

Навыки эффективных продаж

Soft Skills

SAMSUNG

Чтобы продать, надо:

- * 1. Подготовиться
- * 2. Познакомиться
- * 3. Узнать о
потребности клиента
- * 4. Презентовать
- * 5. Ответить на возражения
- * 6. Закрепить клиента за собой



ПОДГОТОВИТЬСЯ...

* Организационно



* Информационно



* Психологически



Познакомиться...

Каналы общения

Невербальный

Вербальный

Голосовой

Визуальный

Слова и их значение

Громкость
Темп
Интонации
Тембр
Мелодичность

Внешний вид
Мимика
Жесты
Поза
Осанка

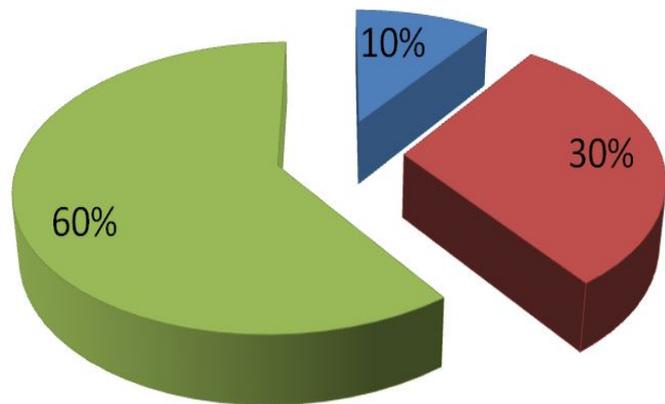
ЖЕЛТЫЙ СИНИЙ ОРАНЖЕВЫЙ
ЧЕРНЫЙ КРАСНЫЙ ЗЕЛЕНый
ФИОЛЕТОВЫЙ ЖЕЛТЫЙ КРАСНЫЙ
ОРАНЖЕВЫЙ ЗЕЛЕНый ЧЕРНЫЙ
СИНИЙ КРАСНЫЙ ФИОЛЕТОВЫЙ
ЗЕЛЕНый СИНИЙ ОРАНЖЕВЫЙ

Произвести первое впечатление

ЭФФЕКТИВНОСТЬ ВОЗДЕЙСТВИЯ НА КЛИЕНТА

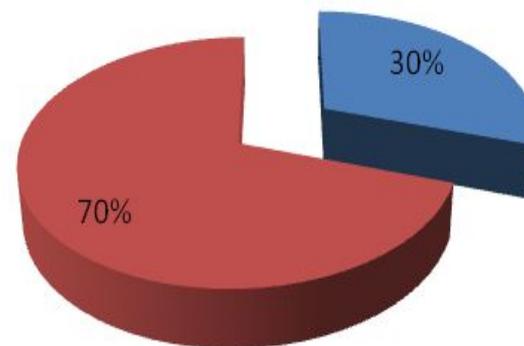
Личная встреча

■ Вербальный ■ Голосовой ■ Визуальный



Разговор по телефону

■ Вербальный ■ Голосовой



Как превратить продавца в своего клиента?

- * 1. Устанавливаем контакт
- * 2. Используем фразу-зацепку
- * 3. Определяем тип клиента



Hello!
My name is ...
You can trust me,

Аудитория



- **пол, возраст**
- **потребности**
- **цели**
- **мотивация**
- **образование**
- **опыт**

Используем фразу-зацепку

SAMSUNG

- КОМПЛИМЕНТ
- ВЫГОДА
- ПОЗИТИВНЫЕ ЭМОЦИИ
- ВОПРОС



Определяем тип клиента...

- ЧТО?
- КАКОЙ?
 - РАЦИОНАЛИСТ
- ПОЧЕМУ?
 - ЭКСПЕРИМЕНТАТОР
- КТО?
 - ЧУВСТВИТЕЛЬНЫЙ
- КАК?
- КОГДА?
 - ПЛАНОВИК

Типы клиентов и их характеристики

- ФАКТЫ
- ЛОГИКА
- ПОЛНЫЕ ПРЕДЛОЖЕНИЯ
- **РАЦИОНАЛИСТ**
- ИНТУИЦИЯ
- ОБЩАЯ КАРТИНА
- ЦЕЛОСТНОСТЬ
- ОБРАЗЫ
- **ЭКСПЕРИМЕНТАТОР**
- ЭМОЦИИ
- ОБЩЕНИЕ
- ЗАБОТА
- ВЫРАЖЕНИЕ
- **ЧУВСТВИТЕЛЬНЫЙ**
- ПЛАН
- ДЕТАЛИ
- ПРАВИЛА
- КОНКРЕТИКА
- ПЛАНОВИК

Узнать о потребности клиента

* Задаем вопросы



Открытые



Альтернативные



Закрытые



Презентовать

SAMSUNG



- КОНТАКТ
- ПРОСТОТА
- ОБЩИЙ ЯЗЫК
- КРАТКОСТЬ
- НАГЛЯДНОСТЬ
- ПРЕЗЕНТАЦИЯ ВЫГОД

Используя технику «Свойство-Выгода»

- * 1. СВОЙСТВО
- * 2. СЛОВО-СВЯЗКА
- * 3. ВЫГОДА



Какими бывают возражения?

SAMSUNG



ВОЗРАЖЕНИЕ -ЗАПРОС



ВОЗРАЖЕНИЕ-



Чтобы ответить на возражения, надо:

1. **ВЫСЛУШАТЬ КЛИЕНТА**
2. **ЗАДАТЬ УТОЧНЯЮЩИЙ ВОПРОС**
3. **ПСИХОЛОГИЧЕСКИ ПРИСОЕДИНИТЬСЯ К СИТУАЦИИ (ВЫРАЗИТЬ ЧАСТИЧНОЕ СОГЛАСИЕ)**
4. **ПРИВЕСТИ ВЕСКИЕ ДОВОДЫ (АРГУМЕНТЫ)**

Чтобы ответить на возражения

Уточняющие вопросы

- Что у вас есть?
- Почему вы выбрали именно этот продукт?

Присоединение

- Какое решение вы предлагаете?
- Почему именно этот вариант?
- Какие преимущества у вашего решения?

Аргумент

- Почему именно этот вариант?
- Какие преимущества у вашего решения?
- Почему именно этот вариант?

Закрепить клиента за собой



1. ОФОРМИТЬ ТОВАР/ЗАКАЗ.
2. ЗАФИКСИРОВАТЬ РАЗГОВОР.
3. УТОЧНИТЬ НАЛИЧИЕ ВОПРОСОВ.
4. ПРОЩАНИЕ. БЛАГОДАРНОСТЬ
5. КРЕАТИВНАЯ ФРАЗА.

СПАСИБО!

Ваши Вопросы

