

# Школа эффективных продаж

## Урок 1

### Введение в профессию «Продавец-консультант»





# Цели и задачи курса

- Понять и принять профессию продавца
- Освоить навыки эффективных продаж
- Создать круг постоянных клиентов
- Заработать необходимые деньги



# Обучение навыкам

- ▣ Общие принципы продаж
- ▣ Продажа конкретных услуг и продуктов
- ▣ Домашние задания
- ▣ Упражнения в тройках
- ▣ Ответственность
- ▣ Практика: узнал - сделал
- ▣ Записи: услышал, увидел, сделал – записал
- ▣ Творческий подход к продажам



# Основные темы урока

- ▣ Почему продавец – самый важный участник рынка?
- ▣ Что отличает профессионала от дилетанта-любителя?
- ▣ Что такое продажи и какими они бывают?
- ▣ Что такое профессиональный подход к продажам?
- ▣ Какими навыками должен обладать продавец?



# ● ● ● | Конкурентные преимущества

- Качество товара и услуг
- Цена товара и услуг
- Профессионализм продавца

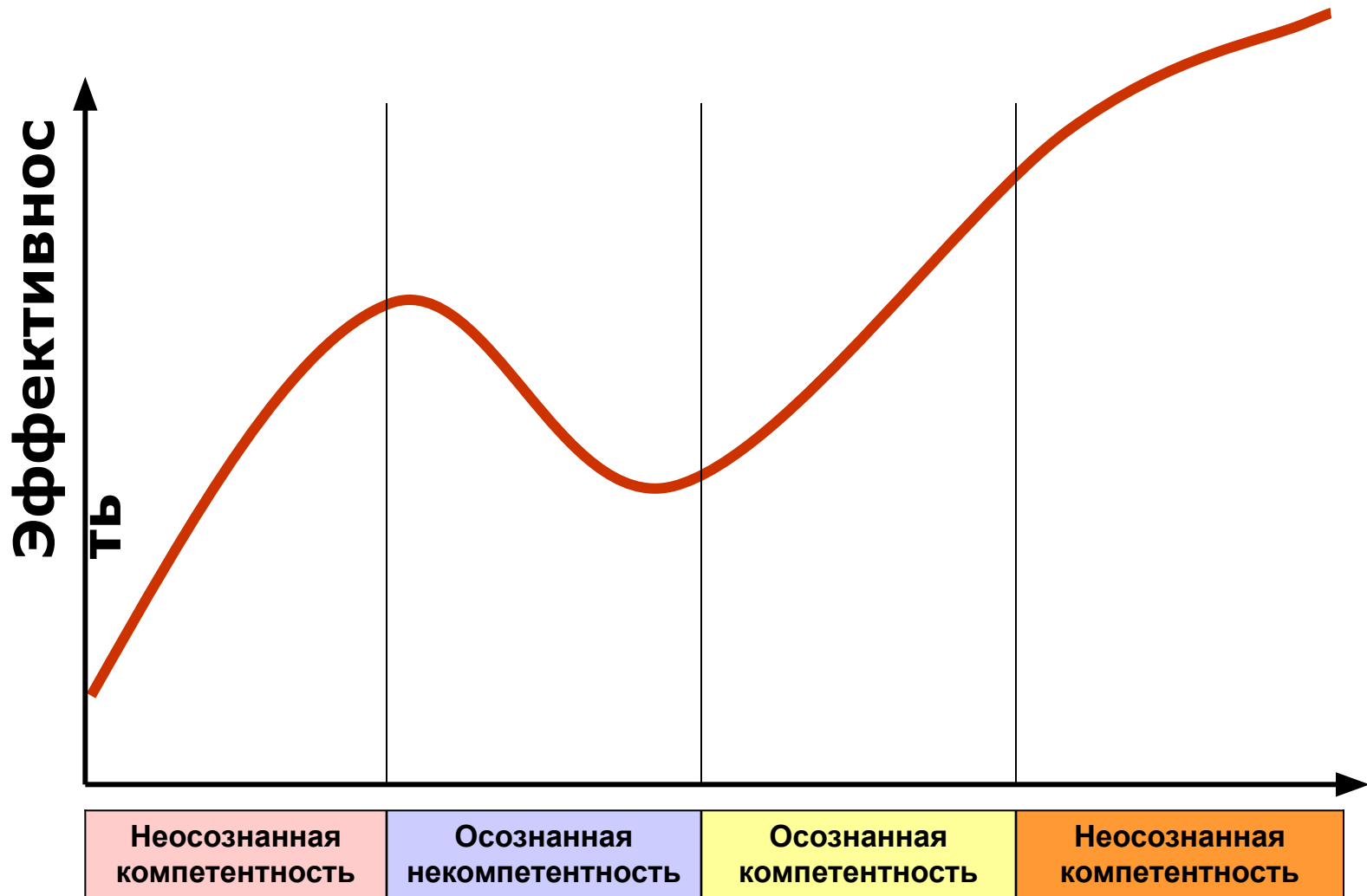


# Этапы обучения

- Неосознанная компетентность
- Осознанная некомпетентность
- Осознанная компетентность
- Неосознанная компетентность
- Осознанное мастерство



# Эффективность и обучение



# Уровни мастерства

- Знаю, что делать
- Знаю, как делать
- Знаю, почему именно так делать

Осознанность – ключ к мастерству





# ● ● ● | Роль и миссия продавца



- Вклад в жизни людей
- Вклад в развитие компании
- Вклад в развитие рынка
- Вклад в развитие экономики

Что привлекает Вас в работе продавца-консультанта?

# Ценности профессии продавца

- ▣ Самостоятельный заработок
- ▣ Свободное планирование времени
- ▣ Востребованность
- ▣ Личностное развитие
- ▣ Возможность карьерного роста
- ▣ Творческая работа
- ▣ Неограниченный доход
- ▣ Независимость
- ▣ Свой бизнес



# Подходы к продажам

- Стимулирование отклика
- Манипуляция эмоциями
- Удовлетворение потребностей
- Консультативная продажа



# Типология продаж





# Что такое продажа?



## Суть продажи

- Помощь в принятии решения
- Удовлетворение потребности покупателя при помощи свойств товара



## Стратегия продажи

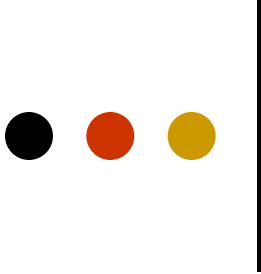
- Выявление и
- Максимальное удовлетворение актуальных потребностей клиента





# Тактика продажи

- 
- 
- Продажа происходит в психике: клиент покупает не товар, а свое представление об удовлетворении насущных потребностей
  - Настоящим товаром который продвигает продавец, являются чувства удовлетворения и выгоды, которые получает клиент, совершив покупку
  - Клиент испытывает ощущения обладания и удовлетворения своей потребности, которые помогают принять решение о покупке

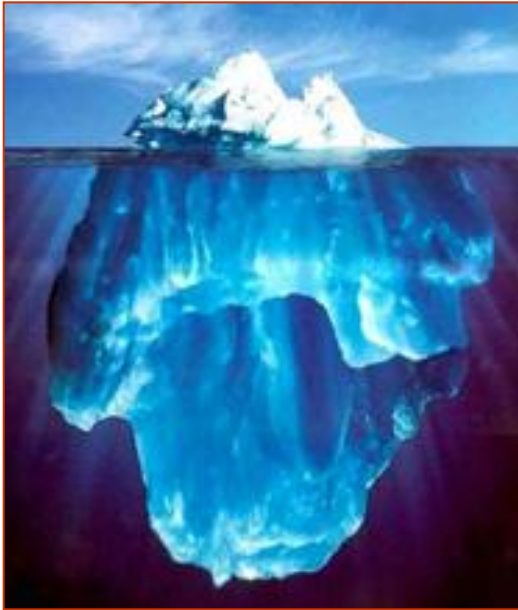


# Профессиональный подход к продажам

- ▣ Понять ситуацию клиента: чего в действительности хочет клиент
- ▣ Показать клиенту, что вы содействуете его успеху
- ▣ Развивать способности спрашивать, слушать и понимать потребности клиента



# ● ● ● | Потребности клиентов



- Рациональные: продуктивность, новизна, гарантия, удобство, внешний вид
- Эмоциональные: гордость, вдохновение, спокойствие, удовольствие, удовлетворение, наслаждение
- Явные потребности – осознаваемые
- Скрытые потребности - неосознаваемые



# ● ● ● | Потребности личности

- Базовые: физиологические (еда, вода, секс, сон, ощущения), функциональные потребности
- Безопасность, стабильность
- Социальные (общение, принадлежность к определенной группе, дружба, любовь)
- Почет и уважение, признание (награды, титулы, карьера, знаки уважения)
- Самовыражение (творчество, развитие, идеалы, вклад)



# ● ● ● | Пирамида потребностей



Мотивация

# ● ● ● | Потребности и продукт

- Какие базовые потребности клиента удовлетворяет мое предложение?
- Как мое предложение согласуется с потребностями клиента в безопасности и стабильности?
- Какие потребности социального уровня удовлетворит клиент, если воспользуется моим предложением?
- Каким потребностям в социальном или профессиональном признании соответствует мое предложение?
- Как мое предложение удовлетворяет потребность клиента в самовыражении?



# ● ● ● | Потребности клиента

- Что именно интересует клиента?
- Почему это важно для него?
- Каковы критерии клиента желаемого результата?
- Что еще важно для клиента?



# Мотивы клиента

- Избежать страданий
- Стремление удовлетворить потребность и получить удовольствие
- Мотивация – видение реальной возможности достичь первого и/или второго



# Почему люди покупают



Чтобы заработать больше денег



Чтобы чувствовать себя комфортнее



Дабы заслужить похвалу



Чтобы получать больше удовольствия



Чтобы овладеть чем-то красивым



Чтобы избежать критики



Чтобы сделать свою работу проще



Чтобы делать работу быстрее



Чтобы не отставать от соседей



Чтобы чувствовать себя богатыми



Чтобы выглядеть моложе



Чтобы быть более продуктивным



Чтобы приобрести дружбу



Чтобы не тратить лишних сил



Чтобы избавиться от боли

# Почему люди покупают



Чтобы сохранить свою  
собственность



Чтобы быть стильным



Чтобы избежать проблем



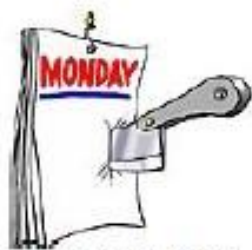
Чтобы получить  
новые возможности



Чтобы выразить  
свою любовь



Чтобы развлечься



Чтобы быть более  
организованными



Чтобы чувствовать себя в  
безопасности



Чтобы сохранить энергию



Чтобы быть  
признанными другими



Чтобы сэкономить время



Чтобы быть здоровыми



Чтобы привлечь  
противоположный пол



Чтобы защитить свою семью



Чтобы подражать остальным

# Почему люди покупают



Чтобы сохранить свою репутацию



Чтобы чувствовать свое превосходство



Чтобы быть модным



Чтобы ощутить возбуждение



Чтобы лучше общаться



Чтобы защищать окружающую среду



Чтобы удовлетворить импульсивное желание



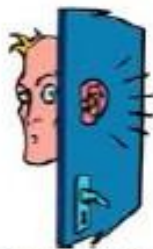
Чтобы сохранить деньги



Чтобы быть чище



Чтобы быть популярными



Чтобы удовлетворить свое любопытство



Чтобы удовлетворить чувство голода



Чтобы быть индивидуальной личностью



Чтобы выйти из состояния стресса



Потому что это удобно





# Вопросы продавца

- Почему клиент должен это купить?
- Почему именно у меня?
- Почему сейчас?



# Вопросы продавца

- Что грозит клиенту, если он откажется?
- Какой результат он получит, если воспользуется моим предложением?
- Какие последствия его решения сейчас будут иметь место в будущем?



# Вопросы клиента

- Знает ли продавец о моих потребностях?
- Что он может мне предложить?
- Какие есть аргументы «за»?
- Какие аргументы «против»?
- Стоит ли платить такую цену?





# Доверие в продажах

- Можно ли верить продавцу?
- Можно ли доверять компании?
- Является ли этот продукт тем, что нужно мне?



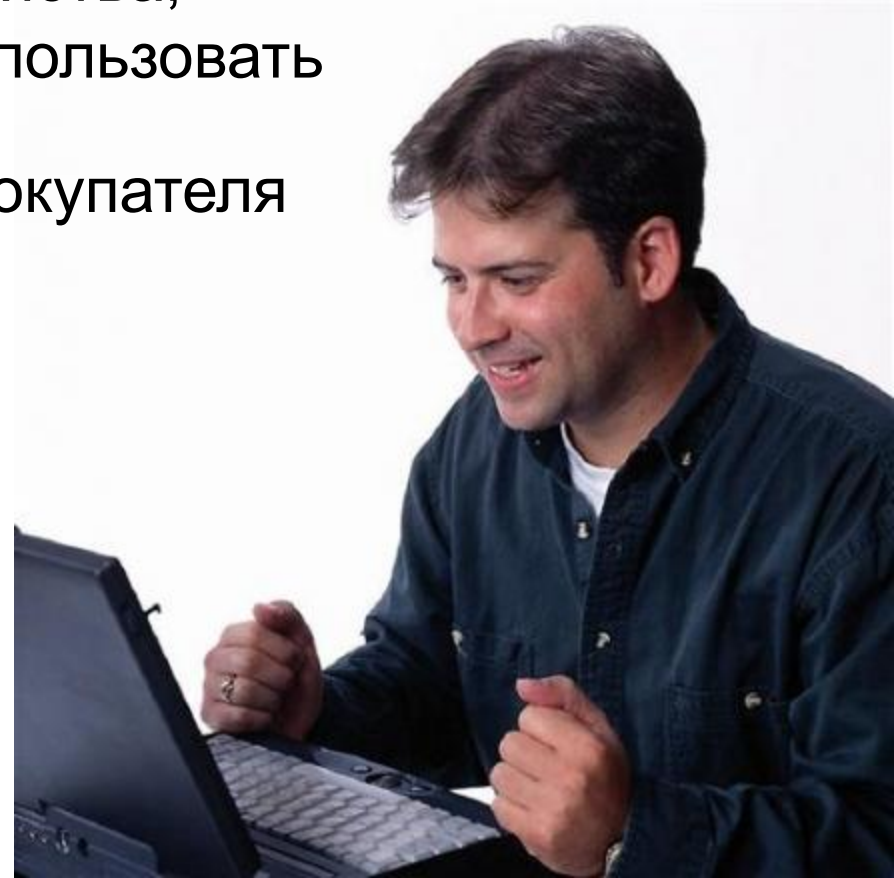
# Решение о покупке

- Нужно ли это мне?
- Удовлетворит ли это мою потребность?
- Является ли это лучшим вариантом?
- Стоит ли за это платить столько?



# Подготовка к продаже

- Знание товара: его свойства, характеристики, как использовать
- Польза и выгода для покупателя
- Мотив для покупки



# Навыки продавца

- Эффективное межличностное общение
- Умение убеждать
- Выявление потребностей и интересов клиента
- Презентация коммерческого предложения
- Демонстрация пользы для клиента
- Использование возражений и отговорок клиента
- Предъявление цены
- Закрытие сделки
- Поддержание и развитие отношений
- ...
- Навыки самоорганизации и самообучения
- Умение планировать и распоряжаться временем
- Стрессоустойчивость
- ...





# Этика продаж

- Продавец принимает на себя ответственность за последствия своей деятельности и прилагает все усилия, чтобы гарантировать, что его действия, решения и рекомендации имеют целью определение, обслуживание и удовлетворение интересов клиента
- Продавец ценит интересы клиента выше, чем свой заработок





# Правила профессиональной этики

- Не причинять осознанного вреда
- Соблюдать законы и правила
- Точно представлять свое образование и опыт
- Активно поддерживать и развивать этику продаж
- Честно обслуживать клиентов
- Осознанно отказываться от участия в конфликте интересов
- Избегать ложной или вводящей в заблуждение рекламы, заявлений
- Отказываться от манипулирующих или вводящих в заблуждение торговых методов
- Не использовать принуждения или давления на выбор клиента
- Быть открытым в вопросах ценообразования
- Соблюдать конфиденциальность и анонимность в профессиональных отношениях
- Уважать вклад и помощь коллег в развитие своих продаж



# ● ● ● | Основные темы урока

- Почему продавец – самый важный участник рынка
- Что отличает профессионала от дилетанта-любителя
- Что такое продажи и какими они бывают
- Что такое профессиональный подход к продажам
- Какими навыками должен обладать продавец





# Домашнее задание

- Напишите 10 ценностей продукта, которые значимы для Вас
- Расставьте приоритеты этих ценностей по степени важности
- Определите, какие именно Ваши потребности удовлетворяет продукт
- Сформулируйте, чем полезен продукт для клиента
- Оцените, какую выгоду получает клиент, покупая его
- Ответьте на вопрос: почему Вы его купили



# Домашнее задание

- Напишите 10 значимых ценностей профессии продавца, которые привлекают Вас
- Расставьте приоритеты этих ценностей по степени важности
- Определите, какие именно Ваши потребности удовлетворяет работа в качестве продавца
- Сформулируйте, какие цели Вы ставите перед собой, работая продавцом
- Ответьте на все вопросы, которые были сформулированы в этом уроке