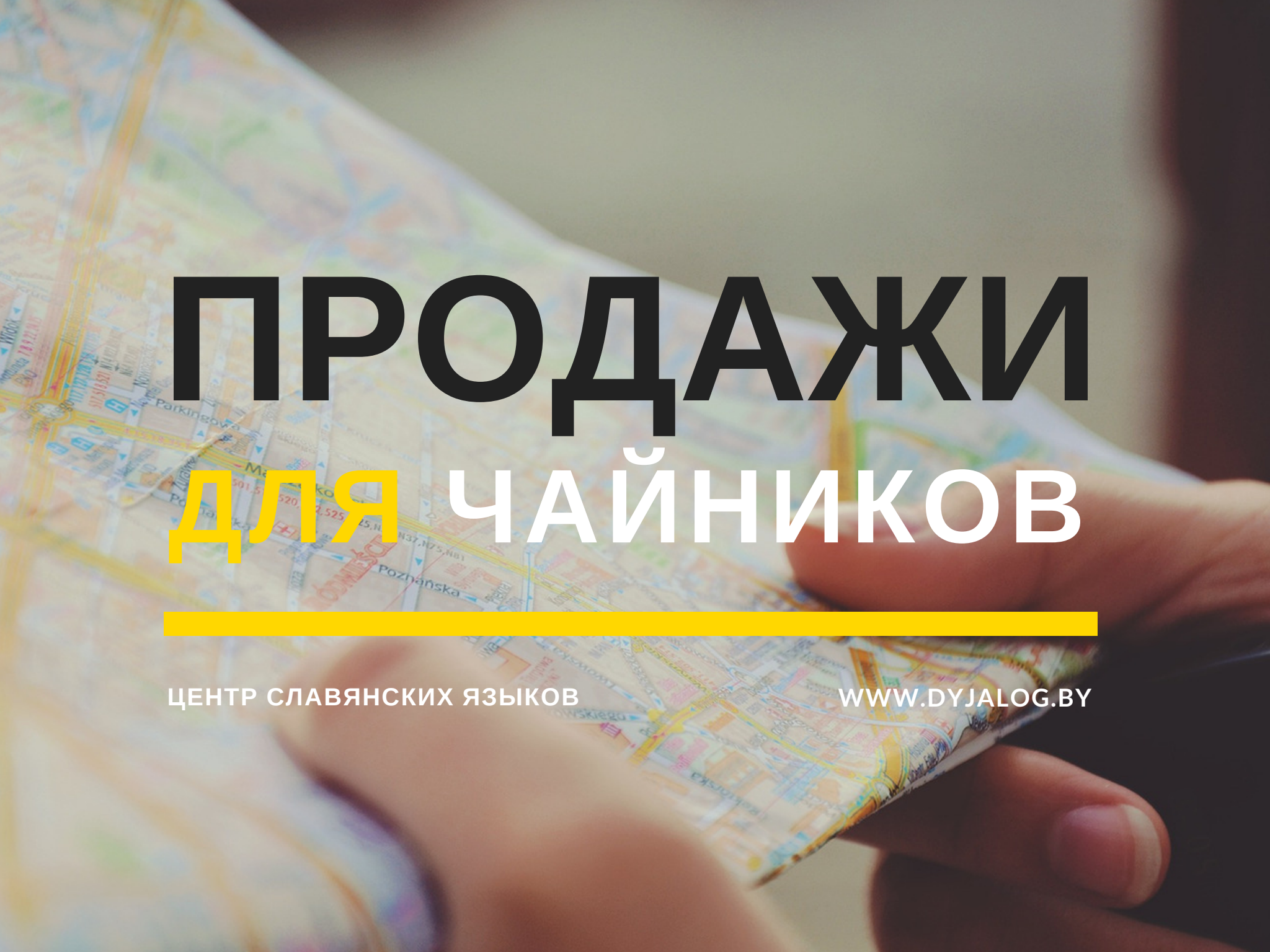




ПРОДАЖИ для ЧАЙНИКОВ

ЦЕНТР СЛАВЯНСКИХ ЯЗЫКОВ

WWW.DYJALOG.BY

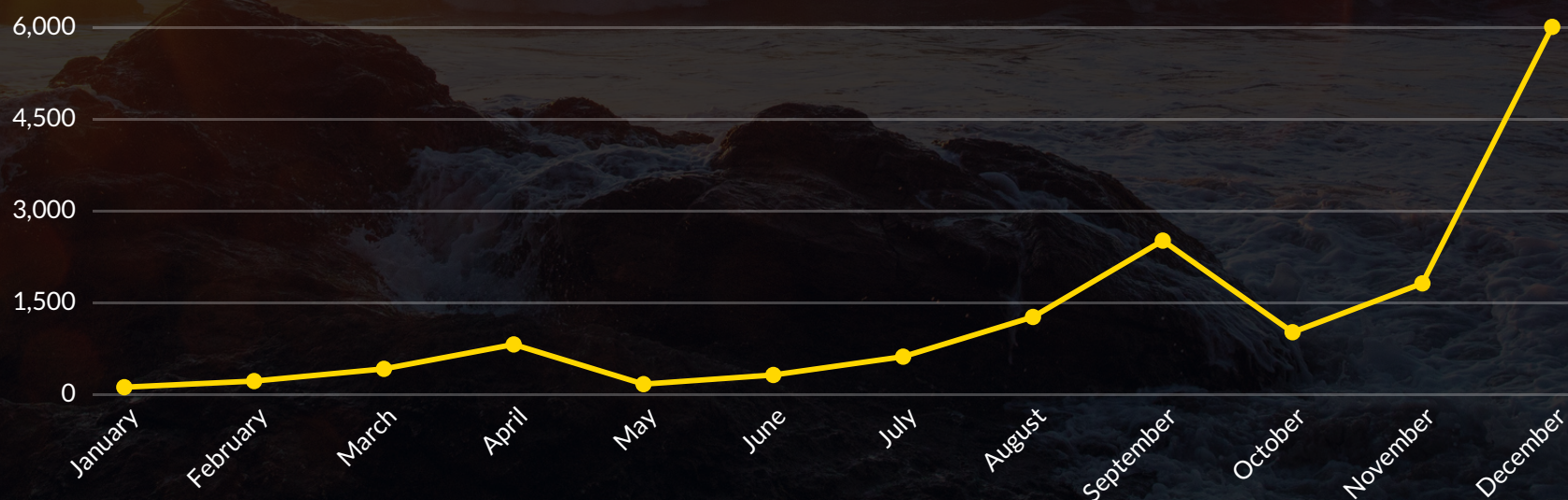
ЭТАПЫ РАЗГОВОРА С КЛИЕНТОМ

НА КАЖДЫЙ ИЗ ЭТИХ ЭТАПОВ МОЖНО ДЕЛАТЬ
ЗАГОТОВКИ РЕЧЕВЫХ МОДУЛЕЙ (МИНИ-СКРИПТЫ),
КОТОРЫЕ ВЫ БУДЕТЕ ПРИМЕНЯТЬ В ТОЙ ИЛИ ИНОЙ
СИТУАЦИИ.

- ПРИВЕТСТВИЕ;
- ВЫЯВЛЕНИЕ ПОТРЕБНОСТИ;
- ВАШЕ ПРЕДЛОЖЕНИЕ;
- БОРЬБА С ВОЗРАЖЕНИЯМИ;
- ЗАВЕРШЕНИЕ СДЕЛКИ.

01 ПРИВЕТСТВИЕ

Первый контакт всегда важен. Он должен быть **ПОЗИТИВНЫМ, ЧЕТКИМ И ДЕЛОВЫМ**, чтобы человек вовлекся в разговор сразу же. Чтобы снять блоки в общении, нужно быть более гибким и задавать открытые вопросы. Будьте открытым, проявите искреннее внимание, **улыбайтесь при разговоре**. Не забудьте представиться по имени.



02

ВЫЯВЛЕНИЕ ПОТРЕБНОСТИ

Лучше, проще и эффективнее метода, чем напрямую задавать вопросы, еще никто не придумал. **Задавайте Открытые вопросы о клиенте и внимательно Слушайте.** Открытый – это вопрос, на который нельзя ответить «Да» или «Нет».

Не задавайте слишком много закрытых вопросов! В голове клиента каша после многочисленных вопросов, типа «Утро? День? Вечер?», «Московская? Фрунзенская? Пушкинская? Толбухина?».



02

ВЫЯВЛЕНИЕ ПОТРЕБНОСТИ

Неправильно: Вас интересуют курсы польского на Карту поляка?

Правильно: Для каких целей Вы собираетесь изучать польский?

Правильно: Вы знаете процедуру получения Карты поляка, или Вам рассказать?

Правильно: А можете, в целом, рассказать, что для вас главное в курсах и с какими проблемами вы боитесь столкнуться?

Исходя из Развернутого ответа Клиента, у Вас может возникнуть еще ряд вопросов. Таким образом, Вы получите больше информации.

03 ПРЕДЛОЖЕНИЕ

Собрав информацию о срочности, куда удобнее добираться, общей осведомленности о нашей услуге, что он хочет получить, что его волнует, переходим непосредственно к предложению.

Самое время выложить козыри :) Теперь Вы знаете все опасения конкретно этого клиента и сможете объяснить, как Мы сможем их решить.

Обратите внимание клиента, что он совсем не рискует деньгами:

- Вы можете посетить бесплатное занятие, чтобы Вам было проще принять окончательное решение и понять, что этот курс Вам подходит.
- Если мы не оправдаем Ваших ожиданий и Вы не получите Карту поляка, мы вернем деньги.

03 ПРЕДЛОЖЕНИЕ

Если на предыдущем этапе Вы **выявили «боль»**, нужно на нее надавить.

Примеры:

При объяснении **сложной для клиента процедуры** получения КП, Вы должны упомянуть, что заполнение анкет, проверку документов мы берем на себя, чем существенно упрощаете задачу Клиента.

Курс направлен на Коммуникацию и проходит несложно и эффективно, если **Клиент боится, что не справится** с программой.

«Очень занят?». - Поэтому мы заранее готовим для Вас все учебные материалы. Вам не придется перед каждым занятием распечатывать материал, который быстро теряется, не систематизирован и т.д.

04 БОРЬБА С ВОЗРАЖЕНИЯМИ

Главное в борьбе с возражениями – это их выявление.

«Я подумаю» — самое распространенное возражение, на которое вы натываетесь.

Это показатель того, что человека **что-то не устраивает: деньги, время, качество, доверие.** Ваша задача — найти причину возражения. Это можно сделать, спросив, желает ли человек с вами работать, устраивает ли его предложение в целом, или же его что-то смущает.

*Для более детальной подготовки к борьбе с возражениями я подготовлю подборку **Видео***

05 ЗАВЕРШЕНИЕ СДЕЛКИ

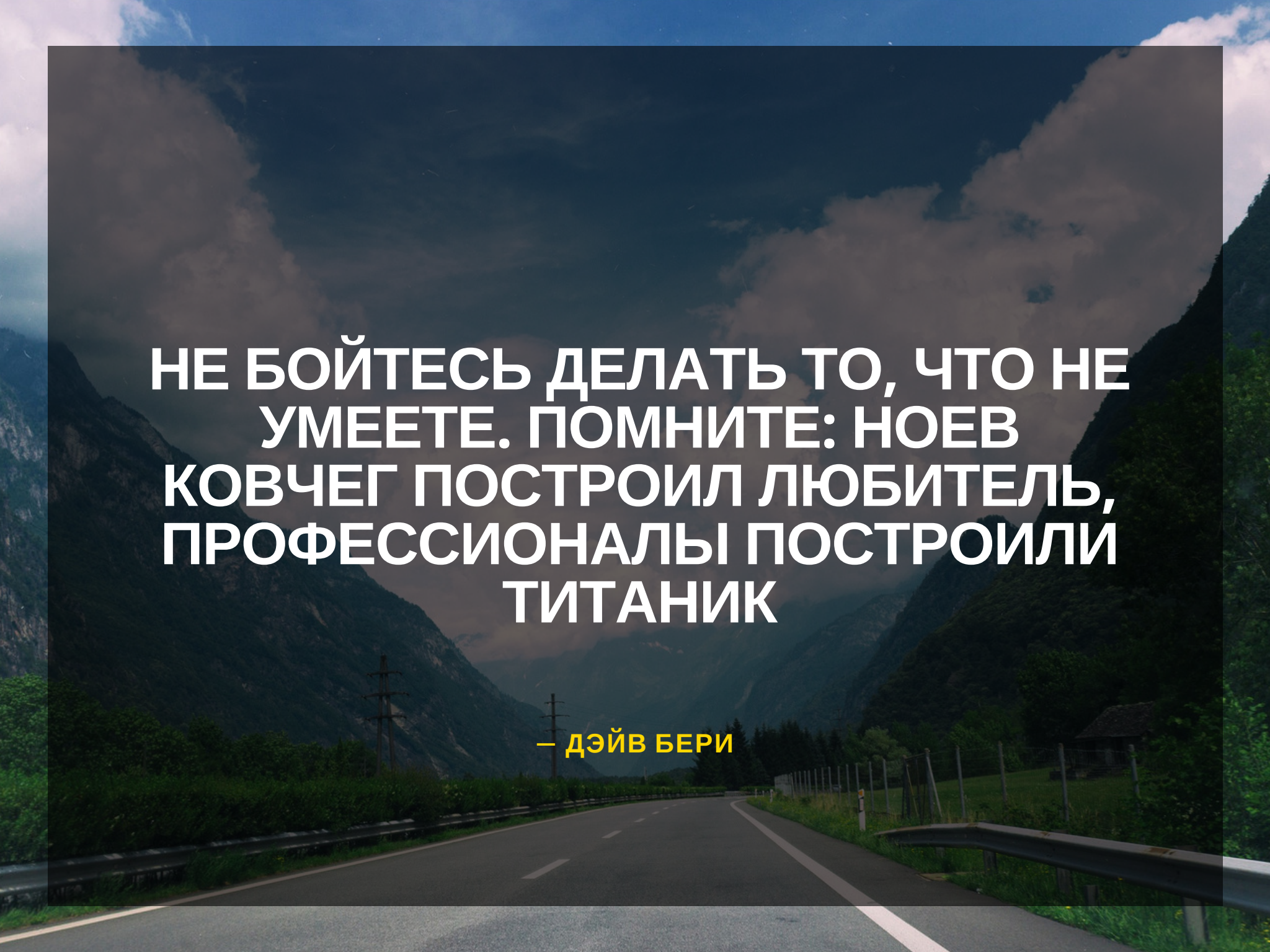
Общение с клиентом не должно быть простой консультацией – Вы должны к чему-то прийти. На это есть 3 варианта: **запись в группу, отказ, перенос.**

Проявите инициативу.

Пример: Мне кажется, что самый оптимальный вариант для Вас – это такая-то группа с такого-то числа. Так же мой совет, лучше забронировать место сейчас, так как возможно повышение стоимости из-за колебания курса, или мест просто не останется.

Если клиент не готов дать немедленный ответ – это Перенос. Обязательно нужно через некоторое время провести **повторную попытку продажи:**

- Давайте я перезвоню Вам в следующий вторник, на случай, если у Вас возникнут дополнительные вопросы или Вы что-то для себя решите?



НЕ БОЙТЕСЬ ДЕЛАТЬ ТО, ЧТО НЕ
УМЕЕТЕ. ПОМНИТЕ: НОЕВ
КОВЧЕГ ПОСТРОИЛ ЛЮБИТЕЛЬ,
ПРОФЕССИОНАЛЫ ПОСТРОИЛИ
ТИТАНИК

— ДЭЙВ БЕРИ