



**От первого
контакта до
первого
предложения**



Привет

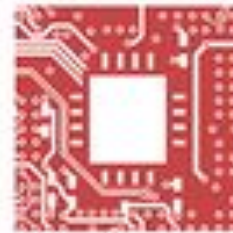
Юрий Макаров

- В продажах с 2008 года
- 6 лет в IT с позиции Sales manager до Head of Sales
- Более \$5 млн долларов продаж



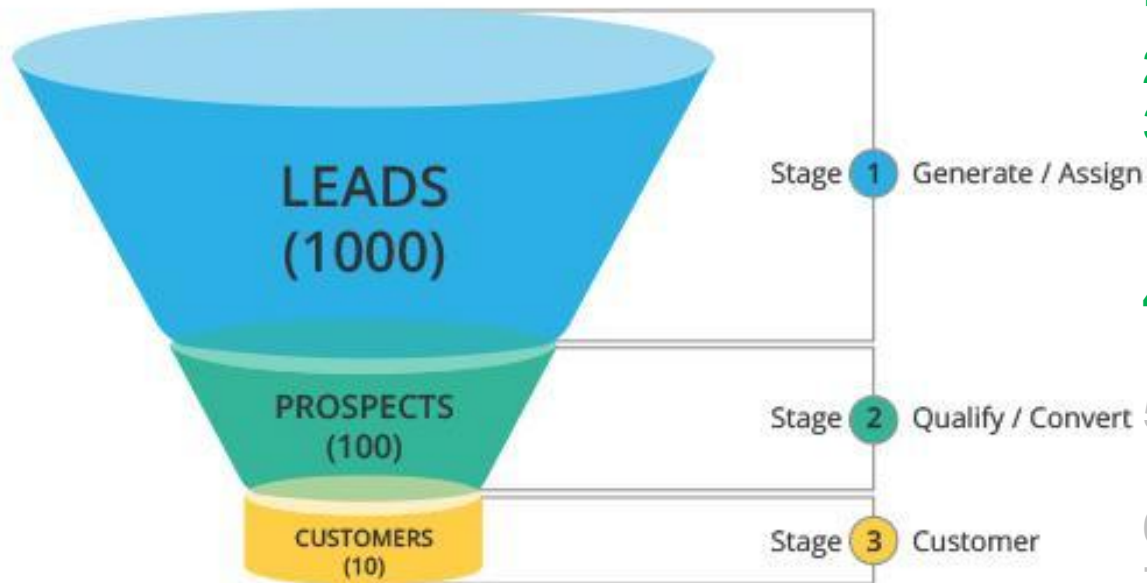
Promwad

Promwad is an independent electronics design house. We take our customers' business to a new orbit helping them to develop and produce new world-class products for the high-tech market. We take care of all technical issues: we design hardware and develop software, create mechanical and industrial design for a new enclosure, launch production at the right location worldwide.



**PROM
WAD**
ELECTRONICS
DESIGN

Процесс продажи



1. Поиск клиентов
2. Контакт
3. Определение потребностей и болевых точек
4. Подготовка предложения
5. Презентация предложения
6. Переговоры
7. Подготовка контракта
8. Закрытие сделки и подписание контракта

Квалификация

ПОСЛЕ
ЗАХОДНОГО
ПИСЬМА
ЛИБО
ВХОДЯЩЕГО

МАРКЕТОЛОГ
ОТКВАЛИФИЦИ
РОВАЛ

Теперь ваша
работа

Перед митингом

Подготовка:

1. Перечитайте вопрос.
Убедитесь, что вы понимаете, о чем речь
2. Изучите клиента (сайт, индустрия, linkedin, и т.д.)
3. Подготовьте вопросы



Коммуникативная компетентность

Коммуникативная компетентность —

это владение сложными коммуникативными навыками и умениями, знание культурных норм и ограничений в общении, знание обычаев, традиций, этикета в сфере общения, соблюдение приличий, ориентация в коммуникативных средствах, присущих национальному, сословному менталитету и выражающихся в рамках данной профессии^[1].



Куницына В. Н., Казаринова Н. В.,
Погольша В. М.
Межличностное общение

Чей-то?

Коммуникативная компетенция

min	Кандидат отвечает неловко, угловато. Либо медлит с ответом, либо наоборот не дает спрашивающему договорить. На вопросы отвечает скомканно. Структура ответа не всегда логична. В речи не использует ни юмора, ни уточняющих вопросов, ни мимику. Во время собеседования кандидат практически не улыбается. Ощущается сдержанность, надменность или скованность
med	Кандидат дает развернутые ответы, пытается расположить к себе собеседующих. Ответы сопровождает улыбками, но практически не задает вопросы и не пользуется юмором в диалогах. В ответах не использует образы или кейсы из своей практики. Пытается отвечать на неловкие вопросы, но это для него очевидно затруднительно.
high	Кандидат использует формы small-talk, чтобы разрядить атмосферу сразу. Поддерживает постоянный контакт глаз со всеми присутствующими. При ответе на вопрос кандидат, делает незаметные паузы при помощи уточняющих вопросов и эти короткие паузы очевидно помогают ему собраться. Кандидат не подстраивается под ритм опрашивающих и ведет свою собственную игру. Кандидат использует юмор и делает это без натяжки. Кандидат в меру использует мимику и пантомимику в разговоре. Кандидат использует образы в ответах. Кандидат парирует даже самые неловкие вопросы, проясняет их смысл и отвечает очевидно для себя выгодно. Кандидат четко формулирует и доносит свои мысли.

Первый митинг с клиентом

- Квалификация клиента
- Lead scoring: Определение реального статуса клиента на этапе телефонного звонка.
- Правила оценки клиента. Прояснение потребностей.
- Ответы на неудобные вопросы



Квалификация лида



- Каков объем работ? Есть ли документация?
- Когда планируется закрыть сделку?
- Кто принимает решение по сделке? (один человек, несколько, тендер, отдел закупки)
- Критерии принятия решения по вендору
- Бюджет: где деньги, Лебовски?

Lead scoring

- **BANT:** Budget, Authority, Need, Timeline
- **CPCTBA/C&I:** Goals, Plans, Challenges, Timeline, Budget, Authority, Negative Consequences and Positive Implications / Цели, Планы, Проблемы, Сроки, Бюджет, Полномочия, Отрицательные и положительные последствия) разработана в «HubSpot».
- **CHAMP:** (Challenges, Authority, Money, Prioritization / Проблемы, Полномочия, Деньги, Приоритезация)



Зачем это все?

- Sales = 20\$/hour
- BA = 13\$/час
- Dev = \$24\$/час

40 hours RFP = \$500 – \$1,000

10 RFP = \$5,000 – 10,000



Неудобные фразы от клиента

- I have bad experience with offshore teams
- You are expensive (50 shades of being expensive)
- You have bad accent\I don't understand you

Quiz

- После первого контакта с клиентом, пришел ответ: thanks for your email, but we have already chosen the Vendor and don't need your services
- Что будете делать?



Good vibes



- Small talks
- Юмор versus native speaking.
- Искусство уклончивой, но конкретной речи.
- культурные stop-words в переговорах.



СМОЛ ТОКС



Погода

- Вы говорили, что раньше бывали в Беларуси?

Новости

- Но не о коронавирусе, всем уже давно оскомину набило

Развлечения (трэвл, знакомые места)

- Вы знаете, был две недели назад в Джексонвилле, так изменился за пять лет



Допрос

- Сколько человек?
- Чуть больше ста.
- А конкретнее?
- Не помню точно.
- Сколько человек?

Инвентаризация

- Есть конкретный бюджет?
- Да, спасибо.
- Поделитесь? Мне надо!
- В районе 100000\$.
- О.. А кто за него отвечает?

Переход

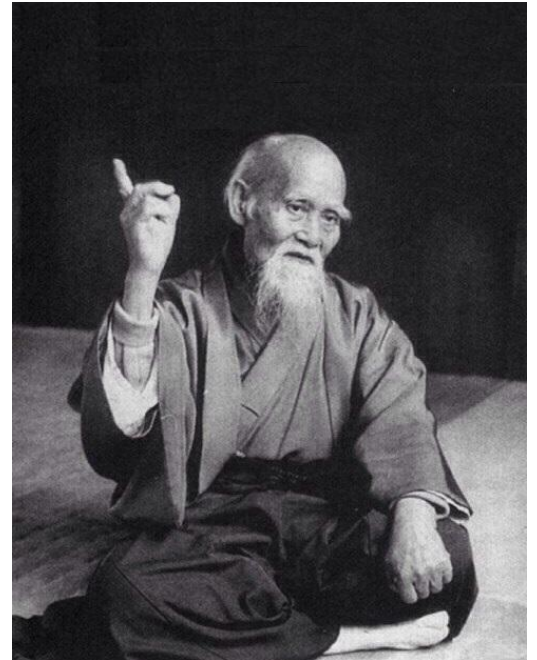
- Как погода?
- Очень даже.
- А людей сколько и бюджет?

И еще, пожалуйста, ни политики, ни религии, личного!

Примеры от гуру

- *Сегодня в завтрашний день не все могут смотреть. Вернее, смотреть могут не только лишь все, мало кто может это делать.*

Джейсон Н Стэтхэм



Don't be broken = stop words

Broken English

- Greeting of the day! Dear Sir! Hey, do you remember me?
- Hi gays,
- This is so great
- We have very cheap resources

Broken mind

- We are cheap
- I don't use this myself
- It's a company policy
- This might be out of your price range



Stop!
Listen to Jesus!

As human beings, we're powerfully swayed by how much we feel we're being respected.

Меньше маркетинга, больше конкретики

- *No! we are a reliable software vendor confirmed many released projects*
- *Yes! We have been ranked at 4.8 at clutch by 30 reviews*
- *No! we are a good partner with many years of experience*
- *Yes! our successful story has been confirmed by the references and testimonials below (by Jeremy, By John, By Ashley)*
- *No! we believe this platform is the best for this project*
- *Yes! According to the Nucleus research, the X platform is #1 platform in the world. After its implementation it helps to achieve 30% growth in... 23% economy, etc in average*



Постановка задачи для РФП

не забывайте про эти пункт

- Задача должна быть конкретной
- Проверка понимания задачи
- Сроки выполнения задачи
- Поощрение инициативы
- Назначение ответственных
- Побуждение к действию
- Контроль выполнение задания.



Подготовка к техническому звонку

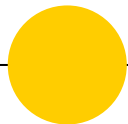


Нам нужен план:

- Изучение материалов
- Подготовка вопросов и материалов
- Планирование дальнейших шагов
- Прогон собеседования

Наглядно: зачем готовиться к техническим звонкам?

- “I don’t like your project and I don’t want to work with these technologies”
- “I don’t understand your business”
- “I don’t speak English”



Встреча\интервью с клиентом

Нам нужен план:

- Видео звонок с клиентом: плюсы и минусы видео
- Планирование звонка
- «Дирижирование» звонком
- Завершение звонка



Построение доверительного разговора

- Роль продавца, как медиатора между клиентом и production.
- Продающие экспертные вопросы.
- Метод краба
- Завершение звонка.
Дальнейшие шаги



При вербальной коммуникации клиентом воспринимается 20% информации



Теряем зрение, которое
можно и обмануть

Теряем демонстрацию
команды

Теряем стиль презентации

Теряем возможность
исправления ошибок

Демонстрацию
идентичности

Демонстрацию
вовлеченности

*Outsourcing without

Метод краба

Просьба повтора

Повторите вопрос, пожалуйста. Я не уверен, что правильно его понял

Пауза

Быстро отвечают бедные

Просьба объяснения

Это слишком широкое понятие, не могли бы вы его конкретизировать?

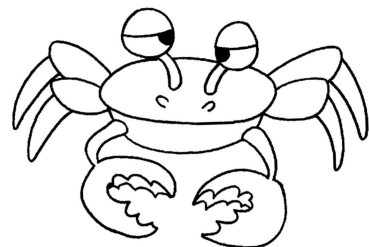
Просьба определения

Что вы подразумеваете под «не в полной мере»?

Парциальный ответ

Выбирайте любимую часть вопроса и отвечайте

Cc is for Crab



Воронка ответов

Что делает вас подходящим кандидатом?

-, но лучше всего

Обезоруживающий truth

Нет, мы этого не делали, но вот почему это хорошо для вас...

Ну че, как прошло?



	Такое	Норм	ОК
Презентация себя / Команды	Больше 5 минут. Непонятен ни твой стек, ни команды	3 Минуты. Понятно, кто ты, команда никто	Продан ты и команда
Презентация компании	Больше 5 минут без пауз	4 Минуты с вовлечением	Презентация сразу про бизнес-боли и экспу
Презентация экспертизы	Кучка всего	50% кучки / 50% экспы	Кейсы
Квалификация	Допрос	Разговор	Разговор за клиента с вовлечением

Quiz

- ⦿ В Украине все дешевле. Почему нам нужно работать с вами?
- ⦿ Зачем платить вам 45 долларов в час, если я у себя в Германии могу найти фрилансеров за те же деньги?
- ⦿ У вас нет конкретно нужного нам опыта работы в сфере здравоохранения?

In the end



I recommend!

- ◉ Stay persistently friendly and nice.
- ◉ Be professional
- ◉ Provide value.
- ◉ Never ever make them feel or do anything guilt-inducing