



# Школа менеджеров

Занятие 5

Заключительное занятие

ЭКЗАМЕН



# Стратегия СПИН

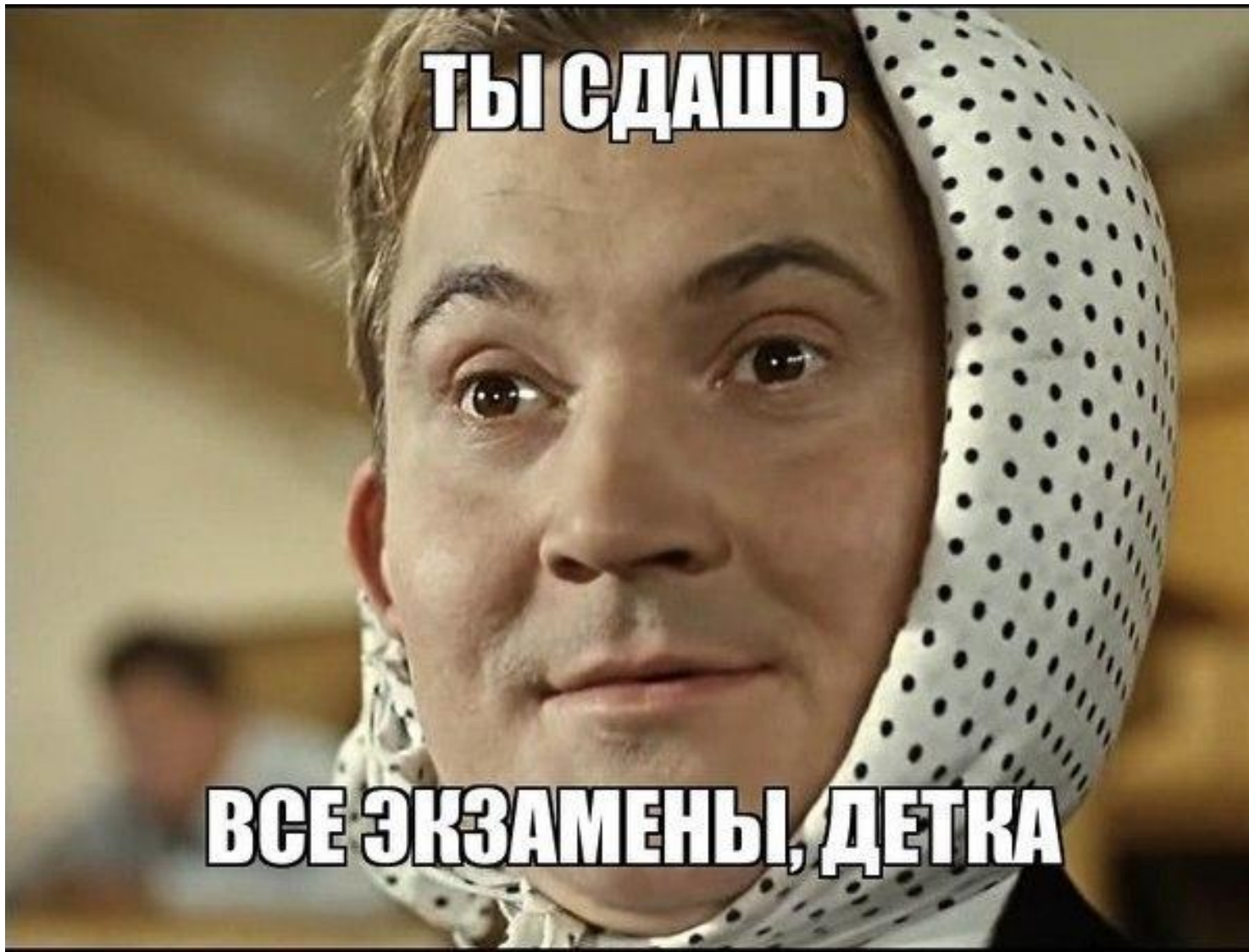


Техника СПИН – это метод продаж дорогостоящих услуг или товаров с помощью вопросов, задаваемых в определенном порядке, и позволяющих клиенту осознать, что его проблему может решить именно этот товар или услуга. Техника СПИН (SPIN) оперирует четырьмя блоками вопросов:

- 1) Ситуационные вопросы (Situation), с помощью которых можно установить контакт с клиентом и определить его ценности, особенности его бизнеса (в B2B-продажах);
- 2) Проблемные вопросы (Problem), позволяющие клиенту обратить внимание на существующие у него проблемы в той или иной сфере, в бизнесе;
- 3) Извлекающие вопросы (Implication), задавая которые, можно заставить клиента почувствовать, что проблемы могут зайти слишком далеко. С помощью этих вопросов можно выяснить, что клиент намерен предпринять для решения своих проблем;
- 4) Направляющие вопросы (Need-payoff): помогают клиенту принять решение о покупке без прямого воздействия и нажима продавца.



ЭКЗАМЕН!!! )))





# Как сдаем?

1. Разделиться на 3 команды
2. Выбрать капитана  
«Очередность»
3. Капитан получает задание для команды
4. Команда готовит ответ
5. Капитан отвечает
6. «Преподаватель валит» )
7. Команда помогает



Типичная ситуация



# ЗАДАНИЕ 1



*СИТУАЦИЯ:*

*Вы менеджер риэлтерского агентства и встречаетесь с покупателем квартиры.*

*ЗАДАНИЕ:*

*Вам необходимо максимально детально определить потребности покупателя!*

*Задание считается выполненным, если вы определили не менее 5 (!!!) критериев потребности покупателя )))*



## ЗАДАНИЕ 2



### *СИТУАЦИЯ:*

*Вы менеджер рекламного агентства и предлагаете клиенту разместить у вас рекламу.*

### *ЗАДАНИЕ:*

*Вам необходимо преодолеть ВСЕ возражения клиента и перейти к закрытию сделки!*

*Задание считается выполненным, если у клиента больше не найдется возражений )))*



## ЗАДАНИЕ 3



### *СИТУАЦИЯ:*

*Вы менеджер по продаже смазочных материалов и предлагаете купить крупную партию автомасел.*

### *ЗАДАНИЕ:*

*Вам необходимо:*

- 1. Сделать предварительное предложение*
- 2. Определить потребность*
- 3. Преодолеть возражение*
- 4. Закрыть клиента на сделку*

*Задание считается выполненным, если вы так провели переговоры, что клиент сам перешел к заключению сделки )))*



**ПОЗДРАВЛЯЕМ!!!!  
Экзамен сдан!**

