

# «Современные техники продаж»

**23.10.18**



## Тренинг- практикум

**23.06.2018**

**с 10.00 до 17.00**

**Кофе брейк**



## 1. Прибыль!...

### Задачи:

- Структурировать знания в «ПП»
- Получить новые знания в сфере «ПП»
- Отработать умение использования «инструментов» и «техник» продаж.

**«Лучше короткий карандаш,  
чем длинная память»**



## «Возможности» или «Это не работает»!



Как , Где , Когда... я смогу это применить?

## ТЕСТ №1



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



- Горячие (Транзакционные).
- Импульсные продажи.
- Консультативные продажи.
- Экспертные продажи.

## Покупатель...

1. Установление контакта
2. Выявление или создание потребностей
3. Презентация-Продажа.
4. Работа с возражениями.
5. Закрытие сделки.





## **Подготовка.**

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

# К чему приводят 5 этапов?



Центр поддержки  
предпринимательства  
Смоленской области

## Продают - Покупает



# Почему не работают этапы продаж?



Центр поддержки  
предпринимательства  
Смоленской области

## Подготовка.

1. Установление контакта
2. Выявление или создание потребностей
3. Презентация-Продажа.
4. Работа с возражениями.
5. Закрытие сделки.



## Практическое задание!

«Встреча ...»

**Начало - Недоверие...**

**Задачи:**

**«Познакомиться»**

**«Снизить или Снять барьер».**

**«Установить эм. связь»**

**«Подготовка»...**



## Техники:

- «Три Я»
- «Информация»
- «Эксперт»
  
- «Маугли»
- «Микс»...





## Эксперт?

1. Знания
2. Опыт
3. Детали «фишки»
4. Примеры (практика)
5. Рекомендации
6. Результаты
7. Время...





## Практическое задание!

### «Поменяться местами ...»

# Почему не работают этапы продаж?



Центр поддержки  
предпринимательства  
Смоленской области

## Подготовка.

1. Установление контакта
2. Выявление или создание потребностей
3. Презентация-Продажа.
4. Работа с возражениями.
5. Закрытие сделки.



## Роли менеджера по продажам

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





## «Пример 1»

# Почему не работают этапы продаж?



Центр поддержки  
предпринимательства  
Смоленской области

## Подготовка.

1. Установление контакта
2. Выявление или создание потребностей
3. Презентация-Продажа.
4. Работа с возражениями.
5. Закрытие сделки.



**«ИТОГ»**

# Выявление (создание) потребностей



Центр поддержки  
предпринимательства  
Смоленской области

Дерево?



# Выявление (создание) потребностей



Центр поддержки  
предпринимательства  
Смоленской области



## «Узнай если сможешь 2»





## Техники:

- «Воронка вопросов»
- СПИН
- ... .

## Инструменты

- Виды вопросов
- «Активное слушание».

## Виды вопросов



**Открытые вопросы**

**Закрытые вопросы**





## «Расскажи мне...?»





## Виды вопросов

«Хвостатые» вопросы

**Техника «Обмен»**



**Открытые вопросы**

**Закрытые вопросы**





## «Вопрос - ответ»



# Выявление Потребностей



# Почему не работают этапы продаж?



Центр поддержки  
предпринимательства  
Смоленской области

## Подготовка.

1. Установление контакта
2. Выявление или создание потребностей
3. Презентация-Продажа.
4. Работа с возражениями.
5. Закрытие сделки.

## Командное задание!

«Продай мне...»



**Свойства**

**-Что это?**



**Преимущества**

**-Чем лучше?**



**Выгоды**

**-Что  
получаю?**

**СПВ**



## Почему «СПВ» не работает?

**Горизонтальная продажа :**

**СПВ**

**СПВ**

**ПВ**

Цель презентации – покупка.

Задача презентации - показать клиенту



его **ВЫГОДУ!!!**



## Командное задание!

«Конкурент»

## Цена решает ВСЁ «! Или ?»





## «Продажа на миллион»



## Техники «Презентации»

- СПВ
- СВА (СПВА)
- ПРВ
- СРВ
- Бизнес обоснование....



## СПВА

Свойства

-Что это?



Выгода

-Что получаете?



Аргумент

- Подтверждаю  
слова?

## Командное задание!

### «Клиент от конкурента»



# Почему не работают этапы продаж?



Центр поддержки  
предпринимательства  
Смоленской области

## Подготовка.

1. Установление контакта
2. Выявление или создание потребностей
3. Презентация-Продажа.
4. Работа с возражениями.
5. Закрытие сделки.

## Командное задание!

«Дорого»





**Возражение – это:**

**????????**

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

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

# **+** и **-** ВОЗРАЖЕНИЙ



Центр поддержки  
предпринимательства  
Смоленской области

## **«+»**

- 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).



- **Этапы продаж**
- **«Установление контакта»**
- **Спор**
- **Убеждение**
- **Игнорирование**
- **Отсутствие профилактики...**



## 5 Техник работы с ценой

1. ...



## Техники :

- «Эксперт»
- «Ментор»
- «4 П»
- 
- Отсутствие профилактики...



- 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 »**  
**«Подумаю»**  
**«Пойду еще посмотрю»....**



# Почему не работают этапы продаж?



Центр поддержки  
предпринимательства  
Смоленской области

## Подготовка.

1. Установление контакта
2. Выявление или создание потребностей
3. Презентация-Продажа.
4. Работа с возражениями.
5. **Заккрытие сделки.**

Правило продаж – *«Always be close»*.

Техники закрытия сделки:

- «Прямое».
- «Альтернативное».
- «Закрытие с действием».
- «Исключительные условия».
- «Ограниченные поставка».





**«Горячий клиент! »**  
**«Холодная продажа»**  
**«Давай вместе»....**

# Почему не работают этапы продаж?



Центр поддержки  
предпринимательства  
Смоленской области

## **Подготовка.**

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

# Этапы работы с клиентом



Центр поддержки  
предпринимательства  
Смоленской области

|   |  |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|--|
| <b>I Подготовка:</b>  |  |  |  |  |  |
| 1....   |  |  |  |  |  |
| <b>II Установление контакта</b>   |  |  |  |  |  |
| 1.Приветствие (уважение, внимание...)                                     |  |  |  |  |  |
| 2.Знакомство (снятие барьера...)  |  |  |  |  |  |
| 3.Установление контакта (настройка эмоциональной связи)                   |  |  |  |  |  |
| 4.?   |  |  |  |  |  |
| <b>III Выявление или создание потребностей</b>                            |  |  |  |  |  |
| 1. "Определить потребности клиента"                                       |  |  |  |  |  |
| 2. Установление контакта (не вопрос, понятно, позитивно, экспертно ...)   |  |  |  |  |  |
| 3.?   |  |  |  |  |  |
| <b>IV Презентация:</b>  |  |  |  |  |  |
| 1.Раскрытие выгод клиенту   |  |  |  |  |  |
| 2. Установление контакта ("его выгоды", экспертно, понятно, позитивно...) |  |  |  |  |  |
| 3.?   |  |  |  |  |  |
| <b>V Работа с возражением:</b>  |  |  |  |  |  |
| 1. Убрать риски клиента   |  |  |  |  |  |
| 2. Установление контакта (его выгоды, экспертно, понятно, позитивно...)   |  |  |  |  |  |
| 4.?   |  |  |  |  |  |
| <b>VI Закрытие сделки:</b>  |  |  |  |  |  |
| 1. ДДД (продажа, договоренность, "подписание договора"...)                |  |  |  |  |  |
| 2. Закрепление контакта (улыбка, позитив, информация...)                  |  |  |  |  |  |
| 3.?   |  |  |  |  |  |

## 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)!!!*





## ТЕСТ №2

# Больших продаж!

