



Бизнес-тренер
Алексей Кубрак



семинар-тренинг

ТЕХНОЛОГИЯ РОЗНИЧНЫХ ПРОДАЖ: АЛГОРИТМЫ И ИНСТРУМЕНТЫ

Автор и ведущий:
Алексей Кубрак

Краснодар 2023

СОДЕРЖАНИЕ

	Блог	Стр.
Введение		
1 этап. Начало		
• Цель		
• Первое впечатление		
• Первые фразы		
2 этап. Определение потребностей		
• Цель		
• Умение задавать вопросы		
• Умение слушать		
3 этап. Презентация		
• Цель		
• Правила и приёмы презентации		
• Как быть убедительным		
4 этап. Работа с возражениями		
• Цель		
• Виды возражений		
• Алгоритм работы с возражениями		
• Приёмы преодоления возражений		
5 этап. Завершение		
• Цель		
• Приёмы закрытия сделки		
• Последние фразы		
Литература		

Умение задавать вопросы

Чтобы развить навык эффективно собирать информацию о потребностях клиента, продавец должен уметь пользоваться различными видами вопросов и задавать их в определенной последовательности (т.е. задавать вопросы по определенной технологии).

Виды вопросов

Вид	Определение и цель	Пример
Открытые вопросы	Вопросы, предполагающие развёрнутый ответ. Начинайте вопрос со слов: Что, Как, Почему, Каким образом? При каких условиях? Цель: разговорить клиента	Какой цвет предпочитаете?
Альтернативные вопросы	Вопросы, в формулировке которых содержатся варианты ответов Цель: сузить информацию до нескольких альтернатив	Вам больше нравится красный или желтый цвет?
Закрытые вопросы	Вопросы, предполагающие ответ «да» или «нет» Цель: быстро получить конкретную информацию	Вам нравится красный цвет?

Последовательность задавания вопросов.

Модель «Воронка вопросов»

Данная последовательность задавания вопросов покупателю основывается на теории формирования мотива Е.П. Ильина.

Этапы формирования мотива

1. Осознание потребности.
 - человек осознает потребность, например, он понимает: «Хочу новый телефон»
2. Поисковая активность:
 - человек начинает думать, размышляя о том, как удовлетворить потребность, собирать информацию, сопоставлять различные факторы: наличие денег, времени, свои предпочтения: «Хочу престижный последний iPhone, но нет столько денег. Есть деньги на Samsung, но не нравится дизайн» и т.д.
3. Формирование намерения:
 - человек принимает решение, в результате чего у него формируется план действий по удовлетворению потребности. «Так, куплю iPhone 7».

Модель «Воронка вопросов»



Задание. Напишите примеры вопросов по модели «Воронка вопросов»

Вопросы-фильтры

Вопросы о мотиваторах

Вопросы о намерениях

Умение слушать

Приёмы (техники) активного слушания

Техника	Определение	Как это сделать
Уточнение	Уточнение сказанной партнёром информации с помощью дополнительных вопросов	<ul style="list-style-type: none"> - Сколько...? - Когда...? - Что вы имеете ввиду?
Повторение	Дословное воспроизведение, цитирование сказанного партнёром	<p>1. Цитирование. Вставляйте цитаты из высказываний партнёра в собственные фразы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Итак, вы считаете... (далее цитата). - Насколько я понял, вы.. (далее цитата). - Вы сказали, что...(далее цитата) <p>2. Эхо-реакции. Повторяйте дословно последние слова партнёра (как эхо) или повторите с вопросительной интонацией одно или два слова, произнесённые партнёром.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Мне больше нравится красным цветом... - Красный цветом?
Перефразирование	Краткая передача сути высказывания партнёра	<p>Старайтесь лаконично (коротко) сформулировать сказанное партнёром. Следуйте логике партнёра, а не собственной логике.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Мы вчера встречались с партнёрами из Германии. Они нам сделали очень интересное предложение о расширении сотрудничества. - То есть вам сделали коммерческое предложение?
Интерпритация	Высказывание собственного предположения об истинном значении сказанного или о причинах и целях высказывания партнёра	<ul style="list-style-type: none"> - Ты, наверное, имеешь ввиду...? - Вы, наверное, говорите это потому, что...? - По-видимому, вы хотите, чтобы...? - Если я правильно понял, вы хотите сказать...