

Этапы активных продаж

Курс «Айти-БИЗНЕС»

Преподаватель-тренер

ИНГА ДРАГУН

Установление контакта - этапы продаж №1.

Установление контакта - этапы продаж №1.

- Как это сделать? Очень просто. В первые 1-5 минут встречи вы легко решите эту задачу.
- Существует правило трех плюсов при установлении контакта.
- Оно гласит: чтобы понравиться незнакомому человеку, нужно как минимум трижды вызвать у него положительные эмоции. Это вы сможете без труда сделать с помощью:
- Невербального поведения (в том числе улыбка)
- Сделать комплимент
- Задать вопрос типа «скажи мне ДА!»

Выявление потребностей - этапы продаж для продавцов №2

- Основная проблема многих продавцов заключается в том, что они сразу же начинают презентовать свой продукт, рассказывать какой он супер и пупер.
- Обычно они это делают зная об этапах продаж, но делают это из-за страха того, что им нечего будет сказать клиенту. Если не говорить о товаре или услуге, то тогда о чем говорить?! Они боятся неловкой паузы, молчания, поэтому сразу же начинают тараторить, скороговоркой выдавать клиенту массу характеристик своего товара.
- Этап выявления потребностей очень любят ленивые продавцы. Ленивые в хорошем смысле этого слова.
- Продавец задает клиенту вопрос и дальше клиент рассказывает. Продавец задает следующий вопрос клиент молодец работает - отвечает, продавец опять задает вопрос клиент трудится умничка отвечает.
- Чем больше говорит клиент, тем больше у вас шансов продать ему ваш супер пупер [тут название вашего продукта].
- Фишка на этапе выявления потребностей задавать определенные вопросы в определенной последовательности и уметь клиенту поддакивать ([активное слушание](#)), чтобы он отвечал на вопросы с удовольствием.
- Рецепт в двух словах такой: примерно 20 вопросов не больше, в основном это вопросы открытые, немного закрытых, чуть альтернативных и и щепотка закрытых.
- После того, как вы провели этап исследования и выяснили, ради какой идеи клиент расстанется со своими деньжками и купит у вас [тут название вашего продукта], вы переходите к следующему этапу продаж этапу презентации.

Презентация товара - этапы продаж №3

- Фишка в том, что вы высказываете мысль, озвученную клиентом специально составленными фразами.
- Эти фразы связывают характеристику вашего товара с конкретной выгодой клиента. С выгодой именно этого клиента конкретного Иван Ивановича, а не всех похожих на Иван Ивановича клиентов, которые обычно покупают ваш идеальный и замечательный [тут название вашего продукта].
- Таких фраз в презентации вашего товара должно быть 5-7 не больше, клиент больше не сможет воспринять.
- Обязательно на этапе презентации вам нужно рассказывать клиенту красочные истории про третьих лиц. О том как было круто у одного из ваших клиентов, который у вас купил, или о том, как все накрылось медным тазом у другого, потому что он не купил во время.
- Это продающие байки. Их рассказывают все продавцы, у успешных профессиональных продавцов есть 10-20 заготовленных заранее продающих баек

Преодоление возражений - этапы продажи товаров и услуг №4.

- На самом деле [работа с возражениями](#) нужна на любом из этапов продажи товаров или услуг, которые вы продаете. Задача продавца предвосхищать несогласие клиента, снижая их общее количество на всех стадиях взаимодействия с клиентом. Ну а на те "нет", которые все же остались, с ними грамотно справляться.
- Клиент обязательно будет спорить и сопротивляться, продажа совершается только после пяти - шести "нет" клиента это установленный медицинский факт.
- Основная фишка, помогающая успешно преодолеть эти припятствия на вашем пути на этапе продажи товаров или услуг №4 - это «согласие» с клиентом.
- Не важно, что говорит клиент, мы с ним «соглашаемся».
- Нам нужны его деньги, а не медаль с надписью «Я [тут ваше ФИО] прав!» нам ведь такая медаль не нужна, ведь так?
- Тут важный момент, обратите внимание – мы соглашается не с тем, что конкретно клиент говорит. Не с его словами, а с тем, что «да, дружище ты имеешь право так считать».
- Мы показываем клиенту, что уважаем его мнение, каким бы оно не было. Клиент имеет право на свое личное мнение, мы это его право признаем, и дальше применяем специальный алгоритм преодоления его "нет".

Завершение сделки - этапы продаж №5.

- На этапе завершения сделки просто мягко подталкиваете клиента к тому, что пора бы уже купить.
- Конечно есть небольшие нюансы, как это сделать, но общий смысл такой: хватит презентовать, когда пора заканчивать. Легко переходите к завершению сделки, предложите клиенту совершить покупку.
- Существует несколько простых техник как это сделать, вот например такая как образец:
- После того, как вы провели презентацию, вы делаете короткое резюме сказанного:
- «Итак мы рассмотрели то-то и то-то, Петр Иванович скажите, что из этого вам понравилось больше всего? (ПАУЗА, ждете ответа клиента).
- *Обычно клиенту хоть что-то да понравилось, иначе он давно бы вас выгнал за дверь. Тут клиент видя, что вы остановились и ждете от него какого-то ответа понимает, что он должен что-то родить в ответ, он говорит что-то типа: "Ну вот у вас вон та хрень блестящая на вашем тракторе/ сенокосилке/ межгалактическом пылесосе [тут вообще, название вашего продукта] вроде как ничего". Далее вы задаете следующий вопрос*
- А как вам в целом? (ПАУЗА, ждете ответа клиента)
- *Раз клиенту хоть что-то понравилось, то и в целом ему будет легче самого себя убедить, что ему нравится весь в целом ваш [тут название вашего продукта], поэтому на этот вопрос клиент обычно отвечает тоже положительно или одобрительно мычит или кивает в знак согласия головой. Далее вы задаете следующий вопрос*
- Петр Иванович, Хотите ли что-нибудь уточнить? (ПАУЗА, ждете ответа клиента)
- Если да, уточняете, если нет, то ...
- «Петр Иванович, я очень рад, что вам все понравилось, и тогда единственный вопрос, который нам осталось обсудить» дальше какая-то частность (например самовывоз или наша доставка?)