

A young man with short brown hair, a beard, and glasses is smiling warmly at the camera. He is wearing a dark blue suit jacket, a light blue dress shirt, and a purple patterned tie. His arms are crossed. The background is a bright, modern office with large windows. In the background, two other people, a woman and a man, are seated at a table, working on laptops. The overall atmosphere is professional and positive.

Техника ПРОДАЖ

- 1. Установление контакта**
- 2. Выявление потребностей**
- 3. Презентация услуг**
- 4. Работа с возражениями**
- 5. Завершение сделки**



Подготовка к продаже

- Информация о продукте
- Основные конкурентные преимущества



1. Достигни контакта. Видеофрагмент



1. Достигни контакта

? **Цель** – разговаривать клиента, вызвать доверие к себе, как к человеку и профессионалу, расположить его к себе

Что влияет на установление контакта?



Что говорите



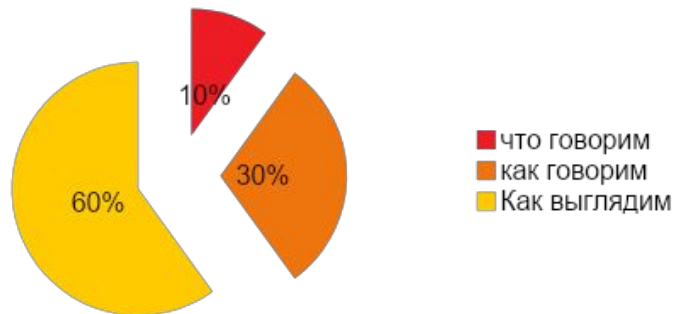
Как говорите



Как себя ведете



20-30 сек.



Этапы установления контакта



Речевая фишка – это фраза, которая «зацепит» Клиента и даст возможность продолжить разговор.

1. Достигни контакта

Речевая фишка

- Отвечаю в вашем районе за услуги связи интернета и телевидения, поступали с вашего дома жалобы от компаний (перечисляем конкурентов), у вас как работает?
- Проверка качества услуг связи, меня зовут...
- Добрый день, в вашем доме проходит акция , и теперь можно получить скидку на интернет, телевидение и телефонию!
- Добрый День, провожу опрос по качеству услуг телевидения и интернета в вашем доме...
- В вашем доме сейчас проводим профилактические работы/ подключение (переключение на) Full HD телевидения, в связи с чем хотим предложить пакет наших услуг по специальному предложению.

2. Выявление потребностей

Мы часто расхваливаем клиенту именно то, что нам самим кажется важным и потом удивляемся почему не идёт сделка.

А может нужно было просто спросить что важно ему?

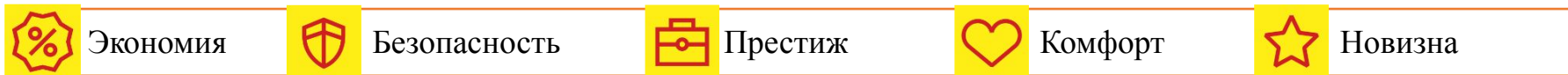


2. Выявление покупательского мотиватора

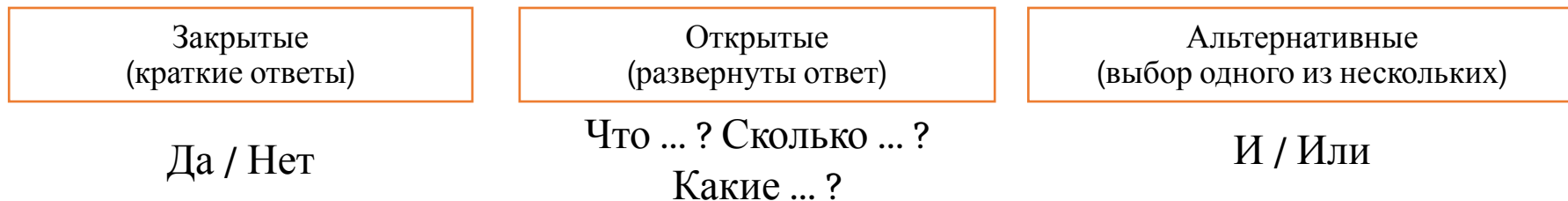
! **Знаешь мотиватор** – формируешь потребность!

• Выявление мотиваторов нам поможет...

Виды мотиваторов



Воронка вопросов



Приемы активного слушания



Важно: в какой последовательности задавать вопросы!

Открытые вопросы:

- Какие каналы, какие ресурсы, как дорого платите, как часто бывают неполадки?

Альтернативные вопросы:

- Только вы пользуетесь интернетом или и дети тоже?
- Только по городу звоните или меж-
 - город также?

Закрытый вопрос/ резюмирование:

- Итак у вас подключено...

2. Выявление мотиватора

Как определить мотив

Слова индикаторы

Экономия	<ul style="list-style-type: none">• Первый вопрос: «Сколько стоит?»• Плачу за услугу ... рублей (точная цена)• Скидки
Комфорт	<ul style="list-style-type: none">• Обещали подключить быстро• Мне так удобно• Хорошее качество
Престиж	<ul style="list-style-type: none">• Известный провайдер• Самые передовые технологии• Я знаю , что они №1
Безопасность/ надежность	<ul style="list-style-type: none">• Посоветовали друзья• Надежный оператор• Не дозвониться в службу поддержки
Новизна	<ul style="list-style-type: none">• Надоело• Смотрю познавательные передачи• Смотрю через ИНТ все новое

Специалист делает резюме:

ИО, насколько я понял сейчас

Вы:

- пользуетесь (кабельное телевидение) от (конкурент),
- Ваша скорость, в ИНТ(Мбит\сек)
- Вы проводите время (название сайтов),
- По телевизору Вы смотрите (название) программы.
- При выборе услуги для Вас важна (мотив), верно?

3. Презентация услуг. Видеофрагмент



3. Презентация услуг



Цель – на основе выявленных мотиваторов формируем потребность в использовании наших продуктов.

Свойство продукта



Выгода для клиента

Высокоскоростной интернет
позволит Вам...
(связующая фраза)



Смотреть фильмы онлайн,
общаться с друзьями,
выкладывать фото в соц.сети,
просматривать новости и т.д.

4. Завершение сделки. Просмотр видефрагмента

«Заключение сделки»



4. Завершение сделки



Цель – помочь клиенту совершить покупку, к которой он практически готов.

Алгоритм:

1. Помочь принять решение, используя один из методов завершения сделки

2. Оформить договор

3. Проинформировать клиента о последующих действиях.

4. Оставить свои координаты. Договориться о дальнейшем сотрудничестве. Попросить порекомендовать друзьям

5. Поблагодарить и попрощаться.

Завершение сделки – это:

переход от презентации к принятию решения на подключение наших услуг.

Закрываем сделку

**1. Метод
«Позитивный
способ»**



Итак, подключившись, вы получаете: Отличное Качество, гарантии надежности. Удобство оплаты (один номер счета). Помимо этого выигрываете в цене т.к. оборудование в Вашем доме монтировано недавно, то мы подключаем Вас на условиях акции/ по льготной цене/ как первого абонента/ и т.д

**2. Метод
«Ажиотаж»**



- Сейчас я готов предложить Вам _____ услугу по цене XXX руб/мес на условиях акции XXXXX.
- Акция действует только для новых абонентов и ровно с такое по такое-то число/месяц.

3. Альтернативный выбор



- Итак, ИО, Вы будете подключать Интернет с тарифным планом ... или ..?
- Итак, ИО, Вы будете подключать пакет из 2 услуг или из 3 услуг?
- Когда Вам удобно подключаться, утром или вечером?

5. Уточни детали

Кто придет
подключать?

Когда позвонят?

Сколько платить?

Поблагодари!

Оставь свой номер
телефона!

Что делать с возражениями

...даже таким покупателям!



Возражение – это в первую очередь нехватка информации, не сформированная потребность, недосказанность в презентации.



Что делать с возражениями

Алгоритм работы с возражениями **ВПИО**

1. **В**ыслушать клиента

2. **П**рисоединиться/
Выразить понимание

3. **И**стина, задать уточняющие,
открытые вопросы

4. **О**тветить/
Привести аргумент

Почему возникло?

Почему хорошо?

Можно сделать чтобы не было?

Абонент сказал «НЕТ»

Конкретизируем

- Что именно Вас смущает ?
- В чем остались сомнения?

Проверяем на истинность

- Это ЕДИНСТВЕННОЕ что Вас смущает?

Нет

Выявляем истинное

Что из этого самое важное?

Да

- Да, были случаи...
- Да, есть мнение...

Мягкое согласие,
размытие возражения

Используем слова: Однако ,
тем не менее, на самом деле...

Предлагаем решение

Переход к завершению сделки

Домашнее задание

- 1. Расписать продажу по этапам.*
- 2. Составить свой речевой модуль для общения с клиентами, используя все этапы продажи и приемы, разобранные на тренинге.*

Спасибо за работу !

**Удачных
продаж!**