

Семь ступеней успешной продажи

Часть 1. Ключевые компетенции менеджера по продажам.

- Роль и имидж менеджера по продажам (далее МПП);
- Ключевые компетенции МПП;

Часть 2. Расширенный цикл продажи

- Закон композиции в жизни и продажах;
- Поиск клиентов;
- «Холодные» контакты;
- Начало личного контакта, «топка льда»;
- Презентация возможностей;
- Ориентация в клиенте и выявление потребности;
- Презентация КП;
- Обратная связь и преодоление возражений;
- Завершение сделки;

Часть 3. Холодные контакты, общение по телефону

- Что такое «холодный контакт»?
- Самонастройка и преодоление страха;
- Цели и задачи холодного контакта по телефону;
- Предварительная презентация возможностей, предложение встречи;
- Подтверждение договорённости, резюмирование, прощание.

Часть 4. Личный контакт и подход к клиенту

- Создание первого впечатления;
- Начало встречи, первое впечатление;
- НЛП технологии в продажах: раппорт, подстройка, ведущие модальности;
- Невербальное воздействие на собеседника: конгруэнтность, мета-сообщение и энергетика общения.

Часть 5. Ориентация в клиенте, выявление потребности

- Цель и задачи этапа «Выявление потребности»;
- Виды потребностей и уровни принятия решений клиентом;
- Инструменты выявления потребности;
- Алгоритм выявления потребности;
- Технология конструирования вопросов;
- Техники активного эмпатического слушания.

Часть 6. Эффективное предложение клиенту, презентация

- Цели презентации;
- Уровни воздействия на клиента (инстинктивный, эмоциональный, логический);
- Модель: С-П-В (свойство – преимущество – выгода);
- Композиция презентации — связки;
- Приёмы и техники аргументации.

Часть 7. Работа с возражениями клиентов

- Причины возражений;
- Три заповеди при работе с возражениями;
- Алгоритм работы с возражениями;
- Семь базовых типов возражений: цена, время, свойства товара, насыщение, изменения, эмоции, негативный опыт и форма оплаты.
- Преодоление сопротивлений различного характера.

Часть 8. Завершение сделки.

- Как правильно «закрывать» сделку и всегда ли это необходимо?
- Сигналы готовности клиента к принятию решения;
- 16 техник «закрытия» сделки.