

МУРАТ ТУРГУНОВ

TURGUNOV.RU

# ПРОДАЖИ НЕВИДИМОГО

ВТОРОЕ ИЗДАНИЕ

ПРОДАВАТЬ УСЛУГИ  
ЛЕГКО, ЕСЛИ  
ЗНАТЬ КАК



 ПИТЕР®

Санкт-Петербург · Москва · Минск  
2023

# СОДЕРЖАНИЕ

---

<b>Коротко о книге</b> .....	<b>11</b>
О чем книга.....	11
Кому будет полезна книга.....	12
Об авторе .....	15
<b>О продаже услуг</b> .....	<b>16</b>
Мир продаж невидимого .....	16
Что такое продажи услуг.....	18
Продажи услуг vs продажи товаров.....	19
Что общего между продажами товаров и услуг.....	21
Чем различаются продажи услуг в секторах B2B и B2C ...	23
О конкуренции в сфере услуг.....	24
Какие услуги нужны корпоративным клиентам.....	28
<b>Активные продажи услуг</b> .....	<b>31</b>
Поиск прибыльных клиентов.....	33
Методы поиска клиентов .....	37
Где и как искать клиентов в Интернете.....	40
Формирование спроса у клиентов .....	43

## **Как делать холодные звонки при продаже услуг. . . 49**

Влияет ли количество звонков на объем продаж .....	49
Правильные холодные звонки .....	51
Как готовиться к холодным звонкам .....	53
Страх перед холодными звонками .....	55
Простые способы установления первичного контакта.....	59
Как правильно совершать холодные звонки.....	61
Холодные звонки: как звонить лицам, принимающим решения .....	63
Работайте только с лицами, принимающими решения.....	66
Как назначить встречу с клиентами .....	68
План встречи .....	72
Скрипты холодных звонков .....	74
Скрипт для холодных звонков при продаже несложных услуг.....	75
Скрипт для холодных звонков при продаже сложных услуг .....	76

## **Работа с возражениями во время продажи услуг . . . . . 77**

Чем различаются возражения и отговорки клиентов .....	77
Отговорки клиентов.....	78
Пять распространенных возражений клиентов.....	79
Клиент говорит: «Пришлите свое коммерческое предложение».....	79

Клиент говорит: «Нам ничего не нужно» .....	82
Клиент говорит: «Мы покупаем дешевле» .....	85
Клиент говорит: «Дорого» .....	88
Клиент говорит: «Дешево» .....	91
<b>Как правильно вести деловую переписку .....</b>	<b>93</b>
Почему не стоит заниматься перепиской .....	93
Как работать с почтовым ящиком .....	95
Десять правил написания делового письма .....	97
<b>Понимание клиента .....</b>	<b>104</b>
Чего хотят клиенты для принятия решения .....	104
Три основных фактора для принятия решения .....	105
Требования к продавцам .....	106
Десять требований клиента к своему поставщику услуг .....	107
О стоимости услуг .....	110
<b>Эффективная презентация услуг .....</b>	<b>114</b>
Подготовка к презентации .....	114
Кто будет присутствовать на презентации .....	115
Как рассказать об услугах .....	117
Как показать услугу .....	120
Как попробовать услугу .....	122
Как должны сидеть участники во время презентации .....	124

## Продажи невидимого

Продающие wow-слайды.....	124
Как делать классную презентацию в PowerPoint .....	125
Двадцать навыков идеального презентатора .....	128

## **Бизнес-переговорщик ..... 131**

Особенности ведения переговоров при продаже услуг.....	131
Подготовка к переговорам.....	133
План подготовки к переговорам с потенциальным клиентом .....	135
Советы бизнес-переговорщику.....	137
Научитесь задавать правильные вопросы .....	141
Пятнадцать советов о том, как обсудить ценовой вопрос .....	144
Переговоры без ультиматума.....	148
Как завершить переговоры .....	150
Мягкие продажи .....	151
Продающий сайт.....	153
Мягкий подход в мессенджерах .....	154
Продажи через контент.....	154
Мягкие продажи для менеджеров.....	155

## **Маркетинг услуг ..... 158**

Продавец или маркетолог? .....	158
Анализ конкурентов .....	159

Как победить конкурентов .....	161
Возражения относительно конкурентов .....	162
Как относиться к конкурентам .....	163
Как изучать и контролировать своих конкурентов .....	166
<b>Отличный сервис. ....</b>	<b>169</b>
Сервис или service? .....	169
Что такое отличный сервис .....	171
Как проверить уровень сервиса в вашей компании .....	173
Анкета по качеству обслуживания клиентов .....	174
Эмоциональные продажи .....	178
Удержание существующих клиентов .....	180
Как получить правильные рекомендации от клиентов ...	184
<b>Личная эффективность продавца .....</b>	<b>189</b>
План работы менеджера по продажам .....	189
Самое главное в жизни .....	190
Экспертное позиционирование .....	192
Сколько стоит ваше время .....	194
Мотивация менеджера по продажам .....	197
Десять мифов об эффективной продаже .....	199
<b>Послесловие .....</b>	<b>204</b>