

Продажи и все-все-все о клиенте

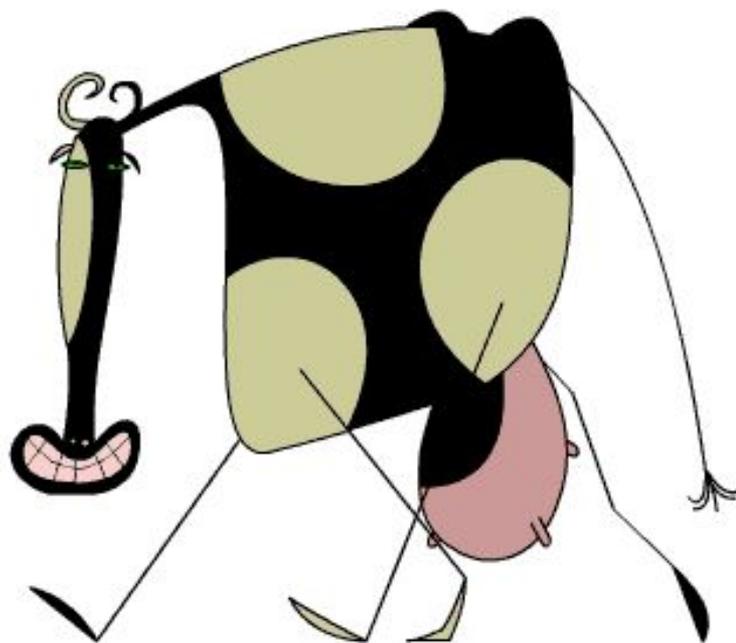


**Бизнес-тренинг
Валерии Гуревич**

Нам понадобится пылесос для стереотипов



Добро пожаловать в XXI век



**Зачем (что)
продаем?**

№ 1

**Кому
продаем?**

№ 2

Как продаем?

№ 3



**Его
Величество
Клиент**

Техники продаж:

Какие именно?

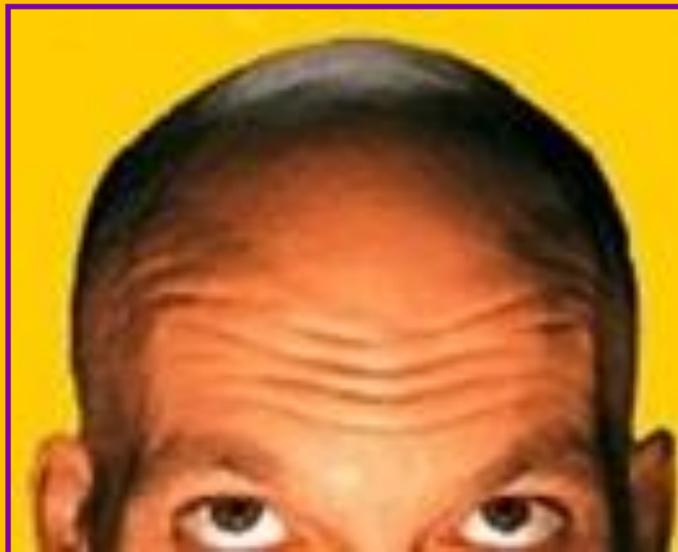
Как применять?

Как обучить

продавцов?



Техника выращивания фиолетовых коров



Case 1

Сеть бутиков элитной косметики



Сколько Вам
лет?

Лифтинговый
крем 50+

Срочно! Стандарты общения
с женщинами старше 40 лет!

Case 2

Овсяное печенье «Аксай Нан»



«Оно хорошо стучит»

~~Клиент всегда прав~~

Клиент имеет право на ошибку

Что делать?

Case 3

Айр-Астана

«При рейсе из Актау у вас вино не предложили, а кофе дали еле теплый»



Что сделал начальник службы бортпроводников?

~~ВИП-клиенты = ключевые клиенты~~

Key Account Management

**Управление ключевыми
клиентами**

Как продвигать себя в социальных сетях?



БЛОГИ

Не комплексуем!

Web-log



Blog

1997

twitter
EMIFFGL





Реклама и продажи в блогах:

**Нас всех
ТОШНИТ**

Facebook

facebook.

7 способов оптимизировать продвижение в Facebook

Распространение чаще по выходным

**Twitter: понедельник, среда,
пятница**

Что такое CRM?





**Артеми́й
Лебеде́в:**

**«CRM - хрень
на постном
масле»**

Поговорим о КАМе

Взаимное стратегическое
влияние





**Развернемся лицом
к клиентам**

**Поговорим об
эмоциях и
задушевности**



**За ними стоят
неплохие деньги**

Страшные цифры:

**70% клиентов не
возвращаются из-за плохо
информированного и
немотивированного
персонала**

**То, что вы продаете,
и то, что у вас
покупают, – две
разные вещи**

