

Активные ПРОДАЖИ и ПЕРЕГОВОРЫ 3.0

Как лучше понимать, сохранять
и развивать своих Клиентов

Андрей Карпенко

05.2024

Чем занимался и кто такой



Андрей Карпенко,
со-основатель SaaS [Qolio.io](https://qolio.io),
основатель сообщества [Owner.by](https://owner.by)
14 лет в менеджменте и обучении
(крупные международные
компании), руководил отделами
обучения для 2500+ сотрудников
Командами продаж от 20+



Клиенты прошлые



БАБРУЙСКИ
БРОВАР



БЕЛОРУСНЕФТЬ



GARSIA GROUP





Клиенты настоящие



Задача на сегодня - Разобраться

- Какие этапы клиент проходит с нашей компанией до получения нашего продукта?
- Какие блокеры встречает Клиент на своей дороге и что с ним происходит?
- Какие ситуации в работе приводят к потере Клиента и как решать такие ситуации?

Решение переговорных ситуаций для **Привлечения и Удержания** **Клиентов**

Что мешает привлечь Клиента

- Обсудите за столами – 5 минут на общее обсуждение
- Выберите 4-5 причин – 5 минут
- Переносим на общую доску

Итоги:

- Какие причины основные?
- На какие причины мы можем повлиять?

Что такое – Путь Клиента

Стадии путешествия	Мотивация	Поиск в интернете			Поиск на сайте	Оценка товаров		Оплата	
Активности	Хочет купить подарок другу на новый год	Ищет товары в интернете по ключевым словам	Переходит по первому объявлению в результатах поиска	Еще раз сравнивает с другими сайтами в поисковой выдаче	Изучает текущие скидки и предложения	Открывает страницу товара, чтобы изучить детали	Открывает страницы других товаров, чтобы сравнивать информацию	Переходит к оплате выбранного товара	Связывается со службой поддержки для помощи
Чувства									
Счастлив									
В целом доволен									
Несчастлив									
Опыт	Приятно сделать подарок другу	Нравится большой выбор, но не знает как выбрать	Не нравится много бесполезной информации	Доволен обилием информации. Не уверена как найти лучшую цену	Удивлен обилием скидок	Разочарован отзывами других покупателей	Нравится дизайн и функциональность. Расстраивает, что многих товаров нет в наличии	Расстроен, что есть только один способ оплаты	Расстроен, что есть только один способ оплаты
Ожидания	Получать легкий доступ к информации о скидках	Релевантные результаты поисковой выдачи	Возможность скрывать ненужные объявления	Понятный и современный дизайн сайта	Больше праздничных скидок	Высокое качество товаров	Большой ассортимент и быстрая доставка	Больше способов оплаты	Высокая скорость работы сайта

Что такое – Путь Клиента



Современные клиенты - ОЖИДАНИЯ

- Быстрое решение запросов
- Участие
- Персональное обращение
- Персональная поддержка
- Эмоциональная связь (например знать по имени)
- Уважение
- Чувство сопричастности к вопросам/сложностям клиента

Только **после этого – дополнительно**

- Стоимость
- Спецусловия

Забывать слова

- **Невозможно**
- Я хочу вам ~~ПРЕДЛОЖИТЬ~~ (на старте разговора)
- У меня к вам **интересное предложение**
- **Мы** делаем ... крутое ... и значит ~~вы должны быть~~ с нами

Классическая модель

1. **Установление контакта**
2. **Прояснение потребностей** и Ожиданий Клиента
3. **Презентация решения** и Аргументация выгод/ценностей
4. **Отработка сомнений** и возражений Клиента
5. **Завершение сделки**

Дополнительные шаги зависят от особенностей работы!

Типичная модель продаж

- Добрый день
- **Мы Классные, остальные «отстой», работайте с нами**
- Не хочу
- **А мы вам скидку, мы же классные**
(повторение N-раз)
- Иногда получается, но чаще ... приходится повторять или отказываться

6 «Блокеров» Продаж

1. **Приветствие** «через»
2. **Не уточнили** потребности Клиента
3. **Нет интереса** к тому что говорит Клиент
4. **Нет целевого действия** в завершении беседы
5. **НЕ умеем отвечать на возражения** и боимся честно «дожимать»
6. **НЕТ ПОНЯТНОЙ и ИЗМЕРИМОЙ ЦЕЛИ**



Вопросы в голове у Клиента

- Кто вы такие?
- Чего вы хотите?
- Почему я должен вам верить?
- Чем докажете?
- Почему я на вас должен потратить своё время?
- Почему я на вас должен потратить свои деньги?
- Чем вы отличаетесь?
- Что вы можете мне дать полезного?
- А это надолго или разовый «флирт»?



Классическая модель

1. Подготовка и Постановка Цели
2. Установление контакта
3. **Прояснение потребностей** и Ожиданий Клиента
4. Презентация решения и Аргументация выгод/ценностей
5. Отработка сомнений и возражений Клиента
6. Завершение сделки или **Целевое действие**
7. Администрирование

* Шаги зависят от профессионализма!

ЦЕЛЬ: **Успех** Клиента!



1. КОНТАКТ

Представление

1. Добрый день + Имя (если знаем)
2. С кем я могу **ОБСУДИТЬ** ... ?
3. Меня зовут ИМЯ+ФАМИЛИЯ
4. Компания + Факты *«Звоню вам от ...»*
5. Цель Звонка *«Зачем?»*
6. Вопрос-Зацепка *«Насколько вам это актуально?»*

Вопрос-Зацепка

- Он должен переводить Клиента в Диалог
- Втягивать
- Побуждать задуматься
- Побуждать Заинтересоваться
- Побуждать уделить вам 3-5 минут времени

Усиление

- Определение времени - **«Мне нужно 3-5 минут»**
- Определение цели – **«Я быстро расскажу о ...»**
- Определение выбора для Клиента
«Далее вы примите решение ...»

Важно - Выбор для Клиента

- **Нельзя говорить**

«Если вам подойдёт, то будем работать, если не подойдёт, **то не будем**»

- **Лучше сказать**

«Если вас всё устроит, то договоримся о действиях для начала, если останутся вопросы, то обсудим их и примем решения»

Первые возражения

- **Мне неинтересно**
 - Понимаю, практически все наши Крупные Клиенты говорили также, если уделите 5 минут, то ...
- **Есть другие**
 - Для такой компании, как ваша, абсолютно нормально, когда есть 2-3 поставщика, это даёт вам возможность получать лучшие предложения. Давайте обсудим ...
- **Нам ничего не нужно**
 - Иван Иванович, это займёт всего ... и вы определите для себя ...
- **Я сейчас занят**
 - Иван Сергеевич, конечно. Я вам перезвоню/зайду в удобное время. Подходит через 2-3 часа? (другие варианты)

2. ПОТРЕБНОСТЬ

***Лучший собеседник тот,
кто задал тебе вопрос,
заткнулся, и дал тебе договорить!***

(кто-то из Великих)

Типы Клиентов по потребностям

Уровень
Притязаний



Деньги

Типы вопросов!

Основа.

1. **Закрытые!**

На которые можно ответить «Да» или «Нет»

2. **Открытые**

Побуждают к развёрнутому ответу «Как?», «Насколько?», «Где?», «Какие?», «Какой?» и т.д.

3. **Альтернативные**

Дают мнимый выбор – «Вам 2 или 3 ?» и т.д.

4. **Хвостатые**

Дают утверждение – «Качественный товар – это важно! Согласны?»

5. **Перефразирующие**

Повтор того, что сказал Клиент «Если я правильно понял, то вы сказали, что вам важно ... ?»

Типы вопросов! Основа.

1. Технические

- Какое у вас количество сотрудников?
- Сколько у вас Клиентов?
- Сколько вы приглашали Клиентов на мероприятие?
- Сколько **XXXXX** у вас на сегодняшний момент?

2. Продающие

- Какие планы у вас есть?
- Какие задачи сейчас стоят перед вами?
- Как вы поощряете клиентов в части ... ?
- Какие результаты ожидаете от нашей совместной работы?

Прошлое – Настоящее – Будущее

ПРОШЛОЕ

«Какую одежду закупаали и почему этот тип?»

«Как вы раньше планировали закупку, какие требования предъявляли.... ?»

НАСТОЯЩЕЕ

«Какие требования сейчас предъявляете к одежде?»

«Какие планы перед вами стоят в этом месяце/году?»

БУДУЩЕЕ

«Как планируете развивать это направление?»

«Что собираетесь делать с **XXXXX** в летний период?»

Укрепляющие вопросы

1. Что вам больше всего нравится в нашем варианте сотрудничества **актуально?**
2. На что посоветуете ещё обратить внимание, чтобы [продукт/услуга] вам подошли?
3. **С кем** мне ещё **стоит обсудить этот вопрос**, чтобы сделать вариант, который вам полностью подходит?
4. [Имя], как **на ваш взгляд повлияет** наше сотрудничество на развитие вашей [компании/проекта/товара/услуги/вас лично]?
5. [Имя], как вы думаете, почему вашим лучшим **заказчиком нравится работать с вами?**
6. Что вы больше всего цените в работе с нами?
7. Что нам нужно изменить в работе, чтобы сделать вас ещё успешнее?
8. Чем я могу облегчить вашу жизнь/работу/условия?

Детализирующие вопросы

1. Расскажите, **как проходит процесс** принятия решения в вашей компании?
2. Расскажите про **качества, которые вам важны**, когда вы выбираете нового поставщика?
3. **Насколько вы довольны** тем решением, которое сейчас есть? **Почему** именно такая оценка?
4. **А как вы будете оценивать**, что улучшения дали результат?
5. Подскажите, что именно **нужно исправить ... ?**

Проблемные вопросы

1. [Имя], расскажите мне о **трёх ваших самых важных задачах/показателях**. Какая из них самая важная?
2. С какими вопросами/препятствиями **вы сталкиваетесь?**
3. Что помогает решать эти задачи? **Что** уже пробовали и **не помогло?**
4. **Как давно** вы сталкиваетесь с этими вопросами?
5. Если бы вы могли отмотать время, **то чтобы вы изменили?**
6. **На что больше всего жалуются** ваши ?
7. Если оценить от 1 до 10, то **насколько вы довольны текущей** [ситуацией/продуктом/работой/услугой]?

Если слышите такое, то детализируйте

1. Мы хотим добиться ...
2. ... исправить ...
3. ... избежать ...
4. ... обеспечить ...
5. ... избавиться ...
6. ... улучшить ...

Детализирующие вопросы

1. Расскажите, **как проходит процесс** XXX в вашей компании в части?
2. Расскажите про **качества, которые вам важны**, когда вы ?
3. **Насколько вы довольны** тем решением, которое сейчас есть? **Почему** именно такая оценка?
4. **А как вы будете оценивать**, что улучшения дали результат?
5. Подскажите, что именно **нужно исправить ... ?**

и ещё ... **Вовлечение в разговор**

- Андрей Александрович, **вот собственно и всё что я могу сказать о данной ситуации/продукте/услуге.**
- **Хотел бы услышать ваше мнение! Что скажете?**

- Алексей Петрович, **я изложил вам суть моего варианта.**
- **Что думаете по этому поводу?**

ВРЕДНЫЕ вопросы

- *Вам ничего не нужно?*
- *Вы ещё не решили, что вам нужно?*
- *Вам это не интересно?*
- *Вы ещё не определились с выбором?*
- *Разрешите вас побеспокоить?*
- *А вы уверены, что вас не обманывают?*
- *Я так понял, что вы этот вопрос не решаете?*
- *У вас сейчас/совсем нет денег?*



3. АРГУМЕНТЫ

А чем вы лучше?

А чем вы отличаетесь от других?



Клиент хочет слышать о себе!!!

- «Вы получаете ...»
- «Для вас работает ...»
- «С вами происходит ...»
- «У Вас получается ...»
- «Вам это даёт ...»
- Для Вас, Вам, Вы и т.д.



Аргумент-Поддержка-Пример (модель)

1. АРГУМЕНТ

«Вы сэкономите 10% при работе с нами»

2. ПОДДЕРЖКА

«Это достигается за счет ...»

3. ПРИМЕР

«К примеру в Компании X это принесло ...»

Чем вы лучше ???

- «Иван Иванович, давайте я вам расскажу за что нас выбирают другие компании. **Хорошо?** Это ...»
- «Ольга Сергеевна, а что вы вкладываете в понятие лучше? **Какие для вас главные критерии?**»
- «Игорь Васильевич, давайте я вам покажу рекомендации и отзывы наших партнёров. **Куда вам их отправить?**»
- «Светлана Петровна, это важный вопрос. **С какой темы мне начать?** Цена, качество, сроки, сервис для Клиентов? Какие самые важные для вас моменты?»

4. СНЯТЬ СОМНЕНИЯ

Итак ...

Клиент сказал страшные слова ...

*Вы знаете, я подумала
и мы решили что наверное,
мы пока не ... ОСТАНОВИМ И Т.Д.*

Как самочувствие?



Какие возникают ситуации?

- Я тут подумала ...
- Хочу попробовать что-то новое ...
- Мне предложили лучше цену
- Они такие хорошие
- У них есть дополнительно ... Что-то X или Y
- Мы сокращаем затраты и мы будем
- Мы делаем реорганизацию ...
- В рамках работы мы не определились ...
- Что-то ещё ...

Первые возражения

- **Мне неинтересно**
 - Понимаю, практически все наши Крупные Заказчики говорили также, если уделите 5 минут, то ...
- **Есть другие способы**
 - Для такой компании, как ваша, абсолютно нормально, когда есть разные варианты, это даёт вам возможность получить лучшее решение. Давайте обсудим ...
- **Нам ничего не нужно**
 - Иван Иванович, это займёт всего ... и вы определите для себя ...
- **Я сейчас занят**
 - Иван Сергеевич, конечно. Я вам перезвоню в удобное время. Подходит через 2-3 часа? (другие варианты)

Забудьте ...

Да, но ...

И - А

Техника 4С

- **Слушай**
 - *Выслушиваем и не спорим*
- **Согласись**
 - *Поддерживаем – «Да, удобство важный момент ...»*
- **Спроси**
 - *Уточняем - «А что ещё кроме **XXX** для вас важно?»*
- **Скажи**
 - *Приводим Аргументы и Выгоды и закрываем на действие.*

Возражение:

... Я уже работаю с ...

- **Понимаю. А если** Вам поработать ещё и с нами?
Уверен, мы отлично сработаемся в ...
- **А если** наш товара/услуга окажется **лучше**? Давайте **обсудим все условия, которые влияют** на успешную работу в ...
- **У вас хороший выбор**. С другой стороны вы точно согласитесь рассмотреть и лучшие варианты!
- **Отлично!** Значит мне нужно **предложить** Вам **особые условия** сотрудничества. Предлагаю **обсудить** с Вами **особые условия**, которые мы предоставляем только VIP-Клиентам.
- **Дайте нам шанс** завоевать ваше расположение! Уверен, что через небольшое время **вы поймете выгоды** от работы с нами. Давайте **начнем с одной поставки!**

Возражение:

... Я уже работаю с ...

- Прекрасно, когда **есть Партнёр, которым довольны**. Подскажите, **как нам стать вашими Партнёрами**? Что необходимо сделать с нашей стороны?
- Могу ли я предложить Вам сотрудничество с нами **на более выгодных условиях**?
- Есть пословица «Не класть все яйца в одну корзину». Я не предлагаю переключиться на нас, а просто **иметь два надёжных поставщика**.
- Позвольте нам **стать для вас номером «два»!** Т.е. Быть запасным аэродромом. Для этого давайте его проверим и сделаем первую поставку/закупку! **Когда вы хотели бы** это сделать?
- **Какие условия** с нашей стороны могли бы убедить вас начать работу и сотрудничество с нами?
- Поскольку мы заинтересованы в сотрудничестве с Вашей Компанией, то **мы сделаем** всё от нас зависящее, чтобы **стать лучшим поставщиком**

ПОЧЕМУ TAK
ДОРОГО!?



Возражение – *дорого* ...

- А как вы считаете, **почему у нас дороже?**
- **Иван Иванович**, если бы у нас была такая же цена, то где бы вы сделали заказ? – *при любом ответе* – **Почему?**
- Действительно, **хорошее стоит своих денег**, плохого бы мы Вам не предложили ...
- Уверены, что **качество для Вас важнее цены. Это так?**
- **Мы можем обсудить особые условия ...**
- Разница составляет ... **всего**, а товар **лучшего** качества. Для вас ведь такая разница не существенна?
- **Не всё** измеряется деньгами. Вы согласны?
- Это на первый взгляд. Ведь дело не только в цене. **Что для вас ещё важно кроме цены?**
- Разница составляет ... **всего**, а с учетом срока службы и дополнительных условий, **вы получаете более выгодный товар/услугу ...**
- Как вы считаете, **почему** при такой цене, **многие аналогичные компании покупают у нас?**

ДОРОГО

**НЕ
НАДО**

**ПОЗВОНИТЕ
ПОТОМ**

**РАБОТАЕМ С
ДРУГИМИ**

**У НАС
ВСЕ ЕСТЬ**



Возражение:

... Пришлите информацию (e-mail, КТТ и др.)...

- **Иван Иванович**, личное общение даст больше информации, чем любое коммерческое предложение, и поможет оперативно ответить на возможные вопросы. **Давайте встретимся.**
- Мы **не рассылаем «спам»** как другие компании.
Мы **давно и серьёзно работаем на рынке.**
Давайте просто **встретимся и оперативно всё решим.**
Когда вам удобно?

Возражение:

... Сейчас не актуально ...

- Подскажите, а **когда вы сможете принять решение** по этому вопросу?
- Давайте **я свяжусь с вами в удобное время**, когда такая необходимость возникнет. **Когда** это может быть?

Возражение:

... Нужно подумать ...

- **Уважаю ваше решение.** Какую я могу ещё **предоставить информацию**, чтобы вам было проще принять решение?
- **Сергей Иванович**, а подскажите что **больше всего понравилось** в моём варианте?
- **Игорь Петрович**, если оценивать нашу услугу/товар/работу, то **какую оценку** вы поставите? Из 10 или 100%. **Что понравилось?** Что мне **усилить** в предложении, чтобы оно **стало более актуальным** для вас?
- Я правильно вас понимаю, что **вы хотите сравнить моё предложение** с другими? Давайте я за 1 минуту обозначу **основные отличия**.
- Когда вам **позвонить**, чтобы узнать о **положительном** ответе?

Тренировка

- Выписываем 7 возражений/блокеров – **5** минут
- Подготовка ответов (без НО) с вопросами и аргументами – **10-15** минут внутри команд
- Проверка на тренере – **10-15** минут
- Тренировка внутри команды – Круговая тренировка:
2,5 минуты на каждого
 - Быстрый переход
 - Быстрые ответы

Универсальные ответы *(перехват)*

- **Именно поэтому ...**

(можно отвечать на любое возражение и переводить Клиента в нужную вам тему)

- **Нет нужных отчётов!**

- **Именно поэтому, Иван Иванович**, хочу у вас уточнить, что кроме привычных отчётов для вас **важно?**

- **И в то же время ...** (аналогично)

- **Давайте сравним**

Универсальные выражения

- Давайте **обсудим условия**, при которых вы все таки **готовы будете сотрудничать**
- **Сергей Петрович**, добрый день. Это **Иван Иванов, Компания Y**.
Хочу обсудить с вами **условия** нашей ... **Вы слышали что-то о ... ?**
 - **Нет/Да**
 - **Отлично**, значит нам есть что обсудить! **Итак**, ...

Возражение - *НЕТ*

Спасибо за ваше мнение.

Уважаю ваше решение / опыт, которым вы поделились со мной.

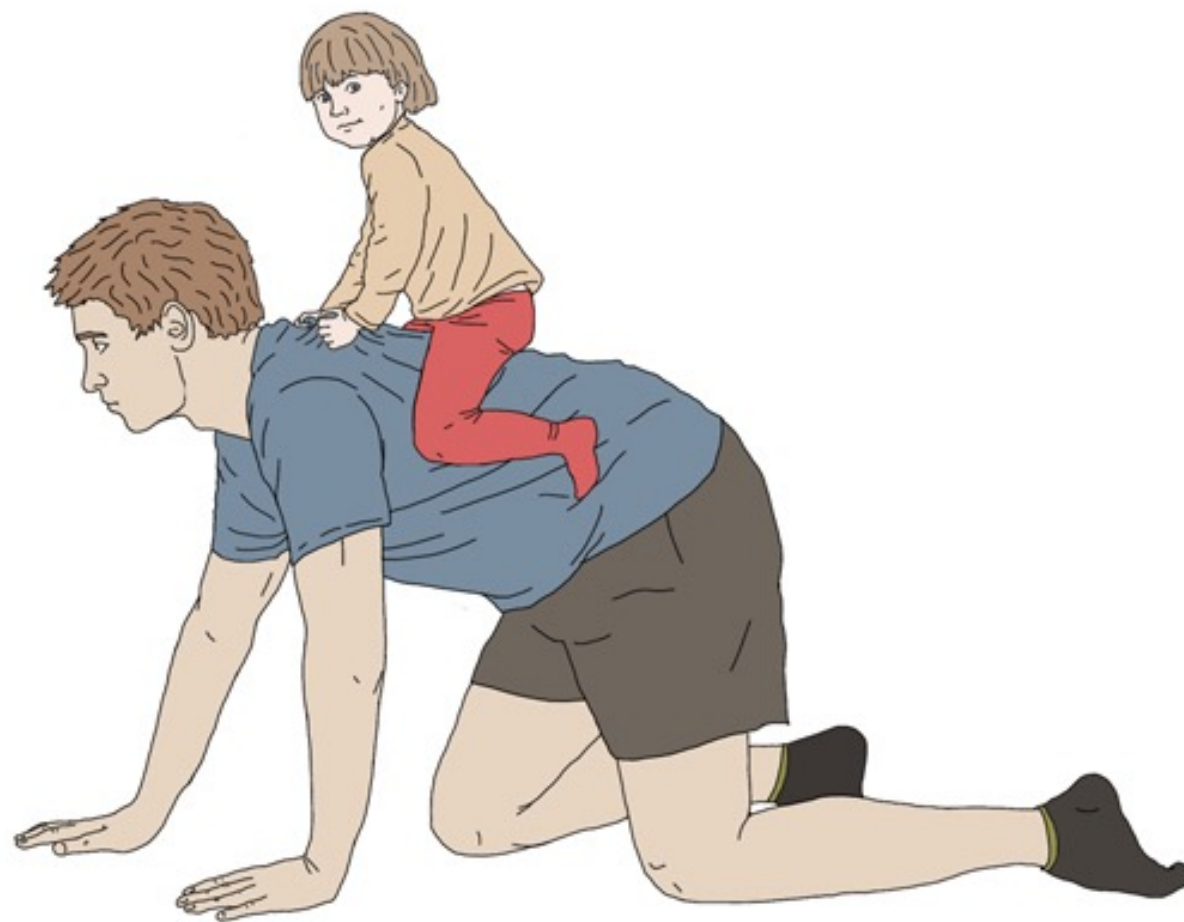
Мне как специалисту и человеку важно, было ли что-то в моём рассказе о продукте/услуге, что вам показалось наиболее интересным?

5. ДЕЙСТВИЕ

ЧТО В ИТОГЕ

- Поблагодарить за ВРЕМЯ и «ОПЫТ»
- Подвести итоги и ПРОГОВОРИТЬ «РОТОМ»
- Получить ПОДТВЕРЖДЕНИЕ
- Запрограммировать на ДЕЙСТВИЯ
- Обозначить СРОКИ и РЕЗУЛЬТАТЫ
- Попрощаться

Главное - Тренировка



Итоги Тренинга

- Что главное вынесли для себя?
- Что примените в работе в ближайшие 4-5 дней?
- Какие результаты от этого ожидаете?

Делаем по командам:

- Обсуждение внутри команды - 2 минуты;
- Презентация – 1 человек – 30 секунд

CHE GUEVARA

Будьте реалистами,
требуйте невозможного

