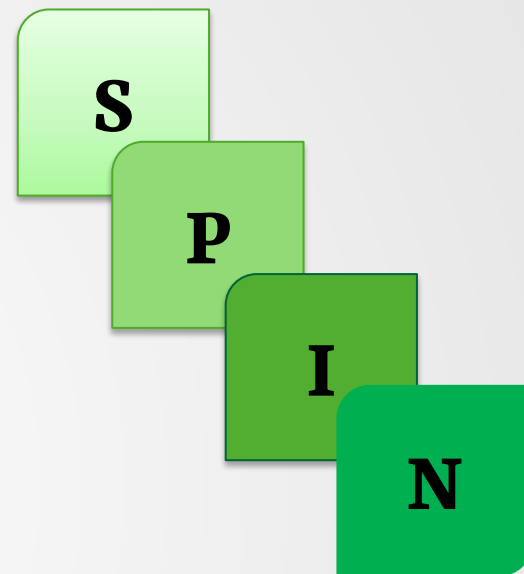
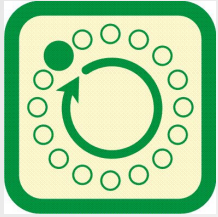


Вебинар «Технология СПИН в продажах»

Для
сотрудников
Дивизиона
Сеть,
работающих с
МСБ.



Правила работы на вебинаре



Участвуют все



**Задаем
вопросы**



**Активно
используем
чат**



Содержание вебинара:

1. Виды потребностей
2. Этапы принятия клиентом решения о сотрудничестве
3. Развитие потребностей клиента
4. Формирование вопросов по технике СПИН



Цель взаимодействия- заключить с клиентом договор об обслуживании в Банке и поддерживать долгосрочные отношения

Сотрудник банка:



- У нас есть для вас отличное предложение!

*-Мы уже работаем с банками.
Спасибо, нас все устраивает!*

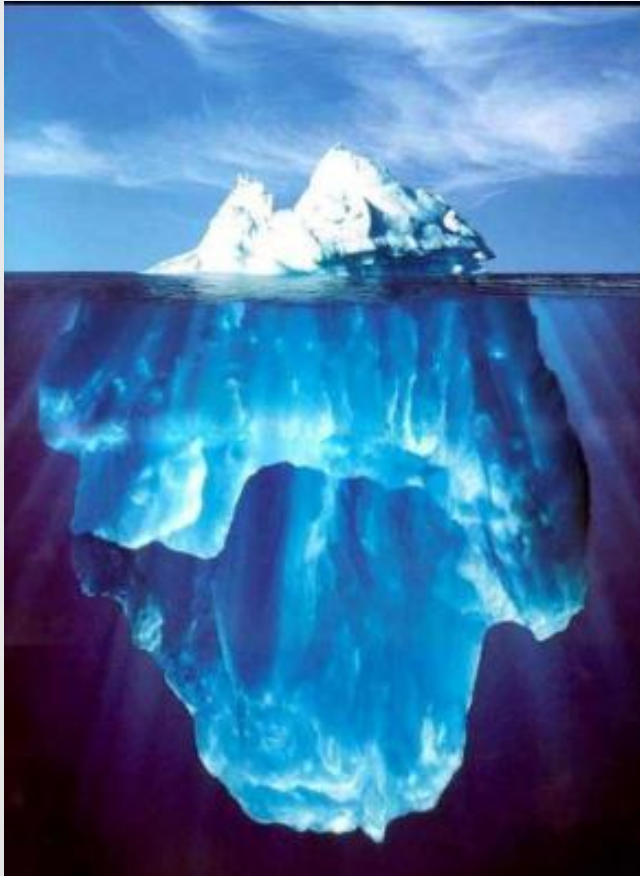
*- Спасибо, мы не нуждаемся в
услугах банка!*



Как вы думаете, почему такая реакция у клиента?

Виды потребностей

Потребность – нужда в чем – либо. Другими словами – это то, что важно, без чего не могут обойтись.



**Явные потребности
(Осознаваемые)**

**Скрытые потребности
(Неосознанные)**

Виды потребностей

Скрытая потребность (неосознаваемая) - проблемы Клиента, трудности или недовольства текущей ситуацией.

При **скрытой потребности** Клиент будет высказывать **свое недовольство, трудность или проблему.**

«Решение некоторых вопросов в нашем банке занимает массу времени»

«Размер оплаты услуг часто вызывает сомнения»

Явная потребность (осознаваемая) - четкое и ясное высказывание покупателя о том, чего он хочет, что ему нужно.

При явной потребности Клиент будет высказывать **свое желание** получить какое-то решение, продукт или услугу.

«Хочу оформить у вас комплексное обслуживание»

«Мне нужно, что бы мои клиенты могли расплатиться пластиковой картой»

«Мне нужно уменьшить расходы на обслуживание на 10%»

Проверь себя: виды потребностей



Определите, какие из приведенных ниже высказываний можно отнести к скрытым потребностям?

1. «Мне необходимо, что бы клиенты могли расплачиваться картой».
2. «Последнее время конкуренция на нашем рынке усилилась».
3. «Я ищу способ снизить расходы на банковское обслуживание на 10%». ».
- 4.«Мне нужен индивидуальный менеджер, с которыми можно решать рабочие вопросы».
5. «Последнее время возникают сложности в работе с интернет - банком».

Проверь себя: виды потребностей



Определите, какие из приведенных ниже высказываний можно отнести к скрытым потребностям?

1. «Мне необходимо, что бы клиенты могли расплачиваться картой».

2. «Последнее время конкуренция на нашем рынке усилилась».

СКРЫТАЯ

3. «Я ищу способ снизить расходы на банковское обслуживание на 10%». ».

4.«Мне нужен индивидуальный менеджер, с которыми можно решать рабочие вопросы».

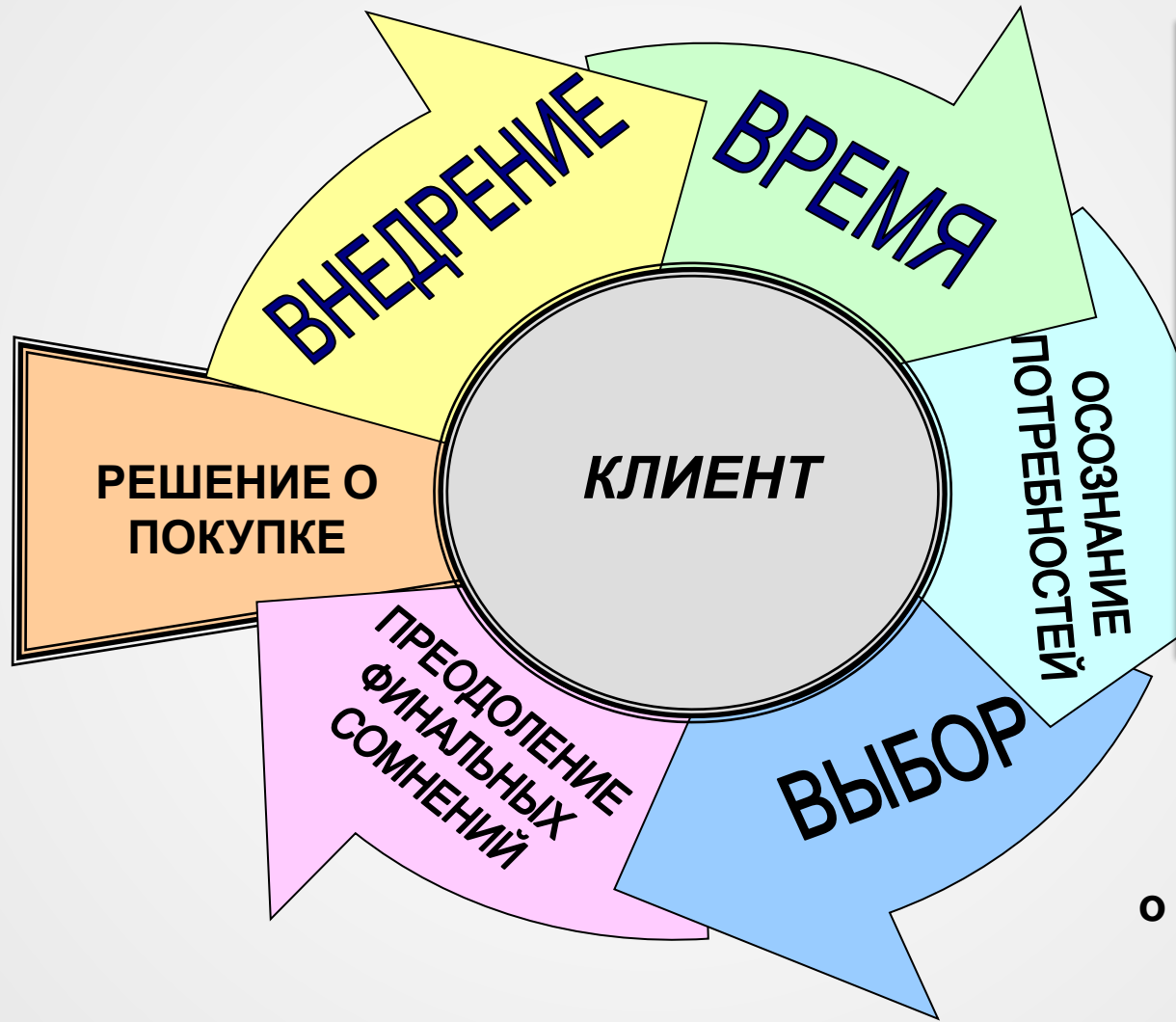
5. «Последнее время возникают сложности в работе с интернет - банком».

СКРЫТАЯ

Как клиент принимает решение о сотрудничестве?



Цикл принятия решения о внедрении изменений



Обслуживание в 2 банках дорого стоит. А если сложности – не найти того, кто поможет. Да и для VIP - клиента говорят недостаточно оборотов компании

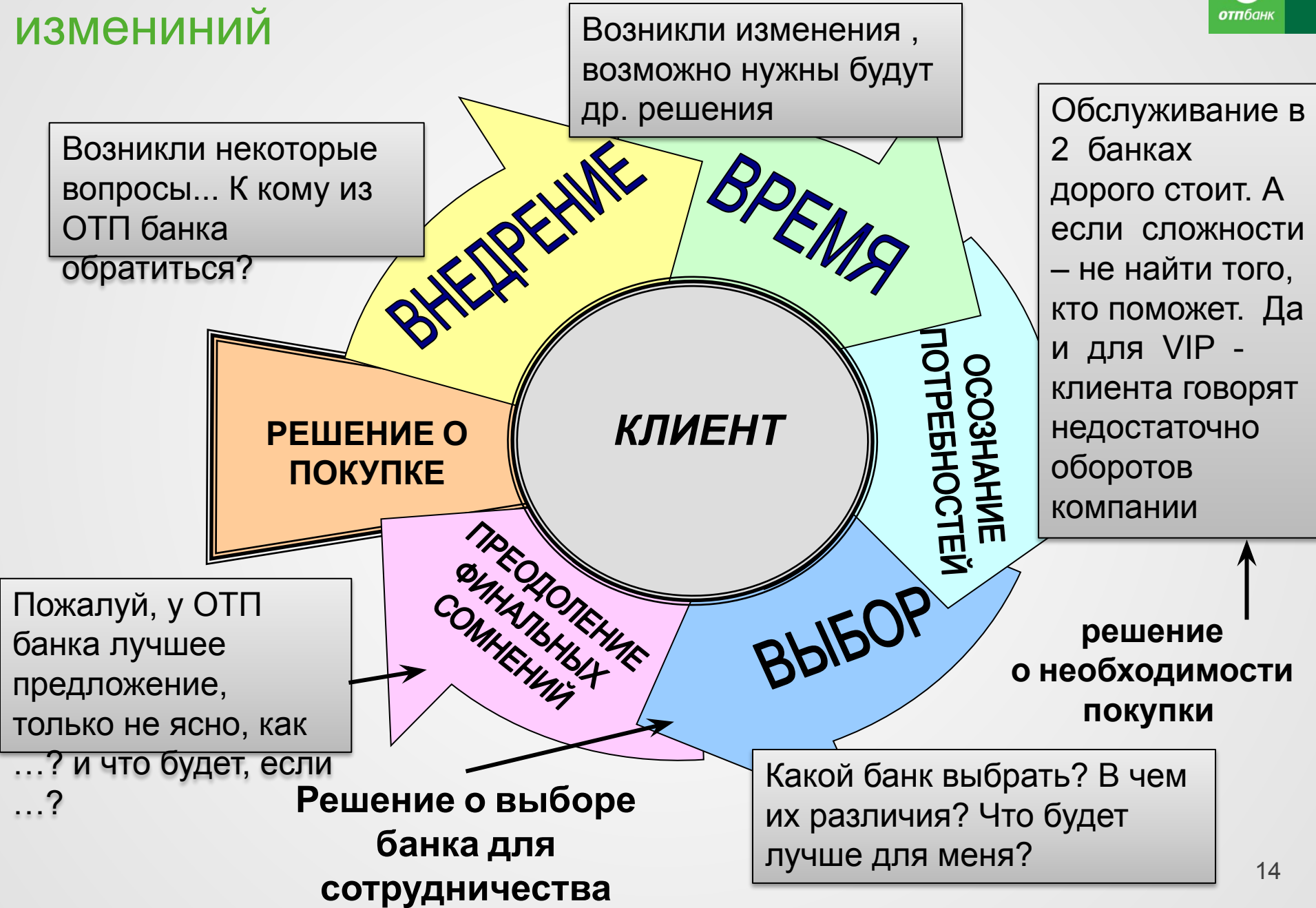
решение о необходимости покупки



Цикл принятия решения о внедрении изменений



Цикл принятия решения о внедрении изменений



Как работать с клиентом со скрытыми потребностями?

Меня все устраивает.

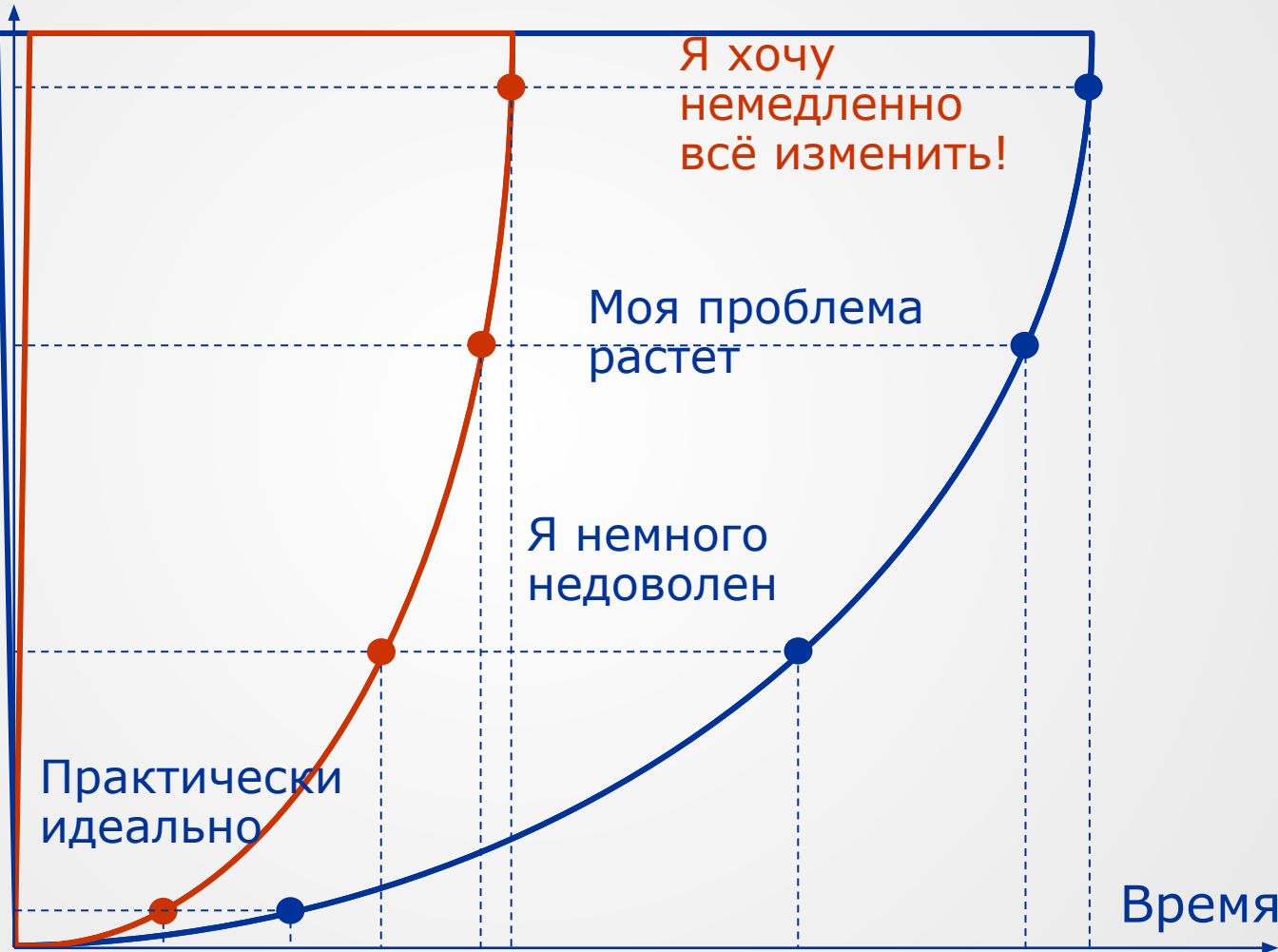
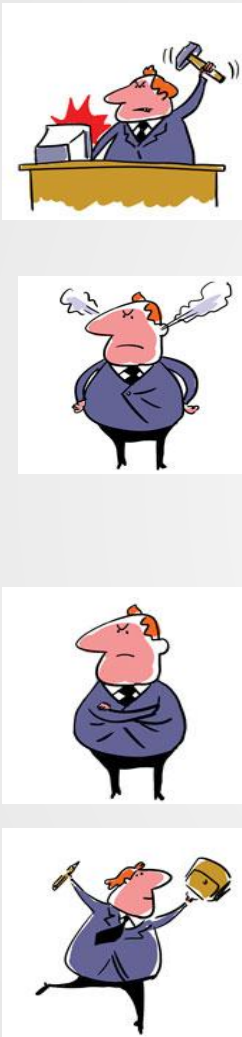


Мне это нужно!



Развитие потребностей

Степень осознания потребности



Стратегия 1

Перечислить достоинства
своего предложения,
заинтересовать перспективами
от продукта для клиентов в
торговой организации.

Стратегия 2

Выявить проблемы клиента и
предложить сотрудничество - как
способ решения проблемы
клиента

В основе решения:

привлекательность
предложения

желание решить проблему или
избежать проблемы в будущем

НЕ КУПИТЬ

Деньги,
прочие
расходы

Цена
решени
я



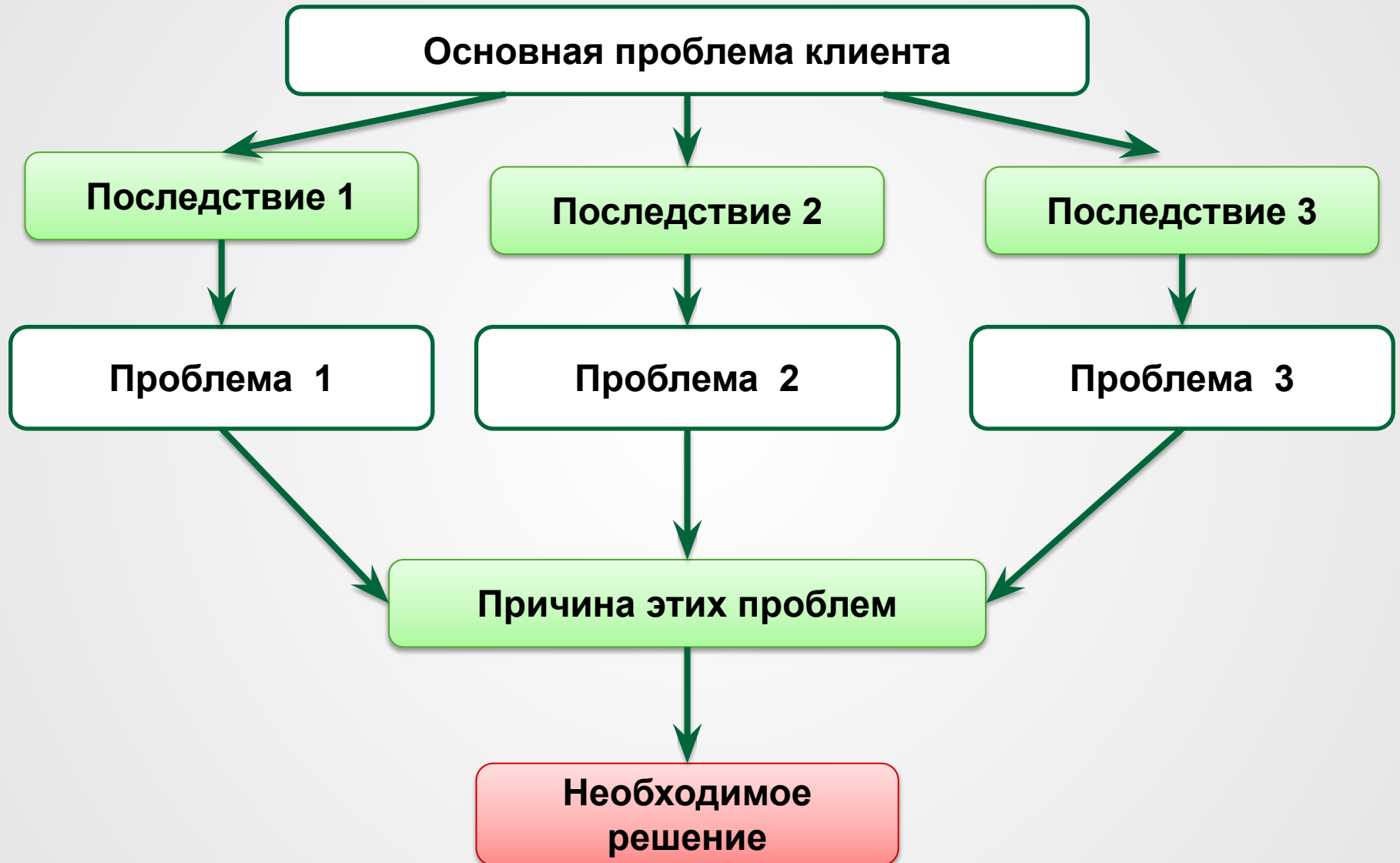
КУПИТЬ

Проблема,
трудность,
недовольств
о

Серьезност
ь
проблемы

Чтобы клиент совершил покупку, серьезность проблемы должна явно перевешивать высокую стоимость решения

Дерево проблем



Вопросы для построения Деревя проблемы

1

Какая проблема существует у клиента – владельца компании малого бизнеса, если он не пользуется услугами нашего банка?

2

Какие последствия этой проблемы возможны для клиента?

3

Какие проблемы возможны в будущем или уже существуют сейчас?

4

Какова причина этих проблем?

5

Какое решение может устранить эту ситуацию?

Решение

Пример Дерева проблем



Пример Дерева проблем



СПИН - продажи



Нил Рэкхем



«В продажах, как и в любой другой сфере, вопросы являются наиболее действенным стилем поведения.»

1. **Вопросы** заставляют покупателя говорить
2. **Вопросы** контролируют внимание
3. Убеждают **вопросы**, а не объяснения
4. **Вопросы** раскрывают потребности

Стратегия развития потребностей СПИН

С

Ситуационные
Вопросы о ситуации



П

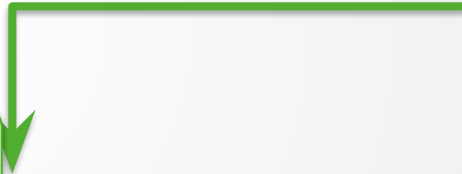
Проблемные
Вопросы о проблемах



Скрытые потребности

И

Извлекающие
Вопросы о последствиях



Н

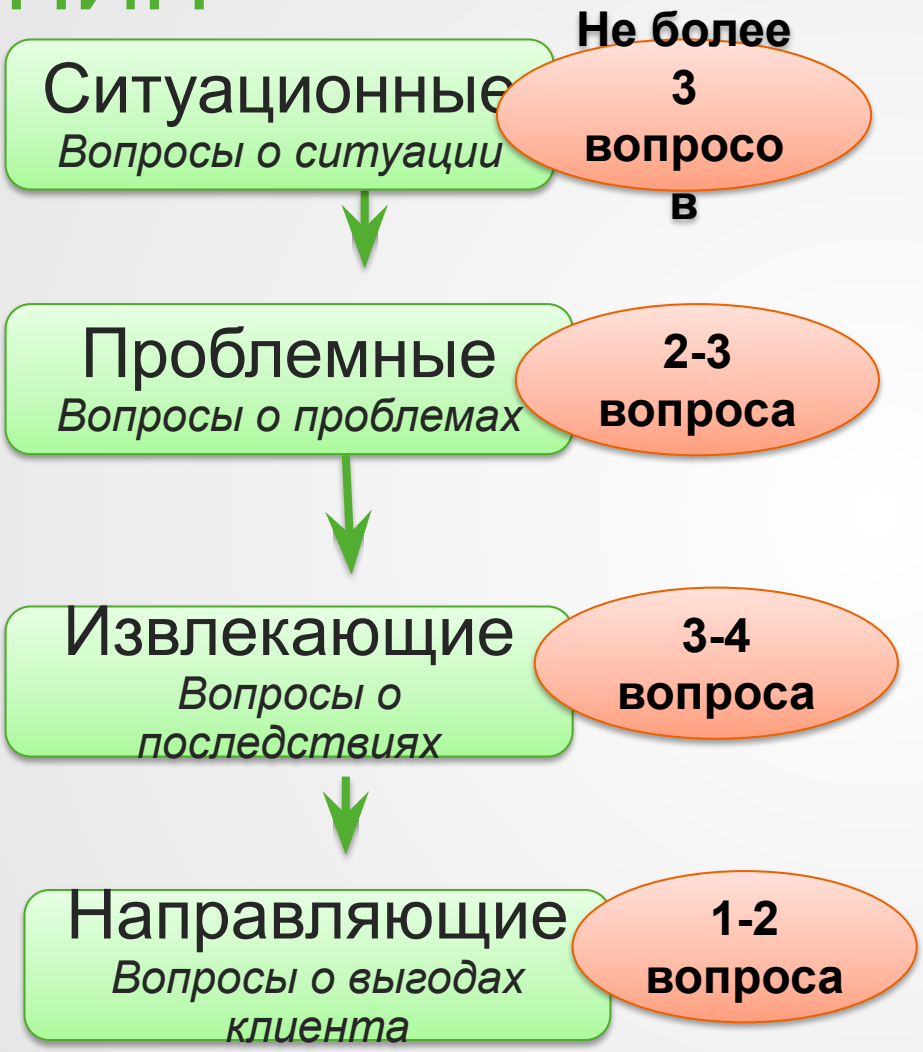
Направляющие
Вопросы о выгодах клиента



Явные потребности

Стратегия развития потребностей

СПИН



Не более
3
вопросо
в

2-3
вопроса

3-4
вопроса

1-2
вопроса

- Сколько...?
- Что...?
- Как...?
- С кем...?

- Какие сложности...?
- Как с этими неудобствами?
- Сталкиваетесь ли с проблемами..?

- Это приводит к потере...?
- Вы не можете ...?
- Клиенты недовольны

- Хотели бы вы улучшить...?
- Интересно было бы воспользоваться...?
- Как вы относитесь к тому, чтобы у вас был..

?

Пример вопросов при выявлении и формирования потребностей

1 Ситуационный вопрос

- *Работаете ли вы в своем банке с персональным менеджером?*

2 Проблемный вопрос

- *Бывают ли такие ситуации когда требуется помощь с платежным документам, а в вашем банке не могут вас проконсультровать?*

3 Извлекающий вопрос

- *Приводит ли это к недовольству клиентов, потере вашего времени, а возможно и к появлению дополнительных финансовых затрат?*

4 Направляющий вопрос

- *Хотели бы вы иметь возможность получать квалифицированную консультацию у персонального менеджера?*

Алгоритм формирования ситуационных и проблемных вопросов

Определите **потенциальные проблемы**,
которые решает Ваш продукт или услуга

Определите, в какой **фактической ситуации** возможны эти
проблемы

Спланируйте Ваши **вопросы**
для выяснения фактической ситуации (ситуационные
вопросы)

Подготовьте вопросы для выявления **проблем и недовольств**
(проблемные вопросы)

Ситуационные вопросы

Вопросы, которые выявляют факты и информацию о текущей ситуации у Клиента

Сколько стоит РКО в вашем банке?

Вы обслуживаетесь как VIP - клиент?



К кому Вы обращаетесь в вашем банке, когда возникают вопросы?

Проверь себя. Ситуационные вопросы

Определите, какие из приведенных ниже вопросов можно отнести к ситуационным?

1. Что включает РКО в вашем банке?
2. Сколько стоит зарплатный проект в вашем банке?
3. Столкнулись ли Вы со сложностями при расчетах с поставщиками?
4. Хотели бы вы пользоваться бесплатным и удобным Интернет - банком?
5. Какие обороты у вашей компании?

Проверь себя. Ситуационные вопросы

Определите, какие из приведенных ниже вопросов можно отнести к ситуационным?

1. Что включает РКО в вашем банке? **СИТУАЦИОННЫЙ**
2. Сколько стоит зарплатный проект в вашем банке?
СИТУАЦИОННЫЙ
3. Столкнулись ли Вы со сложностями при расчетах с поставщиками?
4. Хотели бы вы пользоваться бесплатным смс информированием?
5. Какие обороты у вашей компании? **СИТУАЦИОННЫЙ**

Проблемные вопросы.

Вопросы о проблемах, трудностях, неудовлетворенности, недовольстве существующей ситуацией

Сталкивались ли вы с проблемами при отправке платежей?



Возникают ли ситуации, когда при решении сложных вопросов, вы не можете получить квалифицированную помощь?

Бывают ли у Вас сложности с тем, что вам приходится долго ожидать очереди?

Устраивают ли вас такие большие затраты на РКО?

воп

Определите, какие из приведенных ниже вопросов можно отнести к проблемным?

1. Возникают ли сложности с ведением и обслуживанием счетов в нужной вам валюте?
2. Сколько стоит интернет - банк?
3. Часто ли Ваши клиенты испытывают неудобства связанные с невозможностью безналичной оплаты?
4. Иван Иванович, вы сталкивались с тем, что банк отказывается делать скидку на обслуживание ?
5. Сталкивались ли вы с проблемой задержки платежей?
6. Сколько существует ваша компания?

Определите, какие из приведенных ниже вопросов можно отнести к проблемным?

1. Возникают ли сложности с ведением и обслуживанием счетов в нужной вам валюте? **ПРОБЛЕМНЫЙ**
2. Сколько стоит интернет - банк?
3. Часто ли Ваши клиенты испытывают неудобства связанные с невозможностью безналичной оплаты? **ПРОБЛЕМНЫЙ**
4. Иван Иванович, вы сталкивались с тем, что банк отказывается делать скидку на обслуживание ? **ПРОБЛЕМНЫЙ**
5. Сталкивались ли вы с проблемой задержки платежей?
ПРОБЛЕМНЫЙ
6. Сколько существует ваша компания?

Кейс «Встреча с клиентом»

Вы направляетесь на встречу с клиентом. Это сеть медицинских центров в вашем городе, которые предоставляют услуги различных специалистов. Вы выяснили, что у них есть счет в «Сбербанке» и в «Альфа – Банке».

Какие проблемы могут быть у клиента с РКО в Сбербанке и Альфа - банке, которые решает РКО в ОТП?

Кейс «Встреча с клиентом»

Вы направляетесь на встречу с клиентом. Это сеть медицинских центров в вашем городе, которые предоставляют услуги различных специалистов. Вы выяснили, что они работают по РКО с «Сбербанком».

Вариант проблем:

- **если возникают сложности – трудно найти помощь**
 - **большая стоимость РКО**
- **клиент не чувствует себя особым, т.к. нет VIP - обслуживания у компаний меньшего размера**
 - **нет возможности зарабатывать с помощью Овернайт**
 - **нельзя без выезда в банк получить номер счета**
- **в комплекс входят услуги, которые не нужны**

Кейс «Встреча с клиентом»

Выбранная тема на основе предполагаемых проблем:

- **Стоимость обслуживания**

Какие ситуационные вопросы Вы будете задавать?

Вариант ситуационных вопросов:

- **Что включает РКО в вашем банке?**
 - **Сколько стоит РКО?**
 - **Есть ли возможность получения дополнительного дохода, чтобы компенсировать стоимость?**

Кейс «Встреча с клиентом»

Вариант проблемы:

- **большая стоимость за обслуживание**

Какие проблемные вопросы можно задать?

Кейс «Встреча с клиентом»

Вариант проблемы:

- **большая стоимость РКО**

Варианты проблемных вопросов:

- **Устраивают ли вас такие существенные затраты при работе с банком?**
- **Как вы относитесь к тому, что нет возможности компенсировать стоимость РКО?**
- **Устраивает ли вас отсутствие дополнительного дохода?**

Стратегия развития потребностей



С

Ситуационные
Вопросы о ситуации



П

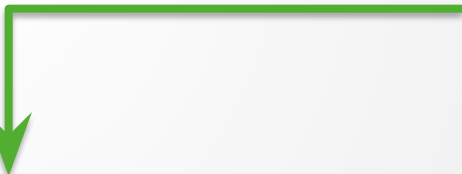
Проблемные
Вопросы о проблемах



Скрытые потребности

И

Извлекающие
Вопросы о последствиях



Н

Направляющие
Вопросы о потребностях



Явные потребности

Алгоритм 2. Формирование извлекающих и направляющих вопросов

Подумайте, каковы возможные последствия существующих проблем для Клиента?

Сформулируйте последствия проблем в виде вопросов (извлекающие вопросы)

Подумайте, каковы возможные решения данных проблем и последствий благодаря Вашему продукту/услуге (выгоды, преимущества вашего продукта)

Сформулируйте вопросы, позволяющие Клиенту осознать ценность решения его вопроса/проблемы (направляющие вопросы)

Важность последствий.



Не было гвоздя – подкова
 пропала,
 Не было подковы –
 лошадь захромала,
 Лошадь захромала – командир
 убит,
 Конница разбита – армия бежит.
 Враг вступает в город, пленных
 не щадя,
 Оттого, что в кузнице
 не было гвоздя.

Извлекающие вопросы

О влиянии, последствиях или скрытом значении проблем клиента

Т.е. вы каждый раз дополнительно платите в 2 раза больше денег, которые могли бы вложить в развитие бизнеса?

Приводит ли это к потере клиентов/партнеров/доходов?



К каким последствиям это приводит?

Должно быть это сильно затягивает процесс решения вопросов?

Проверь себя. Извлекающие

вопросы

Определите, какие из приведенных ниже вопросов можно отнести к извлекающим?

1. Для вас важно работать с надежным банком?
2. Вы хотели бы облегчить работу своему бухгалтеру?
3. Иван Иванович, т.е. если вопрос своевременной оплаты не решен, в срок вы можете потерять клиентов и деньги?
4. К каким последствиям приводят такие высокие затраты на обслуживание?

Проверь себя. Извлекающие

вопросы

Определите, какие из приведенных ниже вопросов можно отнести к извлекающим?

1. Для вас важно работать с надежным банком?
2. Вы хотели бы облегчить работу своему бухгалтеру?
3. Иван Иванович, т.е. если вопрос своевременной оплаты не решен, в срок вы можете потерять клиентов и деньги?

ИЗВЛЕКАЮЩИЙ

4. К каким последствиям приводят такие высокие затраты на обслуживание? **ИЗВЛЕКАЮЩИЙ**

Направляющие вопросы

Вопросы о выгодах, которые важны клиенту

Хотели бы вы обслуживаться как особый, ценный и статусный клиент в приоритетном порядке?

Интересно было бы вам компенсировать стоимость РКО с помощью дополнительного дохода?



Как вы относитесь к тому, чтобы повысить лояльность клиентов к компании за счет оплаты по картам?

Проверь себя. Направляющие

вопросы

Определите, какие из приведенных ниже вопросов можно отнести к направляющим?

1. Иван Иванович, хотите чтобы на ваши средства на счете банк начислял проценты и вы получали дополнительный доход?
1. Как вы относитесь к тому, чтобы при возникновении сложностей с платежками, вам помогал квалифицированный специалист?
1. Правильно ли я понимаю, что около 20% денег, которые вы могли бы использовать на свои цели, вы тратите на обслуживание в банке?
1. Было бы вам интересно обслуживаться как VIP – клиент на выгодных условиях?

Проверь себя. Направляющие

вопросы

Определите, какие из приведенных ниже вопросов можно отнести к направляющим?

1. Иван Иванович, хотите чтобы на ваши средства на счете банк начислял проценты и вы получали дополнительный доход? **НАПРАВЛЯЮЩИЙ**
1. Как вы относитесь к тому, чтобы при возникновении сложностей с платежками, вам помогал квалифицированный специалист? **НАПРАВЛЯЮЩИЙ**
1. Правильно ли я понимаю, что около 20% денег, которые вы могли бы использовать на свои цели, вы тратите на обслуживание в банке?
1. Было бы вам интересно обслуживаться как VIP – клиент на выгодных условиях? **НАПРАВЛЯЮЩИЙ**

Продолжение кейса. Последствия проблем

Вариант проблем:

- **большая стоимость за обслуживание**

Какие последствия могут быть у этой проблемы для клиента?

Продолжение кейса. Последствия проблем

Вариант проблем:

- большая стоимость за обслуживание

Варианты последствий:

1. Он тратит деньги, которые мог бы использовать на свои цели
2. Из –за лишних трат нет возможности воспользоваться чем – то важным в банковском обслуживании
3. Нет возможности увеличить обороты
4. Нет возможности внедрить новые процессы

Продолжение кейса. Извлекающие вопросы

Варианты последствий:

1. Он тратит деньги, которые мог бы использовать на свои цели
2. Из –за лишних трат нет возможности воспользоваться чем – то важным в банковском обслуживании
3. Нет возможности увеличить обороты
4. Нет возможности внедрить новые процессы

Какие извлекающие вопросы вы бы задали?

Продолжение кейса. Извлекающие вопросы

Варианты последствий:

1. Он тратит деньги, которые мог бы использовать на свои цели
2. Из –за лишних трат нет возможности воспользоваться чем – то важным в банковском обслуживании
3. Нет возможности увеличить обороты
4. Нет возможности внедрить новые процессы

Варианты извлекающих вопросов:

1. Получается, что вы тратите до 20% больше на обслуживание из тех денег, которые могли бы использовать на свои цели?
2. Правильно ли я понимаю, что существенную часть денег, которую вы тратите за РКО в вашем банке, вы не можете использовать для вложения в бизнес?

Продолжение кейса. Наши преимущества

Наши преимущества:

1. Гибкие условия для каждого клиента
2. Скидки клиентам до 20%
3. Пакеты РКО стандартной линейки и ВИП с экономией до 70%
4. Возможность получить ВИП обслуживание, подключив Пакеты ВИП («Все включено» и «ВЭД»)
5. Персональный менеджер

Какие направляющие вопросы вы бы задали?

Продолжение кейса. Направляющие вопросы

Наши преимущества:

1. Гибкие условия для каждого клиента
2. Скидки клиентам до 20%
3. Пакеты РКО стандартной линейки и ВИП с экономией до 70%
4. Возможность получить ВИП обслуживание, подключив Пакеты ВИП («Все включено» и «ВЭД»)
5. Персональный менеджер

Варианты направляющих вопросов:

1. Как вы относитесь к возможности сэкономить до 20% на РКО и использовать эти средства для нужд бизнеса?
1. Хотели бы вы за меньшие деньги обслуживаться как ВИП – клиент в приоритетном порядке?

Кейс 2. Определите ошибки специалиста

С: я задам вам несколько вопросов?

К: да

С: с каким банком вы работаете по зп проекту?

К: Банк «Кредит+»

С: у них достаточно банкоматов для снятия зарплаты?

К: сотрудники банка говорят достаточно

С: Сколько у вас сотрудников в компании?

К: 50 человек

С: Сколько стоит зп проект?

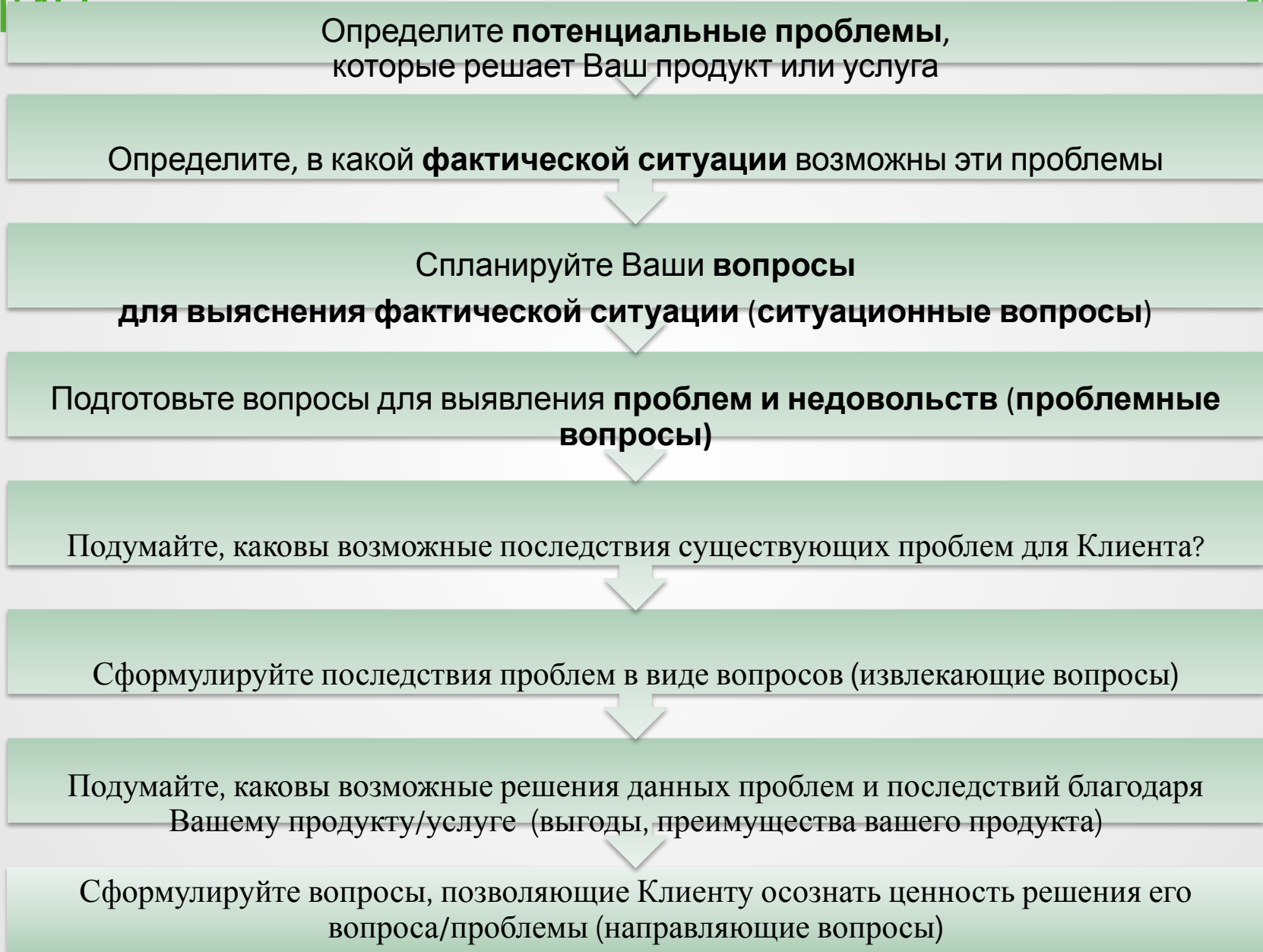
К: называет сумму

С: Сколько времени выпускают карты?

К: в течение месяца

С: В нашем банке карты выпускают быстрее. Давайте вы оформите обслуживание у нас?

Итоговый алгоритм формирования вопросов по СПИИ



Кейс 3. Определите тип вопросов

С: Мария, могу я задать вам несколько вопросов?

К: да, Александр

С: Я знаю, что вы сотрудничаете по РКО с «N- Банком». Сколько строит РКО в этом банке?

К: 8000 рублей

С: Вы обслуживаетесь в этом банке как VIP – клиент?

К: нет, как мне объяснили – VIP – обслуживание у более крупных компаний

С: Есть ли у вас персональный менеджер, который может помочь если требуется?

К: Я знаю только менеджера, который оформлял документы по открытию счета

С: Мария, устраивают ли вас такие существенные затраты при работе с банком?

К: Конечно хотелось бы уменьшить оплату

С: Сталкивались ли вы с тем, что при возникновении проблем с платежками, нет специалиста, который персонально занимается вашим вопросом?

К: Да, вы знаете несколько раз были такие ситуации, приходилось звонить на горячую линию, объяснять разным специалистам. Иногда вопрос решался несколько дней

С: При возникновении сложностей с платежками и в отсутствии помощи, это может привести к потере денег и клиентов?

К: Да, конечно. Это может привести к дополнительным тратам по неустойкам, недовольству клиентов

С: Такие существенные затраты на банковское обслуживание ограничивают использование денег на развитие бизнеса?

К: :да. Банковские услуги стоят не дешево. Я бы нашла куда потратить эти деньги

С: Мария, хотите обслуживаться как VIP – клиент в приоритетном порядке и экономить до 70% на РКО , а сохраненные деньги использовать для нужд бизнеса?

К: Конечно, даже не думала, что такое возможно

С: Интересна ли вам возможность получать квалифицированные консультации персонального менеджера при возникновении сложностей?

К: Отлично, помощь бывает нужна.

Кейс 3.



Мария, я могу задать вам несколько вопросов?

Да, Александр

Я знаю, что вы сотрудничаете по РКО с «N- Банком»? Сколько строит РКО в этом банке?

10 000 рублей

Вы обслуживаетесь в этом банке как VIP – клиент?

нет, как мне объяснили – VIP – обслуживание у более крупных компаний

Есть ли у вас персональный менеджер, который может помочь если требуется?

Я знаю только менеджера, который оформлял документы по открытию счета

Мария, устраивают ли вас такие существенные затраты при работе с банком?

Конечно хотелось бы уменьшить оплату

Сталкивались ли вы с тем, что при возникновении проблем с платежками, нет специалиста, который персонально занимается вашим вопросом?

Да, вы знаете несколько раз были такие ситуации, приходилось звонить на горячую линию, объяснять разным специалистам. Иногда вопрос решался несколько дней



Кейс 3.



При возникновении сложностей с платежками и отсутствии помощи, это может привести к потере денег и клиентов?

Да, конечно. Это может привести к дополнительным тратам по неустойкам, недовольству клиентов

Такие существенные затраты на банковское обслуживание ограничивают использование денег на развитие бизнеса?

Да, банковские услуги стоят не дешево. Я бы нашла куда потратить деньги

Мария, хотите обслуживаться как VIP- клиент в приоритетном порядке и сэкономить до 70% на РКО , а сохраненные деньги использовать для нужд бизнеса?

Конечно, даже не думала, что такое возможно

Интересна ли вам возможность получать квалифицированные консультации персонального менеджера при возникновении сложностей?

Отлично, помощь бывает нужна



Кейс 4. Определите тип вопросов

С: Мария, могу я задать вам несколько вопросов?

К: да, Александр

С: Я знаю, что вы сотрудничаете с «N- Банком» по зарплатному проекту. В каких банкоматах сотрудники могут снимать заработную плату без комиссий?

К: Без комиссий можно снимать только в банкоматах нашего банка

С: Сколько времени банк выпускает зарплатные карты?

К: 1 месяц

С: Сколько стоит зарплатный проект в вашем банке?

К: называет сумму

С: Мария, возникали ли у сотрудников сложности со снятием зарплаты без комиссий из-за того, что мало банкоматов вашего банка

К: Иногда сотрудники снимают зп в других банкоматах

С: Приходится ли сотрудникам тратить время на поездки в банк, т.к. карта долго выпускается?

К: Сотрудники недовольны тем, что приходится ездить в банк

С: Мария, правильно ли я понимаю, что сотрудники недовольны лишними тратами из – за снятия зарплаты с комиссией?

К: Да

С: Недовольство сотрудников ожиданием в банках, лишними тратами снижает их лояльность к компании?

К: Надеюсь, что не слишком, но это неприятно

С: Мария, а хотели бы и ваши сотрудники иметь возможность бесплатно снимать заработную плату во всех банкоматах России и не платить за смс- оповещение?

К: Да, это было бы существенно экономнее и удобнее.

С: Как вы относитесь к тому, чтобы зарплатные карты были выпущены всего в течение 2 недель, а для вас зарплатный проект был бы бесплатным?

К: Отлично! Что для этого нужно?

Кейс 4.

Мария, я могу задать вам несколько вопросов?

Да, Александр

Я знаю, что вы сотрудничаете с «N- Банком» по зарплатному проекту. В каких банкоматах сотрудники могут снимать заработную плату без комиссий?

Без комиссий можно снимать только в банкоматах нашего банка

Сколько времени банк выпускает зарплатные карты?

1 месяц

Сколько стоит зарплатный проект в вашем банке?

Называет сумму

Мария, возникали ли у сотрудников сложности со снятием зарплаты без комиссий из-за того, что мало банкоматов вашего банка

Иногда сотрудники снимают зп в других банкоматах

Приходится ли сотрудникам тратить время на поездки в банк, т.к. карта долго выпускается?

Сотрудники недовольны тем, что приходится ездить в банк



Итоговый кейс.



Мария, правильно ли я понимаю, что сотрудники недовольны лишними тратами из – за снятия зарплаты с комиссией?

Да

Недовольство сотрудников ожиданием в банках, лишними тратами снижает их лояльность к компании?

Надеюсь, что не слишком, но это неприятно

Мария, а хотели бы и ваши сотрудники иметь возможность бесплатно снимать заработную плату во всех банкоматах России и не платить за смс - оповещение?

Да, это было бы существенно экономнее и удобнее.

Как вы относитесь к тому, чтобы зарплатные карты были выпущены всего в течение 2 недель, а для вас зарплатный проект был бы бесплатным?

Отлично! Что для этого нужно?



Задание после вебинара.

Для закрепления информации по формированию вопросов с помощью СПИН, вам нужно:

1. Решить кейс
2. Пройти небольшой тест

КЕЙС:

Представьте, что вы готовитесь к встрече с клиентом, который имеет счета в банках - «Открытие» и в «Райффайзенбанк».

А) Составьте дерево проблем

Б) Составьте пример диалога с таким клиентом

Буду жать выполненные задания через неделю.

Выбранные вопросы будут добавлены в Книгу Лучших практик, которой вы сможете пользоваться в работе.

Высоких вам продаж!

