



«ДОЖИМ» клиента: 28 методов продавать день в день.

1. ИНФОРМАЦИЯ. Конкурентная разведка в 2-х направлениях. «Клиент-анализ», 4-х минутный сбор информации о поставщиках и клиентах.

4 источника получения данных: Сотрудники, кандидаты, соц. сети, СМИ.

Реалити-практикум: Звонок конкуренту, «вытягивание информации», анализ применяемых манипуляций.

2. СКРИПТЫ.

Телефонный дожим. Подготовка.

Работа в «негативной среде»

5 категорий для старта диалога. Приоритезация статусов. Шесть речевых модулей для «второго захода» к клиенту.

Скрипт: 8 шагов повторной «обработки».

3. РАЗГОВОР. Повторный звонок.

Нейтрализация страха. 3 способа.

5 точек воздействия (давления) на клиента.

Как показать настойчивость вместо навязчивости.

Причины фраз «мы подумаем...», «сам Вам позвоню...», «мне нужно посоветоваться...» и т.д.

Как делать телефонного оппонента «эмоциональным должником»?

Как получать личный мобильный клиента с большей гарантией

Реалити-практикум: Звонок трудному клиенту

4. ВОЗРАЖЕНИЯ и отговорки. Работа с ценой. Как «нет» превратить в «да».

28 способов отвечать иначе на возражения:

«Я подумаю», «Ничего нового», «Это дорого», «Поговорим об этом через неделю (год)», «Отправьте на e-mail», «Нам ничего не нужно», «У нас есть поставщик», «У меня нет времени для встречи», «Перезвоните как-нибудь в другой раз», «Дорого», «Хочу скидку» и др.

Работа с отговорками и назначение встреч.



5. ВСТРЕЧА

Формула Потанина. 3 роли при личных переговорах.

Прием Жар-холод. 13 видов поведенческих манипуляций для 100%-го «дожима» на встрече.

Деликатный и жесткий подход к встрече.

Переговоры в стресс-режиме. Президентский подход давления.

Агрессивные переговоры. Сигналы готовности к покупке: 3 приема распознавания. Техника «качели» в действии. Словесный прессинг пружинным методом.

6. УДЕРЖАНИЕ

Что делать с окончательными отказами?

Чем отличается «дожатый» и «пережатый» клиент?

Стратегия допродаж и пост-продаж 6 к 1.