A photograph of two business people shaking hands in a modern office environment. The background is blurred, showing other people in business attire. The text is overlaid in the center of the image.

# ПРОДАЖИ

## Метод СПИН



**ЛЮДИ ОБОЖАЮТ  
ПОКУПАТЬ**



**ЛЮДИ НЕ ЛЮБЯТ,  
КОГДА ИМ ПРОДАЮТ**



**СПИН** – техника продаж,  
разработанная еще в 1988 году Нилом  
Рекхемом. За 12 лет исследований было  
проанализировано более 40 000 встреч с  
клиентами, которые провели 10 000  
продавцов.

Техника состоит из четырех типов  
вопросов:

- **Ситуационные** (Situation)
- **Проблемные** (Problem)
- **Извлекающие** (implication)
- **Направляющие** (Need-payoff)

*«Если серьезность проблемы  
перевешивает цену ее решения,  
это станет основой для  
успешной продажи»*



# ЧТО ТАКОЕ СПИН ?



**РИСКИ**



# СТАДИИ ВСТРЕЧИ



# 1. НАЧАЛО ВСТРЕЧИ





## 2. ИССЛЕДОВАНИЕ





**ОТКРЫТЫЕ ИЛИ  
ЗАКРЫТЫЕ?**



**УСПЕХ**

# Техника СПИН

**Ситуационные вопросы** – помогают установить контакт с клиентом и определить особенности его бизнеса.

**Проблемные вопросы** – позволяют клиенту обратить внимание на существующие проблемы.

**Извлекающие вопросы** – помогают узнать как клиент планирует решать проблемы и что произойдет если они не будут решены.

**Направляющие вопросы** – помогают клиенту увидеть то как ваш товар поможет ему решить его проблему.

**S - Situation**

**P - Problem**

**I - Implication**

**N - Need-payoff**



**Задача ситуационных вопросов – узнать максимум информации о клиенте и его бизнесе.**

«Как давно работаете в этой сфере...?»

«С какими поставщиками...?»

«Насколько Вы довольны...?»

Обратите внимание, ситуационных вопросов нельзя задавать много, потому что клиент может потерять интерес к сделке из-за того что у него отнимают слишком много времени.



# СИТУАЦИОННЫЕ

**Задача проблемных вопросов** - узнать о проблемах покупателя, трудностях или недовольстве.

- «Беспокоит ли вас, что ... ?»
- «Насколько трудно...?»
- «Существует ли риск... ?»
- «Насколько вы довольны ... ?»
- «Какого рода сложности возникают у вас при ...?»

Проблемные вопросы тесно связаны с успехом небольших продаж и менее эффективны в



# ПРОБЛЕМНЫЕ

**вопросов** - сформировать  
серьезность или  
последствия проблем  
покупателя.

«Как (это) сказывается на прибыли?»  
«Вы считаете, что может отразиться на  
..?»  
«Какие последствия (это) за собой  
влечёт?»  
«Имеет ли существенное влияние на..?»

Способность представить последствия  
является важнейшим навыком в крупной  
продаже,  
ибо она увеличивает восприятие  
покупателем ценности решения, которое вы



# ИЗВЛЕКАЮЩИЕ



**Задача направляющих вопросов** - побудить покупателя рассказать Вам о выгодах Вашего же решения.

«Если бы мы смогли предоставить вам более выгодные условия, вас бы это заинтересовало?»

«Заинтересовались бы вы снижением (увеличением) ... на 15%?»

«Что, по Вашему мнению, будет наиболее важным с точки зрения экономии?»

«Что вы считаете наибольшими выгодами ..?»

Как и извлекающие, направляющие



**НАПРАВЛЯЮЩИЕ**



СКРЫТ

ЫЕ



ЯВНЫЕ

**ПОТРЕБНОСТИ**

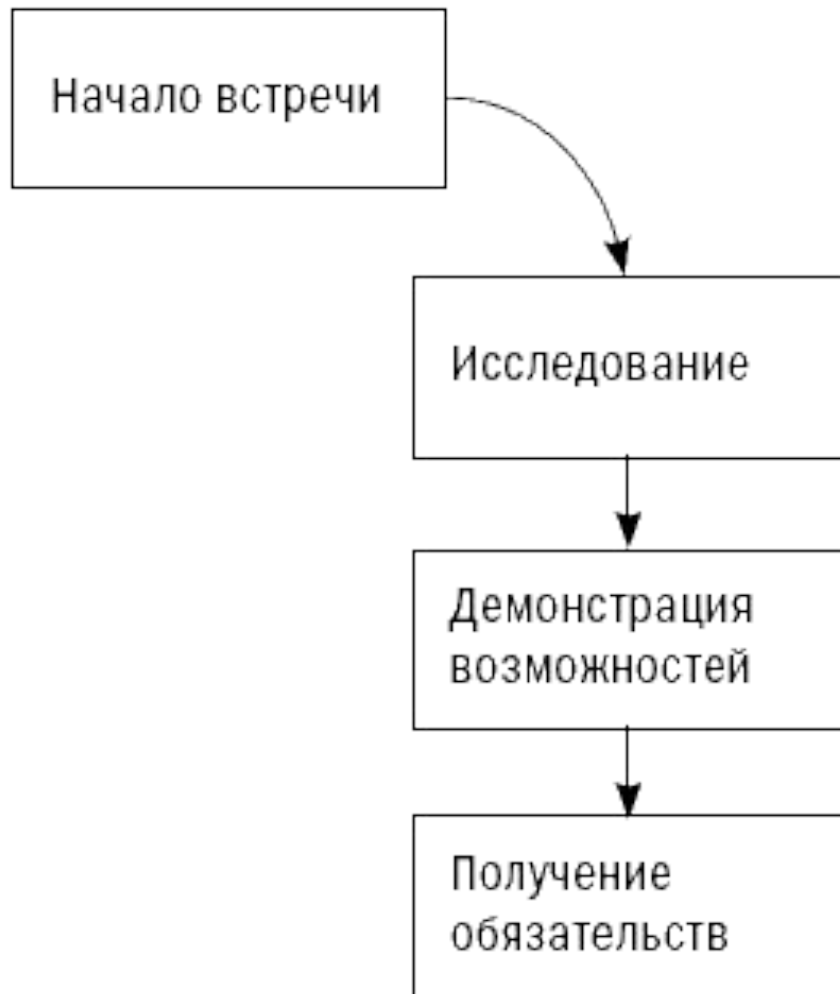


### 3. ДЕМОНСТРАЦИЯ ВОЗМОЖНОСТЕЙ





# 4. ПОЛУЧЕНИЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ



Использовать последовательность вопросов СПИН:

- ситуационные вопросы
- проблемные вопросы
- извлекающие вопросы
- направляющие вопросы

Предоставить выгоды, показывающие как ваш продукт/услуга удовлетворяет явные потребности, выраженные покупателем

- Проверить, действительно ли вы охватили все ключевые проблемы
- Суммировать выгоды
- Предложить соответствующее обязательство

С

Ситуационные вопросы

*Продавец использует*

*для установления  
контакта*

П

*чтобы задать*

Проблемные вопросы

*так что продавец  
выявляет*

Скрытые потребности

И

Извлекающие вопросы

*используя*

*что  
требует  
задавать*

*которые заставляют покупателя  
яснее и острее ощутить проблему*

Н

Направляющие вопросы

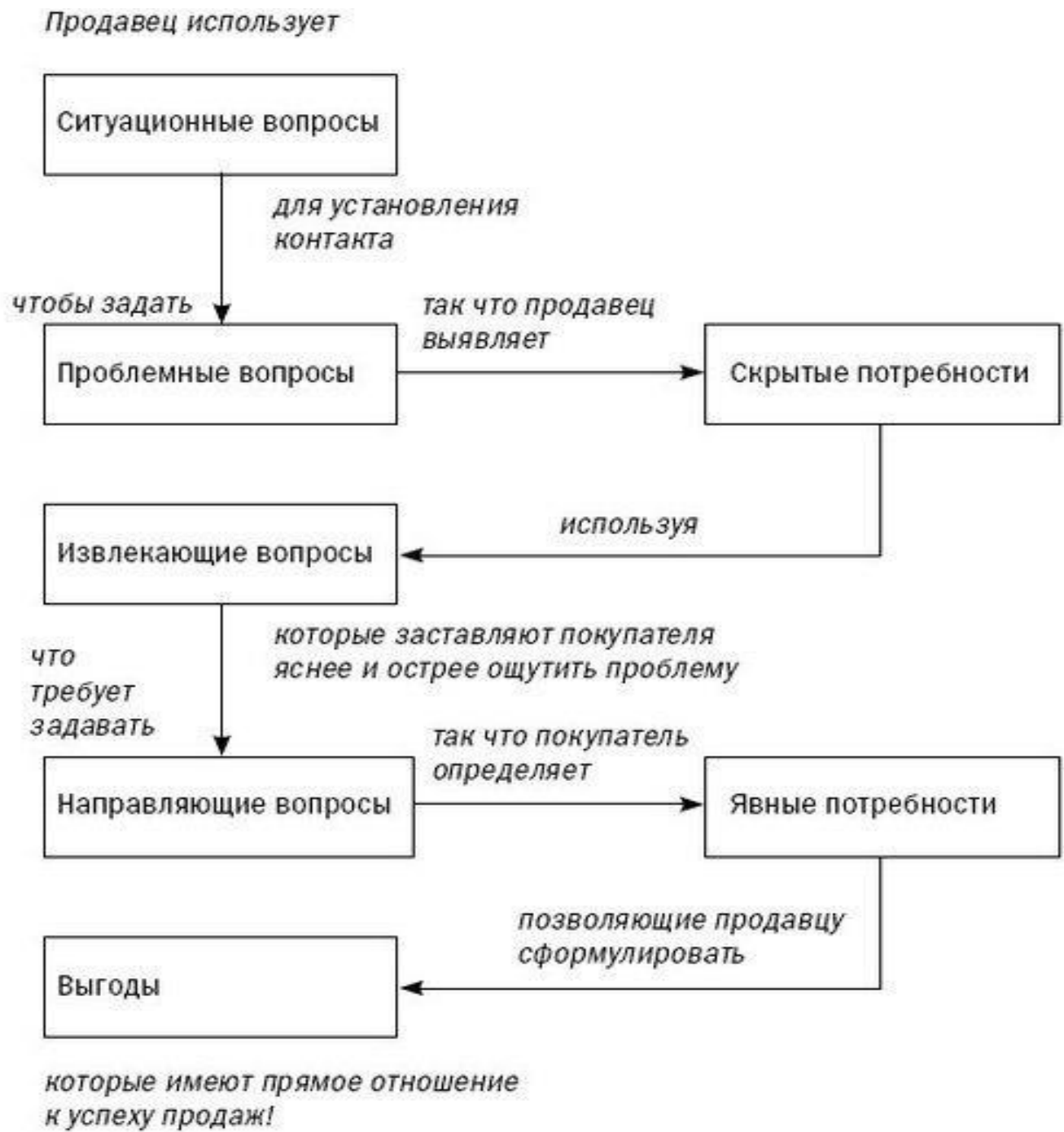
*так что покупатель  
определяет*

Явные потребности

Выгоды

*позволяющие продавцу  
сформулировать*

*которые имеют прямое отношение  
к успеху продаж!*







**КАКОЙ ТВОИ  
УРОВЕНЬ?**



# РЕКОМЕНДАЦИИ

## КНИГИ:

- Нил Рэкхэм, «СПИН-продажи»
- Тарасов Владимир, «Искусство управленческой борьбы»
- Михаил Литвак, «Психологическое Айкидо»
- Теодор Драйзер, «Трилогия желания» («Финансист, Титан и Стоик»)
- Глеб Архангельский, «Тайм-Драйв»

## ВИДЕО:

«Продавец», Режиссер Нил Бреннан

«Волк с Уолт стрит», Режиссер Мартин Скорсезе

«В погоне за счастьем», Режиссер Габриеле Муччино





**УСПЕХОВ ВАМ !**