



Этап воронки "Встреча"

Встреча - ключевой этап воронки, после которого вероятность сделки максимальная.

Типы встречи:

1. Разговор по телефону
2. Видео встреча
3. Встреча в офисе

Задача Менеджер по продажам на встрече - заключить договор!

Продолжительность встречи "телефонный разговор" составляет 25-30 минут.

Чтобы добиться цели, успешный Менеджер:

- Верит в продукт, который он продаёт

Услуга по проведению процедуры банкротства физического лица - верный способ выбраться из сложной финансовой ситуации и избавиться от долгов. Задача Менеджера - донести это до Клиента и помочь ему решить проблемную ситуацию.

- Создает теплые, дружеские отношения с Клиентом, проявляет сочувствие, эмпатию.

Клиенту, попавшему в тяжелую финансовую ситуацию крайне нужна поддержка. Будьте позитивным, это позволит расположить Клиента к себе.

- Глубоко погружается в ситуацию Клиента

Ключевой фактор успеха в экстерных продажах - разобраться в ситуации Клиента. Не стоит вешать ярлыки заранее и относиться к Клиентам, как к потоку. Каждый случай индивидуален!

- Задаёт открытые вопросы, чтобы получать развернутые ответы

Открытый вопрос: Как вы сами пробовали решить свою ситуацию? - У клиента нет возможности ответить "Да" или "Нет", Клиент отвечает развернуто

Закрытый вопрос: Вы пробовали решать сами свою ситуацию? - Клиент может ответить "Да" или "Нет". Получить подробную информацию не получится

Стоит задавать вопросы: "Что конкретно беспокоит?", "Почему именно сейчас решили обратиться к нам?"

Задача Менеджера: выявить реальную причину почему Клиент задумался о банкротстве

- Поддерживает разговор с Клиентом.

Например:

Клиент: "У меня совсем нет денег!"

Менеджер: "А вам кто-то вообще помогает? Родители? дети, родственники?"

- Подстраивается под скорости речи клиента.

Не нужно тороторить и пытаться "выпалить" побыстрее всю информацию. Если Клиент говорит медленно - говорите в такой же скорости, но чуть

быстрее. Если Клиент говорит быстро, значит ему комфортно воспринимать информацию в такой скорости.

- Не перебивает Клиента

Когда Клиент говорит, он хочет донести какую-то информацию до Менеджера. Порой, эта информация может сыграть ключевую роль для заключения сделки. Поэтому, как только Клиент начинает говорить, Менеджер должен внимательно слушать и не перебивать (желательно еще и фиксировать ключевые моменты).



- Находится в позитивном эмоциональном состоянии

Нужно проявлять эмоции! Важно улыбаться! Клиенты это чувствуют. Будьте позитивны!

- Объясняет услугу, чтобы Клиенту было понятно

Объяснить суть и детали услуги настолько глубоко, насколько интересуется Клиент. Не закидывать Клиента юридическими терминами. Зачастую, Клиент ничего в них не понимает, имейте это ввиду. Объясняйте на человеческом языке.

Быть Экспертом в услуге. Знать больше Клиента, разбираться в нюансах.

- Показывает Клиенту светлое будущее.

Объясните Клиенту, что произойдет, когда процедура будет завершена. Говорите словами/болями Клиента. Помните: Клиенту нужна не сама по себе услуга, а решение его финансовой ситуации. Так дайте ему это решение! Если вы правильно выяснили боль и показали Клиенту выход - он ваш!

Пример: "Коллекторы перестанут названивать."

"Сможете покупать необходимые вещи".

"Сможете тратить деньги на своих детей и на свою семью".

- Общается вежливо, соблюдает субординацию
- "Продаёт" компанию.

Объясните Клиенту преимущества работы с нашей компанией.

Подкрепляйте цифрами (кол-во успешных дел, сколько лет существует компания, сколько потенциальных клиентов, подписчиков) - это вызывает доверие!

Объясните Клиенту, что услуга будет оказана "под ключ" и Клиенту ничего самостоятельно не придется делать. Пока вы не "продадите" Клиенту компанию, продать услугу будет крайне тяжело.

- Соблюдает договоренности с Клиентом, поддерживает связь.

Держите слово! Если договорились, что позвоните в 16 часов - будьте пунктуальны. Деловая этика - ключевая компетенция Менеджера.

- Ставит временные рамки.

Напоминайте Клиенту об ответственности и договоренностях.

Пример: "Имя Клиента", мы договаривались, что вы завтра внесете аванс. Получится это сделать до 12 часов дня, чтобы юрист начал готовить документы?"

Не оставляйте договоренности без дат. Дедлайн - важнейший фактор заключения сделки.

- Продажа начинается с первого возражения.

Успешный менеджер выявляет истинные возражения, отличает их от ложных и отрабатывает детально каждое возникшее возражение.

- В конце каждой встречи закрывает Клиента на подписание договора.

Ни в коем случае не превращайте встречу в консультацию без логического итога. Старайтесь закрыть сделку сразу на первой встрече. Не ударил - не забил!



- Закрывает Клиента на сл. шаг.

Не оставляйте Клиентов без назначенного сл. шага. Правильная работа по воронке продаж гарантирует успешные сделки. Просто проведите Клиента по всем этапам и не забывайте назначать сл. шаг.

- Понимает аватары ЦА.

Успешный Менеджер всегда умеет распознать тип Клиента. У каждого типа свои боли, задачи, мечты, потребности. Если Менеджер знает и умело этим пользуется, у Клиента возникает огромное доверие и симпатия к Менеджеру. Для людей очень важно, чтобы их слышали и понимали.

- Относится к каждому лиду, как к целевому.

Каждый лид-ценность для компании. Компания прикладывает большие усилия для генерации заявок. Относитесь к заявкам бережно и скрупулёзно.

Каких моментов стоит избегать на встрече:

- Читать по скрипту, как робот.

С нашими Клиентами так не работает, нужно разбираться в каждой отдельной ситуации. Клиенты чувствуют, когда Менеджер читает по скрипту, не вникает, не проявляет эмпатию. Доверие падает.

- Грубость.

Менеджер должен общаться со всеми Клиентами одинаково вежливо. Даже, если Клиент хамит, грубит, матерится, не соблюдает субординцаию, "тыкает", Менеджер должен соблюдать субординцаию и вежливость. Грубость - проявление непрофессионализма.

- Перебивать Клиента.

Перебивая Клиента вы можете потерять ценную информацию и лишиться себя всякой возможности заключить сделку.

- Превращать встречу в "благотворительную" консультацию.

Задача встречи-подписать договор. Несмотря на то, что миссия Менеджера - разобраться в запросе Клиента и предложить правильный вариант решения, Менеджер - не просто консультант! Задача Менеджера- продать услугу Клиенту и принести в компанию деньги. Не забывайте об этом!

- Нарушать договоренности.

Нарушать договоренности непрофессионально и не этично. Как можно иметь важные дела с человеком, который не держит своё слово и на чувствует ответственности.

- Разговаривать со всеми Клиентами одинаково.

Не учитывать специфику типов Клиентов - ошибка, которая рушит сделку. Изучите максимально подробно аватары Клиентов и научитесь их

распознавать.

- Думать за Клиента.

Решать за Клиента, что процедура банкротства не интересна для клиента, что процедура - это дорого.

- Грузить Клиента юридическими терминами.

Клиенты не разбираются глубоко в процедуре и юр. терминах. Большое количество юридической информации может ввести Клиента в заблуждение. Клиенты предпочитают работать с теми Менеджерами/Компаниями, где им просто и легко.

- Заканчивать встречу с ложными возражениями Клиента.

Если сделка не заключена, значит Менеджер не выявил возражение или не сумел его отработать. Не отпускайте Клиента из коммуникации пока не выясните истинное возражение!

- Продавать услугу БФЛ, не продав компанию и себя, как Эксперта.

Если Клиент не понял преимуществ работы с нашей компанией, не оценил экспертность Менеджера, то вероятность заключения сделки крайне низкая.

- Негативное настроение.

У наших Клиентов, зачастую, негативный эмоциональный фон из-за возникших финансовых проблем. Меньше всего Клиентам хочется общаться с негативным, унылым Менеджером.

- Не соблюдать структуру встречи.

Если Клиент нарушает структуру встречи, перебивая и задавая вопросы, а Менеджер позволяет это делать, то встреча теряет нить и превращается в хаос. Закрыть такую встречу в продажу очень тяжело. Менеджеру стоит каждый раз, ответив на вопрос, возвращать Клиента в верную структуру диалога.

- Уводить Клиента в сторону, когда тот уже готов купить.

Когда Клиент готов заключить договор не стоит придумывать ложных возражений и дополнительных шагов/коммуникаций. Тут же закрывайте Клиента на заключение договора.