

ТЕХНИКА ПРОВЕДЕНИЯ УСТАНОВОЧНОЙ ВСТРЕЧИ



МОДЕЛЬ ДВОЙНОЙ ЗАИНТЕРЕСОВАННОСТИ

Интерес к личности агента

Обнуление негативных эмоций

Понимание проблем

Интерес к услуге

Уступки
и
Уклонение

Сотрудничество
в
Конкуренции

Желание получить услугу растет вместе с:



Выходом клиента из зоны комфорта



Пониманием очевидных преимуществ сотрудничества

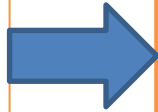


Внутренним комфортом от принятого решения



ЭТАПЫ КАЖДОЙ ВСТРЕЧИ ПО ПОВОДУ ЛЮБОЙ ПРОДАЖИ – ЭТО ЧЕТЫРЕ ЧЕТКИЕ СТАДИИ

НАЧАЛО
ВСТРЕЧИ



ИССЛЕДОВАНИЕ



ДЕМОНСТРАЦИЯ
ВОЗМОЖНОСТ
ЕЙ



ПОЛУЧЕНИЕ
ОБЯЗАТЕЛЬС
ТВ



НАЧАЛО ВСТРЕЧИ- Раппóрт



ЕСЛИ КРАТКО...

1. Качество коммуникации определяется уровнем доверия.
2. Доверие можно разделить на две части: сознательную (1/6) и бессознательную (5/6).
3. Сознательное доверие определяется тем, насколько хорошо вы человека знаете, а бессознательное – насколько он похож на вас, насколько он "свой".
4. Качество общения преимущественно определяется уровнем бессознательного доверия.

Когда Вы почувствуете, что лёд между вами и клиентом растаял, клиент не показывает негативного отношения к Вам, улыбается и с удовольствием рассказывает о своей квартире, у Вас есть ощущение доверия и легкости общения то

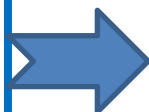
**ПОРА ПЕРЕХОДИТЬ
К ЭТАПУ ИССЛЕДОВАНИЯ.**



ЭТАП ИССЛЕДОВАНИЯ -думайте не о том, что рассказывать клиенту, а о том, что у него спрашивать.

1.Выясняем обстоятельства и нюансы продажи:

- Технические параметры объекта
- Причины продажи
- Мотивация продавца
- Сроки продажи
- Документы



2.Выводим продавца из зоны комфорта:

Обостряем проблемы и неудобства продавца, такие как:

- неудобства, связанные с организацией показов;
- недостаточность ресурсов для подбора покупателя;
- несоблюдение сроков продажи;
- незнание всех схем сделок;
- отсутствие юридической поддержки;
- безопасность и т.д.
- **последствия этих проблем для клиента - самое важное! Не забывайте**

акцентировать на них внимание клиента!



Итог:

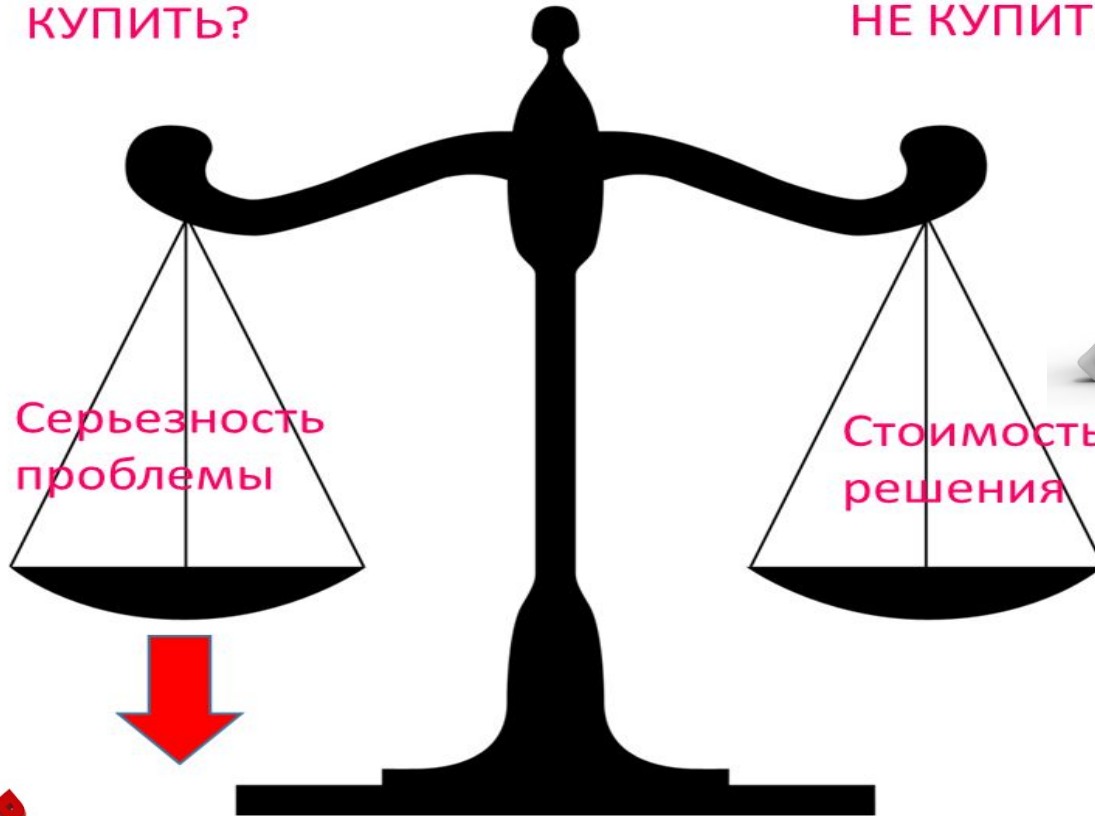
Клиент острее осознает, что случится, если ситуацию не менять.



УРАВНЕНИЕ ЦЕННОСТИ

КУПИТЬ?

НЕ КУПИТЬ?



Когда Вы почувствуете, что продавец расстроен и осознал, что проблемы, с которыми он может столкнуться, гораздо серьезнее, чем он предполагал, а его дальнейшие планы под угрозой срыва, смело делайте УТП и переходите презентации услуги.

Например,

«Вам не о чем беспокоиться, у меня есть решение Ваших проблем! Для меня это обычная рабочая ситуация. Я хочу рассказать Вам, какие ресурсы нашего агентства мы можем использовать для достижения Ваших целей».



ДЕМОНСТРАЦИЯ ВОЗМОЖНОСТЕЙ



УТП – ЭТО РЕАЛЬНЫЙ СПОСОБ
ВЫЗВАТЬ ИНТЕРЕС К УСЛУГЕ И
ПЕРЕЙТИ К ЕЕ ПРЕЗЕНТАЦИИ.



**Презентуйте УСЛУГИ агентства с точки
зрения решения проблем КЛИЕНТА!**

ПОЛУЧЕНИЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ

Используйте четыре четких последовательных действия, чтобы получить от клиента обязательства:



Уделяйте внимание исследованию и демонстрации возможностей



Подведите итог выгодам



Убедитесь, что охвачены все ключевые вопросы



Предложите обязательство

Как определить, когда предложить клиенту обязательство (договор, согласие на рекламу)

Вербальные сигналы готовности к покупке услуги:

- Клиент задает множество вопросов, уточняет условия сотрудничества
- Клиент высказывает конкретные требования, пожелания и условия
- Клиент просит для ознакомления договор
- Клиент привлекает к обсуждению вопроса о сотрудничестве лиц, влияющих на решение о сделке
- Клиент интересуется стоимостью услуг
- Или просто говорит что-то вроде: «В целом неплохо», «Это мне нравится», «Пожалуй, то что надо», «Почему бы и нет».

Невербальные сигналы готовности к покупке:

- Клиент переходит на дружеский тон, улыбается, появляется блеск в глазах, оживленная жестикуляция. В то же время периодически могут наступать моменты рассеянности и задумчивости клиента, свидетельствующие о процессе принятия им решения.
- Тогда в воздухе повисает некоторая напряженность, которая не должна сбивать агента с толку. Самое плохое, что может сделать агент – вклиниться и начать выдавать новые факты и преимущества услуги, либо предлагать скидки.

АГЕНТ: «У меня такое чувство... мне показалось, что вы уже созрели. Что нам необходимо обсудить, чтобы окончательно развеять ваши сомнения и начать сотрудничество?»

или

«Я ответил на Ваши вопросы? Мы можем перейти к обсуждению условий сотрудничества/подписанию договора?»

Планируйте, реализуйте и пересматривайте.

После каждой встречи задавайте себе следующие вопросы:

- *достиг ли я целей?*
- *что я мог бы сделать иначе, доведись мне проводить эту встречу еще раз?*
- *что я узнал нового и смогу использовать в будущих встречах с этим человеком?*
- *что я узнал нового, что может быть применено где-то ещё?*



**СПАСИБО ЗА
ВНИМАНИЕ!**