



# Свойства/Преимущества/ Выгоды

Одной из худших ошибок, которую допускают даже очень опытные продавцы, является так называемая «**перегрузка информацией**».

Менеджеры постоянно рассказывает о преимуществах или свойствах, не осознавая, чего именно хочет покупатель. Другой случай, когда менеджер знает о предпочтениях Клиента, но не может должным образом построить свою презентацию.

**Перегрузка информацией** не дает процессу продаж развиваться должным образом, потому что менеджер не может ответить на основополагающий вопрос покупателя: «В чем моя выгода?».

Чтобы избежать перегрузки информацией, необходимо овладеть следующими навыками продажи:

1. Задавайте вопросы, чтобы выявить потребности покупателя
2. Внимательно выслушивайте ответы (навык активного слушания)
3. Сообщайте информацию о решении, подходящем для удовлетворения потребностей покупателя (персонализация продаж)

Если вы помогли покупателю определить его потребности, задавая вопросы, вполне закономерно, что покупатель захочет получить знание

или понимание того, что именно вы можете предложить для удовлетворения его потребностей. Другими словами, изначально оказав помощь клиенту в выявлении его проблемы, вы склоните его захотеть получить информацию о том, как решить данную проблему. (и тут вступает в работу "Выгоды").

Что такое свойства, преимущества, выгоды?

## **Свойства**

Свойство является неотъемлемой характеристикой продукта/услуги или решения, которое вы предлагаете, но в большинстве случаев, одни только Свойства не обеспечат совершение продажи.

Рассмотрим презентацию, содержащую только Свойства. Такая презентация не слишком убедительна и покажется клиенту скучной. Более того, Свойства не объясняют, каким образом ваше предложение решит проблему/потребность покупателя. Также, вы возлагаете задачу формулировки выводов на покупателя, и он сам решает, какую выгоду он получит от этих свойств. Хотя, некоторые покупатели и найдут правильное решение, другие не задумаются о его поиске и пропустят мимо ушей всю информацию.

Итак, каким образом улучшить восприятие клиентом информации? Привяжем к Свойствам Преимущества.

## **Преимущества**

Преимущества обычно используют в виде "слишком общей формулировки". Преимущества объясняют, как работают Свойства и что они делают. Преимущества являются общими, не рассчитанными на конкретного покупателя. Таким образом, Преимущества остаются неизменными, независимо от конкретных приоритетов покупателя.

А если это презентация, которая состоит только из Свойств и Преимуществ? Хотя этот вариант лучше, нежели простое использование Свойств, вы все равно рискуете наскучить покупателю, так как даже при описании плюсов вашего продукта/услуги в «общих» терминах, вы не сделали его определенным для Клиента.

Использование только Преимуществ также влечет риск отчуждения покупателя, так как освещает свойства, которые, по его мнению, ему не нужны, и потенциально увеличивает стоимость решения, не добавляя при этом пользы.

## Выгоды

Выгоды продают!

Выгоды описывают, каким образом Свойство и Преимущество связаны с приоритетами покупателя. Любая покупка зависит от видения Клиентом решения, поэтому критически важно, задавая вопросы, раскрывать детали видения покупателем решения для удовлетворения его потребностей. Эти детали дают представление о том, какие Свойства и Преимущества представить, и какую Выгоду получит покупатель.

Что делает презентацию привлекательной для клиента? Очевидный ответ – презентация, четко объясняющая «выгоды» вашего решения (конкретного юнита, с конкретным оффером, с конкретными плюсами от этого выбора персонально для данного клиента).

Всем известно, что Выгоды повышают заинтересованность Клиента в приобретении, потому что помогают нарисовать картину того, что можно получить, если купить ваше решение. Выгоды всегда связаны с Клиентом, а не с вашим продуктом или услугой. Запомните, это только Выгоды, потому что покупатель сказал, что это очень важно.

Так почему бы не создать презентацию, состоящую только из Выгод? Потому что презентации, состоящие только из Выгод, будут восприниматься покупателем как нечто невероятное или слишком хорошее, чтобы быть правдой. Это может привлечь внимание покупателя и нести в себе некий эмоциональный призыв, но в конечном итоге, презентация окажется недостаточно обоснованной.

Покупателю предлагается принять Выгоды на веру, поскольку ответа на вопрос «как?» нет. Ответ на вопрос «как?» объясняется **соединением Выгод со Свойствами и Преимуществами.**



## Свяжем все воедино: Техника СПВ

Чтобы увидеть, как Свойства/ Характеристика, Преимущества и Выгоды вместе создают привлекательное адресное сообщение для Клиента, рассмотрим следующие утверждения:

**Утверждение 1:** «Наш комплекс апартаментов включает в себя Roof top с полной инфраструктурой».

**Утверждение 2:** «Наш комплекс апартаментов включает в себя Roof top с полной инфраструктурой для жизни, которая покрывает все базовые потребности в отдыхе и деятельности наших жильцов, в наличие есть инфинити бассейн, пулл-бар, коворкинг и т.д....».

**Утверждение 3:** «Наш комплекс апартаментов включает в себя Roof top с инфраструктурой для жизни, которая покрывает все базовые потребности в отдыхе и деятельности наших жильцов, в наличие есть так же коворкинг для решения ваших рабочих вопросов с интернетом высокого качества для надёжной связи по видео». (отсылка к потребности в надёжном интернет соединении/рабочего места/и др.)

Так какое утверждение оказывает большее воздействие?

Первое утверждение наименее эффективно, так как оно лишь указывает на Свойство – инфраструктура.

Второе утверждение добавляет Преимущество – «покрывает все базовые потребности...». Хотя это большой плюс, но общая информация может не отвечать на потребность для конкретного клиента.

Третье утверждение, утверждение СПВ, является лучшим, потому что включает в себя Свойство, Преимущество и персональную Выгоду. Следовательно, оно четко сообщает покупателю, почему конкретное Свойство имеет для него большое значение – то есть, «В чем моя выгода?».

Использование техники СПВ является одним из важнейших навыков продаж, так как эти утверждения сосредотачивают беседу на том, что важно для покупателя с оглядкой на закрытие конкретной его потребности (как выявлять потребность см. во вкладке "потребность")

### Примеры:

Свойство (название самого свойства продукта/услуги, опции и т.д.)	Преимущество (что дает в целом, или в сравнении, или как работает)	Выгода (какую потребность закрывает конкретному клиенту)
Дизайнерская мебель	выполненная в современном стиле и современных материалов	будет радовать глаз, ваш внутренний эстет будет наслаждаться каждый день интерьером
Инфинити бассейн на крыше	Горизонт сливается с водой в бассейне, создавая впечатление безкрайности	сможете наслаждаться каждый день прекрасным видом и делать уникальные фотографии
Наличие бич клубов в 5 минутах езды	Самые модные и популярные на о.Бали по рейтингам	В некоторых есть детские зоны, что даст возможность отлично провести время не оставляя ребёнка дома, переживая как он там

Прогнозируемый 80%-й рост стоимости апартаментов до ввода в эксплуатацию	выше чем в других предложениях	Доходность будет ещё до старта сдачи в аренду, и выйдя из сделки заранее так же можно рассчитывать на приятную прибыль
ТОП 3 спот серф	лучшие сёрф споты для разного скила в максимальной близости к апартаментам	Сможете научиться кататься с нуля и до уровня профи без дальних поездок, как и ваши гости-арендаторы
Остекление панорамное	Очень светлые апартаменты с естественным освещением	Ощущение премиальности недвижимости с полным погружением в красоты видов Бали
Рядом садик монтесори	Международного уровня детское учреждение	Качество образования и развития детей на очень высоком уровне в 5-ти минутной доступности, безопасно
Обширная инфраструктура комплекса	Нет аналогов, где сразу учтен такой объём инфраструктуры	Жить можно не покидая апартаменты с сервисом 5* отеля
Бесплатная инфраструктура комплекса (входит в проживание)	По сути система ол-инклюзив, как мини-экосистема, где не наворят с тебя содрать побольше денег	Не нужно думать о счетах, деньгах, пользуясь благами апартаментов
Природа бали (горы, вулканический песок, джунгли)	Совмещены в одном месте почти все биомы для отдыха	Любой вид туризма, отдыха в одной локации, от гор, до сёрфа и йоги
Трасса формула 1	Подобные мероприятия - магнит для большесуммов	Повышение спроса на локацию=заполняемость апартаментов, рост цены на недвижку гарантирован, крутое комьюнити

Парк парамант	Разновидность отдыха, большой приток туристов	Дети будут в восторге+заполняемость апартаментов, рост цены на недвижимость
Климат круглогодичный стабильный и один и тот же	Стабильная климатическая зона, где на 95% можно быть уверенным, что каждый день будет солнечный	Отличное место не только для зимовки от морозов, но и для переноса центра жизни в одно место
Обилие ресторанов рядом	Как фудкорты, где можно любую кухню попробовать, но ресторанного уровня с высоким уровнем сервиса	Каждый день можно завтракать разными кухнями мира, конкретно тем, что сегодня душа желает
Кинотеатр в комплексе	Премиум кинотеатр, которых так не хватает на Бали	Всегда при желании пассивного отдыха можно насладиться картинами высокого качества с друзьями в комфортной обстановке и не далеко от дома
Коворкинг	свободное бронирование рабочих зон для жителей апартаментов с надёжным и быстрым интернетом	Прям на месте можно создать рабочую атмосферу, поднявшись просто на 4-й этаж на лифте
Инвестиционный проект с высоким доходом	Аналогов по доходности от аренды нет аналогов в мире	При входе в проект на первой очереди окупаемость проекта-не более 3-х лет по самым пессимистичным расчётам, в идеальной картине-в моменте ввода в эксплуатацию
Очень приятный современный дизайн	Первый застройщик, использующий долговечные, современные люксовые материалы	Гарантия сохранения идеального состояния апартаментов даже через долгие годы



Готовность под ключ	Привлечены топовые дизайнеры и архитекторы, продуман каждый см жилой площади	Покупаешь готовый конечный продукт, не нужно задумываться о дизайне, покупке мебели, дополнительных расходах, взял ключи и живи.
Высокоскоростной интернет	На Бали популярны сложности с интернетом в коворкингах, отелях, мы это учли	Провели выделенные 3 оптоволоконные линии для обеспечения надёжного интернета, даже в случае обрыва 1-2 линий, всегда интернет будет работать. И скорость соответствует всем современным трендам в мире связи.
Умный дом	Собственная разработка нашего подразделения с 20-ти летним опытом разработки мировых систем smart houses	На Бали больше нет хайтек альтернатив нашего уровня, удалённое управление недвижимостью через приложение на телефоне, вплоть до открытия-закрытия дверей для гостей, когда Вы в другой стране
Топовые пляжные клубы	Премиум район, где расположены самые востребованные пляжные клубы иностранной молодёжью	Сервис, музыка, еда, комьюнити высокого уровня и большой выбор где встретить рассвет с прекрасной незнакомкой
Престижная люксовая недвижимость	Владение престижной недвижимостью на Бали круто звучит	Круто сказать знакомым, что у меня недвижимость на Бали! Не арендованная, а моя! Можно позвать к себе тусить кампанию!
Возможность переезда на пенсии	Все потребности для людей в возрасте в одном месте с полным сервисом по уровню 5* отеля	Вам или вашим родителям всегда помогут, позаботятся и им будет безумно комфортно наслаждаться как природой, так и окружением на заслуженном отдыхе, особенно понравится гольф-симулятор на руфтопе и шикарные гольфовые поля в доступной близости



Стабильность, по сравнению со страной-исходом	У меня в стране быть не стабильно, а на Бали ты свободнее	Остров живёт по стилю свободы действий, при этом с сильной структурой безопасности со стороны властей, даже местная валюта считается одной из самых стабильных за последние 5-6 лет среди всех самых популярных в мире, а это отражение надёжности развития страны и уверенность в завтрашнем дне
Быстрый рост стоимости недвижимости	С целью прироста капитала и сразу продать - цены вырастут!	Можно заработать через 2 года не прикладывая больших усилий
Просто как опыт покупки зарубежной недвижимости!	Это мне принесет новые экспертные знания и возможности	я буду и дальше инвестировать в заруб недвижимость и получать максимальную выгоду с точечных проектов
Привлекательная цена	В Москве такого уровня квартира стоит сильно дороже!	За меньшие деньги получаю бОльшие преимущества - климат, инфраструктура, интерьер апартаментов!
Дача для регулярных заездов 1-2 раза в год	Океан, крутая природа, всегда тепло, в сравнении с классическим пониманием "съездить на дачу"	Всегда свободный при необходимости, приносящий доход уютный уголок, и картошку не нужно капать :)
Возможность ПМЖ с совмещением современной работы	Легко решаемые вопросы с проживанием, даже без гражданства	Проживать постоянно как достроиться и работать фриланс без привязки к одной локации!
Красивая природа острова	Популярнейшие локации	Постить бесячие фотки в инста с самого инстаграмного острова! Развить блог путешествуя по острову!
365 дней в году	Для зимовки в	Полезно любому организму витамин Д и более мягкие

тепло	теплом климате	климатические условия!
365 дней в году тепло	Для зимовки в теплом климате	По состоянию здоровья - смена климата!
Средний возраст отдыхающих - 30 лет	Модное и успешное комьюнити	Поиск нового круга общения, можно начать жизнь с чистого листа!
Дети подрастают, своя зарубежная недвижимость в курортной зоне	Чтобы детям было где отдыхать	Мы не вечны, для наших детей будет база для отдыха, они нам скажут спасибо!
Система сдачи в аренду через УК с прозрачной системой управления и финансовой отчётности	Высокий процент доходности на рынке Бали	Рубить капусту со сдачи в аренду не прилагая усилий
Возможность приобретения с помощью криптовалюты	Возможность оплатить покупку высоковолатильной валютой без рисков	Срочно реализовать криптовалюту в натуральное выражение активов для диверсификации инвестиций
Тихая локация со всей современной инфраструктурой без жёстких ограничений на проживание	Можно рассматривать для комфортной жизни как самому так и для близких даже без гражданства	Перевезти родителей жить к океану
Современный стильный интерьер и экстерьер	На Бали подобного нет	Уникальность в предложении=Повышенный спрос и большая заполняемостьарендаторами
Молодой развивающийся курорт с сильной динамикой развития	выстрелнет в ближайшее время и цена взлетит	Надёжность в получении высокой прибыли

Большое количество храмов	Лучшее место для медитаций, йоги, схожего комьюнити	Много людей, мыслящих в одном направлении
Экономика Индонезии на 16 месте, по оценке в 2030 году будет на 5 месте.	Одно из самых перспективных объектов для инвестиций	Темпы роста гарантируют надёжность вложений
Forbes ставит на 4-е место в мире по инвестиционной привлекательности.	Всего 3 страны опережают, и там ценники от 1-1.5 млн \$	Вход в сделку от 50000\$ в моменте с большим потенциалом капитализации
Tripadvisor 1 место в мире по туристическому направлению.	Вне конкуренции по популярности среди всех слоёв туристов	Круглогодичная заполняемость апартаментов=надёжный доход
Встреча большой 20-ки (президентов) G20 в октябре 2022 года.	Большое престижное мероприятие для любой страны	Модернизация всей инфраструктуры Бали = повышение цены апартаментов и сдачи в аренду=выше доходность
Цены на недвижимость и землю на о.Бали выросли на 300% за 5 лет.	Это сравнимо с экономическим чудом в разрезе недвижимости	Сильная тенденция к приросту стоимости активов, чем раньше заходим в сделку, тем больше доходность в моменте времени
От 11-13% годовых в долларах \$	не в гривнах или рублях. Банки готовы до 2% в год в валюте	Высокая доходность с консервативным подходом к инвестициям

Примеры СПВ (свойства, преимущества, выгоды), используем для закрытия той или иной потребности Клиента.

Потребность	СПВ
-------------	-----

Научиться сёрфить	В 5 минутах серф спот, волны там есть умеренные, которые позволят научиться даже новичкам
Романтика, вид	В номере панорамное остекление, из него открывается потрясающий вид, это даст вам возможность наслаждаться рассветами каждое утро.
Детей куда?	Рядом садик монтесори, признанный одной из лучших методик свободного воспитания детей, сможете отдать своего ребенка туда и быть уверенным(ой) в качественном подходе к развитию малыша(детей)
Высокая доходность	доходность при завершении строительства 80%, это выше среденего по рынку, вы сможете покрыть почти всю стоимость покупки в первые полтора года
Всё в одном месте	Обширная инфраструктура комплекса, закрывает все потребности, и не будет необходимости искать и добираться по пробкам, чтобы банально покушать в ресторане, или арендовать коворкинг для решения рабочих вопросов
Олл инклюзив	Бесплатная инфраструктура комплекса, можете пользоваться всем что есть, отдых у вас будет разнообразный и активный, при этом думать о оплате не придётся
Топовые фото, красота	Бассейн на крыше, он подсвечивается, получите самые колоритные фотографии после заката
Разнообразие пляжей	Вулканический песок, он черного цвета, получите незабываемые впечатления и фотографии на память, особенно если инстаграм переполнен простыми песчаными пляжами :)
Отдых, гарантии роста цены	Трасса формула 1, можно будет посещать такого уровня мероприятия не летая по миру в поисках очередного этапа гонок, тем самым совмещаете и отдых и дополнительную заполняемость апартаментов
Отдых, гарантии роста цены	Парк парамаунт, самый новый и технологичный комплекс в мире, ваши дети будут без ума от него

Заполняемость, климат, сёрф	Круглый год 30 градусов, это одна из самых комфортных температур для жизни, удобно, сможете в любое время выехать на бали и посёрфить в комфортных условиях
Гурманы, выбор кухни	Много ресторанов рядом, есть все возможные кухни, что позволит вам насладиться колоритом разнообразных блюд
Киноманы, семейный отдых, пассивный отдых	Кинотеатр, есть только у нас, сможете насладиться новинками серии фильмов Marvel совместно с датами выхода в мировой прокат
Надёжное рабочее место за пару минут	Коворкинг в самом комплексе, не нужно искать по Бали отдельные свободные коворкинг румы, в любой момент можно продуктивно поработать, чтобы никто не отвлекал и с качественным интернетом

## Вопросы:

Что необходимо, чтобы избежать перегрузки информацией?

Рассказать Клиенту сразу про все наши проекты

Задавать вопросы, чтобы выявить потребности Клиента

Перегрузки информации не избежать, т.к. мы продаем сложный продукт

Внимательно выслушивать ответы

Почему презентация, состоящая только из свойств не эффективна?

Потому что она слишком короткая

Это неверное утверждение, презентация эффективна в любом случае

Для принятия решения Клиенту не нужно ничего больше знать, кроме свойств продукта

Свойства не объясняют, каким образом ваше предложение решит проблему/потребность

Что делает презентацию привлекательной для Клиента?

Много визуализаций, отсутствие текста

Сделан акцент только на преимущества

Презентация, четко объясняющая «выгоды» нашего решения

Презентация не важна, если у Клиента есть потребность

Чего не хватает в этом утверждении: «Наш комплекс апартаментов включает в себя Roof top с полной инфраструктурой для жизни, которая покрывает все базовые потребности в отдыхе и деятельности наших жильцов, в наличие есть инфинити бассейн, пулл-бар, коворкинг и т.д....».

Все отлично, есть свойство-преимущество-выгода

Не хватает преимущества

Не хватает свойства

Не хватает выгоды