

Технология Продаж Услуг и Дополнительной гарантии. Рабочая тетрадь.



Ф.И. участника _____

Ф.И. тренера _____

ТЕХНОЛОГИЯ ПРОДАЖ

Создание доверия в отношениях с Клиентом
(РАСПОЛОЖИТЬ К СЕБЕ КЛИЕНТА).

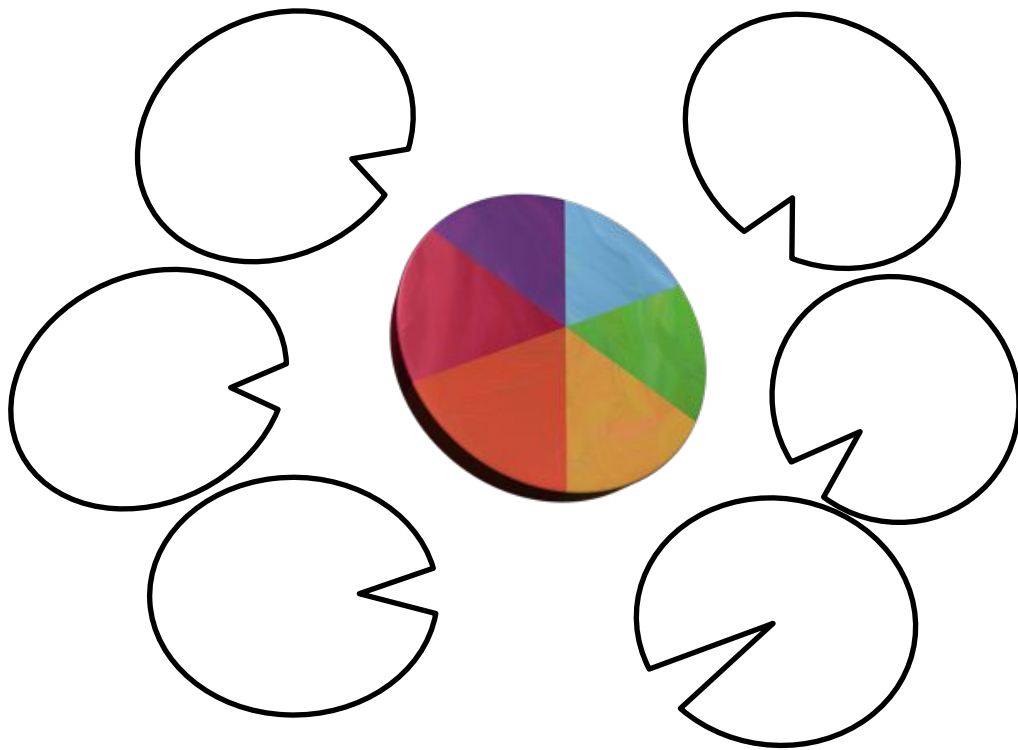
Поддержка Клиента в выявлении его истинных
потребностей с учётом интересов компании.

Предложение нужного Клиенту товара,
опираясь на его ожидания и потребности.

Формирование доверия Клиента через
снятие опасений и сомнений, подведение
Клиента к покупке.

Совершение продажи и выход из контакта
с уверенностью в долгосрочном
сотрудничестве.

Установление контакта



Техника

- Этапы: 1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____
6. _____



Выявление потребности. Типы вопросов

Открытые вопросы

Назначение: _____



Конструкции:

Альтернативные вопросы

Назначение: _____



Конструкции:

Закрытые вопросы

Назначение: _____



Конструкции:

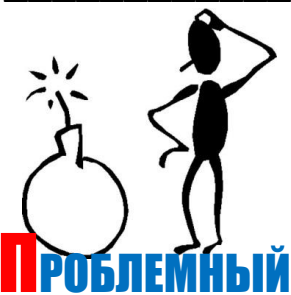
Выявление потребностей.
Техника _____



СПИН



СИТУАЦИОННЫЙ



ПРОБЛЕМНЫЙ



ИЗВЛЕКАЮЩИЙ



НАВОДЯЩИЙ

АКТИВНОЕ СЛУШАНИЕ:

1. _____ 2

_____ 3.

УПРАВЛЕНИЕ ДИАЛОГОМ

ТЕХНИКА: _____

Вопрос

Вопрос

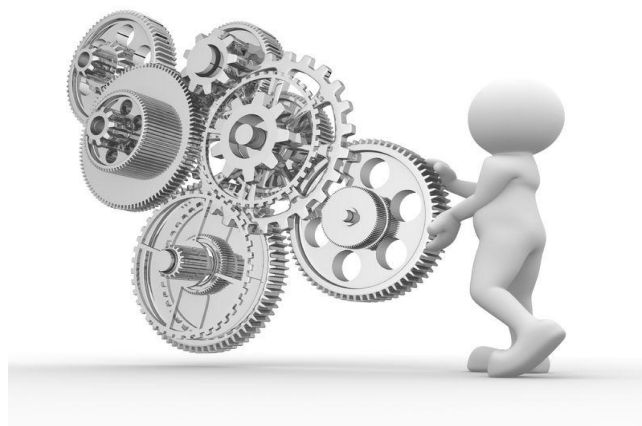
Вопрос

Вопрос

Ответ

Ответ

Что важно учитывать, используя технику «Вопрос-Ответ-Вопрос»:



Лист оценки.	1	либо 0				
Установление контакта с клиентом:						
1. Устанавливает контакт, начиная с нестандартного приветствия.						
2. Устанавливает и поддерживает зрительный контакт;						
3. Взаимодействует с клиентом в открытой позе, не нарушая личное пространство клиента.						
Выявление потребностей:						
1. Начинает выявление потребностей с «открытого» вопроса ;						
2. Проясняет информацию с помощью уточняющего/альтернативного вопроса;						
3. Уточняет информацию с помощью «закрытого» вопроса;						
4. Использует приёмы «активного слушания»;						
5. Управляет диалогом, используя «Вопрос-Ответ-Вопрос».						
6. Формирует потребность с помощью техники СПИН						
6. Не использует «не» и «ни», не говорит «я не знаю», «мне не известно»						

ПРЕДЛОЖЕНИЕ ПРОДУКТА.

ТЕХНИКА: _____



Упражнение «Работа с возражениями»

Возражение	Пример отработки

Завершение сделки



Техника 1. «Предложить купить».

когда клиент проявляет не вызывающую сомнений готовность совершить покупку.

Способ проведения: «берете?», «оформляем?»

Техника 2. «Иллюзия выбора».

покупателю предлагается не возможность выбора между приобретением и отказом от него, а возможность выбора вида данного продукта или его количества. Этот метод является одним из самых эффективных и в то же время самых легких способов завершения продажи

Способ проведения: «пленку матовую или глянцевую подберем?», «пакет услуг мастер или комфорт?»

Техника 3. «Создание спешки».

Продавец дает понять клиенту, что тот рискует потерять преимущество, если немедленно не примет решение

Способ проведения: «на следующей неделе мы будем пересматривать цены».

Техника 4. «Метод Сократа».

Для получения положительного решения по очень важному для вас вопросу поставьте этот вопрос на третье место, предпослав ему два коротких, простых для собеседника вопроса, по которым он без затруднения скажет вам "да".

Способ проведения: «вам удобно будет пользоваться этой услугой? (да) таким вы представляли результат? (да) берете?»

Техника 5. «Метод Сильва».

Что бы вы ответили покупателю, который сказал: "Ладно, я возьму это, что мы должны теперь делать?"

Способ проведения: очень легко «действовать так, словно» они уже решили купить.

Техника 6. «Так как Вы...»

Произносим «Так как Вы...», далее присоединяем к выявленной потребности и делаем предложение.

Способ проведения: «Так как Вы Планируете закидывать игры, поэтому я думаю, Вас заинтересует установка _____, т.к. в его состав входит _____...(в зависимости от потребности), что позволит вам решать эти задачи»

**Успешных
продаж!**

