Этапы продаж

Правило №1

Принятие ответственности за конечный результат на себя

Правило №2

Принять ответственность за проблему клиента

Правило №3

Включенность на 100%

Правило №4

Чтобы успешно продавать нужно быть активным!

Правило №5

Продажи делаются по одному

Правило №6

Люби свой продукт и знай его

Страхи продаж

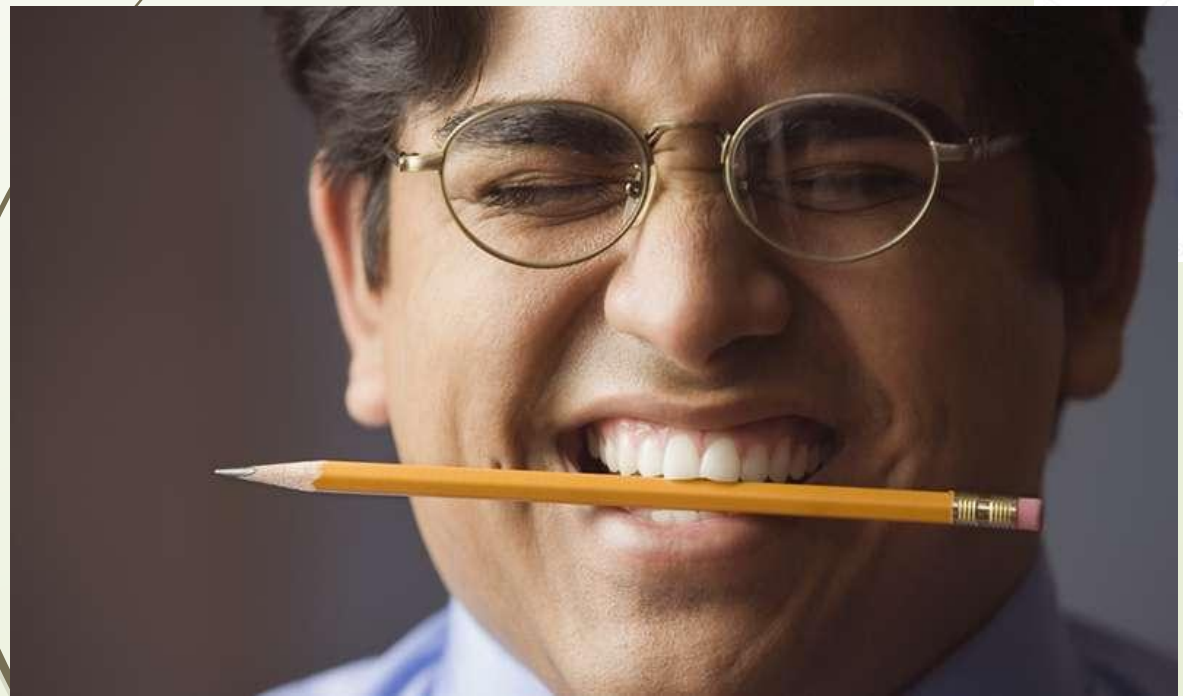
- 1. ~~Продавцом нужно родиться~~
- 2. ~~Продажи – это зло~~
- 3. ~~Продажи = впаривание~~

Этапы продаж

- 1. Подготовка
- 2. Установление контакта
- 3. Выявление потребностей
- 4. Презентация
- 5. Завершение сделки
- 6. Работа с возражениями
- 7. Анализ

ПОДГОТОВКА

Подготовка зачастую важнее навыков и умений



Презентабельный внешний вид

Знания о клиенте

Чем живет?
Чем интересуется?
Что покупал у вас?
Важно все, что есть
в открытых и других
источниках.
Как минимум –
кому звоните,
что ему уже продавали
и когда.

Установление контакта

Не переходим к делам, пока не установлен контакт!

Выявление потребностей

У вас должен быть набор таких вопросов, отвечая на которые, клиент понимает, в чем его проблема!

БОЛЬ-УСИЛИТЬ БОЛЬ-НАДЕЖДА-РЕШЕНИЕ

Счастливые люди не покупают!

Пример PMHS

P — pain — боль: Ваши ноги устают от неудобной обуви?

M — more pain — усиление боли: Такая обувь может вызвать проблемы с ногами и здоровьем (описываются ужасные последствия)

H — hope — надежда: Чтобы этого избежать, вам не придется покупать новые ботинки.

S — solution — решение: Для этого существуют специальные ортопедические стельки.

+ Призыв к действию: Оформите заказ и наслаждайтесь комфортом!

Открытые вопросы

Это те, на которые требуется развернутый ответ

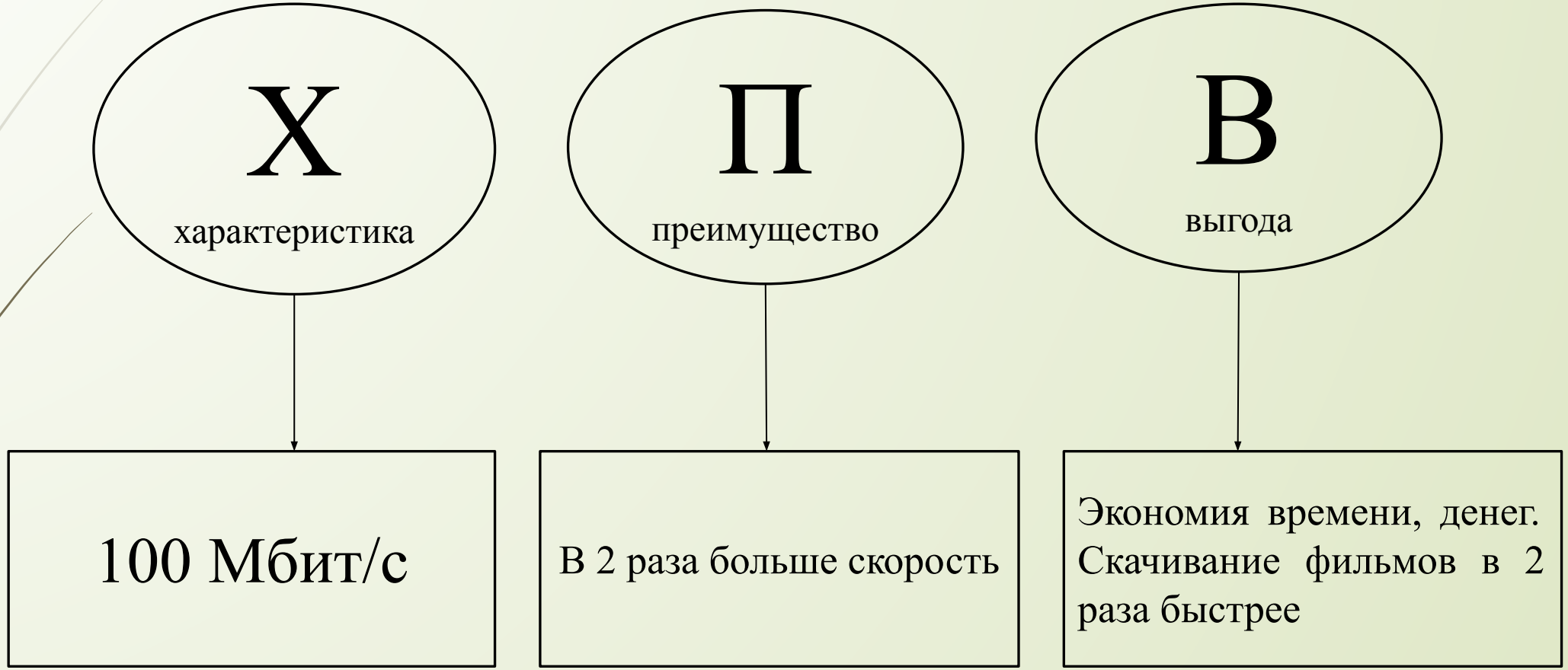
Закрытые вопросы

Вопрос, на который можно ответить да или нет

Презентация

Презентуем то, что решает проблему клиенту

Техника ХПВ


Х
характеристика
П
преимущество
В
выгода
100 Мбит/с
В 2 раза больше скорость
Экономия времени, денег. Скачивание фильмов в 2 раза быстрее

Завершение сделки

Работа с возражениями

Дорого в голове у продавца! В мире нет такого понятия!

ВОЗРАЖЕНИЕ
ДОРОГО!
ЧТО ОТВЕТИТЬ?

ЗАЩИЩЕННЫЙ ПРОСМОТР Будьте осторожны: файлы из Интернета могут содержать вирусы. Если вам не нужно изменять этот документ, лучше работать с ним в режиме защищенного просмотра. Разрешить редактирование

Примеры работы с возражениями

№ 1. Дорого

Уточнение
Правильно я понимаю, что финансовый вопрос для Вас важен?

- Да!

Присоединение
Действительно, сейчас такое время, когда каждая копейка на счету.
И вы, как человек, заботящийся об интересах компании, ищете наиболее выгодное предложение.

Аргументация_
И с этой точки зрения наше предложение содержит для Вас ряд существенных преимуществ.

Предложение_
Давайте детально рассмотрим все выгоды, которые получит Ваша компания.

№ 2. Мне не нужен ваш продукт

Уточнение_
Правильно я понимаю, что Вы пока не видите, каким образом наш продукт может быть Вам полезен?

- Да!

Присоединение
Приятно иметь дело с человеком, который стремится во всем досконально разобраться.

Аргументация_
Вы знаете, все из 10000 наших клиентов раньше тоже не имели об этом представления. Но все они сейчас продолжают с нами сотрудничать, довольны и не собираются отказываться.

Предложение_
Предлагаю Вам посмотреть, как наш продукт может быть полезен именно для Вас.

Анализ

- Цифровые данные
- Анализ качественных показателей

Никогда не сдавайся!