



УСПЕХ В ПРОДАЖАХ

МОДУЛЬ 3

Продажи методом построения взаимоотношений

ВВЕДЕНИЕ

МОДУЛЬ 3

Продажи методом построения взаимоотношений

За последние несколько лет процедура продаж кардинально изменилась, превратившись из стремительного, обезличенного процесса в неспешный процесс с вовлечением личности.

На сегодняшний день сердцем продаж является качество отношений, построенных вами с вашими потенциальными и нынешними покупателями.

Самые лучшие и успешные продавцы - те, кто лучше всех создает с потенциальными покупателями отношения высочайшего уровня. После этого покупатели могут не только приобрести что-либо, но и посоветовать товар или услугу друзьям и коллегам.

Из этой сессии вы узнаете о ключевых составляющих построения взаимоотношений и продажи при помощи выстраивания отношений и узнаете, как применить их в вашей деятельности.

“Человек в состоянии

достичь всего,

если он обладает

энтузиазмом.”

~ Чарльз Шваб

ПРОДАЖИ МЕТОДОМ ПОСТРОЕНИЯ ВЗАИМООТНОШЕНИЙ

1. На сегодняшний день все - и в работе, и в продажах - связано с взаимоотношениями:
 - a. Растущий уровень высоких _____ приводит к усилению ориентации на клиента, для сохранения позиций на рынке;
 - b. Люди _____ на 100%, они абсолютно подчиняются своим им;
 - c. Для успеха в сфере продаж ключевым фактором является _____ ;
 - d. Самый ценный актив компании на рынке - ее _____ : то есть, то, как ее видят покупатели;
 - e. Наиболее ценный ваш актив - тот же: ваша _____ .

2. Важные факты об отношениях в процессе продаж:
 - a. Сегодня хорошие отношения сложно построить из-за сильной _____ ;
 - b. Однажды построенные отношения легко поддерживать, если уделять им _____ ;
 - c. Решение приобрести товар - это решение вступить в долгосрочные отношения с вами и вашей компанией;
 - 1) Покупатель становится _____ от вас и ваших обещаний;
 - 2) Все покупатели уже обжигались на прошлых отношениях

при купле-продаже, поэтому они относятся к продавцам скептически;

3) Вашему покупателю доступно множество _____ ,
которые тоже могут удовлетворить его потребности.

- d. Правило: перед серьезным рассмотрением покупателем возможности покупки у вас - вам нужно установить с покупателем хорошие _____ ;
- e. Закон непрямого усилия гласит, что чем больше вы фокусируетесь на _____ , тем быстрее продажа начнет совершаться сама собой;
- f. При принятии решений о покупке - _____ для покупателя важнее, чем сам товар или услуга;
- g. _____ доверительные отношения с клиентами” - ключ к большим, прогнозируемым и повторяющимся продажам;
- h. Равнодушие является основным фактором, который приводит к потере клиентов.

3. В любой отрасли покупатели практически одинаково описывают лучших продавцов:

- a. “Он работает на _____ ”
- b. “Я чувствую, что он ведет себя как мой _____ , но при этом мне не надо ему платить;”
- c. “Он - мой _____ , _____ , _____ ;”
- d. “Он действительно понимает мою _____ .”

4. Ключ к продаже при помощи выстраивания отношений - это доверие и правдивость:
- a. Чем крупнее сделка, тем _____ отношения;
 - b. Отношения тем важнее, чем на _____ число людей повлияет покупка;
 - c. Чем _____ жизнь товара или срок принятия решения, тем важнее отношения;
 - d. Для _____ покупки вашего товара или услуги отношения важны чрезвычайно;
 - e. Сегодня основная переменная - это _____, а хорошие отношения снижают уровень чувствительности вашего покупателя к этому фактору.
5. Новая модель продаж - основа успеха в продажах:
- a. Установление высокого уровня доверия между вами и клиентом занимает около ___% процесса продажи;
 - b. Потребности. Абсолютно точное определение потребностей и проблем клиента занимает ___% процесса продажи;
 - c. Презентация. Во время нее вы показываете, что ваш товар или услуга удовлетворит потребности покупателя. В новой модели продаж презентация занимает ___%;
 - d. Закрытие сделки. Если вы построили доверительные отношения, ясно определили потребности, и клиент понял их, а также сделали хорошую презентацию и сопоставили продукцию с потребностями клиента, - то закрытие сделки не составит трудности. Это занимает ___% процесса.

6. Важнейшее правило продаж при помощи выстраивания отношений звучит так: "Умение слушать строит доверие:"
- a. Задавайте хорошие, заранее подготовленные _____ ;
 - b. Внимательно _____ , наклонитесь вперед и не перебивайте;
 - c. Сделайте _____ на 3-5 секунд перед ответом. Оставьте, таким образом, время на обдумывание реплики клиента;
 - d. Вопрос для выяснения: "Что вы имеете ввиду?"
 - e. Получите _____ связь; перефразируйте слова покупателя.

7. Правила построения отношений:

- a. Когда покупатель сказал "да", продажа только _____.
- b. Когда покупатель соглашается совершить у вас покупку, он чувствует, что вы находитесь в _____ перед ним;
- c. В момент покупки ваш счет, по мнению клиента, " _____";
- d. Что же делать? Надо не откладывая сделать что-либо, чтобы убедить клиента, что он сделал _____ выбор;
- e. Немедленно отправьте _____ или _____;
- f. Уделяйте покупателю даже больше _____, чем раньше;
- g. Составьте список регулярных _____ с клиентами.

Отношения в современных продажах - очень важный фактор. Лучшие продавцы умеют хорошо налаживать связи. Они знают, что качество отношений определяется количеством времени и сил, инвестируемым в такие отношения.

Лучшие продавцы всегда ищут способы в очередной раз напомнить покупателям, что отношения для них важны. Чем больше вы акцентируетесь на отношениях, тем больше продаж вы сможете осуществить и тем более успешным вы будете.

Остановите видео и ответьте на вопросы:

1. Предложите три способа улучшить "качество дружбы" с покупателем:

1) _____

2) _____

3) _____

2. Назовите три самых важных составляющих репутации вашей компании на рынке?

1) _____

2) _____

3) _____

3. Назовите три причины, по которым покупатели сдерживаются от сотрудничества с новыми продавцами:

1) _____

2) _____

3) _____

4. Почему на конкурентном рынке для покупателя отношения важнее, чем товар или услуга?

1) _____

2) _____

3) _____

5. Назовите три наиболее частые причины потери Вами клиентов?

1) _____

2) _____

3) _____

6. Назовите три наиболее часто используемых слова или выражения, которыми покупатели описывают лучших продавцов?

1) _____

2) _____

3) _____

7. Назовите три наиболее весомые выгоды, которые нравятся покупателю в качественных отношениях с продавцом?

1) _____

2) _____

3) _____

Какое одно действие вы сделаете немедленно после того, что узнали на сессии?
