

СЕРГЕЙ АЗИМОВ

Научная библиотека

БНТУ

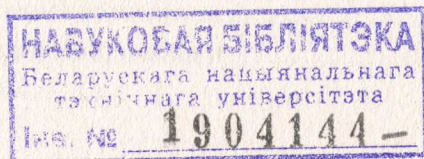


* 8 0 1 3 4 2 4 3 6 *

ПРОДАЖИ ПЕРЕГОВОРЫ

практика • примеры

ВТОРОЕ ИЗДАНИЕ



145(20кз)



Санкт-Петербург • Москва • Минск

2024

СОДЕРЖАНИЕ

От автора	8
Рабочие моменты	9
Введение	9
Сделайте корпоративный сценарий продаж	10
Знать, понимать, уметь, развить навык	12
Часть 1. Общие принципы	13
Природа отказов	14
Логическая и эмоциональная составляющие	16
Согласие, тотальное «да»	18
Хочешь быть прав или тебе нужен результат?	19
Принцип «КГБ»	21
«Вы»-подход	25
Форма и суть	27
Самый важный фактор	29
Ошибки при обозначении позиции	30
Высказывание (обозначение) позиции	33
Не «хлопайте дверью»	36
Ситуация «Минус»	38
Собственное обесценивание	39
Обесценивание партнера	41
Слова-раздражители	42
Привлечение и удержание внимания	44

Часть 2. Начало разговора	47
Приветствие-самопрезентация.....	48
Цель звонка (встречи).....	51
Смысл встречи	52
Выявление ЛПР.....	55
Получение принципиального интереса. Техника «Вбитие крюка»	58
Задание программы	61
Снятие будущих возражений	63
Техника «Перетаскивание на свое поле»	65
Часть 3. Установление контакта	67
Внутреннее состояние	68
Внешний вид.....	70
Темп разговора.....	71
Тембр голоса (по И. Незовибатько)	72
Улыбка	74
Имя.....	75
Комплименты. Превосходство. Лесть. Тщеславие.....	76
Ошибки при установлении контакта	92
Присоединение к ценностям.....	95
Часть 4. Задавание вопросов	101
Просьба разрешения.....	102
Открытые и закрытые вопросы	103
Техника «Обнесение загона»	106
Перехват инициативы	108
Ошибки при задавании вопросов	110
Информационное и решающее «нет».....	115
Вопрос «Почему?»	116
Общие принципы получения нужных ответов от оппонента.....	119
Техника «Воронка».....	127
Ситуационные вопросы	128
Проблемные вопросы.....	131
Уточняющие вопросы	133
Извлекающе-фиксирующие вопросы	148

Вопросы — техническое завершение	149
Частные случаи	150
Вопросник	159
Примеры ситуаций	162
Часть 5. Аргументация (принципы)	169
Получение подтверждения важности аргумента	170
Правило подачи аргументов	170
Правило пинг-понга	172
Подача аргументов с помощью вопросов	173
Детализация (принципы)	175
Детализация (примеры)	176
Визуализация аргументов	178
Физическое вовлечение клиента в процесс	183
Стратегические выгоды	185
Связка «свойства, выгода, эмоция»	186
«Рисование» эмоциональной картины (примеры)	189
Часть 6. Аргументация (приемы)	191
Логические аргументы	192
Изменение контекста	204
Техники	226
Часть 7. Психологическое влияние (Принципы. Приемы. Примеры)	239
Контрастное восприятие	241
Создание дефицита	245
Принцип социального доказательства	258
Принцип взаимного обмена, вина	260
Принцип обязательства и последовательности	267
Часть 8. Активное слушание	275
Активное слушание (принципы)	276
Повторение слов клиента	278
«Это были ваши слова»	279
Интерпретация слов клиента (принципы)	280

Часть 9. Работа с ценой.	283
Цена: основной принцип	284
Тактика «В конце презентации»	284
Тактика «В начале презентации»	287
Называние цены. «Правило бутерброда»	289
Долларизация (принципы)	291
Долларизация (пример)	293
Принцип разбиения цены	296
Умножение прибыли либо потерь	298
Цена по сравнению с другими тратами	301
Расплатывание позиции от названной цены	302
Цена по сравнению с экономией (по З. Зиглару)	303
Прием «Продать разницу в цене»	304
Торг (специфические тактики)	306
Торг при продаже	307
Торг при покупке	310
Часть 10. Работа с возражениями	315
Работа с возражениями (принципы)	316
Выявление истинности возражения	322
Часть 11. Завершение сделки	339
Упущенная сделка	340
Завершение сделки (техники)	342
Завершение сделки (по К. Бакшту)	351
Фиксация договоренностей	353
Часть 12. Частные случаи	355
Неправильно идентифицированная выгода покупателя	356
Предложение вознаграждения	357
Как удержать недовольного клиента	359
Разговорчивый клиент	360
Понижение значимости	362
Называние, назначение цены	363

Часть 13. Входящие звонки	367
Ошибки при приеме входящего звонка.....	368
Основная схема	369
Примеры сценариев входящих звонков	372
Часть 14. «Холодные» (исходящие) звонки.....	385
«Холодные» звонки (общие рекомендации)	386
Основная схема при разговоре с секретарем	387
Основная схема разговора с ЛПР	408
Часть 15. Психотипы. Семь радикалов	417
Об авторе методики и его книге.....	418
Истероидный радикал.....	419
Эпилептоидный радикал	422
Паранойяльный радикал	425
Эмотивный радикал	427
Шизоидный радикал	429
Гипертимный радикал.....	431
Тревожный радикал	434
Часть 16. Подход в салоне.....	437
Техника «Распределитель»	438
Техника «Поймать взгляд»	439
Техника «Мнимый уход»	440
Техника «Продолжение разговора»	440