

ЭТО ОСНОВНОЙ ИНСТРУМЕНТ ПРОДАВЦА!

Стань мастером,
следуя советам
международного
бизнес-тренера



ТЕХНИКИ ПРОДАЖ

Майк Люфф

64 экспертных совета



СОДЕРЖАНИЕ

Обращение автора.....	3
Главный инструмент продавца.....	4
Что такое «техника продаж»?.....	5
Что вы хотите получить?.....	8
Реальные кейсы.....	9
Что делать руководителю.....	10
64 ЭКСПЕРТНЫХ СОВЕТА	11
Все советы списком.....	40
Чек-лист новичка.....	44
Благодарность.....	45
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.

Понимание и применение продавцами разнообразных техник продаж – чуть ли не самая популярная тема, которая интересует всех, кто работает на B2B и B2C рынке.

Эта книга содержит 64 экспертных совета для тех, кто хочет научиться эффективным и разнообразным техникам продаж и переговоров.

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 вам
Mike Luff

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 500 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 BPE24 и CRM24
- Сертифицированный тренер по системам Брайана Трейси, Нила Рэкхема и ряда других
- Обладатель премии медиахолдинга BILD
- Личный коуч более 400 CEO и предпринимателей
- Спикер Сколково и Синергия
- Автор многих книг и статей

Telegram: @MikeLuff
Instagram: @MikeLuffa
Сайт: www.salesportal.ru

64

ЭКСПЕРТНЫХ СОВЕТА

SPIN

SPIN / СПИН



Это, пожалуй, самая известная техника продаж в мире, разработанная Нилом Рэкхемом в 70-х годах прошлого века. Аббревиатура СПИН означает начальные буквы четырёх групп вопросов, которые нужно задавать клиенту. **Ситуационные** (ситуация в компании), **Проблемные** (проблемы, задачи, потребности), **Извлекающие** (усиливающие вопросы о том, что будет, если вопрос не решать и оставить как есть) и **Направляющие** (вопросы, которые связывают проблему и её решение с помощью вашего продукта или услуги).

AIDA

AIDA / АИДА

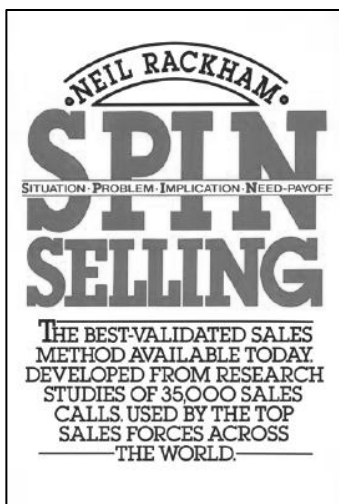
Это тоже одна из старейших техник продаж, которая до сих пор является помощником для продавцов и маркетологов всего мира. Это 4 этапа, по которым проходит клиент, организация или человек, при совершении любой покупки – от пирожка до самолёта.

A (attention) – сначала вы должны привлечь внимание клиента, он должен узнать о вас и вашем продукте, **I (interest)** – далее вы должны как-то вызвать его интерес, иначе он пройдёт мимо, **D (desire)** – после удовлетворения интереса вы должны стимулировать его желание купить, он должен этого захотеть сам, **A (action)** – и, наконец, самая сложная часть – он должен совершить действие, например, достать кошелек и заплатить.

FAB

FAB / ФПВ

Замыкает тройку лидеров техника продаж, которая делает каждый ваш аргумент более убедительным. **Ф (function, функция или опция продукта)**. Например: «Эта машина имеет 12 подушек безопасности». Слабые продавцы ограничиваются этим, а более сильные добавляют **П (advantage, преимущество)**. «В этой части мы превосходим аналоги, и сделали мы это для того, чтобы защищать пассажиров при авариях на скоростях больше 60 км/ч». И, наконец, самые опытные продавцы добавляют ещё и **В (benefit, выгода)** – «Поэтому вы можете быть спокойны за себя и своих близких».



3 YES

ЗДА / Три «Да»

Это очень известная техника продаж. Она опирается на психологическую особенность людей к инерции. Суть её заключается в том, что вы задаёте клиенту два закрытых вопроса, на которые он точно ответит согласием, а потом «подсовываете» ему третий вопрос о сделке, на который он по инерции отвечает также. Например: «Вы сказали, что у вас много складов?» — «Да» — «И вы подтвердили, что они работают неэффективно?» — «Да» — «Значит наша программа управления складами это то, что вам нужно и вы готовы попробовать её в деле?» — «Да».

“

У многих рыночных продавцов есть любопытный метод продаж. Спросите их: «Почём яблоки?» и они вам ответят: «Пятьдесят, но если будете брать — двадцать...»

ABC

ABC / ЭйБиСи

Этот метод (Азбука продаж, ABC) должен мотивировать каждого продавца. Его дал нам молодой Алек Болдуин в фильме «Американцы» (Glengarry Glen Ross). Он написал на доске Always Be Closing, который означает: «Всегда Закрывай Сделку». Смысл ясен — никогда не сдавайся! Не верь клиентам, что у них нет денег! В любом случае кто-то кому-то что-то продаст! Или ты клиент свой товар, или клиент тебе — свой отказ! И главный вопрос: кто из вас сдастся первый? ABC!

CASE STUDY

CSA / Case Study Approach

Техника «кейс стади» очень хороша тем, что вы приводите клиенту удобные примеры и поучительные истории из своей практики и получаете его полное внимание. И главное он не может с вами спорить — ведь вы говорите про других. «Вот недавно был у меня похожий на вас клиент, он тоже считал, что старая технология надёжна. Так вот, приезжаю я к нему...». Интересно, что там случилось? Вот и клиенту будет интересно!



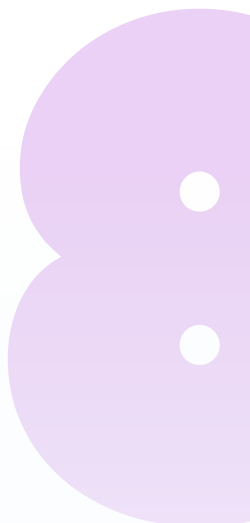
— Девушка, я уже тридцать лет выращиваю арбузы! Конечно, я могу за вас выбрать арбуз! Постучать его, послушать что там у него внутри, подёргать его за хвостик, но поверьте – только Аллах знает, какой из них сладкий!

DOMINO DANCING**DDP / Domino Dancing Principle**

Этот метод продаж можно перевести как «Принцип домино». Вы помните такую игру – ставишь костяшку домино на ребро, потом вторую, третью и так много друг за другом. Толкаешь одну, она падает на вторую, та – на третью и в итоге валятся все. Методика проста. Вы говорите клиенту: «Вы не успеваете выполнять заказы, так? Давайте подумаем, к чему это приводит. Вы теряете клиентов? Верно? Из-за этого вы теряете деньги? Так? Думаю, счёт за год идёт на миллионы, верно?...». И так далее. Вы выстраиваете логическую цепочку от проблемы к своему продукту, покупка которого клиентом решит огромное количество проблем, которые он перечислил.

“

Если клиент воскликнул «WTF!» – это не всегда означает «Wow! That's fantastic!» Возможно ему что-то не нравится!

**ROI / RETURN ON INVESTMENT****ROI / Return On Investment**

Обожаю эту технику продаж! Но она подходит только для собственников и топов. Это разговор про возврат инвестиций. Вы просите за свой продукт большую сумму. Но вы объясняете клиенту, что это не затраты, а инвестиции. И показываете наглядно, сколько он вкладывает и сколько получает на выходе. Докажите ему окупаемость его покупки — и он весь ваш!

UNCOMPROMISING OPTION**БКВ / БесКомпромиссный Вариант**

Эта техника рассчитана на людей, подобных Оскару Уайлду, который говорил: «У меня непритязательный вкус, мне вполне достаточно самого лучшего». Многие люди и компании не любят жертвовать качеством, сервисом или ещё чем-то. Продавец,

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](#)
И ИНСТАГРАМ [@MIKELUFFA](#)**

Спасибо, и до связи!

**С уважением,
Майк Люфф**



Свяжитесь со мной, если вам нужны:

- Тренинги по продажам
- Тренинги по переговорам
- Тренинги по обработке возражений
- Тренинги по продажам сложных продуктов и услуг с длинным циклом
- «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

