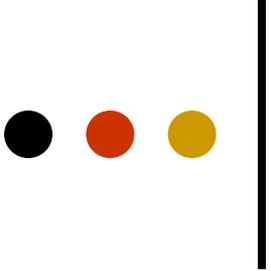


Школа эффективных продаж

Урок 3

Техники общения





Основные темы урока

- Как узнать о собеседнике все, что вы хотите и доставить ему удовольствие?
- Как услышать то, что хочет сказать ваш партнер?
- Какие вопросы следует задавать, чтобы достичь своих целей?
- Как управлять беседой, чтобы направить ее в желаемое вами русло?
- Как научиться эффективному общению?

План разговора

- Выяснение потребностей
- Подтверждение намерений
- Презентация
- Договор
- Завершение



План разговора с клиентом

- Настоящее состояние (Чего избегает? Чего хочет?)
- Побудительные мотивы к изменению (Почему избегает? Почему хочет?)
- Перспектива – негативные значимые последствия (К чему это приведет?)
- Возможности (Что уже предпринимал?
Что думает о других способах?)
- Желаемый результат (Чего хочет? Конкретно!)
- Выгодные последствия (Почему хочет этого?)
- **Три фактора:**
 - Подтверждение ситуации
 - Степень необходимости
 - Степень готовности



-
- Предложение решения и плана действий
 - Работа с клиентом (вопросы, возражения, отговорки)
 - Завершение (договор, рекомендации, обслуживание)

Важные правила

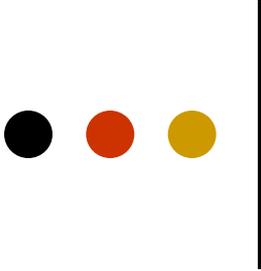
- ▣ Владеть инициативой
- ▣ Баланс: 80% - слушать, 20% - говорить
- ▣ Избегать критики и оценок
- ▣ Подтвердить намерение
- ▣ Задавать вопросы
- ▣ Слушать и слышать



Вступление в разговор

- Приветствие и представление
- История предварительного контакта
- Создание положительной атмосферы
- Обсуждение мотивов клиента и его ожидания от встречи
- Согласование регламента встречи
- Получение разрешения на вопросы и согласие на ответы

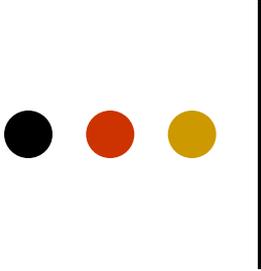




Магия вопросов

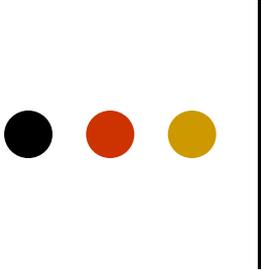
- Вопросы помогают выявить потребности клиента, его побуждающие мотивы
- Вопросы способствуют осознанию клиентом своих потребностей
- Они подталкивают клиента к действию, к принятию решения
- Вопросы помогают клиенту осознать необходимость покупки
- Отвечая на вопросы, клиент берет на себя ответственность за свое решение
- Вопросы не вызывают сопротивления и расслабляют клиента
- Клиенты любят поговорить о себе





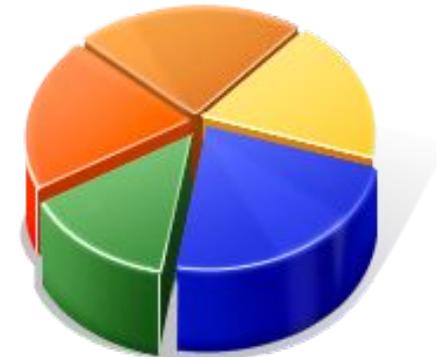
Сферы интересов





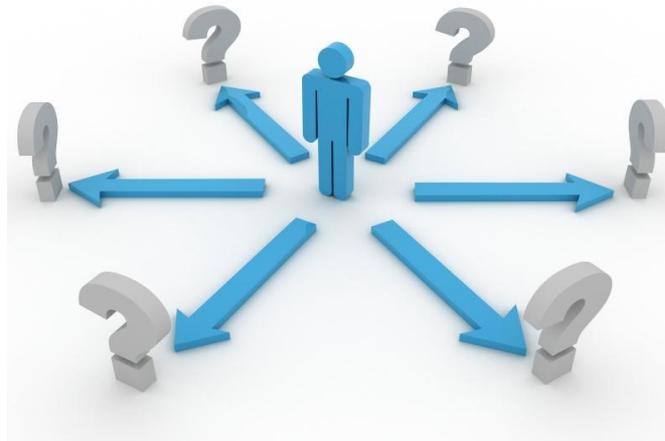
Темы вопросов

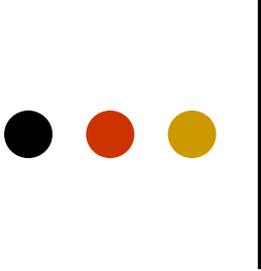
- О ситуации сегодня
- О прошлом (причинах)
- О будущем (последствиях)
- О желаемых изменениях
- О ценностях и критериях
- О достигнутых результатах
- О целях и мечтах
- О самом клиенте
- О важности для других



Типы вопросов

- Открытые вопросы (*как, что, когда, какой*)
- Закрытые вопросы (*«да»/«нет»*)
- Альтернативные вопросы (*или*)





Управление разговором

Выяснение потребностей клиента
с помощью открытых вопросов

Сужение темы с помощью
альтернативных вопросов

Закрытые вопросы



План вопросов



- О настоящем состоянии
- О желаемых изменениях
- О побудительных мотивах
- Об истории вопроса
- О негативной перспективе
- О желаемом результате
- О выгодных последствиях
- О готовности действовать

Примеры вопросов

- «Что Вас беспокоит в сложившейся ситуации?»
- «Почему это важно для Вас?»
- «Насколько это важно?»
- «Каковы причины случившегося?»
- «Каковы будут последствия, если ситуация не улучшится?»
- «В связи с чем Вы так думаете?»
- «Есть ли еще причины, препятствующие, Вашему решению?»
- «Что еще может помешать?»
- «Вы хотели бы ... или ...?»
- «А если поступить так ... , это Вас устроит?»
- «У Вас есть еще вопросы?»



Примеры вопросов

- «Как Вы выбираете?»
- «Что Вы понимаете под ?»
- «Что для Вас означает?»
- «Почему для Вас это важно ...?»
- «Есть ли еще другие ?»
- «Если я покажу необходимое Вам ..., Вы согласитесь ...?»
- «Когда мы можем обсудить это?»



Вопросы о питании

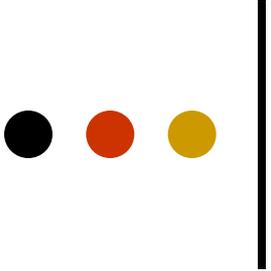
- «Что для Вас самое главное в питании?»
- «Что для Вас означает “это”?»
- «Почему для Вас важно “это”?»
- «Какие трудности Вы испытываете в связи с питанием?»
- «Что Вы хотите изменить?»
- «Насколько срочно Вам необходимо изменить эту ситуацию?»
- «Если бы Вы нашли способ сделать это, то что бы изменилось в Вашей жизни?»
- «Хотите ли Вы изменить качество питания?»
- «Что Вам может помочь изменить питание?»
- «Хотите ли Вы узнать, как это можно сделать?»
- «Когда Вы готовы уделить 30-40 минут для этого?»



Вопросы о весе тела

- «Что для Вас самое главное в вопросе о весе, фигуре?»
- «Что для Вас означает «это»?»
- «Почему для Вас важно «это»?»
- «Какие трудности Вы испытываете в связи с контролем веса?»
- «Что Вы хотите изменить?»
- «Насколько срочно Вам необходимо изменить эту ситуацию?»
- «Если бы Вы получили такую возможность, то что бы Вы сделали в первую очередь?»
- «Что Вам может помочь иметь оптимальный вес?»
- «Хотите ли Вы изменить свой вес, фигуру?»
- «Хотите ли Вы узнать, как можно изменить питание, чтобы иметь всегда здоровый вес и превосходный внешний вид?»
- «Когда Вы готовы уделить 30-40 минут для этого?»





Три вопроса

- Итак, перед Вами стоит задача ... ?*
- Как срочно необходимо ее решить и изменить сложившуюся ситуацию?*
- Вы готовы начать действовать, если я предложу Вам приемлемый план?*



Направляющие вопросы

- Заявление, основанное на фактах, которое нельзя опровергнуть
(Сегодня многие люди интересуются ...)
- Личное наблюдение, отражающее ваш опыт и вызывающее доверие к вам
(Мой опыт показывает, что ...)
- Открытый вопрос, по теме утверждений
(Как Вы ... ? Каким образом Вы ...)

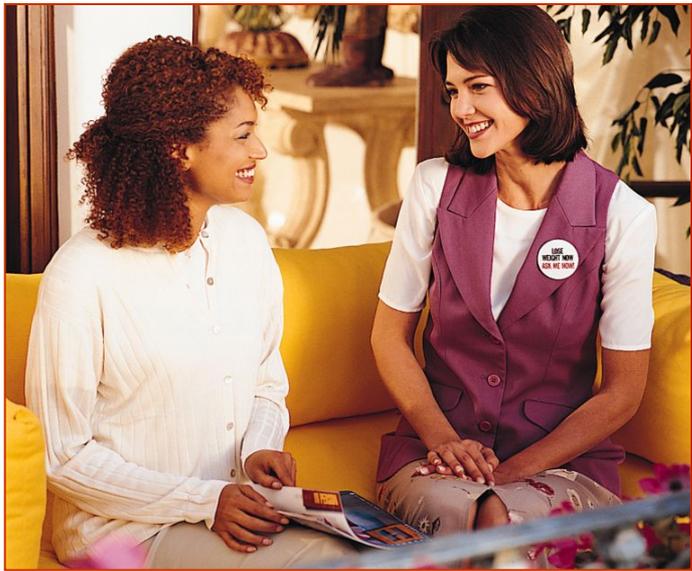


Хорошие вопросы

- «Вы можете для себя решить, есть ли в этом *смысл*?»
- «Вы хотите узнать чем *отличается* мое предложение от многих других?»
- «О чем я Вас еще не спросил, о чем следовало бы *спросить*? Может быть, я что-то упустил?»
- «Все ли мы обсудили? Есть ли еще детали, которые Важны для Вас?»
- «Что еще вызывает у Вас *сомнения*?»
- «У Вас *под рукой* Ваш ежедневник?»



Активное слушание



- Поддержка собеседника
- Отнесение ответственности
- Формулирование услышанного
- Получение подтверждения
- Демонстрация своего отношения
- Высказывание собственного суждения

Активное слушание

- ▣ Поддерживающее эхо (повторение последних слов клиента)
- ▣ Смысловое эхо (повторение одного-двух ключевых слов из высказывания клиента)
- ▣ Зеркало (повторение мысли клиента его словами)
- ▣ Резюмирование услышанного (суммирование смысла сказанного клиентом и интонационный вопросительный знак)
- ▣ Парафраз (смысла, эмоций)
- ▣ Невербальная поддержка говорящего



Парафраз

Повторение мысли клиента его словами в утвердительной форме:

- ▣ **Отнесение ответственности за высказывание клиенту:**



«Вы говорите, что ...»

«Если я Вас правильно понял, то ...»

«То есть Вы хотите сказать, что ...»

«Вы имеете в виду, что ...»

«То есть, Вы считаете, что ...»

- ▣ **Формулирование содержания высказывания клиента без эмоций (оценок) с ожиданием подтверждения от собеседника.**

Спорить или продавать

Не спорьте: Вы выиграете спор и проиграете продажу

- Позвольте человеку высказаться
- Сделайте паузу, прежде чем ответить
- Не настаивайте на полной победе: найдите пункт, с которым вы согласны
- Высказывайтесь сдержанно и точно, спокойно излагайте факты
- Говорите через третью сторону
- Позвольте другому человеку сохранить лицо: оставьте ему лазейку для выхода из ситуации или найдите оправдание его позиции



Тренинг навыков



- Упражнение: «И это все о нем»
- Упражнение: «Чего хочет клиент»
- Упражнение: «Направляющие вопросы»
- Упражнение: «Техника активного слушания»
- Упражнение: «План работы с клиентом»

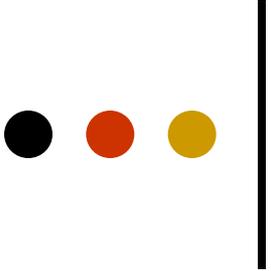
Упражнения выполняются в тройках: клиент, продавец, наблюдатель

Тренинг навыков

«Положительная обратная связь»



- Что получилось хорошо
- Что нужно изменить
- Что отработать в следующий раз
- Без критики!!!



Основные темы урока

- Как узнать о собеседнике все, что вы хотите и доставить ему удовольствие
- Как услышать то, что хочет сказать ваш партнер
- Какие вопросы следует задавать, чтобы достичь своих целей
- Как управлять беседой, чтобы направить ее в желаемое вами русло
- Как научиться эффективному общению

● ● ● | Домашнее задание

- Подготовьте вопросы для встречи с клиентом
- Сделайте все упражнения в тройках, используя технику активного слушания и вопросы
- Проведите 2-3 встречи с клиентами в присутствии вашего тренера

