

# ЭТАПЫ СДЕЛКИ



# Структура сделки

- Установление контакта
- Выявление потребности
- Презентация решения
- Нейтрализация возражения
- Заключение сделки



*Все этапы сделки должны идти в своем порядке и ни одно из них не может быть исключено*

# УСТАНОВЛЕНИЕ КОНТАКТА



# Установление контакта

- Цель – получить согласие на дальнейшее проведение переговоров
- Критерий выполнения - клиент начал отвечать на вопросы, возражений нет, внимательно Вас слушает. Переходит к обсуждению конкретных групп товаров.

**Установление контакта**



# .Техника исполнения:

- а) улыбка + уверенность
- б) казаться экспертом = казаться надежным, уверенным, компетентным (*НУК*)



# Казаться надежным

- Приводить факты, цифры о компании и ее клиентах, чтобы создать у покупателя ощущение надежного партнера.
- *НАПРИМЕР: компания работает более 9 лет , у нас есть свои склады в Москве, Сибирском федеральном округе и Владивостоке. Ежемесячно у нас заказывают товар свыше 300 постоянных покупателей, многие из которых являются ЦТО или перепродавцами и покупателям.*



# Казаться компетентным

Приводить кейсы из рабочих ситуаций, приводить термины, оперировать свойствами товара, переводить свойства в выгоду для покупателя, приводить цифры, производить расчеты и сравнивать варианты, считать выгоду для клиента

*ПРИМЕР: У вас ролики какого диаметра ? Я почему спрашиваю, именно по диаметру можно определить истинный намот -длину ленты.*



# Казаться уверенным

Просто держите первую линию в разговоре, занимайте ведущую позицию.

Используйте техники, например:

- "Перехват инициативы"
- "Увод фокуса внимания"





# Установление контакта имеет несколько этапов:

- Имя
- Приветствие, представление
  - - Удобно говорить
  - - Причина звонка
  - - Цепляющая интрига
  - - Мини презентация
- План. Результат.



# Правило 40 секунд.

- Первое впечатление складывается в течение первых 30-40 секунд. Большое значение при этом имеют:
  - первые фразы: желательно назвать клиента по имени и отчеству и представиться самому. Лучше не использовать фразы «беспокоит», «отниму у вас совсем немного времени». Следует сослаться на договоренность, поинтересоваться, удобно ли собеседнику говорить (по телефону) и какое время он располагает.



# 1 этап - ИМЯ

Употребление имени снижает стресс. Прием действует практически безотказно на бессознательном уровне. Вы можете получить имя оппонента, сделав паузу после того, как представитесь сами. Но здесь необходима еще интонационная и невербальная игра.



- Меня зовут *Аркадий* (пауза) ...

- *Можно дополнить свое представление прямым вопросом:*

- Как мне к вам обращаться?

Называние человека по имени приводит к персонализации общения, перевода общения из режима «покупатель-продавец» в режим «Анастасия – Аркадий».

# ТЕХНИКА СНЯТИЯ ПЕРВОГО ДА

- Первый положительный ответ – кирпичик к построению диалога.

- - Сергей Иванович, мне дали ваш телефон, поскольку вы отвечаете за покупку чековой ленты, это верно ?

- - Да

- Вы получили имя ЛПР -сразу запишите его, поскольку в процессе разговора вам придется обращаться по имени и перепутать имя, значит поставить под угрозу весь последующий разговор

# Практическое упражнение

- Положите перед собой лист с 10ю пустыми клетками и ставьте галочку в квадрате каждый раз, когда назовете оппонента по имени.
- Поставьте себе задачу за время разговора заполнить все клетки.



## .2 ЭТАП

# Приветствие, представление

- Удобно говорить
- Причина звонка  
*(продаем ленту, а вы покупаете – причина звонка)*
- Цепляющая интрига  
*(заходим в ваш регион, открыли склад-мы-новинка)*
- Мини презентация  
*(мы крупные-торгуем по всей России и обещаем выгоду)*

# Удобно говорить

- **!** После фразы "Вам сейчас удобно говорить?" сразу продолжаем разговор, если не поступило отрицательной реплики.

Если оппонент отвечает, что он сейчас занят или говорить не может – **НЕ** продолжайте разговор (даже в быстром темпе)

***Если Вам ответили, что сейчас занят, что мы можем ответить клиенту ???***

# Причина звонка

- Никогда не начинайте задавать вопрос, не объяснив, кто вы, что вы и почему вы звоните.

Озвучивайте актуальную причину вашего звонка: оставили на сайте заявку, вы уже общались по этому вопросу и была договоренность перезвонить, другие поводы, которые дадут клиенту возможность сориентироваться, почему ему звонят.





# Цепляющая интрига

- *Мы новый поставщик в Вашем регионе (новинка, интересно)*
- *Мы открыли склад в вашем регионе (новость, интересно)*
- *Мы уже работаем с такими компаниями, как ваша (интересно с какими)*
- *Сейчас мы проводим акцию (интересно)*
- *У меня для вас есть новость (тоже интересно)*



# Мини презентация

- Применяем при первом общении с ЛПР.  
Можно использовать фразы из УТП:
- - мы крупная оптовая компания, работаем от прямого производителя
- - имеем лучшую цену от завода
- - работаем уже 9 лет
- - высокое качество товара и т.д.



# 3 этап

## План. Результат.

- **Фразы на установку плана действия:**
- Давайте поступим следующим образом
- Я задам Вам несколько уточняющих вопросов, чтобы дать вам полную информацию касательно ваших товаров и предложу решение именно под Вас, вы видите выгоды, то ничего и не изменится, но если вас предложение интересует, я готова обсудить с Вами детали.



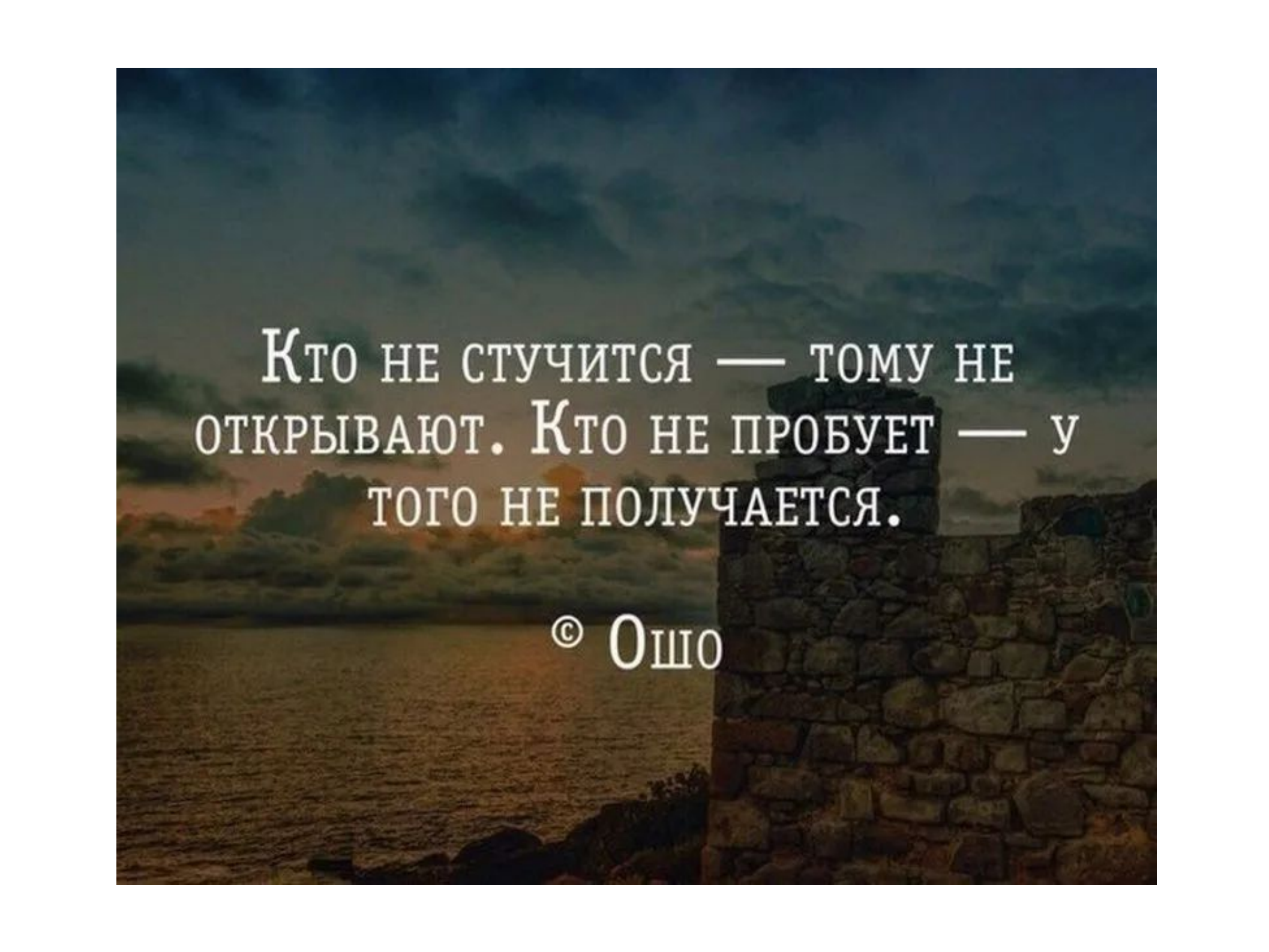
# Установление доброжелательных отношений

- Принцип КГБ
- Техника общения "Вот Вкратце и ВСЕ"
- Развернутые вопросы
- Техника "Контраргумент"
- Техника "Построение будущего"

# Чтобы продать товар, продай сначала СЕРВИСЫ!

- Удобно заказывать
- Удобно получать
- Удобно оплачивать
- Гарантии надежности поставки
- Постоянная поддержка





КТО НЕ СТУЧИТСЯ — ТОМУ НЕ  
ОТКРЫВАЮТ. КТО НЕ ПРОБУЕТ — У  
ТОГО НЕ ПОЛУЧАЕТСЯ.

© ОШО

# Практическое упражнение