Вы бы хотели иметь на расстоянии вытянутой руки шпаргалку, написанную успешным профессиональным менеджером по продажам, чтобы в трудную минуту можно было в нее заглянуть за советом?

Теперь у вас есть такая возможность!

В этой небольшой книге мы собрали 100 подсказок, которые охватывают все этапы продаж, начиная от холодных звонков и заканчивая заключением сделки.

СОДЕРЖАНИЕ

10 подсказок
по холодным звонкам 7

10 подсказок
по обработке входящих звонков 19

10 подсказок
по написанию продающих писем 31

10 подсказок
по вступлению с клиентом
в первый контакт на личной встрече 43

10 подсказок,
как провести встречу с клиентом 55

10 подсказок,
как провести презентацию 67

10 подсказок,
как вести переговоры о цене 79

10 подсказок,
как работать с возражениями 91

10 подсказок,
как получить заказ 103

10 подсказок,
как стать лучшим в продажах 115

Об авторах 127

10 подсказок

ПО ХОЛОДНЫМ ЗВОНКАМ

1

«Замостите дорогу» перед холодным звонком. Отправьте интересующему вас человеку несколько писем по обычной и электронной почте, пару факсов и открытку; только после этого начинайте звонить.

2

Не пытайтесь сразу продавать холодным звонком. Ваша цель на первом этапе убедиться, что информация, которую вы отправляли перед холодным звонком, дошла, и узнать, сумел ли клиент найти время для ознакомления с ней. Если то, что вы предлагаете, в принципе клиенту интересно — договоритесь о встрече, чтобы поподробнее обсудить это. Телефон — хорошее средство, чтобы отказать. На личной встрече, глядя человеку в глаза, отказать уже не так просто. Поэтому вместо того, чтобы продавать по телефону, добивайтесь встречи.

3

Соберите максимум информации о фирме и о человеке, с которым вы собираетесь говорить. Это добавит вам уверенности, а также поможет лучше понять потребности потенциального клиента.

4

Перед холодным звонком убедитесь, что располагаете достаточной информацией по продукту, ценам и условиям поставки. Очень непрофессионально, если вы по любому вопросу клиента теряетесь или ищете нужную информацию.

5

Узнайте, кто принимает решение о покупке. Спросите секретаря, на чье имя можно выслать информацию по поводу ... (подставьте то, что хотите продать). Если секретарь начнет задавать дополнительные вопросы, спросите: «Это вы принимаете решения по закупке?» В 9 из 10 случаев вам назовут того, кто принимает решение.

6

Спросите, удобно ли человеку в данный момент разговаривать. Человек не ждал вашего звонка. Часто нам говорят «нет» только потому, что заняты в данный момент и хотят поскорее отвязаться.

7

Если вы позвонили не вовремя, спросите, когда можно перезвонить. Так вы получите преимущество перед следующим звонком: «Здравствуйте, мы договаривались, что я вам позвоню».

8

Чаще называйте собеседника по имени (имени-отчеству). Это позволяет удерживать его внимание во время телефонного разговора.

9

Напишите «сценарий» для холодных звонков. Изложите на бумаге все: приветствие, как будете представляться, ваши преимущества, возможные возражения и ответы на них. Сценарий поможет справиться с волнением и направить разговор в нужное русло.
Но не вздумайте читать с бумаги, этим вы все испортите.

10

Что делать, если вам ответили по телефону «У нас все хорошо, нам ничего не нужно, мы уже работаем с другими». Лучшее, что можно на это сказать: «И вы полностью удовлетворены качеством, ценами, сервисом и считаете, что ничего улучшить уже нельзя?»

10 подсказок

ПО ОБРАБОТКЕ ВХОДЯЩИХ ЗВОНКОВ

1

Ведите себя как консультант, а не как справочная. Перестаньте просто отвечать на вопросы потенциальных клиентов типа «сколько стоит эта штучка?». Задавайте им встречные вопросы. Спросите, как он собирается эту штучку использовать, почему он спрашивает именно про эту модель. Узнайте, какую проблему он хочет решить с помощью этой штучки. Скажите ему, что эту проблему можно решить лучше и быстрее с помощью других штучек.

2

Выделитесь из длинного ряда ваших конкурентов. Если человек звонит вам, вероятно, он также будет звонить и вашим конкурентам. Постарайтесь чем-то выделиться и запомниться. Ведите себя как живой человек, а не робот. Разговорите клиента, установив с ним максимально личный контакт. Покажите, что понимаете его проблемы.

3

Спросите позвонившего, как его зовут. Уточните: «Как мне к вам обращаться?» Затем называйте человека по имени (или имени-отчеству) как можно чаще. Не забудьте представиться сами!

Конец ознакомительного фрагмента.
Приобрести книгу можно
в интернет-магазине
«Электронный универс»
e-Univers.ru