

«Продажи в торговом зале»

19.06.18

Тренинг- практикум

19.06.2018

с 10.00 до 17.00

Кофе брейк



- Увеличение продаж за счет повышения эффективности работы сотрудников торгового зала.

Задачи:

- «Вспомнить все», Структурировать знания по «ПТЗ»**
- Получить новые знания в сфере «ПТЗ»**
- Отработать умение использования «инструментов продаж»**



*«Лучше короткий карандаш,
чем длинная память»*



ТЕСТ №1



1. «Горячие».
2. «Теплые».
3. «Холодные».



- Транзакционные.
- Импульсные продажи.
- Консультативные продажи.
- Экспертные продажи.

Что эффективнее?

Купил - Продали (покупаю) – (продают)





- 1. Подготовка.**
- 2. Установление контакта**
- 3. Выявление или создание потребностей**
- 4. Презентация.**
- 5. Работа с возражениями.**
- 6. Закрытие сделки.**
- 7. П....**

4 Направления подготовки

1. Информация о «СЕБЕ».

(Знания «продукта» — «услуги», «специфики», условий, конкурентов, техники продаж, настроение, внешний вид....).

2. Информация о клиенте

(Чем? Что? Как? Зачем? Почему?.....)

3. Цель ? !

4. Как *(Инструменты, Приемы, Речевые модули)!!!*



Командное задание!

Теория Вероятностей



Кто успешнее ?

Для чего необходимо подготовка :

- **Экономия рабочего времени**
- **Организованность и логичность действий**
- **Уверенность в своих действиях**
- **Повышение эффективности работы**





Командное задание!

«Здравствуй я ваша тётя»



1. Подготовка.
2. Установление контакта
3. Выявление или создание потребностей
4. Презентация.
5. Работа с возражениями.
6. Закрытие сделки.
7. П....

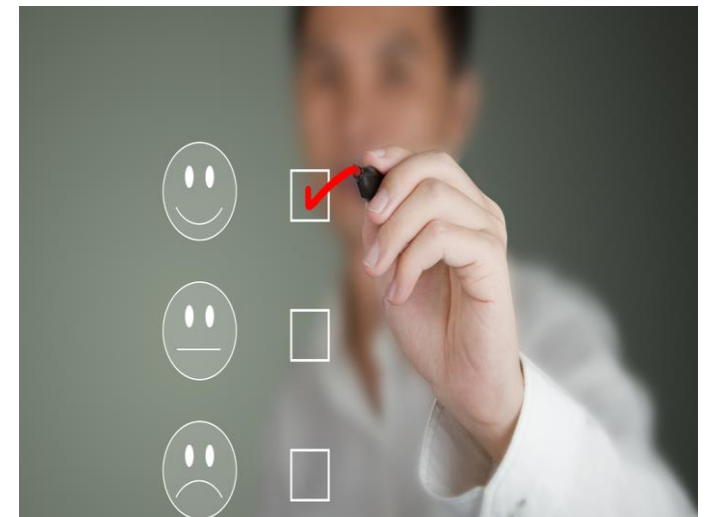
Начало - Не доверие...

Задачи:

«Снизить или Снять барьер».

«Установить эм. связь»

«Подготовка»...



Техники:

- «Внимание»
- «Информация»
- «Эксперт»
- «Комплимент»
- «Маугли»...





1. Знания

2. Опыт

3. Детали «фишки»

4. Примеры (практика)

5. Рекомендации

6. Результаты

7. Время...



Командное задание!

«Как здорово, что все мы здесь ...»



Командное задание!

«Сравните ...»



«Усилители общения»

Нет –

Но –

Не –

«Присоединяемся» -

«Остров»



1. Консультант.
2. Кассир.
3. Слуга.
4. Эксперт ...





«Почему вообще должны купить?»
«Почему покупают?»
«Почему покупают-2?»



1. Подготовка.
2. Установление контакта
3. **Выявление или создание потребностей**
4. Презентация.
5. Работа с возражениями.
6. Закрытие сделки.
7. П....



«Цель»

- Обеспечить прибыльность компании...



«Задача»

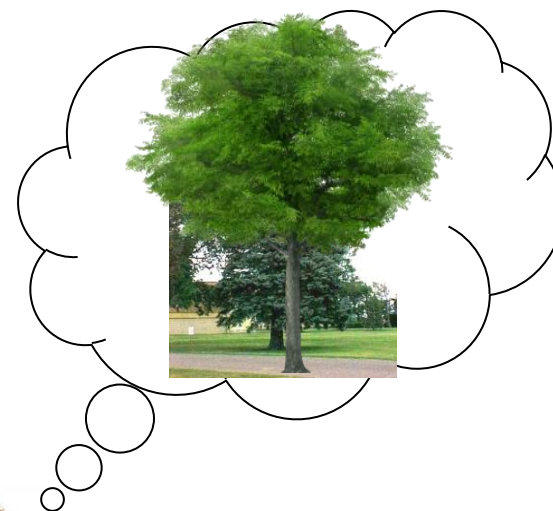


- Выполнить потребности клиента...

Дерево?



Выявление Потребностей



«Важный клиент»





Мастерство продавца заключается в умении:

- выявить потребность у Клиента
- грамотно формулировать вопросы
- связать её со своим предложением

Виды вопросов

Закрытые вопросы



Открытые вопросы



«Узнай если сможешь»



Принцип «Воронки вопросов»



«Узнай если сможешь 2»



Виды вопросов

«Хвостатые» вопросы



Открытые вопросы

Закрытые вопросы



«Дипломат»



«Дипломат-2»



Выявление Потребностей





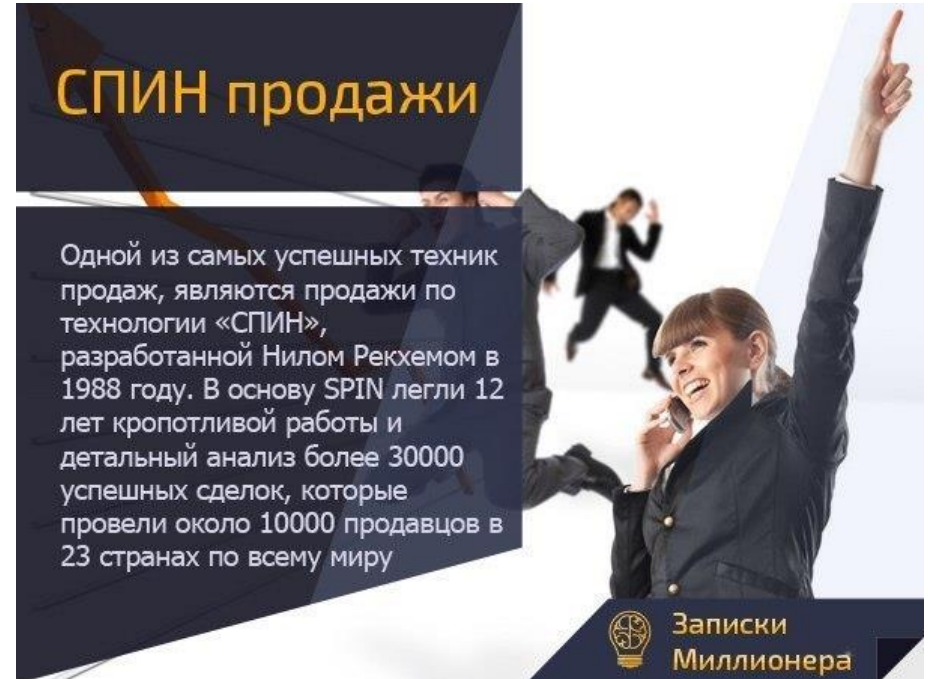
Причины, по которым необходимо задавать вопросы клиентам:

- Это эффективный способ определение потребностей и пожеланий клиента.
- Вопросы указывают на ваш интерес к клиенту.
- Вопросы вовлекают клиента в дискуссию.
- Инициатива в ваших руках. Кто задает вопросы - ведет беседу, контролирует процесс, кто отвечает на них - исполнитель, его роль менее активна.
- Задавание вопросов является эффективным способом построения взаимоотношений и завоевания доверия клиента

СПИН:

Ситуационный
Проблемный
Извлекающий
Направляющий

SPIN



СПИН продажи

Одной из самых успешных техник продаж, являются продажи по технологии «СПИН», разработанной Нилом Рекхемом в 1988 году. В основу SPIN легли 12 лет кропотливой работы и детальный анализ более 30000 успешных сделок, которые провели около 10000 продавцов в 23 странах по всему миру

 **Записки
Миллионера**



1. Подготовка.
2. Установление контакта
3. Выявление или создание потребностей
4. Презентация.
5. Работа с возражениями.
6. Закрытие сделки.
7. П....

Почему покупают?



Продай если сможешь?

Цель презентации – покупка.

Задача презентации - показать клиенту



ВЫГОДУ!!!

Свойства

-Что это?



Преимущества

-Чем лучше?



Выгоды

**-Что
получаю?**

СПВ



Командное задание!

«Продажа на миллион»



СПВА

Свойства

-Что это?



Выгода

-Что получаете?



Аргумент

- Подтверждаю
слова?

Командное задание!

«Лучший менеджер»



Техники «Презентации»

- СПВ
- СВА
- ПРВ
- СРВ
- Бизнес обоснование....

Командное задание!

«Решение»



Почему покупают -2 ?

Горизонтальная продажа – «цена»



1. Подготовка.
2. Установление контакта
3. Выявление или создание потребностей
4. Презентация.
5. Работа с возражениями.
6. Закрытие сделки.
7. П....

Командное задание!

«Дорого - 1 »





Возражение – это:

??????????

**Сигнал о том, что Вы пока не смогли
полностью удовлетворить Потребности клиента!**

Вопрос , ответ или действие, выражающие не согласие...

Причины возражений

Объективные причины

Подсознательная оборона

Склонность характера

Соппротивление переменам

Поиск причин что бы не купить

Профессионализм работы «?»...



«Возражения всех покупателей соединяйтесь»



+ и - ВОЗРАЖЕНИЙ

«+»

- Есть интерес.
- Конкретная инф.
- Второй шанс.
- «Начало профессионализма».
- «Простая» техника продаж.

«-»

- Увеличение затрат ...
- Сложно победить барьер «Возражения».
- «Шаг назад».
- Установление контакта «шаг назад».
- Инф. о не «очень» эффективной работе... (на этапах продаж).

Какая техника продаж, чаще всего используется в «работе»?

- Презентация**
- Работа с возражением**
- Аргументация (защита , спор, убеждение)**
- Заккрытие сделки**

ЛЕЧЕНИЕ ВОЗРАЖЕНИЯ ?



Центр поддержки
предпринимательства
Смоленской области



День здоровья

Профилактика
ГРИППА

Сохраняйте спокойствие

- *Уместная пауза*
- *Этап «подготовка»*
- *«Струны влияния»*
- *«Эмоции»*



Возражения



Центр поддержки
предпринимательства
Смоленской области

Слушайте

- *Уважение*
- *Внимание (подготовка)*



- Присоединиться к возражению.
- Перевести возражения из эмоционального поля в логическое.
- Привести бутерброд из выгод.
- Предложить клиенту сделать выбор из предложенных решений.



Командное задание!

«Дорого - 2 »



Возможно, Вам не удастся преодолеть
каждое возражение каждый раз.

Если Вам не удалось
преодолеть какое-либо
конкретное возражение –
попытайтесь применить
различные способы
решения или посоветуйтесь
с коллегами или
начальником. И с.....





1. Подготовка.
2. Установление контакта
3. Выявление или создание потребностей
4. Презентация.
5. Работа с возражениями.
6. **Заккрытие сделки.**
7. П....

Правило продаж – «*Always be close*».

Техники закрытия сделки:

- «Прямое».
- «Альтернативное».
- «Закрытие с действием».





1. Подготовка.
2. Установление контакта
3. Выявление или создание потребностей
4. Презентация.
5. Работа с возражениями.
6. Закрытие сделки.
7. П....



Больших продаж!

