

Тренинг: «Мне всегда говорят ДА!»

**ЛЮДИ НЕ НАВИДЯТ КОГДА ИМ ПРОДАЮТ
ОНИ ОБОЖАЮТ ПОКУПАТЬ!**

7 ПРАВИЛ ХОЛОДНОГО ЗВОНКА

1. Добрый день!
2. Вам сейчас удобно?
3. Я представляю компанию...
4. Как к Вам обращаться?
5. Меня зовут...
6. Я предлагаю продукт...
7. Назначаю встречу (продажа)

Помните при общении:

- Звоните не агрессивно если не отвечает (через 10 минут, лучше через 30 минут)
- Помните про уникальное предложение
- Цените свое время и время клиента
- Консультаций нет (Приглашай на встречу)
- Создавайте ценность (минимум информации за раз)
- Оставляйте после разговора (Визитную карточку, информацию...)
- Создавайте ограниченное предложение
- ЛПР всегда прав!
- Делайте все, чтобы Вас запомнили!

ВОЗРАЖЕНИЕ ЭТО НОРМАЛЬНО

Люди иногда принимают решения, ещё не зная о том, что его приняли. Логическая уже сказала ДА, а эмоциональная еще не готова. Или, наоборот.

ПОЧЕМУ ВОЗНИКАЮТ ВОЗРАЖЕНИЯ?

- У клиента остались сомнения
- Недостаточно информации
- Клиент Вам не доверяет
- Клиент хочет сравнить цены у конкурентов
- Клиент не увидел ценность Вашего предложения
- Клиент не уверен в результате
- Клиент не может принять решение самостоятельно
- Вы не ограничили срок Вашего предложения и т. д.

ВАША ЗАДАЧА

- Понять, что клиента не устраивает
- Убедить в результате от Вашей работы
- Развеять все сомнения
- Подтолкнуть к сделке

«ДОРОГО»

Не создали ценность продукта

Задача:

- Убедить клиента, что стоимость оправдана
- 1. Всегда есть тот, **кто предложит дешевле**, лишь бы забрать ваши деньги
- 2. **Давайте объясню**, за что такая сумма
- 3. Понимаю Ваше **желание сэкономить**, но я бы вам этого **не советовал**, потому что...
 - объясняю, какие риски в более дешевом варианте
 - Вам нужен результат или нет?
 - приводим пример
- 4. То есть, квартира Вам подходит, осталось **договориться по цене**, правильно?
- 5. А вам сказали, **почему в другом месте дешевле**, или вы хотите взять эти риски на себя?
- 6. Подозрительно. Такая квартира не может стоить дешевле, **наверно, они на чем-то сэкономили**, что в дальнейшем скажется. Но это Вам решать.
- 7. Если у них дешевле и лучше, тогда **почему вы со мной общаетесь?** Значит, что-то не нравится там? Давайте разберемся.

«НЕТ ДЕНЕГ»

У всех есть деньги!

Задача:

- Задавать открытые вопросы
- 1. Поймите, **мне ваши деньги не нужны**, я не буду смотреть в ваш карман. Нам **главное получить результат**.
- 2. Ничего страшного, **деньги - дело десятое**. Я думаю, найдете. Сейчас самое главное, что есть хорошие предложения.
- 3. Я бы подождал, пока вы найдете, **но ситуация диктует свои условия**.
- 4. А что Вам нужно, **чтобы найти деньги?** (осторожно)
- 5. **Это единственное**, что вас останавливает?
- 6. Семен Семеныч, мы с Вами взрослые люди и прекрасно понимаем, что **у всего есть цена**. Вы можете по-прежнему не обращать внимание на Ваши проблемы, а можете **довериться один раз и решить их**.
- 7. Ничего страшного, ситуации бывают разные. Но эти сложности Вас останавливать не должны, ведь это **в Ваших интересах решить вопрос**.
- 8. Семен Семеныч, мне не нужны Ваши деньги. И нам с Вами обоим было бы лучше, если Вам не пришлось бы ничего платить. Но **финансовые отношения никто не отменял**.
- 9. Я не удивлен. **Это нормальная ситуация**, что есть сложности. Я уверен, что вполне реально их решить. Всегда есть возможности. Давайте сейчас обсудим, **как мы будем действовать**.
- 10. Мне кажется, вопрос не в том, что у Вас есть сложности с деньгами, а в том, что **у Вас есть сомнения** насчет квартиры. **Скажите мне открыто**, что не так.

«НЕТ ВРЕМЕНИ»

Завтра может не быть!

Задача:

- Максимально быстро решить проблему клиента
- 1. А **хотите сэкономить?**
- 2. Поэтому **предлагаю перейти к делу**, это реально сэкономит время.
- 3. Сразу видно, что **Вы серьезный человек**. Значит, давайте **отправлю Вам информацию**, что Вас интересует?
- 4. Вы так говорите всем, **чтобы не рисковать**. А если Вы сейчас **рискуете больше?**
- 5. Все так говорят, а **когда узнают наши предложения**, спокойно находят время и сейчас здорово **экономят**.
- 6. Семен Семеныч, я готов подождать, сколько потребуется, но Ваша **ситуация диктует свои условия**.
- 7. Семен Семеныч, нам с Вами обоим будет **невыгодно возвращаться к этому вопросу позже**. Вы можете продолжать не обращать внимание на Ваши проблемы, но **лучше один раз довериться** и решить их сегодня.
- 8. Все понятно, ситуации бывают разные. Но это не должно нас с Вами останавливать. В **Ваших интересах решить вопрос сейчас**. Не была бы ситуация такая серьезная, я бы так не говорил.
- 9. Семен Семеныч, сразу видно, что Вы серьезный, занятой человек. Но **что мешает принять решение сейчас?**
- 10. Отличный прием, я тоже такой использую, чтобы вежливо отказать. **Давайте начистоту**, Вы можете говорить мне все открыто, я приму к сведению, и закончим разговор.

«Я ПОДУМАЮ...»

Вы не обнаружили реальных проблем клиента

Задача:

- Задавать открытые вопросы
- 1. Вас **смущает цена?**
- 2. **Что мешает** принять решение сейчас?
- 3. **Это нормально** подумать и выбрать. Только иногда люди берут паузу, **потому что их что-то смущает**. Я надеюсь, это не в Вашем случае?
- 4. **Что мне сделать**, чтобы Вы точно выбрали?
- 5. Практика подсказывает, что когда люди говорят Я ПОДУМАЮ, это говорит о том, что они **не обладают достаточным количеством информации**, чтобы принять какое-то решение, положительное или отрицательное. Поэтому **я предлагаю обсудить**, какие остались вопросы, давайте честно, пожалуйста.
- 6. Я бы сильно удивился, если бы Вы прямо сейчас сказали «Беру». Понятно) дело, что **необходимо принять взвешенное, твердое решение**. И на данный момент я хочу знать, **что Вам понравилось** в моем предложении, а что нет?
- 7. Раз Вам это необходимо, я готов дать столько времени, сколько Вам нужно. **Только есть ряд условий, которые ограничивают нас с Вами**.
- 8. Семен Семеныч, безусловно нужно все это основательно обдумать, но я **не хочу тратить Ваше и свое время** понапрасну. Многие клиенты, когда говорят так, имеют ввиду, что они **что-то недопоняли** или **не видят прямой выгоды**, я искренне **хочу Вам помочь**, давайте начистоту, что смущает?

«МНЕ НУЖНО ПОСОВЕТОВАТЬСЯ»

Страх порицания со стороны...

Задача:

- Пообщаться с доверенным лицом клиента
- 1. Семен Семеныч, когда **Вы хотите решить** какой-то вопрос, **Вы обращаетесь к профессионалу**, а не специалисту из другой сферы, верно? В данном случае **я являюсь экспертом**, и лучше обсудите все вопросы со мной, чтобы не было никаких сомнений. Уверен, что Ваш товарищ - замечательный человек, **но важно понимать**, на сколько он разбирается в этом вопросе? Сможете ли Вы объективно принять решение **с его помощью**?
- 2. Я удивлен, **Вы первый, кто мне это говорит**. Обычно люди принимают решение не задумываясь. А у Вас, как я понимаю, **есть вопросы**.
- 3. Вы находитесь в таком возрасте, когда **с Вами должны советоваться**, а не Вы с кем-то. Тем более, уверен, что **все прислушиваются именно к Вашему мнению**. Поэтому решать только Вам.
- 4. Хорошо. Значит, квартира Вам интересна, поэтому **давайте вместе пообщаемся** с Вашим человеком и обсудим последние детали.
- 5. Семен Семеныч, **уважаю Ваше решение**. Обычно так люди говорят, **когда остаются сомнения**, и они хотят взять паузу.
- 6. И **что-то** ведь Вас заставляет это сделать. Давайте это обсудим. **Вы можете** мне все **открыто сказать**, я не обижусь.
- 7. Мне кажется, **вопрос не в том**, что Вам нужно посоветоваться, а в том, что **у Вас остались какие-то сомнения**. Давайте начистоту, какие у Вас остались вопросы? **Я на них отвечу**.
- 8. Семен Семеныч, Вы действительно **видите в этом необходимость**? Давайте сделаем следующим образом. Чтобы Ваш человек получил полную информацию, и важные детали не потерялись, **я готов лично с ним пообщаться**.

ЧАСТЫЕ ВОПРОСЫ КЛИЕНТОВ

«СКОЛЬКО СТОИТ?»

- Хорошо, я Вам сейчас отвечу. Но прежде, чем я отвечу, скажите, почему Вас это интересует?
- Прежде чем я Вам скажу, мне просто, интересен Ваш мотив...
- Что даст Вам цена? Статус, уверенность, понимание, что это именно для Вас?
- Цена от 0 рублей Вам интересна?

«РАССКАЖИТЕ, ЧТО ТАМ БУДЕТ ПОДРОБНО?»

- Если я Вам буду подробно рассказывать о каруселях и американских горках в Сочи Парк, у Вас появиться ощущение, что Вы уже покатались на аттракционах?

«ВЫ ЧЕРНЫЕ РИЕЛТОРЫ?»

- Да, я бы, как и Вы так же думал на первый взгляд, и был бы частично прав...
- К сожалению, я Вас вынужден огорчить, мы не черные риелторы...)))

4 ТИПА ВОСПРИЯТИЯ ИНФОРМАЦИИ

Если **НЕ ЗНАЕТЕ КТО?**

- Вы **видели** информацию о ...?
- Уточните возможно Вы **слышали** о ...?
- Что Вы **чувствовали**, когда узнали о ...?

ВИЗУАЛ

(восприятие информации через глаза)

Говорит: - Я вижу, Покажите мне, Смотрите...

Скорость речи: Быстрая

Ошибка говорить: - Послушайте, Поймите...

Правильно говорить быстро: - Вы видели, я Вам покажу, Вы увидите...

АУДИАЛ

(восприятие информации через уши)

Говорит: - Я слышу, Я сейчас расскажу, Я не слышал,

Что он сказал? ...

Ошибка говорить: - Посмотрите, Мы покажем, Вы увидите...

Правильно говорить умеренно: - Вы слышали, я Вам расскажу, Давайте поговорим о том, что будет...

КИНЕСТЕТ

(восприятие через ощущения)

Говорит: - Я чувствую это мне не подходит, Мне кажется, думаю...

Скорость речи: Медленнее среднего

Ошибка: Говорить быстро (балабол)

Правильно говорить спокойно с паузами:

- Я интуитивно чувствую, Я Вас понимаю ...

ДИСКРЕТ

(тоже через ощущения + логика)

Говорит с паузами: - Я вижу, Покажите мне, Смотрите...

Ошибка скорость речи: Быстрая (лохотрон)

Ошибка говорить: -Послушайте, Поймите...

Говорить четко и аргументированно:

- Во-первых, Во-вторых, В результате ...

ПРИЕМЫ «ПРОДАЖ НЕ ПРОДАВАЯ»

Прием «ОТРИЦАНИЕ, НЕ ДУМАЙТЕ»

- Вы сейчас **НЕ думайте** купите вы с нами квартиру или **Не купите**, подумайте о том, что мы уже помогли сотням людей приобрести то, что они желали...
- Да, мы **НЕ самые** лучшие в Мире, и я **НЕ буду** хвалить и говорить, что мы лучшие даже в Краснодаре, просто наша компания...
- Вы сейчас просто **НЕ думайте** о том, как Вы будете расплачиваться наличными или безналичным переводом, думайте о том, как вам комфортно будет работать с нами...

Прием «ВСЕ ПОД КОНТРОЛЕМ ШЕФ»

- Вы успеваете записывать?
- Я не быстро говорю?
- Если у Вас, что-то измениться, **наберите меня не позднее чем за три часа** до нашей встречи. т.к. сегодняшнее **предложение ограничено по времени** и мне будет жаль если Вы лишитесь возможности воспользоваться им.
- Если у нас, что-то измениться я незамедлительно Вам сообщу. **Договорились?**

Прием «НАХУА» для ВИП

- Для чего Вы это делаете?
- Что Вы хотите **получить?**
- И что дальше?

ФИШКИ ЭФФЕКТИВНОГО ОБЩЕНИЯ

«Здравствуйте» (вакуум), **лучше «Добрый день»**

Говорите **нейтрально**, но позитивно

Один рот – Два уха. **Говори** в два раза **меньше**

Как представились тебе, так и называй себя

Называй **имя** минимум **5 раз**

Если говорит **медленно**, говорите **медленно**

Можно называть на «Ты»! - Я могу к Вам обращаться на «Ты»?

Внимательно слушайте, **никогда** не перебивайте (правило 33)

Записывайте и **используйте** слова якоря

Якоря при общении:

Звуки: Ага, Мм, Угу...

Слова: здорово, Согласен с Вами, договорились, до встречи, на связи...

**НЕ ПРИДУМЫВАЙТЕ, ИДИТЕ ПО СЛЕДУ ЦЕПЛЯЯСЬ ЗА ПОСЛЕДНЕЕ СКАЗАННОЕ
ВЫ НЕ ПРОДАЕТЕ УСЛУГУ, ВЫ ПРОДАЕТЕ РЕШЕНИЕ ПРОБЛЕМЫ КЛИЕНТА**

Хочешь больше продавать? Запишись на тренинг **«Мне всегда говорят ДА!»**
Хочешь раскрыть свой потенциал на 110% **записывайся на личную консультацию.**

Коуч CCE ICF / Мотивационный Бизнес тренер

Антон Мартынов

WhatsApp: 8 (928) 88-278-66

Email: moretreningov888@Gmail.com

**Порекомендуй тренинг и получи личную КОУЧ консультацию,
которая выведет тебя на новый уровень
в финансах, здоровье и отношениях**