

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