

# ТЕХНОЛОГИЯ ПРОДАЖ И ЕЕ АСПЕКТЫ



# Этапы технологии продаж

- Установление контакта
- Выяснение потребностей
- Презентация товара
- Работа с возражениями
- Завершение сделки



# Задачи второго этапа

- ⦿ Выяснить потребности
- ⦿ Внушить клиенту то, что он сам выбирает товар, а не вы за него
- ⦿ Дать понять клиенту, что тут он найдет то, что ему нужно



# ВЫЯСНИТЬ ПОТРЕБНОСТИ



- безопасность
- комфорт
- престиж
- надежность
- НОВИЗНА



# КАК ВЫЯСНИТЬ ПОТРЕБНОСТИ?

- Устанавливающие
- Описательные
- Причинные



- Информационные
- Контрольные
- Вопросы для ориентации выбора
- Подтверждающие
- Ознакомительные
- Встречные
- Однополюсные
- Направляющие
- Провокационные
- Проблемные
- Извлекающие
- Заключительные



- Открытые
- Альтернативные
- Закрытые



# Частые ошибки при выявлении

## потребностей

- задавать закрытые вопросы
- Не заканчивать выявление потребностей
- Прерывание выяснение потребностей на презентацию
- Перебивать клиента
- Пресекать «уходы в далекую жизнь» клиента

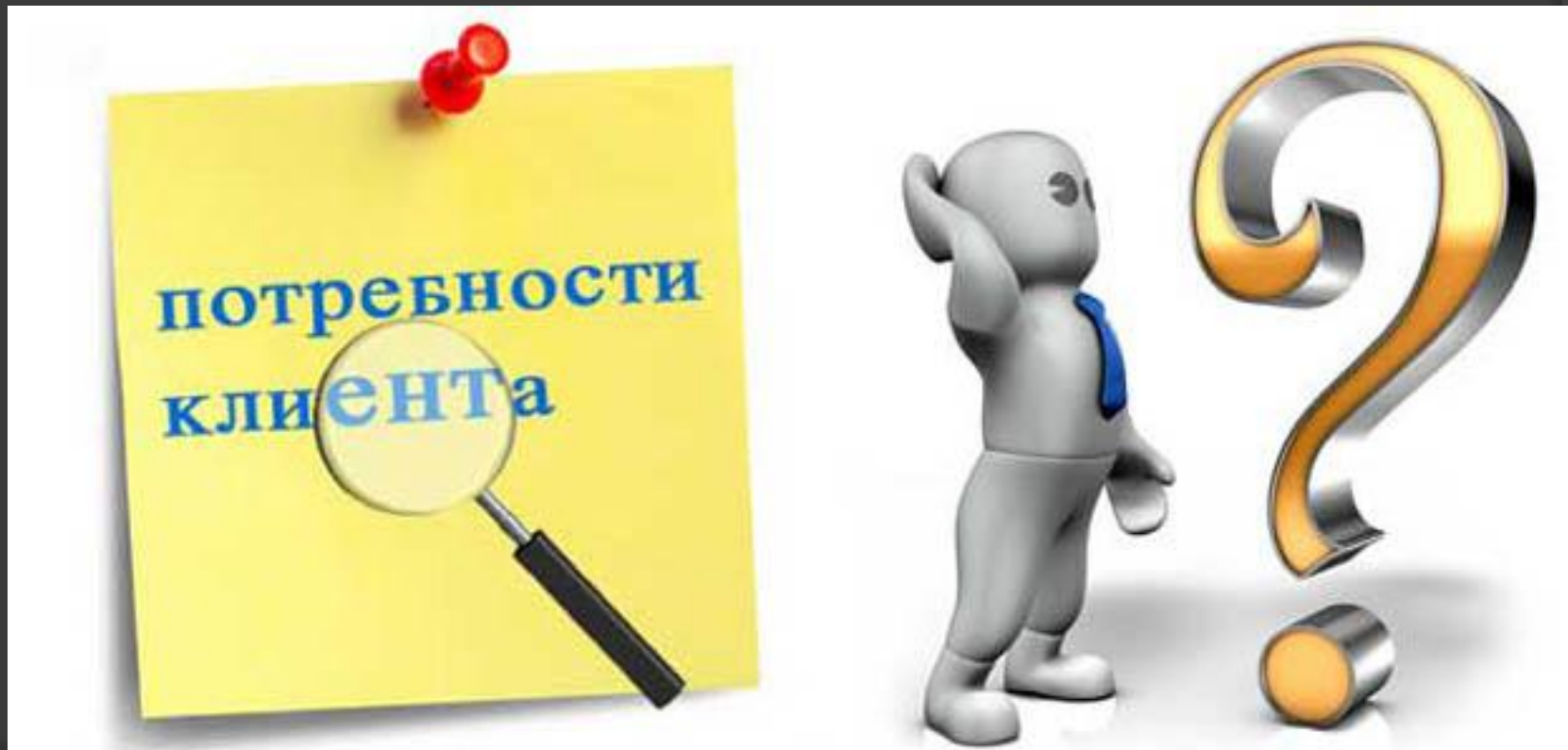


# Техника резюмирования потребностей

- Резюмирование информации: «Если я вас правильно понял, вам необходимо...»
- Подтверждение клиента



# ПРАКТИКА





# Спасибо за Внимание

Назовите мне  
Полный список  
Ваших желаний



Без проблем!  
Я могу говорить очень долго  
о своих желаниях, но  
ничего не куплю