



Техника продаж





П р а в и л а

- Один микрофон в эфире
- Активность в чате
- Делаем записи



Знакомство

- ✓ Имя, фамилия
- ✓ Личная почта

Содержание программы

- 1. Пять шагов продаж**
- 2. Практическая часть**
- 3. Ваши вопросы**

ЧТО ТАКОЕ ПРОДАЖА?

1. ■ Помощь клиенту в
принятии решения о
выборе услуг

2. ■ Взаимовыгодное
решение между
клиентом и продавцом

Этапы техники продаж

01

**Подготовка
к продаже**

02

**Установление
контакта**

03

**Выявление
потребности**

04

**Презентация
продукта**

05

**Работа
с
возражениями**

06

**Завершение
контакта**

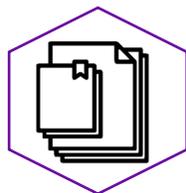
Подготовка к продаже

Виды подготовок:



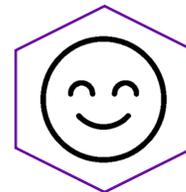
Информационная

Вспомни основные услуги и их преимущества, акции, условия и технологии подключения



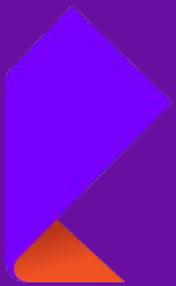
Организационная

Раздаточный материал, тарифную линейку, ручку, бейдж, заряженный телефон для демонстрации продуктов



Психологическая

Подготовь свой голос к продаже: проговори свой скрипт четко и ясно, проиграй ролевую игру с супервайзером



У с т а н о в л е н и е к о н т а к т а

Ростелеком



У с т а н о в л е н и е

Приветствие

- ✓ **Кто Я?** (Собственное имя, Должность)
- ✓ **Откуда Я?** Кого Вы представляете? (РТК, Отдел телекоммуникаций, Служба связи)
- ✓ **Зачем Я?** (речевой модуль/фишка/)(По поводу:замены оборудования/бесплатного подключения/оптической линии/расширения сетки вещания)
- ✓ **С кем Я?**(Как могу к вам обращаться) Кто принимает решение?(Кто у вас дома занимается вопросами Интернета и Тв?)
- ✓ **Вопрос-зацепка** (На основании повода визита/звонка – вы знаете, что в вашем доме модернизировали линию интернета?)

**Упражнение
«Есть контакт!»**

1. Пропиши свое приветствие
2. Презентуй коллегам!



6 минут

Приветствие	Кто я?	Откуда я?	Зачем я?	С кем я	Кто принимает решение?	Вопрос-зацепка
Добрый день! Здравствуйте! Добрый вечер!	Меня зовут ...	Компания РТК	по поводу опроса по качеству предоставляемых услуг	Как вас зовут?	С кем могу поговорить по вопросам интернета и ТВ? Кто у вас в семье занимается вопросами интернета и ТВ?	Вам уже проводили опрос? Вам уже звонили?
		Отдел связи	по поводу замены оборудования в вашем доме			Знаете что-то о замене?
		Отдел телекоммуникаций	по поводу оптической линии			Уже слышали что-то об оптике?
		Служба связи, ответственный по вашему дому	по поводу заявок на бесплатное подключение			Вы уже оставляли заявку?
		Отдел телекоммуникаций, старший специалист	проверяю работу сотрудников по вашему дому.			Видели наших сотрудников?
		Федеральный провайдер	по поводу перехода на оптический кабель.			Знаете что-то о переходе?

Выявление потребностей

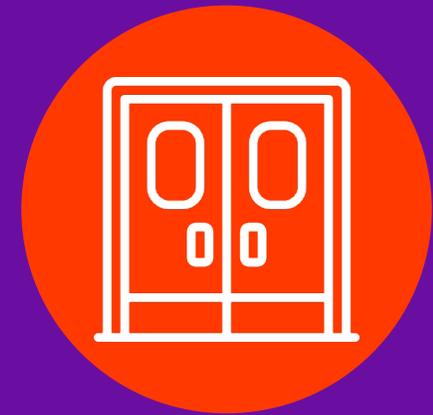
Вопросы бывают трёх видов:



Открытые



Закрытые



Альтернативные

Типы вопросов

Открытые
(необходимы для
получения
информации от
клиента)

Начинаются со слов:
Как
Какой
Сколько
Зачем
Для чего
Почему
С помощью чего

Альтернативные
(необходимы для
направления диалога
мнимый выбор/выбор
без выбора)

Вопросы с вариантами
ответа:
Или/или

Закрытые
(необходимы для
уточнения, проверки
гипотезы, получения
информации о
наличии)

Вопросы
подразумевающие ответ:
ДА/НЕТ



Упражнение «Открой»

1. Прослушай вопрос тренера
2. Сделай из закрытого вопроса открытый



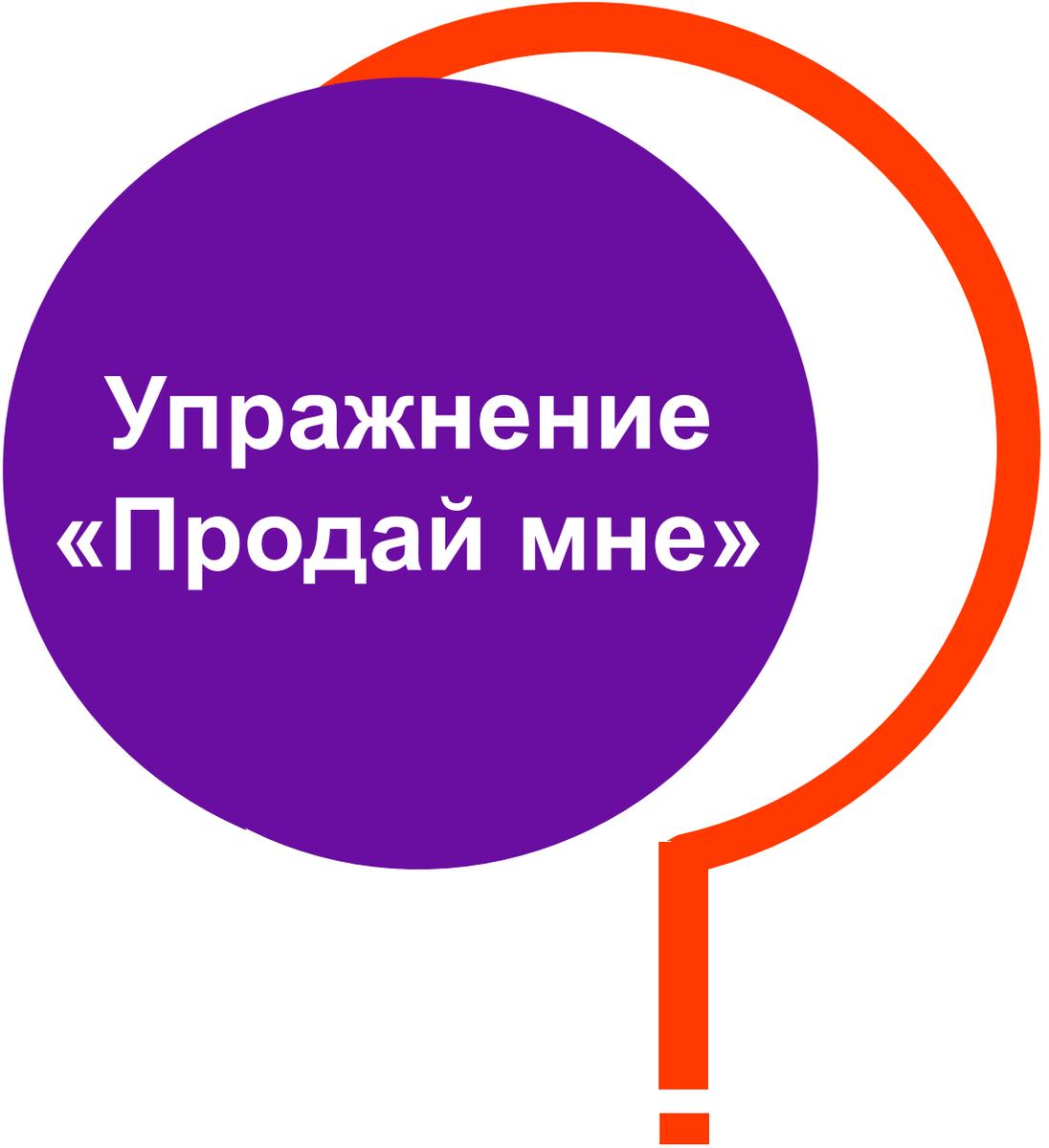
6 минут

Используй
«Воронку вопросов»



Зная информацию о предпочтениях, желаниях, потребностях, а также о том чем Клиент пользуется и на каких условиях, ты можешь переходить к презентации наших продуктов и услуг с учетом потребностей Клиента!

MVNO	ОТА	WINK	ШТД	Умный дом
Каким оператором/провайдером пользуетесь?				Как вы заботитесь о защите вашей квартиры?
Сколько платите сейчас?				Как часто Ваша квартира остается без присмотра?
Оцените качество по шкале от 1 до 10(5)? Что необходимо добавить чтобы оценка стала максимальной?				
На каких операторов чаще звоните?		Какие преимущества есть у Вашего провайдера?	Какая скорость интернета у вас сейчас?	Пользуетесь ли Вы услугами охраны или видеонаблюдения?
Чаще звоните или пользуетесь интернетом?	Звонки совершаете по региону или по всей России?	Какие каналы смотрите чаще, спортивные или новостные?	Играете в онлайн игры или смотрите фильмы онлайн?	
Хотите пользоваться услугами/продуктами с максимальной для Вас выгодой?				



Упражнение «Продай мне»

1. Презентация
продукта
2. Покупка продукта



6 минут

Этапы презентации

СВОЙСТВО

Что это?

Связка



Выгода

Как это поможет клиенту?

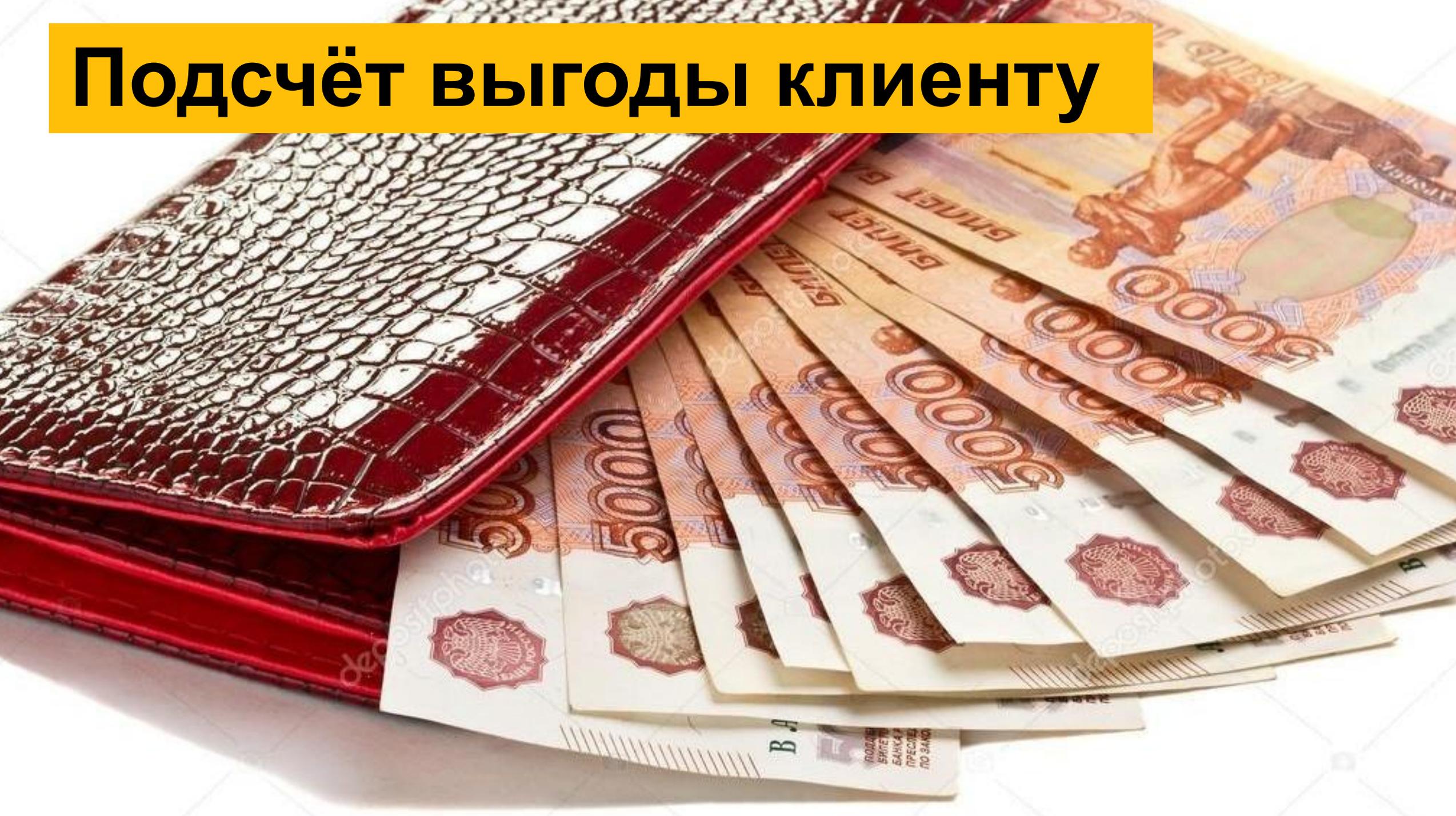


Крючок

Согласитесь это выгодно?

Свойство	Связка	Выгода	Крючок
<p>ТО, ЧЕМ ОБЛАДАЕТ Характеристика</p>	<p>СВЯЗУЮЩАЯ ФРАЗА позволит Вам... Даст возможность... Вы получите Благодаря... Именно поэтому С помощью... Что является гарантией... Это способствует... Что обеспечит...</p>	<p>ЧТО ПОЛУЧАЕТ КЛИЕНТ Благоприятный конечный результат</p>	<p>ВОПРОС, с помощью которого держим внимание клиента и понимаем его отношение к сказанному нами</p>
<p>Высокая скорость Интернета</p>	<p>Даст Вам возможность</p>	<p>Экономить время и силы на загрузке и скачивании файлов / смотреть фильмы в более высоком качестве</p>	<p>Имя, как считаете это удобно?</p>

Подсчёт выгоды клиенту





**Упражнение
«Услуги
Ростелеком»**

1. Подготовь презентацию услуги
2. Презентуй коллегам



8 минут



Работа с возражениями КЛИЕНТОВ

Ростелеком



Алгоритм работы с возражениями

ВЫСЛУШАТЬ

ПРИСОЕДИНИТЬСЯ

УТОЧНИТЬ

АРГУМЕНТИРОВАТЬ

ПРОВЕРИТЬ, СНЯТО ЛИ
ВОЗРАЖЕНИЕ

Возражение	Присоединение	Уточнение	Аргумент
Подумаю	Разумеется, при принятии решения необходимо учесть все факторы.	Моя задача как раз и заключается в том, чтобы способствовать принятию взвешенных решений, какой информации недостает для принятия решения прямо сейчас?	Аргументация на основе повторного выявления потребностей + ведущий мотиватор.
Посоветуюсь	Приятно общаться с человеком, который ценит мнение близких... ИМЯ, здорово, что Вы принимаете решения сообща...	Скажите, пожалуйста, какие сомнения возникли (могут возникнуть) у Ваших близких? Могу я поговорить с Вашими родственниками?	Презентовать услугу с учетом потребностей родственников клиента/либо попросить контакты родственников, рассказать им о преимуществах и презентовать выгоды пользования нашими услугами
Дорого	Хорошо, что Вы рационально подходите к решению финансовых вопросов	Дорого в сравнении с чем?	Давайте вместе посчитаем, подключив пакет ..., у Вас будет, доступ к, всего за ... в день, что сейчас можно купить за ... в день?
Провода	Безусловно услугами нужно пользоваться с удобством и комфортом... Красота интерьера действительно очень важна...	Что именно смущает? (Торчащие провода, необходимость двигать мебель и т.д)	Давайте обсудим возможные варианты подключения и вместе найдем наиболее УДОБНЫЙ для Вас: 1. Наши инсталляторы работают очень аккуратно, кабель не прибивают, а Вы в дальнейшем самостоятельно уложите его в кабель-канал. 2. PLC - адаптеры. 3. Приставка с wi-fi
Раньше был Ростелеком, отключился	Конечно услуги, которыми вы пользуетесь, а также оплачиваете, не должны вызывать вопросов	А что именно произошло?/Почему отключились?	Компания не стоит на месте, технологии развиваются, дайте компании 2 шанс. Ваше подключение буду курировать я, все пройдет хорошо. Все познается в сравнении и я уверен, что вы останетесь довольны.



**Упражнение
«Работа с
возражением»**

1. Отработай свое возражение
2. Поделись с коллегами
3. Запиши лучшие



7 минут

Завершение сделки

Цель этапа:

- завершить сделку;
- выйти из контакта и сформировать условия для долгосрочного сотрудничества.

Задачи этапа:

- оформить заявку;
- обсудить дальнейшие договоренности;
- оставить положительное эмоциональное впечатление.

Как понять, что этап пройден успешно:

- Клиент с готовностью завершает сделку;
- выражает интерес к другим продуктам, обслуживанию.

Закрываем встречу

Задали
вопрос о
покупке

Терпеливо
ждем ответа

Получили
согласие

Поддержите
решение
клиента

Озвучьте договоренности
(стоимость продукта
/название тарифа/ технич.
характеристики
оборудования и т.д.)

Вежливо
попрощайтесь
**(правило
«ППП»)**



Прощание *«Всего Вам доброго...»*



Пожелание *«Пользуйтесь с удовольствием...»*



Приглашение *«Приходите к нам за видеонаблюдением!»*

Отработка полного цикла продажи



10 минут

Ростелеком



A woman with long hair is seen from behind, dancing in a crowd at sunset. The sun is low on the horizon, creating a warm, golden glow and lens flare effects. The background is filled with other people, some of whom are also dancing. The overall atmosphere is festive and celebratory.

УСПЕХОВ!