

НЕ ПАРА ВОПРОСОВ, А 50% ВСТРЕЧИ!

Стань мастером,
следуя советам
международного
бизнес-тренера



ВЫЯВЛЕНИЕ ПОТРЕБНОСТЕЙ

Майк Люфф

64 экспертных совета



ML 27031973 - 52 - 2990 R

СОДЕРЖАНИЕ

Обращение автора.....	3
Выявление потребностей.....	4
Что даёт этот этап.....	5
PAIN и GAIN запросы.....	5
Что делать руководителю.....	10
64 ЭКСПЕРТНЫХ СОВЕТА.....	11
Все советы списком.....	40
Чек-лист новичка.....	44
Благодарность.....	45
Некоторые услуги Salestream Consulting.....	46
Серия «64 совета».....	47



Дорогие друзья!

Большое спасибо за ваш интерес к этой книге и моим идеям.

Много лет я помогаю продавцам, руководителям и бизнесменам достигать новых высот в бизнесе, продажах и личной жизни.

Большинству продавцов очевидно, что без выявления задач и потребностей клиента, он будет предлагать наугад свой продукт в надежде, что тот ему понравится.

Эта книга содержит 64 экспертных совета для тех, кто хочет выявлять потребности клиентов чётко, системно и грамотно.

Я очень надеюсь, что эта книга будет вам полезна и вы сможете использовать её для того, чтобы быстрее достигать своих целей.

Желаю вам счастья, гармонии и успехов в вашем деле!

***Искренне ваш,
Майк Люфф***

Об авторе

- Сертифицированный международный бизнес тренер и консультант
- Преподаватель программ МВА НИУ «Высшая Школа Экономики»
- Тренер по продажам, входящий в ТОП-10 России
- Основатель бизнес клуба управленцев SalesPortal
- Генеральный директор Salestream Consulting
- Автор более 250 тренинговых программ и учебных курсов
- Профессиональный Executive коуч ICF PCC
- Соавтор деловой игры для продавцов «Стокер»
- Автор методик продаж Smart Sales и FORMULA
- Автор облачных сервисов ВРЕ24 и CRM24
- Сертифицированный тренер по системам Брайана Трейси, Нила Рэхема и других
- Владелец премии медиахолдинга BILD
- Личный коуч более 400 предпринимателей
- Спикер Сколково и Синергия
- Автор многих книг и статей

Telegram: **@MikeLuff**

Instagram: **@MikeLuffa**

Сайт: **www.salesportal.ru**

64

ЭКСПЕРТНЫХ СОВЕТА



INITIATING QUESTION

СТАРТОВЫЙ ВОПРОС

После того, как вы с клиентом поприветствовали друг друга и поговорили на отвлечённые темы, спросите у него как ему удобнее построить разговор – чтобы сначала вы рассказали о своей компании и продукте или у него есть срочный запрос который он хочет обсудить.

CURRENT REQUEST

ТЕКУЩИЙ ЗАПРОС

Если клиент хочет обсудить свой запрос, не стоит тому рассказывать о своей компании – он совершенно точно будет плохо слушать. Лучше порасспрашивайте его о текущем запросе компании. Это для него сейчас самая интересная тема. Дайте ему полностью высказаться. Разумеется, не перебивайте его и записывайте все детали.

**ВО ВРЕМЯ ПРИВЕТСТВИЯ
ИСПОЛЬЗУЙТЕ СМОЛТОК
– КОРОТКИЙ РАЗГОВОР
НА ОТВЛЕЧЁННУЮ ТЕМУ:
ПОГОДА, ДОРОГА,
ВЧЕРАШНИЙ МАТЧ И Т.П.**



HELICOPTER VIEW

СИТУАЦИЯ В ЦЕЛОМ

Попросите клиента описать ситуацию в компании к текущему моменту. Так, как он её видит и понимает. Задавайте уточняющие вопросы. Особенно про то, что близко к вашей теме или поможет продать.





MISSION

МИССИЯ

Миссия – это то ради чего работает организация или проект, кроме экономической прибыли. Миссия – самое важное, что есть у любой компании. Это смысл её работы. Это её конституция. Всё, чем дышит компания, подчинено миссии. Обязательно выясните, какая у компании миссия и как компания использует её в работе.

VISION

ВИДЕНИЕ

Видение – это мнение руководства компании, лидирующей в своей отрасли, относительно того, как будет развиваться рынок, отрасль и потребности клиентов этой компании в ближайшие годы. От видения зависят цели и стратегия компании, а также то, что она будет покупать у сторонних поставщиков (таких как вы), а что – производить сама.

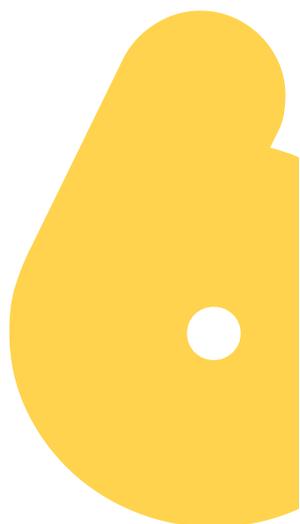
Вопросы – главное оружие продавца. Именно по глубине и точности вопросов будут судить о вашей компетентности.



COMPANY GOALS

ЦЕЛИ КОМПАНИИ

Если текущую точку в развитии компании можно назвать «Точка А», то точку, которую компания хочет попасть, можно назвать «Точка Б». Выясните цели компании в той сфере, в которой вы работаете. Спросите как и где эти цели зафиксированы. Разберитесь с тем, как с ними связан текущий запрос.





— Итак, господа, прежде чем рассказать вам о том, что это такое, я хотел бы выяснить ваши потребности в этой вещи...



CORPORATE STRATEGY

СТРАТЕГИЯ КОМПАНИИ

Стратегия – это путь достижения целей компании. То, каким образом компания будет увеличивать свою долю рынка, выигрывать рынок у конкурентов и повышать ценность в глазах своих клиентов. Поговорите с клиентом по рыночной стратегией компании в ближайшие годы. Это даст вам понимание что компания делает и зачем.

DEPT TARGETS

ЦЕЛИ ОТДЕЛА

Имейте ввиду, что если руководитель отдела не знает целей и стратегии своей компании, значит его реально волнует лишь то, что происходит только в его отделе.



У подразделения, с представителем которого вы общаетесь на встрече, есть собственные цели, которые лежат в рамках корпоративной стратегии развития. Отдельно спросите про эти цели и про то, как это подразделение планирует их достичь.

CURRENT TASKS

ОПЕРАЦИОННЫЕ ЗАДАЧИ

Кроме стратегических целей, которые обычно нацелены на один два или три года, существуют текущие операционные задачи, выявление

КОНЕЦ ОЗНАКОМИТЕЛЬНОГО ФРАГМЕНТА



Дорогие друзья!

**ВЫ ЗАКОНЧИЛИ ЧИТАТЬ ОЗНАКОМИТЕЛЬНЫЙ ФРАГМЕНТ МОЕЙ КНИГИ!
КУПИТЬ ЕЁ И ДРУГИЕ КНИГИ СЕРИИ «64 СОВЕТА» МОЖНО НА САЙТЕ**

www.salesportal.ru/books

**А ТАКЖЕ В ТЕЛЕГРАМ-КАНАЛЕ [@MIKELUFF](https://t.me/MIKELUFF)
И ИНСТАГРАМ [@MIKELUFFA](https://www.instagram.com/MIKELUFFA)**

Спасибо, и до связи!

**С уважением,
Майк Люфф**



Некоторые услуги Salestream Consulting

- Тренинги по продажам
- Тренинги по переговорам
- Тренинги по обработке возражений
- Тренинги по продажам сложных продуктов и услуг с длинным цикле
- «Холодные» звонки и лидогенерация
- Проектные продажи
- Розничные продажи
- Тренинги по тайм-менеджменту
- Проведение стратегической деловой игры «Стокер»
- Стратегические сессии
- Тренинги для руководителей
- Общий менеджмент
- Стратегический менеджмент
- Персональный менеджмент
- Управление продажами
- Создание и развитие команды
- Внедрение CRM / LMS
- Индивидуальное обучение
- Executive коучинг
- Создание Учебного класса

Полный список продуктов и услуг смотрите на сайте

www.salesportal.ru.

series **64** books

Заказать книги серии «64 совета»
и методическую поддержку можно
на сайте www.salesportal.ru
или в Telegram @MikeLuff

