



Тренинг по системным продажам

Александр Парамонов

К.Т.Н., MBA, Коуч, Тренер
ap@helpmegrow.ru

Раскройте собственный потенциал



СИСТЕМНЫЙ ПОДХОД К АНАЛИЗУ БИЗНЕСА КЛИЕНТА

Я ПРОДАВЕЦ



КАК ИСКАТЬ ИНФОРМАЦИЮ О КЛИЕНТЕ



КАК ИСКАТЬ ИНФОРМАЦИЮ О КЛИЕНТЕ



КАК НАЙТИ ИНФОРМАЦИЮ О КОМПАНИИ И ЧЕЛОВЕКЕ

СМИ

Сайт
клиента

Отзывы
клиентов

Отрасле-
вые сайты

ЕГРЮЛ,
финансовая
отчетность

Товары и
услуги

Партнеры
клиента

Вендоры

Социаль-
ные сети

Сайты
отраслевых
выставок и
конферен-
ций

Судебные
решения

Конкуренты

ЗАДАЧА ДЛЯ ПЕРВОЙ ВСТРЕЧИ

Наладить
личные
отношения

Понять схему
принятия
решений

Найти
максимально
возможное
количество
точек контакта

С кем из Ваших
конкурентов /
вендоров уже
(не) работает
клиент?

Донести свой
опыт (минимум
отраслевой)

Выделить
ключевые
задачи, которые
Клиент готов
решать с Вами

Договориться о
следующих
шагах

Понять портрет
идеального
партнера

ТЕХНОЛОГИЯ УСТАНОВЛЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОГО КОНТАКТА

Методика установления контакта:

- А. Снятие психологических барьеров
- В. Нахождение совпадающих интересов
- С. Определение принципов общения
- Д. Выявление качеств, опасных для общения
- Е. Адаптация к партнеру и установление контакта.



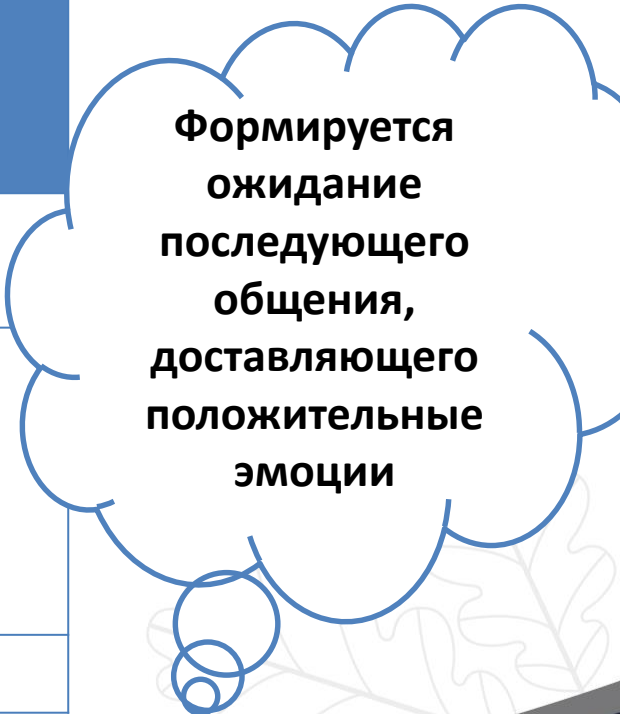
А. СНЯТИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ БАРЬЕРОВ

Задачи	Снятие напряжения, порожденного ощущением небезопасности. Создание положительного эмоционального фона
Положительные факторы	Частота согласий Их взаимность и совпадение Чередование согласий с обеих сторон
Отрицательные факторы	Напряженность
Признаки завершения этапа	Укорачиваются паузы Учащаются собственные высказывания собеседника Меньше односложных ответов
Результат	Напряженность -> согласие

**Выбирайте темы,
с которыми
нельзя
не согласиться, не
относящиеся к
принятию
решения**

В. НАХОЖДЕНИЕ СОВПАДАЮЩИХ ИНТЕРЕСОВ

Задачи	Построить основу для объединения, создание атмосферы согласия, опыт общих позитивных (негативных) переживаний
Тактические приемы	Наращивание -> Детализация -> Изюминка-> Переключение
Признаки завершения этапа	Нахождение общей темы и периодический возврат к ней Общий фон слов и выражений Короткие сообщения Внезапные воспоминания
Результат	Установление взаимопонимания.



**Формируется
ожидание
последующего
общения,
доставляющего
положительные
эмоции**

С. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПРИНЦИПОВ ОБЩЕНИЯ

Задачи	Обмен информацией об общих принципах общения. Выявление ценностей партнеров
Положительные факторы	Общие принципы: Я очень уважаю людей, которые... Проявление качеств и быстрая положительная реакция
Отрицательные факторы	Попытки анализа качеств Презентация авторитарных качеств Высказывание сомнений относительно принципов партнера
Тактические приемы	Проявление принципов и качеств (чувство юмора, открытость, язык жестов, аккуратность, прямота, открытость, пунктуальность) Формулирование принятого (подведение итогов) Уподобление (поиск альтернативных примеров) Оправдание ожидания
Результат	Создание представлений о наборе положительных качеств

Ищите фразы:

Я привык...

Обычно я...

Я люблю...

Я считаю...

D. ВЫЯВЛЕНИЕ КАЧЕСТВ, ОПАСНЫХ ДЛЯ ОБЩЕНИЯ

Задачи	Определить границы дозволенного, минные поля
Положительные факторы	Не фиксироваться на отрицательном Не осуждать Готовность к раскрытию и признание возможности раскрытия
Отрицательные факторы	Поведение может расценено как «разведка» Маневрирование (уклончивые ответы) Прямые вопросы об отрицательных качествах
Тактические приемы	Анализ сказанного и сделанного Инициатива: я имею плохую привычку... Диагностические вопросы Спор/сомнение
Признаки	Попытка навязать вам дискуссию или спор Стремление партнера изменить ваше мнение Рассказы о себе как о другом человеке
Результат	Определение привычек, являющихся помехой (надо избегать ситуаций проявления)

Очень осторожно!
Действуйте
отстраненно,
применение
эффекта кино

Е. АДАПТАЦИЯ К ПАРТНЕРУ И УСТАНОВЛЕНИЕ КОНТАКТА

Задачи	Поддержание процесса общения на оптимальном уровне
Приемы	Первичные действия: Попробуйте спокойно отнестись к тому, что я скажу... Указание на свойства: Зная вашу нетерпимость Совместимость: Мы то с вами знаем.... Обращение за советом
Признаки	Преобладание общности целей Эффект бумеранга Фразы связки: «как мы решили» Готовность принять совет, инициативу или предложение
Результат	Понимание не только качеств партнера, но и мотивов и причин. Формирование комфортного общения

Переход к главной теме необходимо проводить именно в зоне комфортной мотивации «Что даст решение данного вопроса»

ДЕНЬГИ НА ДВОИХ



ДЕЛОВАЯ ИГРА. ЧАСТЬ 1. ПОДГОТОВКА К ПЕРВОЙ ВСТРЕЧЕ

Грузовичкоф – лидер
коммерческих
автомобильных перевозок

- Встреча с CIO
- VDI для расширения 200 рабочих мест колл-центра

Home Credit Bank

- Встреча с CIO
- Частное облако для автоматизации тестовых сред банка

**КЛЮЧЕВЫЕ СТАДИИ ПРОДАЖ И
ИНСТРУМЕНТЫ**

СТАДИИ ПРОДАЖ



**Лестница
принятия
решения
клиента**

**Не хочу /
не надо**

-1

**<-Преодолеть
безразличие**

Все равно

0

**<-Продать
идею**

ТЗ есть

1

**<- Собрать
потребности**

**Решение
выбрано**

2

**<- Провести
презентацию**

Торг

3

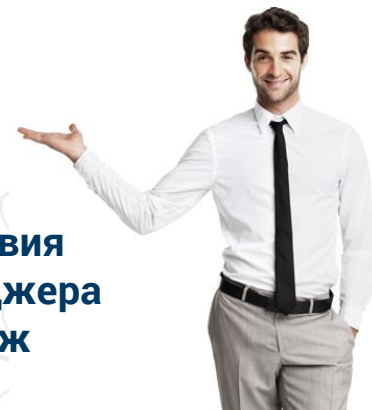
**<- Провести
переговоры**

Сделка

4

**<-Оказать
сервис**

**Действия
менеджера
продаж**



КАК ПРОВЕСТИ КЛИЕНТА

Сделка	4	<-Оказать сервис	• Праздник ☺
Торг	3	<- Провести переговоры	• Организовать конкурс
Решение выбрано	2	<- Провести презентацию	Возможно сделать в формате подготовленной презентации
ТЗ есть	1	<- Собрать потребности	
Все равно	0	<-Продать идею	
Не хочу / не надо	-1	<-Преодолеть безразличие	• Заинтересовать клиента в вас • Организовать встречу

ОБЩИЙ ФОРМАТ ПОДГОТОВЛЕННОЙ РЕЧИ

Вступление

**Основная часть
(Выгоды)**

Заключение

ВСТУПЛЕНИЕ

Знакомство и представление
Захват внимания
Цель (выгода для клиента и моя
прямая цель)
Регламент

Подготовьте историю из
Реальной Жизни и вашей темы.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Подведение итогов

- **Цель встречи**
- **Выгоды**

План дальнейших действий

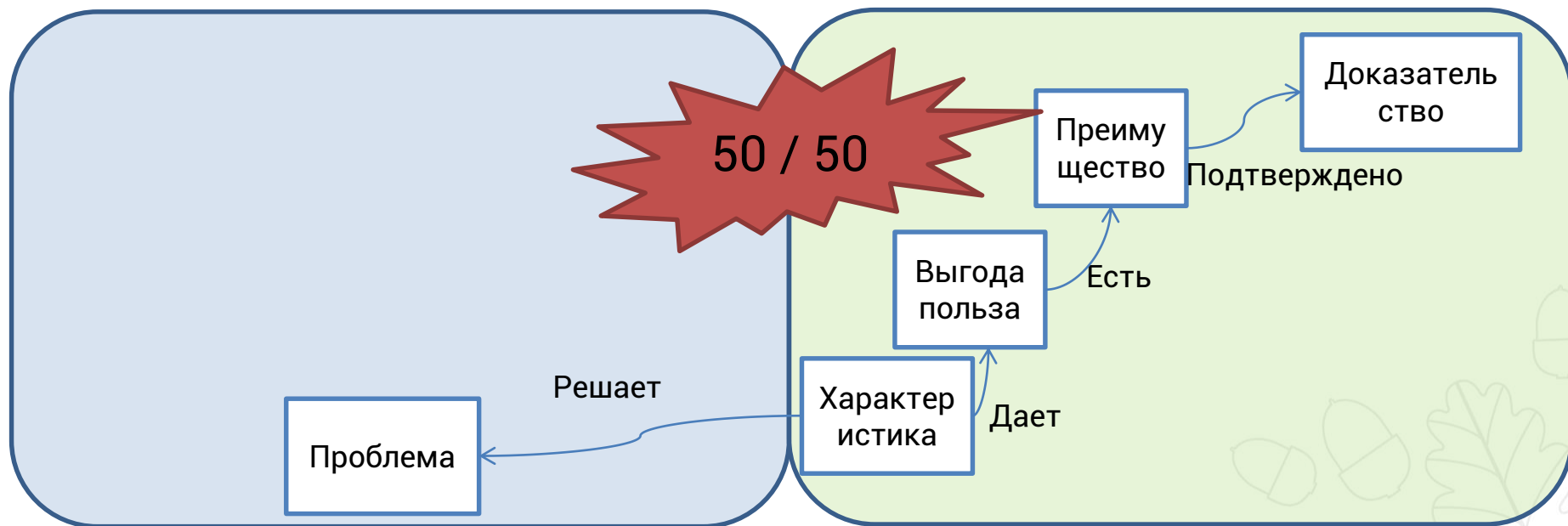
ПРИЧИНЫ ПРОДАЖ

Эмоциональные - интерес	Рациональные - смысл
-------------------------	----------------------

- Продажи = потребности, логично завернутые в изящный продукт.

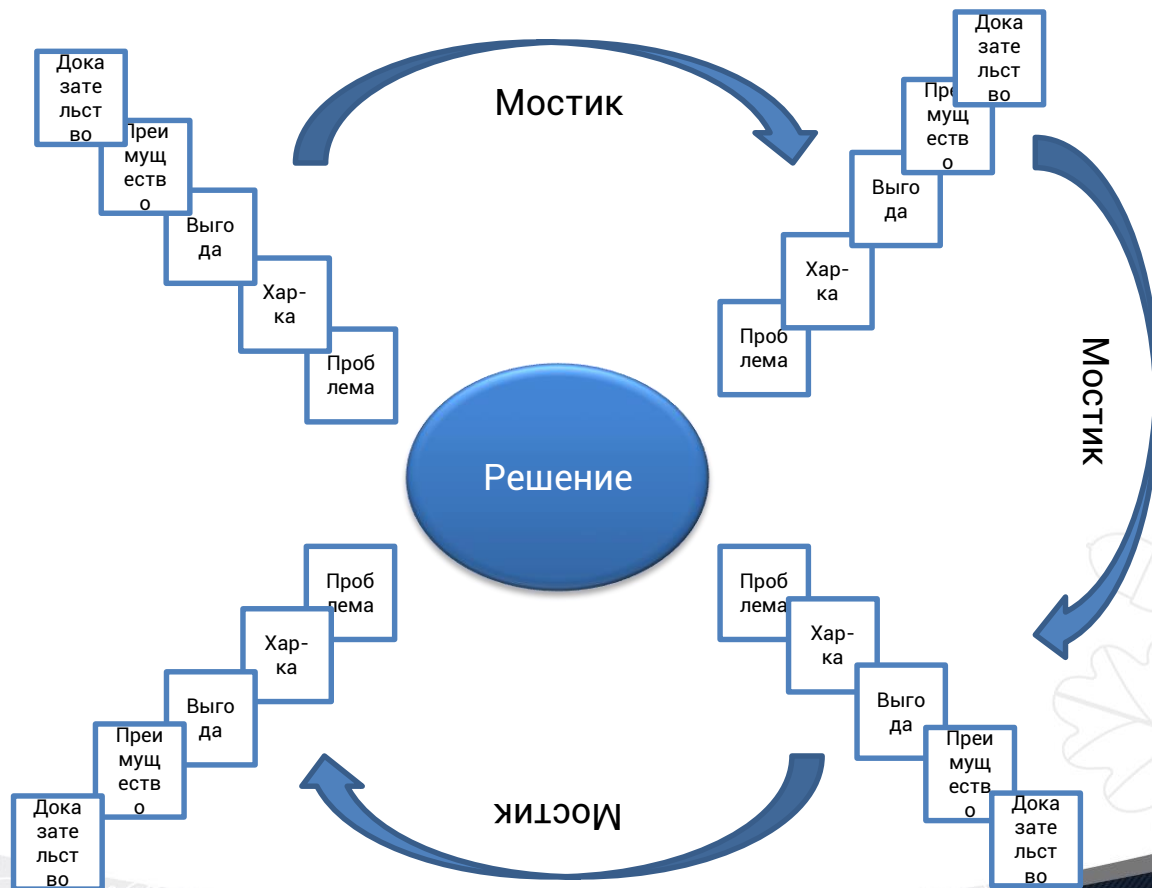


КАК СТРОИТСЯ ПРОДАЖА ПО ПОТРЕБНОСТИ



- Средний банк печатает около 1,5 млн. листов в год – это просто безумные деньги, порядка 500 000 долл!!! Так из них более половины не относятся к делу! Посчитайте сами.
- Наше решение полностью контролирует весь процесс печати - кто, сколько и где.
- Только знание наличия данной системы снижает расходы минимум на 10%!
- По сравнению с традиционным подходом это дает Клиенту возможность ограничивать объем по подразделению и использовать обязательно двустороннюю печать!
- Вот пример отчета нашего клиента, счета на печать за два месяца, до и после внедрения.

ИТОГО ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ



СУММИРУЕМ ВСЕ ПУНКТЫ

- Знакомство и представление
- Захват внимания
- Цель
- Регламент

Проблема-характеристика-выгода-
преимущество-доказательство

Мостик

Проблема-характеристика-выгода-
преимущество-доказательство

Мостик

Проблема-характеристика-выгода-
преимущество-доказательство

- Подведение итогов
 - Цель встречи
 - Выгоды
- План дальнейших действий

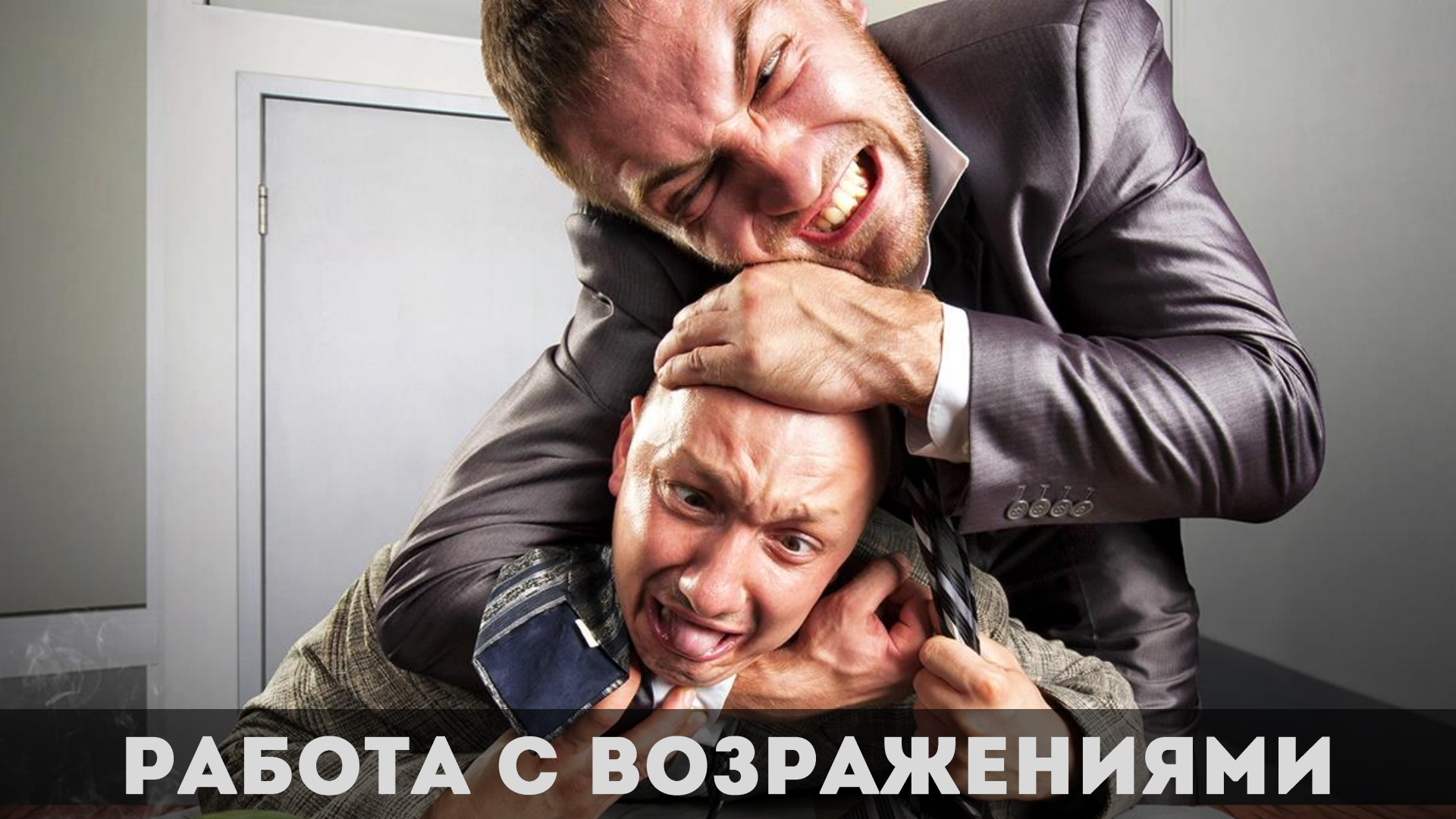
ДЕЛОВАЯ ИГРА. ЧАСТЬ 2. ПРЕЗЕНТАЦИЯ РЕШЕНИЯ

Грузовичкоф – лидер
коммерческих
автомобильных перевозок

- Встреча с CIO, CFO, CPO
- VDI для расширения 200 рабочих мест колл-центра

Home Credit Bank

- Встреча с CIO, CFO, CPO
- Частное облако для автоматизации тестовых сред банка



РАБОТА С ВОЗРАЖЕНИЯМИ

ИНСТРУМЕНТЫ ДАВЛЕНИЯ И МАНИПУЛЯЦИЙ

- Иногда переговоры похожи на перетягивание каната. Каждая сторона хочет получить более выгодные условия – вы на территории жестких переговоров!

-			+
Психологическое давление	Манипуляции	Противостояние	Торг
Жесткие переговоры			Конструктивные переговоры
Правило «Трех Т» , Око за око и т.д.			Финансы Качество Условия

ВЕДЕНИЕ ПЕРЕГОВОРОВ. СТРУКТУРА ВСТРЕЧИ

Вступление

- Вступление в контакт
- Уточнение позиций (постановка цели)
- Запрос реакции

ТОРГ (ДОСТИЖЕНИЕ СОГЛАСИЯ)

- Позиционирование
- Новое предложение
- ВЫГОДА
- Запрос реакции

Завершение

- Подтверждение итогов, новое предложение
- Обсуждение дальнейших шагов
- Запрос реакции

ПРИМЕР СТРАТЕГИИ ТОРГА

- Скидка. Отдает за 325 000 долл.
- Стоимость та же, но без предоплаты.
- Стоимость 325 000 долл., но предоплата 100%
- Сначала 325 000 долл., остальное в следующем году.
- Цена 370 000 долл., но выкупаем старое оборудование.
- Цена 370 000 долл., но лизинговая схема.
- Цена 350 000 долл., предоплата 10%.
- Цена 350 000 долл., плюс обучение сотрудников.
- 325 000 долл., плюс эксклюзивные права поставки на 3 года.

1. ПРОТИВОСТОЯНИЕ - СТРАТЕГИЯ «ОКО ЗА ОКО»

- Использовать прием оппонента против него же самого.
 - Распознать прием оппонента,
 - Не сообщая ему об этом, применяйте соответствующий контприем.

1. От деталей к общей картине	<i>Похоже, мы застряли в деталях. Давайте еще раз вернемся к общей картине. Мне кажется, у нас спор на пустом месте.</i>
2. Узнайте причину эмоций	<i>Сергей, мы понимаем, что наша тема непростая. Но вы излишне резко на все реагируете. В чем причина?</i>
3. Пресечение	<i>Мы договорились вести беседу конструктивно и не перебивать друг друга. Давайте придерживаться договоренностей.</i>
4. Запрос на решение оппонента	<i>Давайте посмотрим, что предлагаете вы. Какие у Вас идеи?</i>
5. Критика предложения	<i>Ваша идея хорошая, но она не учитывает некоторые нюансы. Сейчас я вам их представлю.</i>
6. Нарисуйте	<i>Возможно, мы не до конца раскрыли ваши выгоды. Давайте я нарисую схему, в которой раскрою все аспекты этих выгод?</i>

2. МАНИПУЛЯЦИЯ – ЛОГИЧЕСКОЕ ДАВЛЕНИЕ

Прием	Описание
1. Смещение акцента	<i>Давайте эту тему отложим. Ведь мы еще не оговорили обучение.</i> Контприем: Вернуть к основной теме, не обсуждать детали до решения главного вопроса
2. Замаскированный разрыв логики	<i>Вот вы нам в прошлый раз продали 10% бракованных дисков. И сейчас мы хотим скидку, как гарантию.</i> Контприем: показать клиенту, что его доказательство не является таковым.
3. Мнимая альтернатива	<i>Или Вы нам сейчас даете скидку 10%, или мы с Вами больше не работаем</i> Контприем: Оцените предлагаемые варианты, если ваш лучше, предложите его.

2. МАНИПУЛЯЦИЯ – ДИПЛОМАТИЧЕСКОЕ ДАВЛЕНИЕ

Прием	Описание
1. Конкурент лучше	<i>А вот компания А предложила на 15% дешевле.</i> Контприем: Узнать критерии предложения клиента, показать преимущества вашего предложения.
2. Чувство ложной вины	<i>Вот вы опоздали на встречу. Я очень расстроен. Я думаю, Вам стоит нам предложить бесплатное обучение, а то мы обидимся.</i> Контприем: не оправдываться, разграничить области переговоров
3. А торопиться не надо	<i>Нам нужно еще 10% скидки. Не отвечайте сейчас. Давайте мы встретимся через неделю и вы нам дадите ваше лучшее предложение для нас, вашего любимого клиента.</i> Контприем: Стремиться обсудить все разногласия «здесь и сейчас»

3. ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ ДАВЛЕНИЕ

- Разоблачение
- Возврат фокуса на предмет переговоров
- Задавайте вопросы
- Перенос или прекращение переговоров

Прием	Описание
1. Хороший и плохой полицейский	<i>Классическая схема давления и соблазнения.</i> Контприем: раскрыть, отказаться от игры, показать свои правила.
2. угрозы	<i>Я пожалуюсь вашему руководителю.</i> Контприем: Разоблачение. Возврат фокуса.
3. Создание тупиковой ситуации	<i>Клиент упрямо стоит на своем. «на ровном месте уперся рогом»</i> Контприем: разоблачение, вопросы, перенос.

СТРАТЕГИЯ «ЖЕЛТАЯ КАРТОЧКА»

- Распознайте прием,
- Сообщите оппоненту, что вы поняли тактику его действий,
- Предложите вести обсуждение в конструктивном русле.

Правило «Трех Т» 3 уровня

Touch (оценка)	Такое поведение вносит в наши переговоры деструктив.
Turn (возврат)	Сегодня мы собрались обсудить доставку, я предлагаю не отклоняться от темы, иначе мы потеряем драгоценное время.
Talk (углубление)	Итак, мы остановились на том, что способ доставки вам не очень подходит, Давайте вместе подумаем, как сформировать логистику с учетом ваших пожеланий и возможностей российской таможенной практики.

ДЕЛОВАЯ ИГРА. ЧАСТЬ 3. ЗАЩИТА БЮДЖЕТА

Грузовичкоф – лидер коммерческих автомобильных перевозок

- Встреча с CIO, CFO, CPO.
- Вы вошли в тройку игроков.
- Кратко представить проект.
- Сделать коммерческое предложение с бюджетом.

Home Credit Bank

- Встреча с CIO, CFO, CPO.
- Вы вошли в тройку игроков.
- Кратко представить проект.
- Сделать коммерческое предложение с бюджетом.

- Продумать по 2 атаки на каждого оппонента

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ

Александр Парамонов

ap@helpmegrow.ru

+7 (964) 794 2112

<http://helpmegrow.ru>

<http://atlant.bz>

 <http://facebook.com/aaparamonov>

