

Международный
Университет Сетевого
Обучения
Специально для



Международной
Компании
«Услада».



представляет

Программу
Профессионал.

Тема 2.

Продажи и управление продажами.



Уважаемые партнеры Компании Услава,
мы рады вас приветствовать на втором бизнес блоке
программы Профессионал:

Продажи и управление продажами.

Так же как и Планирование

Эти занятия построены по принципу тренинга и это позволит
вам систематизировать имеющиеся у вас знания,
кроме того, вы получаете готовые конспекты и упражнения
для проведения занятий и обучения своих партнеров.

Удачи!

Занятие 1.

Что такое продажи?

Цель занятия.

- Легенды и Мифы о продажах.
- Что это такое на самом деле?
- И что нужно знать умелому продавцу.



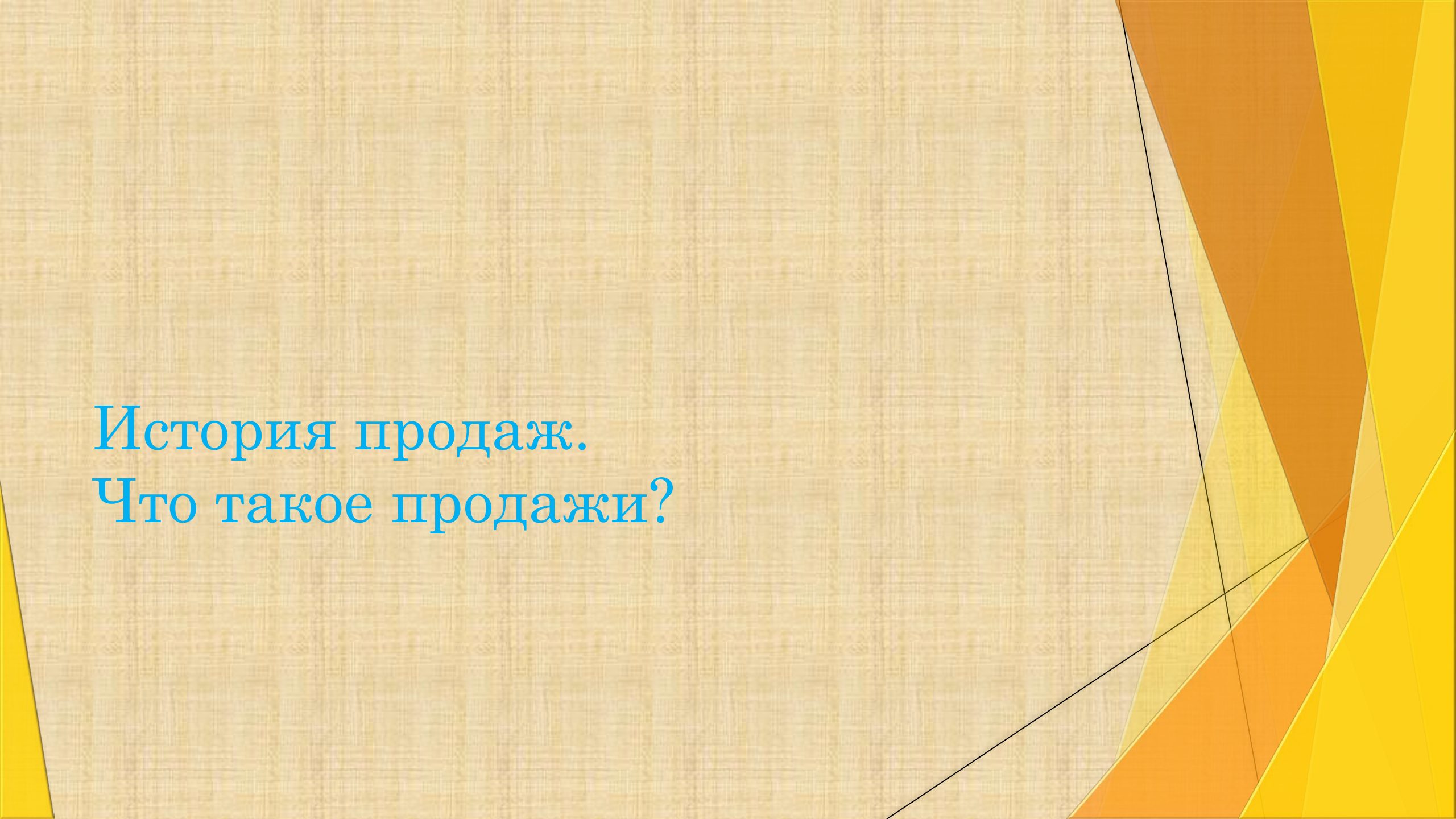
План занятия.

История продаж.

Значение продаж.

Навыки нужные для продавца.

Упражнения.



История продаж. Что такое продажи?

История продаж началась на заре Человечества.
Ошибкой считать продажей обмен.
В нем есть один изъян.
Обмениваются два товара, один на другой,
поэтому роли покупателя и продавца размыты.
Каждый видит и знает преимущества и недостатки своего товара
и может тут же сравнить его с предлагаемым. Это проще.



Будем считать, что настоящие продавцы появились только тогда,
когда появились Деньги.
Вот тогда появилась интрига.
Стало нужно убедить покупателя
отдать замечательные желтые кружочки,
а в последствии, не менее красивые бумажки за ваш чудесный товар.
С этого момента началась эпоха всеобщего

Продаванса.



И жизнь человеческая изменилась безвозвратно!



В истории продаж много драматичного и комичного.

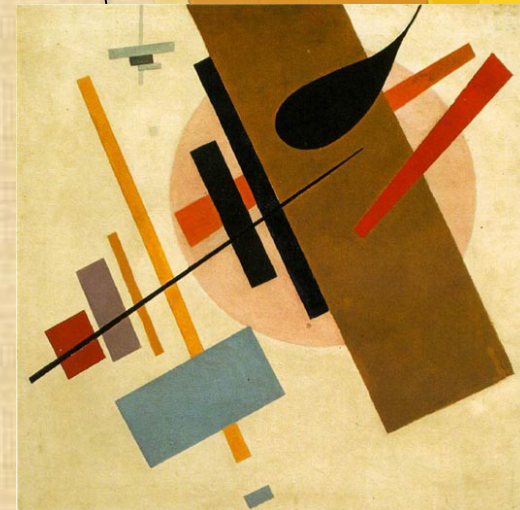
Приведем лишь пару примеров иллюстрирующих эту историю.

Как вы думаете, кто важнее художник или продавец?

Если на первый взгляд, то художник важнее!

Он создает нетленные произведения искусства.

Но! Если вдуматься, то без продавца картин, а в последствии он стал называться Художественным критиком, Мир вряд ли бы узнал большинство гениев, Их картины пылились бы на чердаках, а сами художники умерли бы с голоду, Как с многими и произошло. Просто у них не было своего продавца. Согласитесь, если первая картина не вызывает двойных эмоций, и о ней надо лишь красиво рассказать, То второе полотно требует целой индустрии продаж, извините Художественного понимания, чтобы убедить покупателя выложить за неё кругленькую сумму. Вот и делайте вывод сами – кто в искусстве важнее!



Второй пример.

Извечный антагонизм между производителями и продавцами.
Опять же, кто важнее? Тот кто изготовил или тот, кто продал, донес до потребителя?
Существует определенная последовательность,
в которой продажа играет ключевую роль.

Перестают продавать – прекращают производить

Прекращают производить – перестают работать

Перестают работать – перестают зарабатывать.

Перестают зарабатывать – перестают покупать

Перестают покупать – перестают продавать.

Ответ, на наш
Взгляд
Очевиден.

Но, вот что удивительно!

Никто не любит продавцов! Придумывают им прозвища!

Спекулянт, Хапуга, На нас наживается! Не хочется цитировать!

Пытаются нас извести, придумывают магазины самообслуживания, супермаркеты.

А мы все равно в гигантском зале ищем живого человека,
Который объяснит, поговорит, подскажет!

Продавца!

Поймите и запомните,

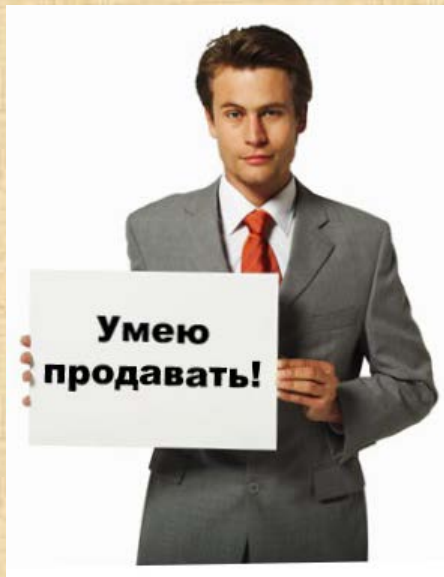
И заповедуйте детям!

Продавец – это не прокладка

Между прилавком и покупателем,

Продавец – это проводник в лучшую Жизнь!

Если он, конечно, умеет продавать и любит это Дело!



Покупая что-то,
человек рассуждает примерно так:

Я что-то значу и хочу, чтобы меня уважали.

Знает ли продавец о моих потребностях?

Что он может мне предложить?

Аргументы «ЗА»

Аргументы «ПРОТИВ»

Что мне делать?

Я одобряю!

Не важно,
займет этот процесс несколько минут или месяц,
но покупатель обязательно пройдет все его стадии,
прежде чем примет правильное решение.
При этом очень важно не нарушать
последовательность процесса.

Если мы знаем последовательность
мыслей покупателя,
То можем сформировать
Последовательность действий продавца.

Последовательность действий продавца

Планирование

Представление

Потребности

Презентации

Предложение
по
инвестициям
(Цене)

Продажа

Выводы.

Планирование.

- Какова цель визита покупателя?
- Какова наша цель?
- Если это наш постоянный клиент, то как прошел его прошлый визит?
- Если это первая встреча, то что я знаю о нем и как узнать, то что мне еще не известно?
- Каковы предполагаемые возражения и есть ли у меня приемлемые ответы на них?
- Есть ли у меня все необходимые наглядные пособия?



Планирование.



Представление.

- У вас есть только один шанс оставить о себе хорошее первое впечатление.
- Что и как вы будете говорить на первой встрече, окажет влияние на принятие им всех решений.
- Ваша речь должна быть краткой, внятной, оправдывающей потраченное покупателем время, энергичной и внушающей доверие.

Планирование.



Представление.



- Какие вопросы лучше всего задать, чтобы определить потребности покупателя?
- А какие чтобы возбудить нужные нам потребности?

Потребности.

Планирование.



Представление.



Потребности.



Презентация.

- Как представить свой продукт, чтобы убедить потенциального клиента в его преимуществе перед другими?

Планирование.



Представление.



Потребности.



Презентация.



Предложение
по Цене

- Как наилучшим образом назвать цену и обосновать её?
- Логична ли она?
- Каковы возможные возражения клиентов?
- Как на них отвечать?

Планирование.



Представление.



Потребности.



Презентация.



Предложение по цене.



Продажа

- Достигнута ли цель визита для обеих сторон?
- Как завершить переговоры взаимовыгодно ?
- Какие уступки могут быть предложены?
- Какие встречные требования могут возникнуть?

Планирование.



Представление.



Потребности.



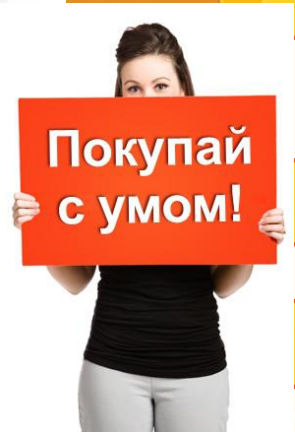
Презентация.



Предложение по цене.



Продажа



Выводы.

- Достигнута поставленная цель?
- Если нет, то в какой момент вы потеряли инициативу?
- Продукт вызвал интерес?
- Что можно было сделать иначе?
- Какова была цель встречи?
- Какие уроки вы извлекли для себя?
- Каковы будут ваши последующие действия?

Анализируя ваши ошибки сегодня, вы добьетесь успеха завтра!

Знания и навыки успешного продавца.



Профессионализм – это достижение высшего уровня в области его интересов.

Поскольку нет такого понятия, как «врач-любитель», то и продавцу необходимо стать профессионалом в своей области, стать настоящим «ДОКОЙ».



Давайте рассмотрим те качества, которыми должен обладать профессиональный продавец.

Умение анализировать.

Умение или не умение анализировать в некоторой степени врожденная черта характера, которую порой трудно изменить.

Надо осознавать, как важно уметь анализировать свои действия и отношения. Такое умение сильно повышает нашу эффективность и в бизнесе и в жизни.



Доброжелательность.

Доброжелательные, уважительные отношения благотворны и созидательны;

Негативные же – неблаготворны и разрушительны.

Расположенный к вам доброжелательно человек размышляет над тем,

Как помочь вам или как вместе решить трудную проблему;

Настроенный отрицательно – сразу же ищет причины уклониться от решения или от помощи вам.



Вера в успех продажи.

Мир стремительно меняется. В жизнь приходят инновации.

Компьютеры, сотовые, интернет ...

Но до сих пор профессиональное умение продавать – искусство,

Овладеть которым не просто.



Энтузиазм.

Энтузиазм заразителен!

Энтузиазм ребенка часто мешает его родителям сказать «нет».

Энтузиазм очень важен и для взаимоотношений продавца и покупателя:

Он дает продавцу преуспеть, несмотря ни на какие препятствия, возникающие у него на пути.



Решительность и Инициативность.

Так часто бывает: начинают дело «на Ура», а заканчивают «на Увы».
Не хватает решимости и упорства для преодоления трудностей, неизбежных на дороге к цели.
Всегда решительно поддерживайте полезные инициативы и не бойтесь высказывать свои.
Такая позиция окупится сторицей.



Внешний вид.

Вы даже не подозреваете, что вас придирчиво оценивают с первых мгновений встречи!
Первые впечатления очень важны,
Поэтому ваш внешний вид,
Ваше дружелюбие,
Ваша готовность помочь,
Вот необходимые составляющие вашего имиджа.
Только с помощью этих качеств вы сможете произвести хорошее первое впечатление.



Надежность.

Это действительно очень важное качество, напрямую связанное с успехом!
Ненадежные люди вызывают лишь отрицательные эмоции,
Что очень мешает партнерским отношениям в деле.
Так что «Давши слово держись, а не давши крепись!»



Разумеется, перечень качеств, которыми должен обладать профессиональный продавец, не завершен.
Трудно переоценить такие качества, как
Целеустремленность,
Доверительность,
Чувство юмора,
Трудолюбие ...
Перечень может быть бесконечным. На помощь вам придет самоанализ.
Отмечайте какие качества у вас уже есть, а какие надо развить, а какие наоборот ...

На пути к успеху нам понадобится вооружение.

Знания.

Наша Сила и Оружие.
Надо его только иметь и уметь им пользоваться.



Знание продукта и его применения.

Доскональное знание всего ассортимента выпускаемой компанией
Услава продукции – до мельчайших подробностей,
Особенностей и свойств – помогут вам представить его наилучшим способом.



Знание компании.

Вам необходимо знать историю компании «Услада»,
Проводимую ею политику,
Её подразделения,
Виды деятельности,
Персонал и его функции,
Её миссию и философию.

За Спокойное Будущее!



Знание конкурентов.

Очень важно для вас знать, как действуют ваши конкуренты,
Какова их продукция, её свойства,
Цены, их разработки и направления,
Система скидок.
Помните,
что в сетевом мире мы конкурируем не столько по продукту,
Сколько по людям,
в нашей компании им должно работать лучше.



**Методическое пособие
для начинающих предпринимателей
в компании «Услуга»**



г. ОРЕЛ 2014 г.

Знание территории.

Свой город или район надо знать досконально,
Где что находится, кто как живет, что происходит?
Это поможет правильно построить стратегию
Завоевания и удержания вашей территории
И росту вашего благосостояния.



Цели и задачи продаж.

Необходимо понимать цели и задачи продаж.
Очень важно понимать и осознавать, чего вы достигли,
И уметь прогнозировать свою деятельность на перспективу.
Планировать свои успехи и предвидеть неудачи.



Навыки.

Для того, чтобы поддерживать высокий уровень профессионализма, необходимо многое уметь.

- ▶ Уметь планировать
- ▶ Уметь анализировать
- ▶ Уметь общаться, искусство общения – это мастерство задавать правильные вопросы, чтобы получить ответ которого вы ждете.
- ▶ Важно и умение правильно слушать.
- ▶ Умение показать «Товар лицом»
- ▶ Умение использовать наглядные средства для проведения презентаций.
- ▶ Умение найти компромисс при ведении переговоров.
- ▶ Умение доброжелательно преодолеть возражение.
- ▶ Умение максимально эффективно использовать время.



Упражнения.

Обучение в поле, занятия со спонсором или с опытным тренером – вот самый эффективный способ повысить свой профессионализм.

Постарайтесь максимально использовать этот способ достижения успеха.

Предлагаем для этих занятий упражнения.

Сформулируйте свой профиль.

Составьте список отношений, знаний и умений,
Которые необходимы вам для достижения Успеха.
Таблица вам в помощь.

Проанализируйте свои слабые и сильные стороны.

Это упражнение лучше всего делать со спонсором, тогда объективность будет соблюдена и вы действительно узнаете правду о себе. Полученные данные впишите в таблицу.

Теперь на основе полученных данных составьте план действий,
Как выгодно использовать сильные и как искусно замаскировать слабые стороны.
Обязательно согласуйте сроки.

Пятнадцать важнейших принципов продаж.

Контрольные вопросы для самоанализа, приведенные ниже, помогут вам оценить себя. После завершения анализа у вас в руках будет ключ к успеху.



Каждое утверждение по каждому разделу необходимо оценить по 10-ти бальной шкале, Где 1 - низший балл, а 10 – высший.

Ключ к анализу в конце упражнения.

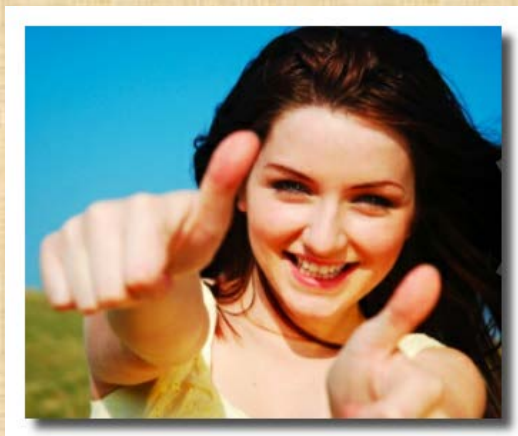
Совет: будьте честны! Результаты этого анализа нужны только вам, оценки никто ставить не будет, но вы сами можете решить, что менять в вашей работе, Если увидите провалы и белые пятна в вашей подготовке.

1. Энтузиазм

баллы

Вы:

- ▶ Передаете его языком жестов (улыбкой, глазами) _____
- ▶ Голосом, позой _____
- ▶ Делитесь им с окружающими, даже если у вас плохо на душе и плохое настроение? _____



2.Доброжелательность

баллы

Вы:

- ▶ Доброжелательны к людям? _____
- ▶ Действуете решительно? _____
- ▶ Говорите уверенно, избегая при этом резких слов и фраз? _____



3. Умеете ли вы убеждать собеседника баллы

Вы:

- ▶ Ощущаете силу своих убеждений? _____
- ▶ Испытываете искреннее расположение к другим? _____
- ▶ Испытываете расположение к своей компании? _____
- ▶ Умеете перейти от критики к анализу чужих достоинств? _____



4. Внешний вид

баллы

Вы:

- ▶ Работаете над своим имиджем?
- ▶ Осознаете важность внешнего вида в продажах?
- ▶ Внешний вид представителя – Лицо компании?



5. Умение убеждать

баллы

Вы:

- ▶ Умеете стимулировать обсуждение, задавая прямые вопросы? _____
- ▶ Понимаете разницу между «открытыми» и «закрытыми» вопросами? _____
- ▶ Умеете эффективно использовать момент и задать в это время свой важный вопрос? _____

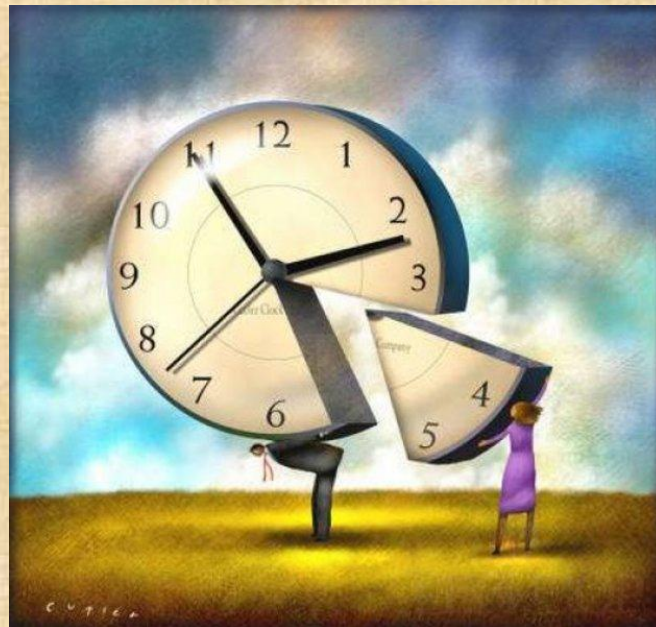


6. Умение распоряжаться своим временем

баллы

Вы:

- ▶ Умеете планировать свою работу и работать по плану?
- ▶ Анализировать прожитый день?
- ▶ Максимально планировать свою работу?



7. Устное общение

баллы

Вы:

- ▶ Умеее говорить ясно и точно?
- ▶ Используете профессиональные термины?
- ▶ Избегаете употреблять слэнг и жаргон?

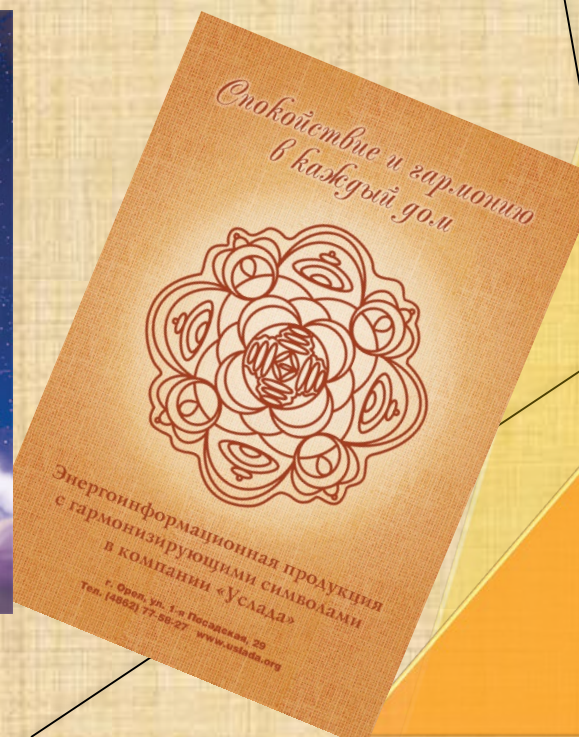


8. Наглядность при продаже

баллы

Вы:

- ▶ Часто используете наглядные средства для большей убедительности? _____
- ▶ Ясно представляете, как применять и разнообразить все имеющееся у вас наглядные средства? _____



9. Умение слушать

баллы

Вы:

- ▶ Слушаете лишь для того, чтобы услышать, что клиент готов заплатить? _____
- ▶ Слушаете клиента и действительно желаете услышать его и понять? _____



10. Умение возражать

баллы

Вы:

- ▶ Понимаете почему вам возражают?
- ▶ Знаете как ответить на возражение?
- ▶ Умеете прогнозировать возражения и предвосхищать их?



11. Умение продемонстрировать особенности и преимущества своего труда

баллы

Вы:

- ▶ Понимаете разницу между особенностями продукта и его преимуществами? _____
- ▶ Продаете просто то, что вынуждены продавать? _____
- ▶ Соотносите преимущества вашего продукта с потребностями клиента? _____

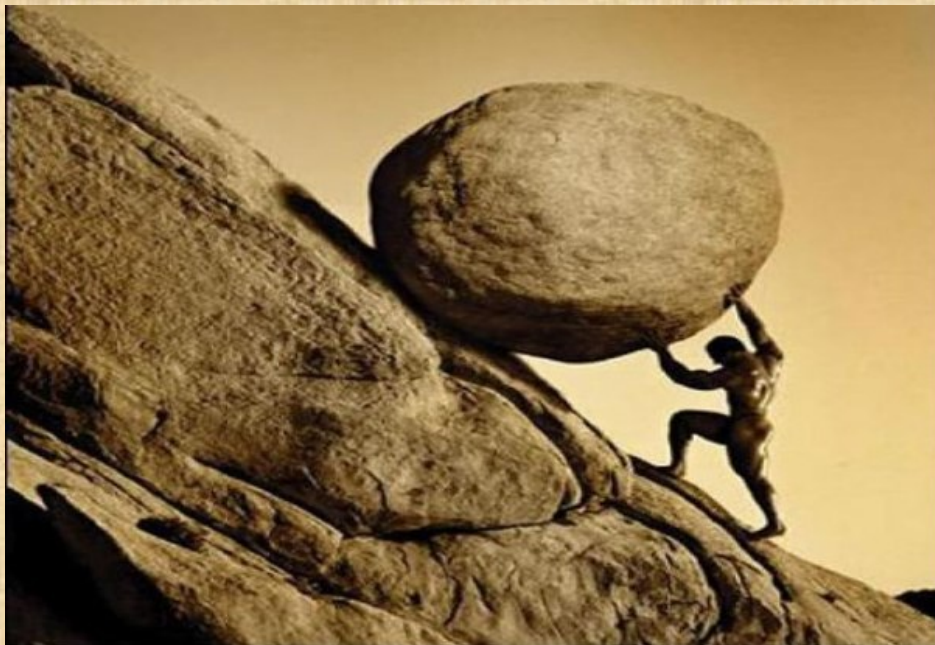


12. Умение проявлять настойчивость

баллы

Вы:

- ▶ Осознаете как важно проявлять настойчивость? _____
- ▶ Рассматриваете отказ купить у вас не как окончательное решение? _____

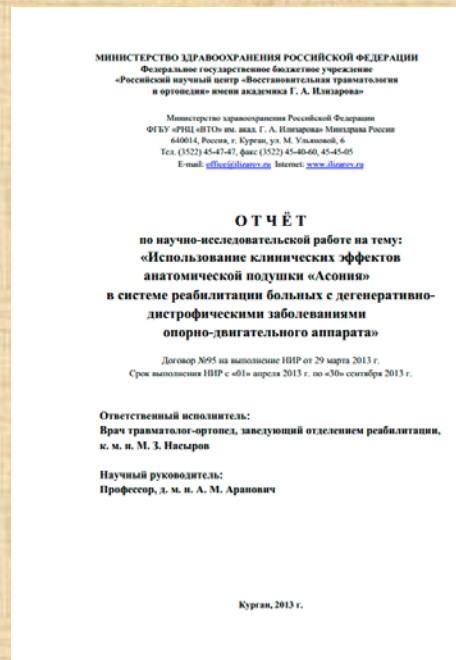


13. Знание товара

баллы

Вы:

- ▶ Осознаете степень своей осведомленности о нашем продукте и продолжаете его изучать? _____
- ▶ Знаете досконально характеристики и преимущества нашего продукта? _____
- ▶ Имеете все необходимые наглядные средства для демонстрации продукта? _____



14. Самосовершенствование

баллы

Вы:

- ▶ Видите личные выгоды от самосовершенствования и самоанализа? _____
- ▶ Умеее оценивать собственные сильные и слабые качества? _____
- ▶ Считаете себя восприимчивым к новым идеям и методам? _____
- ▶ Умеее оценить преимущества новых идей и методов? _____
- ▶ Планируете, как вы можете наиболее выгодно преподнести собственные сильные стороны? _____
- ▶ Планируете, как вам скорректировать и изменить свои слабые стороны? _____



15. Умение торговать

баллы

Вы:

- ▶ Анализируете результаты своей работы? _____
- ▶ Думаете как развить и обновить свой бизнес? _____
- ▶ Анализируете свою деятельность? _____
- ▶ У вас есть база данных именно тех клиентов, которые более других приносят вам доход? _____
- ▶ Планируете, как вы можете наиболее выгодно преподнести собственные сильные стороны? _____
- ▶ Имеете личный план развития бизнеса в вашем регионе? _____



Расшифровка теста.

- ▶ Если вы набрали 450 баллов – вы ошиблись профессией, вам надо в Президенты, так как вы идеальный человек. Шутка. Скорее всего вы были не искренни и выдали желаемое за действительное.
- ▶ Если вы набрали от 200 до 400 баллов вы хороший продавец, вам надо поддерживать форму и постоянно искать новые формы продаж, чтобы не потерять квалификацию.
- ▶ Если вы набрали от 100 до 200 – вам надо учиться любить своих покупателей и многому еще научиться. Не опускайте руки, поверьте опытному человеку, наука продаж наладит не только ваше дело, но вашу личную жизнь.
- ▶ Если меньше 100 баллов, опять же вы скорее всего были не искренне, возможно у вас занижена самооценка и вам надо пойти на тренинг уверенности в себе.
- ▶ Главное в этом тесте – проанализировать какие знания у вас на низком уровне и основное внимание обратить на заполнение лакун и совершенствование имеющихся знаний и навыков.

Наше занятие закончено.

Если вы выполнили все упражнения и ответили на все вопросы,
Можете смело переходить к занятию 2 темы Продажи.

Умение профессионально продавать и вести переговоры.

Мира и добра вашему дому!

