

Школа эффективных продаж

Урок 2

Встреча с клиентом



Основные темы урока

- Какова структура процесса продажи?
- Как подготовиться к встрече с клиентом?
- Как начать разговор с клиентом?
- Какие этапы процесса общения с клиентом определяют успех встречи?
- Что делать после встречи?



● ● ● | Формализация процесса

- Оптимизация встречи с клиентом
- Независимость от личности
- Универсальность
- Отчуждаемость
- Обучение
- Анализ



Этапы коммерческой встречи

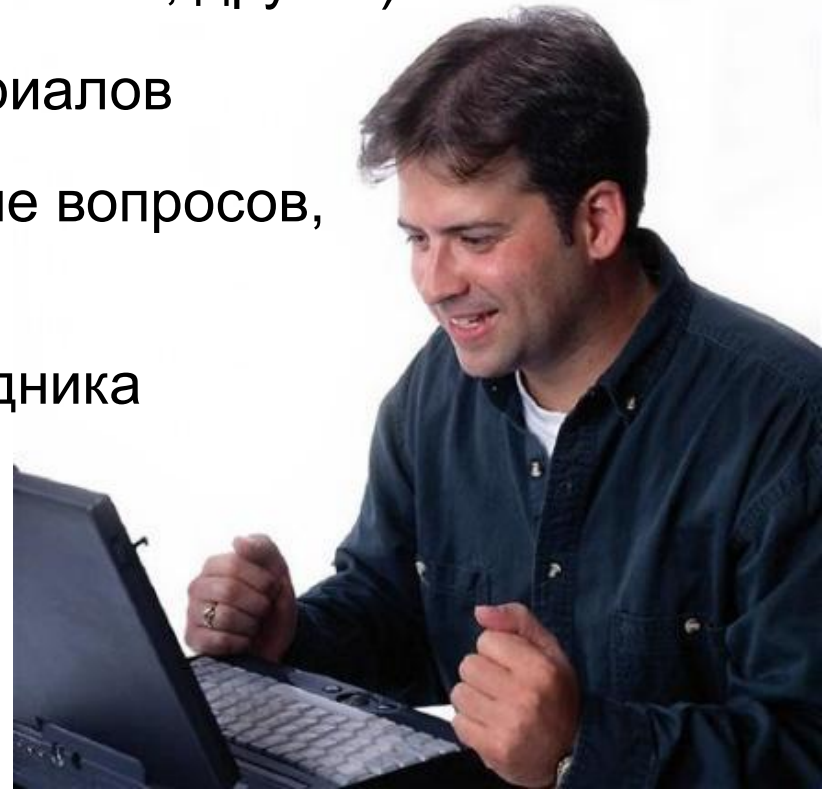
- Подготовка к встрече
- Вступление в разговор
- Сбор информации о клиенте
- Подтверждение потребностей
- Презентация предложения
- Обсуждение сомнений и возражений
- Совершение сделки
- Получение рекомендаций
- Анализ встречи



● ● ● | Подготовка к встрече

Цель: настройка на результат

- Постановка целей (Maximum, Minimum, другие)
- Подготовка информации и материалов
- Планирование и прогнозирование вопросов, сомнений, возражений
- Переключение с себя на собеседника
- Установка на успех



Перед встречей

- Сформулировать в письменном виде **цели** встречи
- Проанализировать **потребности** клиента и вопросы, которые ему нужно задать
- Подготовить то, что нужно **продемонстрировать** клиенту
- Определить **отличия** Вашего предложения от предложений конкурентов
- Продумать **выгоды** Вашего предложения для клиента
- Продумать возможные **опасения и возражения** клиента
- Сформулировать **ответы** на возможные сомнения и возражения клиента и **способы нейтрализации**
- Выработать **стратегию** заключения сделки
- Предусмотреть возможные неожиданные сюрпризы, чтобы быть готовым **действовать гибко**



Форма для подготовки

Подготовка к встрече с клиентом

1. Цели встречи:

Цель-инициалы:

Цель-заказов:

2. Представление при знакомстве (кто я, чем занимаюсь, чем могу быть полезным):

3. Вступление: история вопроса и цели встречи для клиента:

4. Проблема, которую я предлагаю устранить с помощью моего предложения:

5. Последствия проблемы, если не предпринять меры сейчас:

6. Вопросы клиенту:

7. Мое предложение (что я хочу, чтобы он сделал):

8. Почему это выгодно моему клиенту:

9. Мое УТП:

10. Мое мотивирующее предложение:

11. Возможные возражения клиента:

12. Возможные препятствия:

13. Пути их преодоления:

14. Варианты компромисса:

15. Я могу взять на себя обязательства:

16. Ключевые обязательства моего клиента:

17. Уточняющие вопросы:

18. Мои ответы на три ключевые вопроса:

- Почему люди покупают?

- Что отличает мое предложение от других (аналогов)?

- Какой аспект моего предложения ... важен для?

19. Чему я научился и что я сделаю теперь по-другому:

20. На что мне следует обратить особое внимание во время встречи:

План подготовки

- Цели встречи: цель-минимум, цель-максимум, другие
- Представление при знакомстве (кто я, чем занимаюсь, чем могу быть полезным)
- Вступление: история вопроса и цели встречи для клиента
- Проблема, которую я предлагаю устранить с помощью моего предложения
- Последствия проблемы, если не предпринять меры сейчас
- Вопросы клиенту
- Мое предложение (что я хочу, чтобы он сделал)
- Почему оно выгодно моему клиенту
- Мое уникальное коммерческое предложение
- Мое мотивирующее предложение



План подготовки

- Возможные возражения клиента
- Возможные препятствия
- Пути их преодоления
- Варианты компромисса
- Обязательства, которые я могу взять на себя
- Желаемые обязательства моего клиента
- Уточняющие вопросы
- Мои ответы на три ключевых вопроса:
 1. *Почему люди покупают это?*
 2. *Что отличает мое предложение от других?*
 3. *Какой аспект моего предложения важнее цены?*
- Чему я научился и что я сделаю по-другому
- На что мне следует обратить особое внимание во время предстоящей встречи





Цели встречи

- Познакомиться и установить доверительные отношения
- Выяснить потребности клиента
- Понять, как лучше их удовлетворить
- Получить информацию о клиенте
- Провести демонстрацию продукта, услуги
- Оставить материалы (образцы, рекламные материалы)
- Получить согласие на продолжение сотрудничества
- Продать продукт, услугу
- Получить рекомендации
- Развить навык продаж (индивидуально по плану)





Ключевые вопросы

- Если бы я был клиентом, то какую выгоду принес бы мне продукт, услуга?
- Чего бы я хотел, как клиент?
- Почему этот клиент должен иметь дело именно с нашей компанией и со мной?



● ● ● | Почему покупают продукт

Клиенты покупают мой продукт, потому что хотят:

- улучшить качество своего питания
- почувствовать себя свежее, бодрее, моложе
- изменить свой вес, фигуру и выглядеть более привлекательно
- продлить ощущение молодости и дольше ощущать полноту своих жизненных сил
-



Что отличает продукт

Мой продукт отличается от других аналогичных продуктов тем, что

- оптимально сбалансирован по необходимым питательным веществам
- содержит натуральные компоненты питания – травы
- я его сам использую и потому абсолютно уверен в его пользе и эффективности
-



● ● ● | Ценность продукта

Мое предложение купить продукт является привлекательным для моих клиентов, потому что

- Продукт дает очевидные результаты, а, значит, - эффективен
- Продукт проверен мною, временем (30 лет) и людьми (десятки миллионов клиентов), а, значит, он безопасен и ему можно доверять
- Продуктом просто и удобно пользоваться
- Использование продуктов клеточного питания экономит средства на обычных продуктах
-



Вопросы по теме встречи

- Что Вы думаете о своем весе?
- Какую тенденцию изменения веса тела Вы наблюдаете в последнее время?
- Как Вы относитесь к качеству своего питания?
- Как отражаются качество и режим Вашего питания на Вашем весе и на Вашем самочувствии?
- Насколько Вы заинтересованы в информации о продуктах и программах полноценного питания для контроля веса и укрепления здоровья?



Вступление в контакт

Цель: достижение доверительных отношений

- Приветствие
- Представление себя
- История контактов
- Сообщение о целях встречи
- Создание благоприятной атмосферы
- Согласование плана и регламента встречи





Представление себя

Чем я занимаюсь и чем могу быть полезен клиенту?

- ▣ «Я – консультант Компании Гербалайф. Помогаю людям организовать правильное питание и вести более здоровый образ жизни»
- ▣ «Я – консультант по вопросам правильного питания. Помогаю людям наладить сбалансированное питание и вести более здоровый образ жизни, похудеть, контролировать вес тела и превосходно себя чувствовать»
- ▣ «Я консультирую людей по вопросам правильного питания, которое позволяет им лучше себя чувствовать и выглядеть моложе. Также я помогаю достать продукты здорового питания и обучаю, как их использовать»
- ▣ «Я консультант по вопросам правильного питания. Даю уроки и консультации по правильному питанию для коррекции веса тела и продления молодости»

Начало встречи

Цель: налаживание положительной атмосферы

- «Мы с Вами уже , поэтому ..
- «Я здесь для того, чтобы ...»
- Compliments
- Positive stories
- Agreement of plan and agenda



Сбор информации

Цель: подготовить основу для аргументации

- Получение информации о потребностях клиента
- Подтверждение потребностей, степени необходимости и готовности клиента к действиям
- Вопросы клиенту
- Активное слушание



Подтверждение

Цель: согласие клиента (три «да»)

- Такая проблема есть?
(неудовлетворенная потребность, негативные последствия)
- Эту проблему необходимо устранить?
- Вы готовы начать действовать?



Презентация пользы

Цель: создание образа будущего
и чувства удовлетворения



- Представление предмета продажи
- Аргументация и мотивация
- Предъявление цены

Обсуждение

Цель: укрепление уверенности клиента



- Вопросы (технические)
- Сомнения (субъективные)
- Отговорки (формальные)
- Возражения (по существу)

Завершение встречи

Цель: совершение сделки



- Договор
- Взаимные обязательства
- Продолжение сотрудничества
- Рекомендации

Анализ встречи

Цель: совершенствование



- Фактический результат
- Достигнутые цели
- Что удалось хорошо
- Что нужно изменить
- Что узнали о клиенте
- Выводы

Резюме и анализ встречи

Резюме встречи _____ г. _____ 200 г.

Ф.И.О.		Возраст	
Место	Время	Длительность	Кто еще был там
Состав и возраст членов семьи		1.	2.
		3.	4.
Основной кормилец:			
Где живет	Тел.		

Вопросы для анализа:	Полученная информация:
1. Профессиональная деятельность: Чем занимается? Где работает?	
2. Отдых: Как отдыхает? Где, с кем и что любит делать/выполнять?	
3. Достижения: Какие имеет трудности, успехи? Занимается спортом?	
4. Гипотезы: Какими темами/отношениями интересуется?	
5. Ценности: Что ценит в жизни? Что является важными?	
6. Почему ценит именно это? Каковы критерии?	
7. Убеждения: Какие убеждения имеет?	
8. Потребности: Что хочет изменить? Каковы основные причины неудовлетворенности?	
9. Состояние здоровья и, если: Каково самочувствие?	
10. Состояние здоровья в семье:	
11. Актуальные задачи:	
12. Возможности: Что уже сделано? Что планирует сделать?	
13. Возвращения: Какие возможности имеют по поводу использования продукта? Были сомнения?	
14. Семья: Кто относится к вам и кто (или) особенно использовать продукт?	
15. Финансовое состояние: Нужны ли дополнительные заработки?	
16. Результат встречи:	
17. Договоренность: Какие обязательства взял на себя клиент?	
18. Выводы:	

Анализ встречи с клиентом _____

Какова была цель встречи? _____

Достиг(од) ли поставленной цели? _____

Обязательство, которое взял на себя клиент: _____

Мои обязательства: _____

Что позитивно повлияло на результат встречи? _____

Если бы я опять проводил встречу, что я сделал бы иначе? _____

Что нового узнал, что повлияет на будущие встречи с этим клиентом? _____

Что нового узнал, что можно использовать где-то еще? _____

Какие стадии встречи прошли лучше остальных? Почему? _____

Какие вопросы наиболее сильно повлияли на кандидата? _____

О потребностях _____

О причинах и последствиях _____

О возможностях _____

О результате и выгодах _____

Какие потребности кандидата были выразены более всего? _____

Какие скрытые потребности или причины были выделены? _____

Какие потребности изменились в процессе обсуждения? Почему? _____

Какие важные детали повлияли на результат встречи? _____

Выводы: _____



Основные темы урока

- Какова структура процесса продажи
- Как подготовиться к встрече с клиентом
- Как начать разговор с клиентом
- Какие этапы процесса общения с клиентом определяют успех встречи
- Что делать после встречи



Домашнее задание



- Подготовьтесь к продаже по форме «Подготовка к встрече с клиентом»
- Ответьте на все вопросы, которые были сформулированы в этом уроке
- Сделайте упражнение «Начало встречи» в тройках (клиент, продавец, наблюдатель)
- Организуйте встречу Вашего тренера с клиентом, примите участие в этой встрече
- Сделайте анализ прошедшей встречи по формам «Резюме встречи» и «Анализ встречи»