

Дмитрий Тверев

ПРОДАЖИ

с лёгкостью профессионала



Санкт-Петербург · Москва · Минск

2024

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение	5
Глава 1. Переговоры по телефону	9
Холодные звонки.....	10
Работа с секретарём.....	19
Закрытие ЛПР на целевое действие.....	24
Уточнение решения по ранее направленному предложению	56
Работа с дебиторской задолженностью	60
Отработка входящих звонков.....	61
Первое касание	61
Помогите клиентам дойти до покупки.....	66
Логика действий операторов колл-центра	119
Глава 2. Проведение встречи с клиентом.....	122
Подготовка	122
Установление контакта	131
Формирование потребности	136

Презентация решения	143
Брать ли руководителя с собой на встречу?	148
Работа с группой клиентов	149
Принципы работы с провокаторами внутри группы клиентов.....	156
Глава 3. Работа в торговом зале и шоу-руме	158
Принципы работы в торговом зале	164
Сначала вызови улыбку.....	167
Грамотное взятие номера телефона клиента	204
Работа со скидками	205
Грамотная переписка с клиентами	207
Выдача заказов интернет-магазина.....	212
Работа с трудными клиентами и ситуациями	214
Бонус. О работе с возражениями, отказами и сомнениями.....	223
Суть любого возражения	224
Алгоритм работы с возражениями	225
Заключение	237