



**Учимся грамотно
продавать:**

**3 принципа и 5 этапов
работы с клиентом**

ВЕДУЩИЙ: СЕРГЕЙ ПРОСТЯКОВ
менеджер по продажам

Введение

- ▶ Отличия работы при входящем маркетинге от холодного обзыва
- ▶ Готовность браться за лид.
Запретные темы.



Вехи продаж:

1. Оперативность

- Оперативная обратная связь (звонки, письма, встречи)
- Оперативность в подготовке и сборе документов (Предложение, договор, уставные документы и т. д.)

НО!

Когда нужно выдерживать паузу:

- Торги.
- Предложение (не через 20 минут присылать)

Вехи продаж:

2. Экспертность

- Уникальное КП;
- Предварительный аудит сайта клиента;
- Раскрытие терминов;
- Прямое предложение решения проблемы;

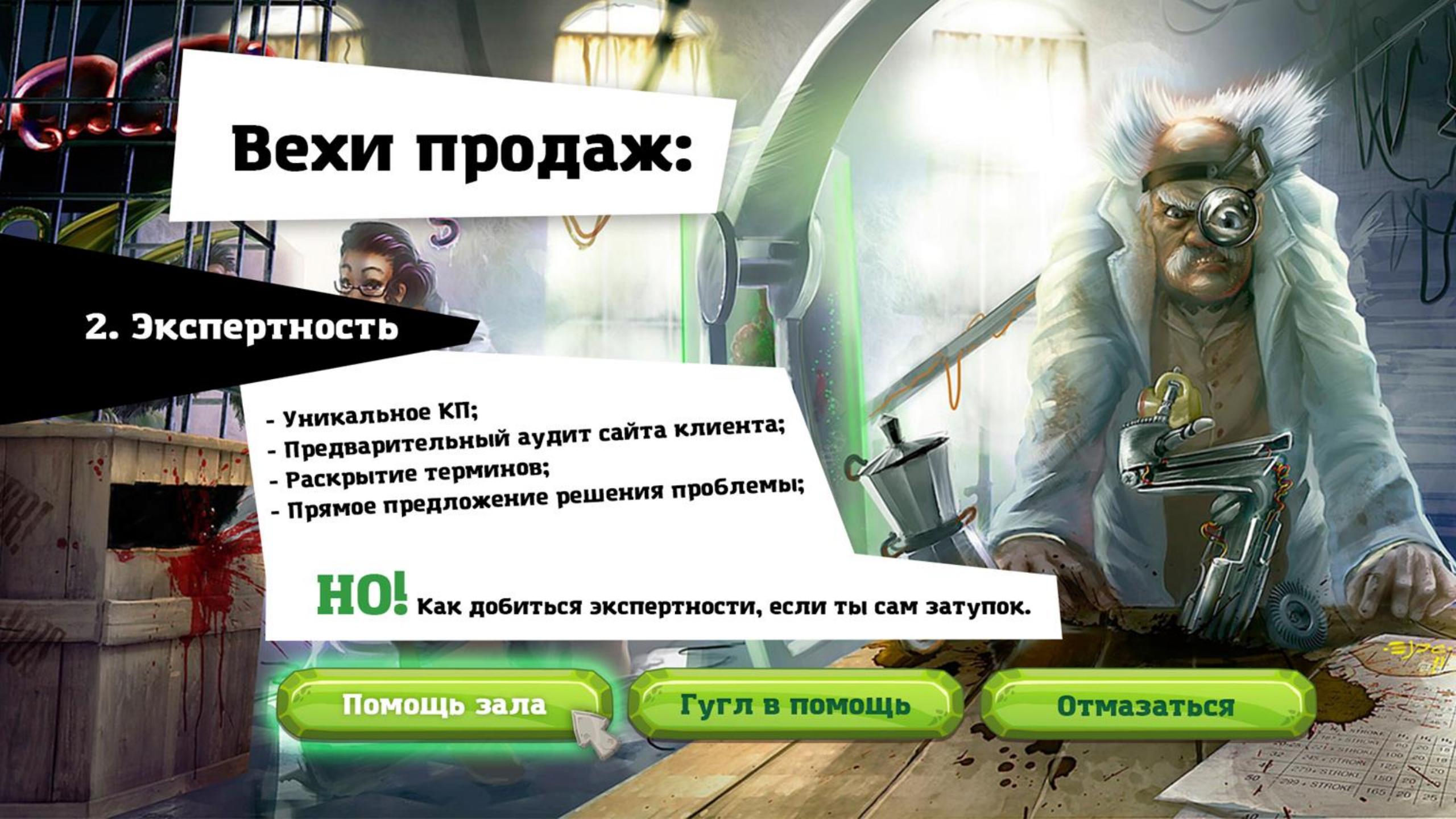
НО!

Как добиться экспертизы, если ты сам затупок.

Помощь зала

Гугл в помощь

Отмазаться



Вехи продаж:

3. Эмпатия

- Говорим на языке клиента;
- Приводим в пример реализованные кейсы;
- Говорим честно, если методы предложенные клиентом заведомо нерабочие;

НО!

Как держать баланс, не превращаясь
в «подхалима» или «назойливого менеджера».



Этапы продаж



Сбор данных

- Оперативный созвон;
- Выслушиваем «боль» клиента;
- Переводим слова клиента на наш язык;

Задачи этапа:
выявить суть обращения, познакомиться.



Этапы продаж



Изучение проекта

- Погружаемся в бизнес процессы;
- Изучаем имеющиеся вводные и возвращаемся с вопросами;
- Советуемся с коллегами;

Задачи этапа:

выявить реальные проблемы клиента и бизнеса.



Этапы продаж



Предложение

- Последовательно и просто излагаем наше предложение;
- Акцентируем внимание клиента в первую очередь на его «боли» и путях её решения;
- Обосновываем цену предложения;
- Пишем сопроводительное письмо;

Задачи этапа:

Предложить клиенту решение его проблемы



Этапы продаж

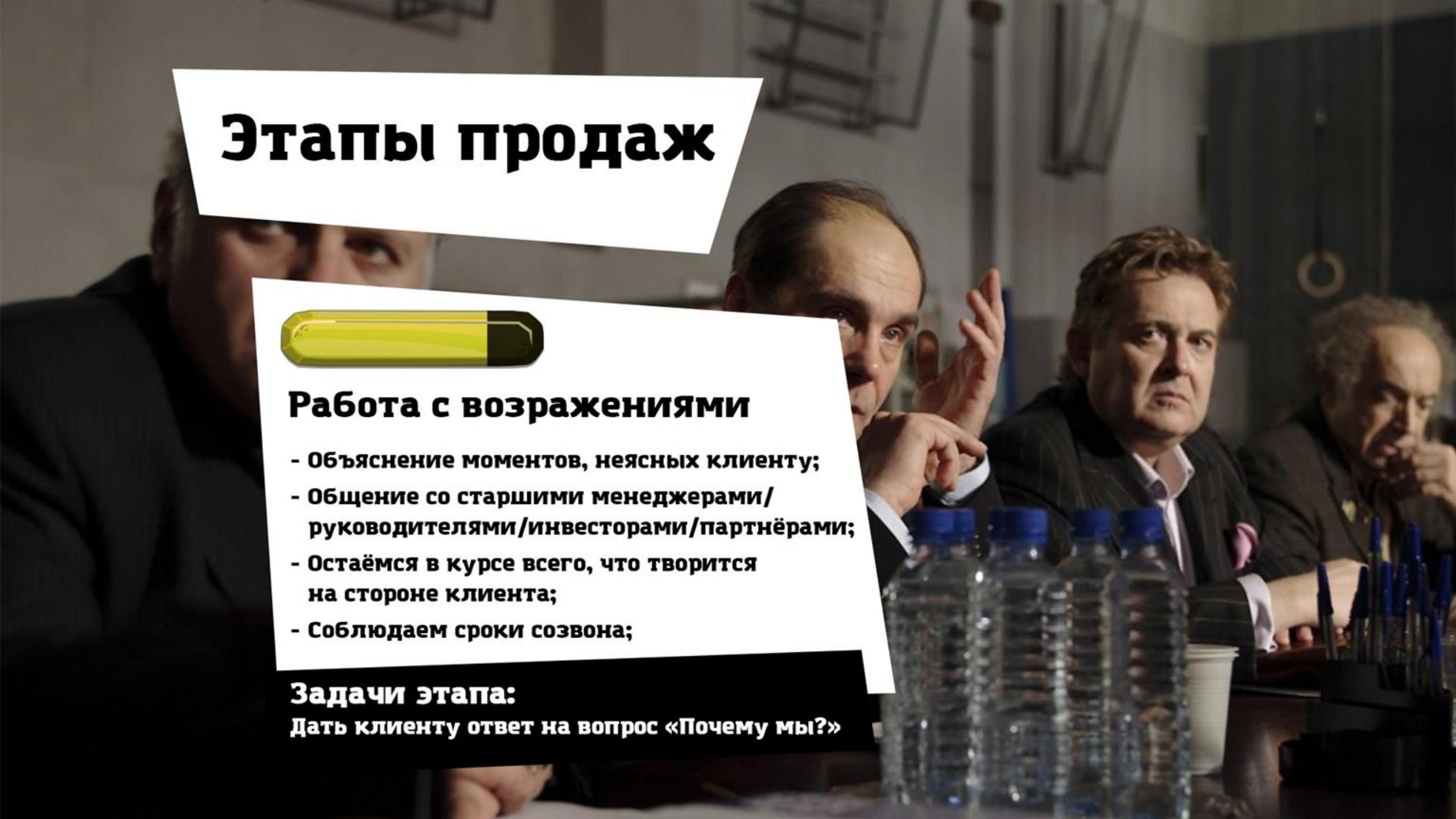


Работа с возражениями

- Объяснение моментов, неясных клиенту;
- Общение со старшими менеджерами/
руководителями/инвесторами/партнёрами;
- Остаёмся в курсе всего, что творится
на стороне клиента;
- Соблюдаем сроки созвона;

Задачи этапа:

Дать клиенту ответ на вопрос «Почему мы?»



Этапы продаж

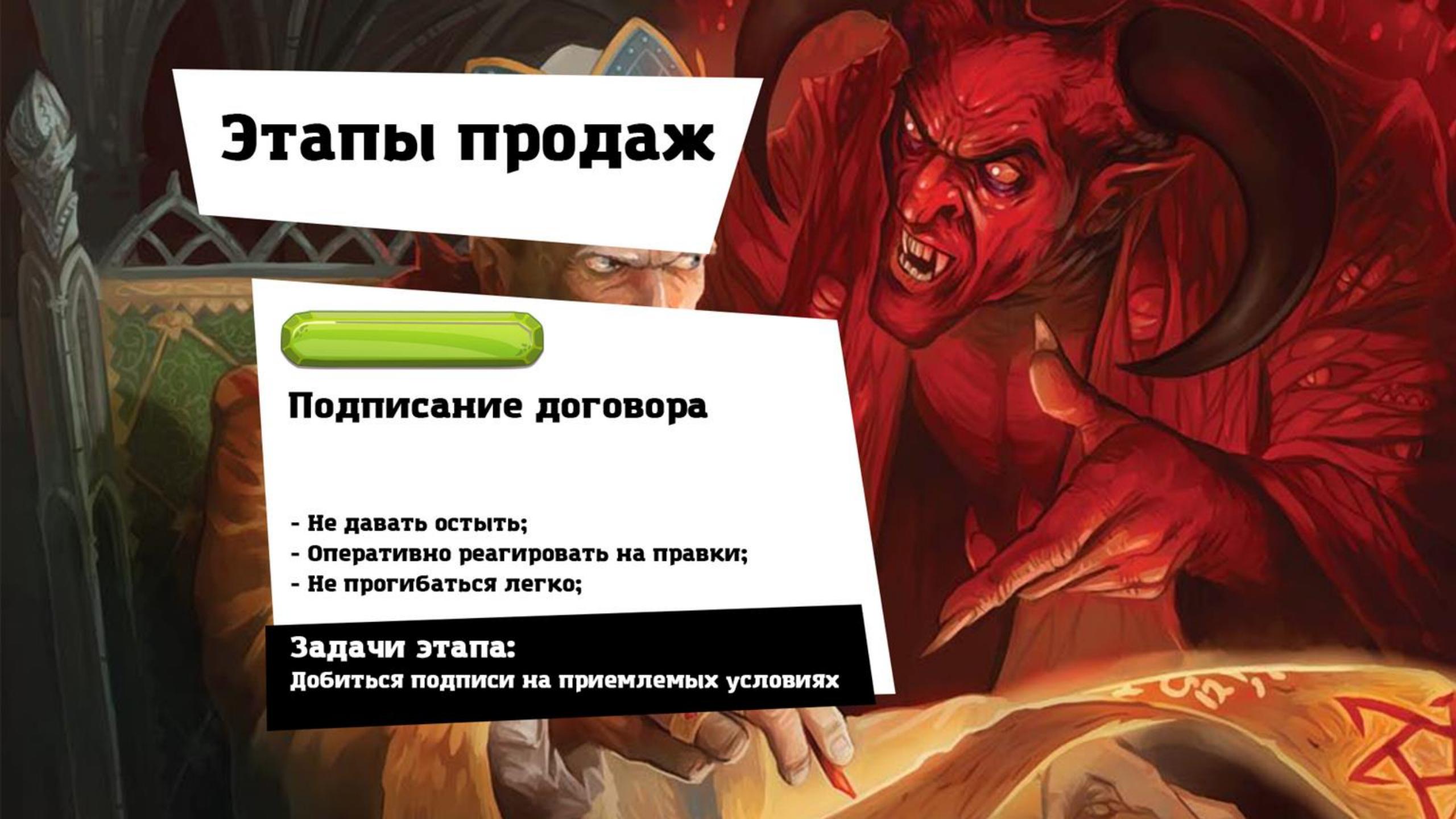


Подписание договора

- Не давать остыть;
- Оперативно реагировать на правки;
- Не прогибаться легко;

Задачи этапа:

Добиться подписи на приемлемых условиях



Заключение

- ▶ Вопрос мотивации и понимание собственных потребностей
- ▶ Волны успеха и сезонности
- ▶ Как оставаться «в себе»

