

Тренинг

«Искусство продавать эффективно»



Тренер: Витольд Зенькович

Фасилитатор, бизнес-тренер, специалист e-commerce

Бакалавр бизнес-администрирования (ВВА, БГУ ИБМТ)

Магистрант «Конфликтология» (РГСУ)

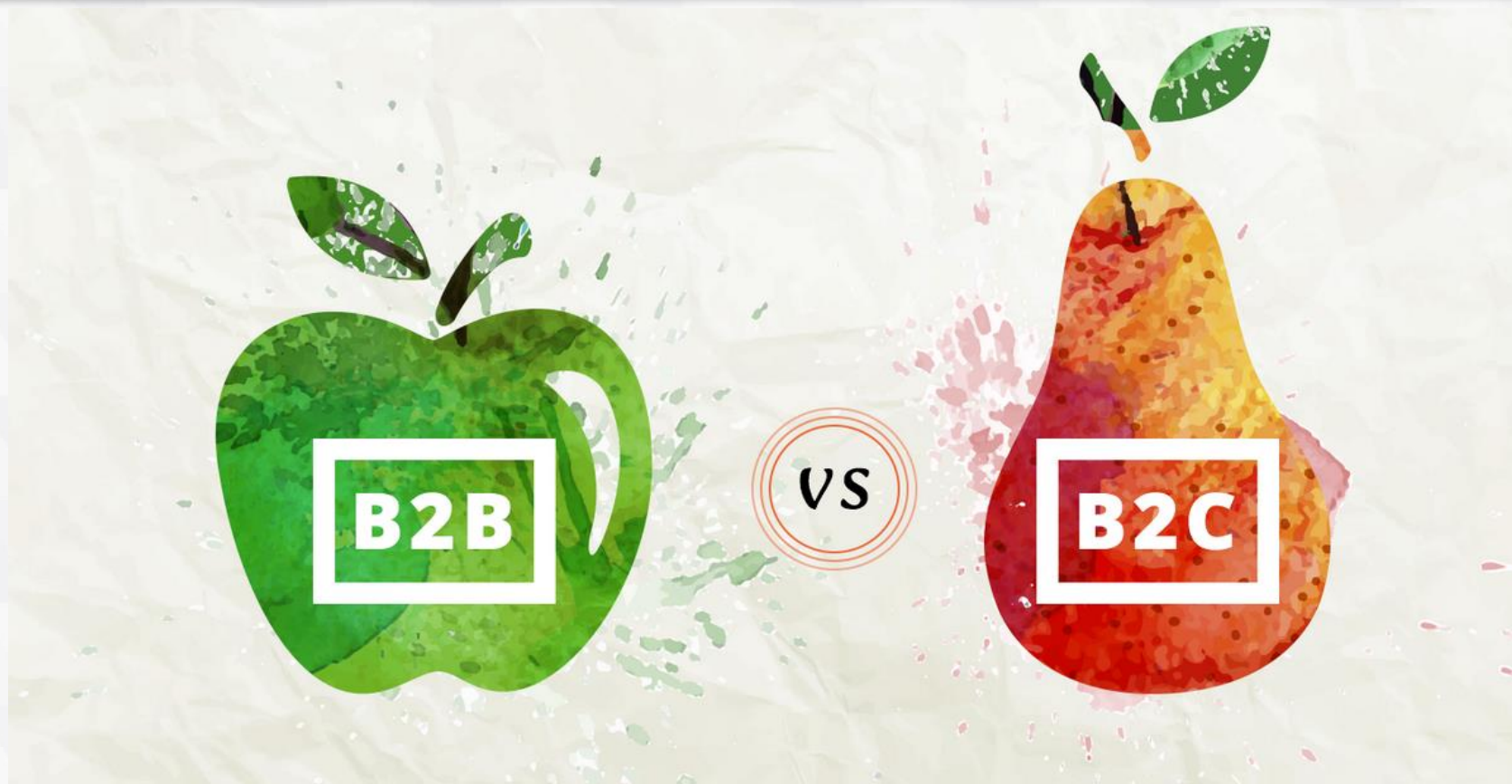
Опыт работы:

- Собственные успешные коммерческие проекты (e-commerce)
- Курирование процессов обучения персонала в 16 торговых объектах (6 городов РБ)
- Разработка собственных тренингов
- Проведено более 30 аудиторных и более 100 полевых тренингов

Задачи тренинга «Искусство эффективных продаж»

- ✓ Развитие инициативы и коммуникативных навыков участников, которые позволят эффективно презентовать и продвигать товар.
- ✓ Управление продажами: оцифровка применяемых усилий, работа с показателями эффективности
- ✓ Ответить на вопросы: Как продавать? Кому продавать? Зачем продавать?

Виды продаж:



Показатели эффективности(KPI):

- ✓ Проходимость (охват)
- ✓ Конверсия
- ✓ Выручка/Чистая прибыль
- ✓ Количество продаж
- ✓ Средний чек
- ✓ Ёмкость чека (допродажа/продажа сопутствующих изделий)

Развитие маркетинга:

- ✓ Первая концепция: совершенствование производства
- ✓ Вторая концепция: совершенствование товара
- ✓ Третья концепция: концентрация на сбыте продукта
- ✓ Четвертая концепция: потребительская концепция
- ✓ Пятая концепция: социально-этический маркетинг

Брендинг

Создание уникального имени и образа товара в глазах покупателя.



Брендинг

Зачем?

- 1) Увеличение цены
- 2) Лояльность клиентов
- 3) Снижение затрат на рекламу
- 4) Вывод новых продуктов



Брендинг

Как?

- 1) Описание ЦА
- 2) Изучение конкурентов
- 3) Разработка бренда
- 4) План продвижения



Способы продвижения:

- ✓ Интернет-маркетинг: SEO, контекстная реклама, SMM
- ✓ Event-маркетинг (событийный)
- ✓ Реклама (наружная, брошюры, рассылки)
- ✓ Активные продажи

Типы продаж:

- ✓ **Обслуживающие**
- ✓ **Импульсные**
- ✓ **Экспертные продажи**



Этапы продаж:

- 0) Подготовка
- 1) Установление контакта
- 2) Выявление потребностей
- 3) Презентация
- 4) Работа с возражениями
- 5) Завершение сделки



Воронка продаж:

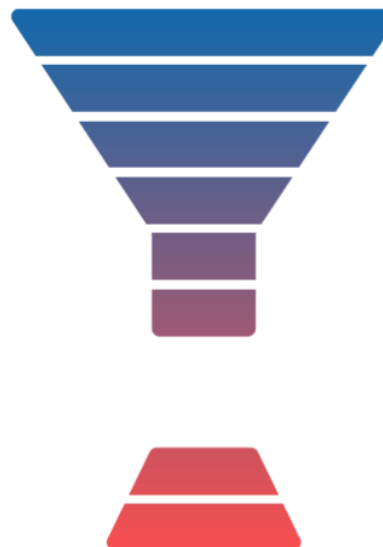
Воронка продаж

Основные этапы:

1. Установление контакта
2. Выявление потребностей
3. Презентация товара
4. Работа с возражениями
5. Завершение сделки
6. Feedback / удовлетворенность

Дополнительные этапы:

7. Повторные продажи
8. Продажа отказавшимся



Подготовка

- ✓ Сбор сведений
- ✓ Ментальный настрой
- ✓ Ресурсная подготовка



Установление контакта

- ✓ Произвести хорошее первое впечатление
- ✓ Завоевать доверие
- ✓ Заинтересовать клиента
- ✓ Знать что говорить и как говорить (скрипты, невербалика, эмоции, харизма)

Выявление потребностей:

Инструменты:

✓ Вопросы:

открытые, закрытые, альтернативные

✓ Активное слушание

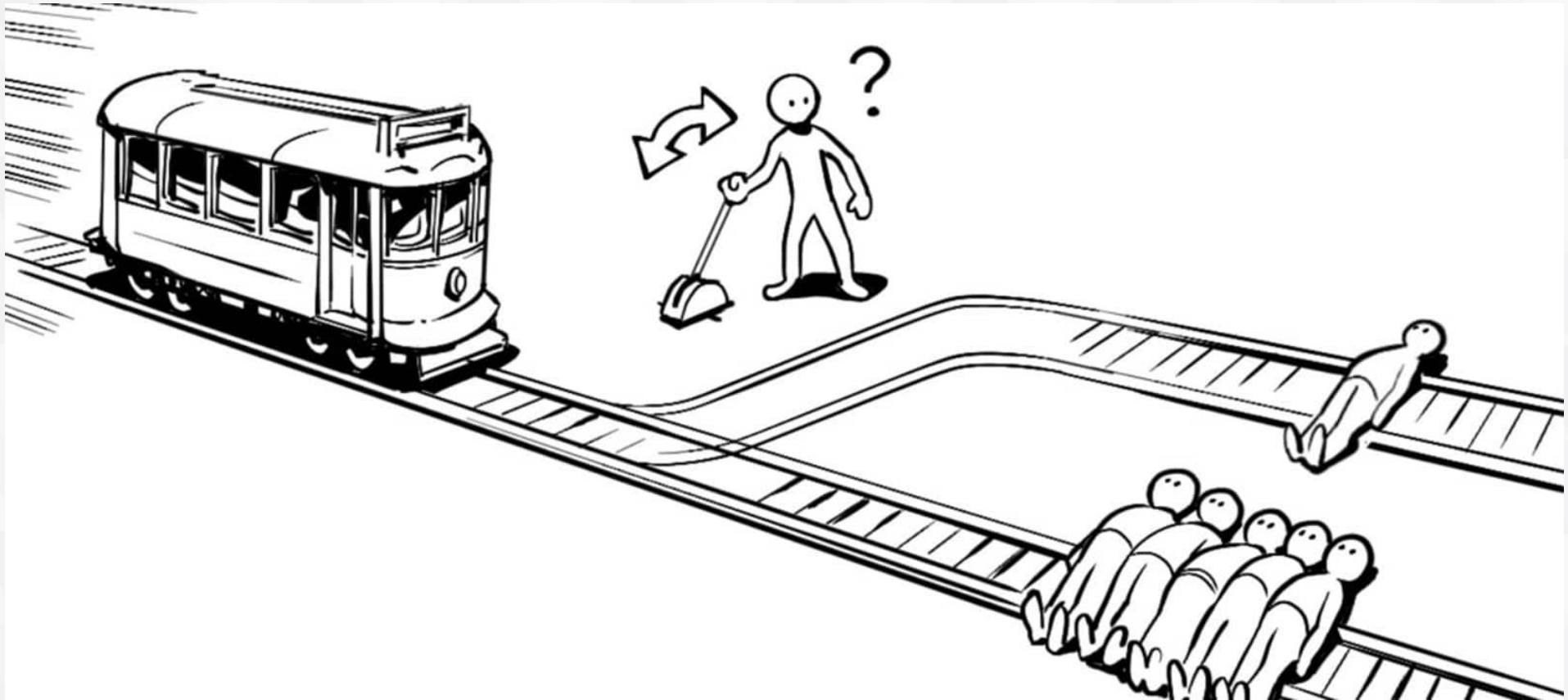
✓ Выявить выгоды покупателя



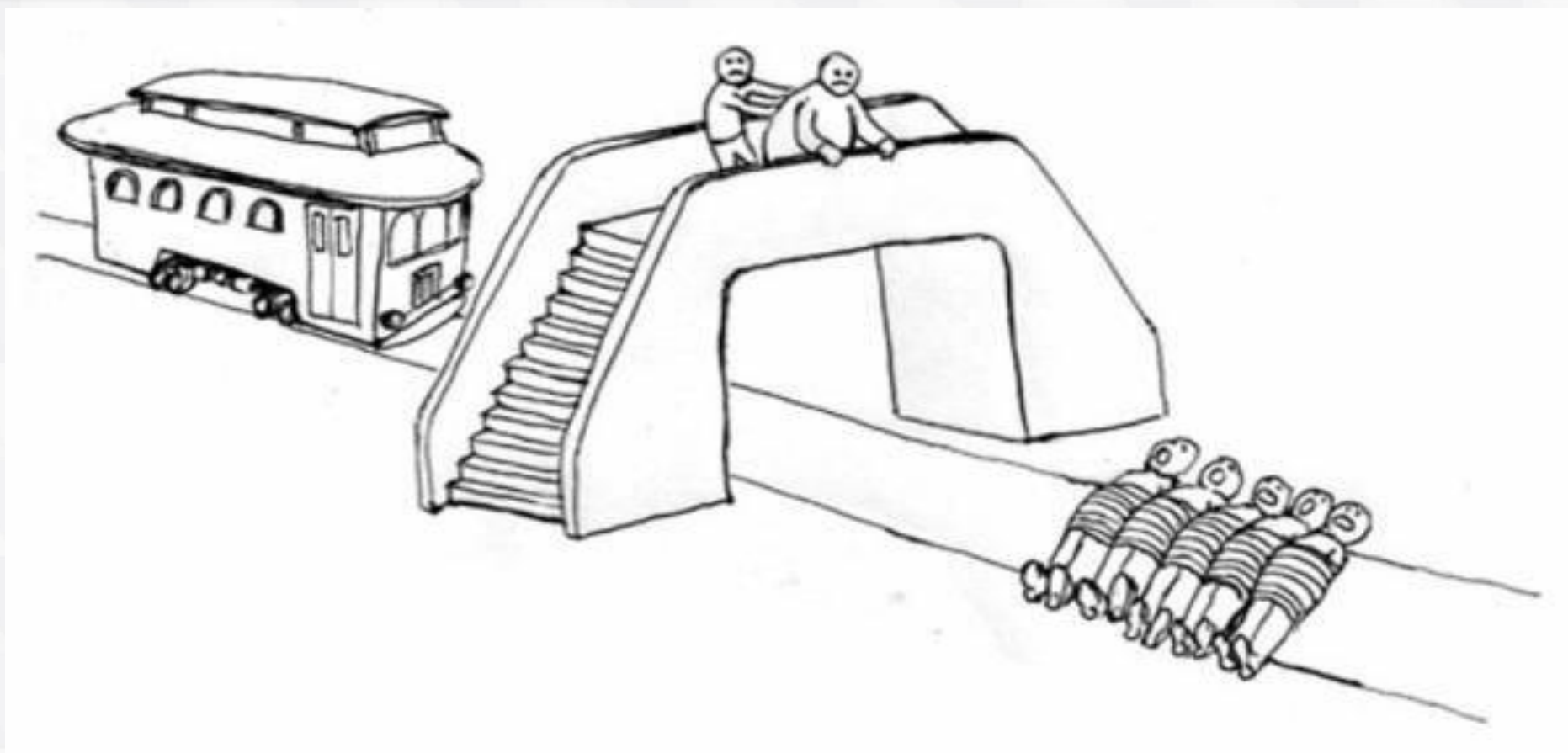
Презентация товара:

- ✓ От характеристик к выгоде
- ✓ Эмоциональное вовлечение покупателя
- ✓ Наглядность (дегустация)
- ✓ Использование логических и рациональных аргументов
- ✓ Говорить на понятном покупателю языке (форма речи, невербалика, позитив, голос)
- ✓ Каналы восприятия информации
- ✓ Склонение к покупке (рекомендую вам..., берите!, это выгодно)

Задача о вагонетке:

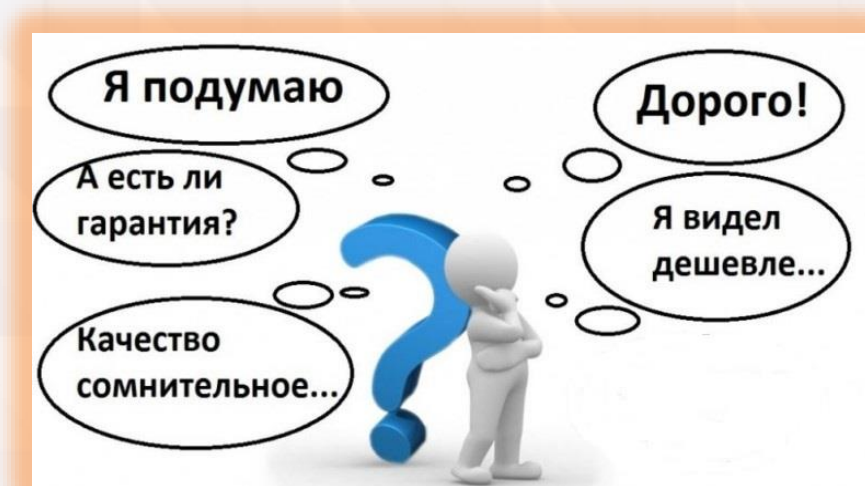


Задача о вагонетке:



Работа с возражениями:

Вид возражения:	Техника:
Истинное	«амортизация»
Ложное	«коучинг»



Завершение сделки:

Техники:

- ✓ «Берем?»
- ✓ Выбор без выбора
- ✓ Техника «3 да»

Обязательно:

- ✓ Продажа сопутствующего товара/допродажа
- ✓ Выдать визитку, брошюру с контактами
- ✓ Записать номер/почту для связи
- ✓ Предложить дисконтную карту/дополнительную скидку при следующих покупках
- ✓ «Спасибо за покупку! Ждем Вас снова!»

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

«То, чего у нас нет, мы легко заменим тем, что у нас есть.

Все это — исключительно
вопрос инициативы и
позитивного мышления.»