

ШКОЛА МЕНЕДЖЕРА ПО ПРОДАЖАМ

Программа онлайн-курса Владимира Якубы

1. Целеполагание. САМОМОТИВАЦИЯ НА развитие и рост.

- Как «зажечь себя?». 11 системных приемов самомотивации: отработка реакций, химия продаж и своего тела, страх-опасность, зона дискомфорта, правило воздушного шара, фильтрация того, что попадает в голову, настоящее по «Элизабет Гилберт», дискомфорт в стиле Apple, антиусталость, ГТО-подход.
- Цели «КЕДР».
- Декомпозиция продаж. Точка А и точка Б.
- Личный план развития.

2. НАВЫКИ В ПРОДАЖАХ. ТRENДЫ И КОНКУРЕНТНЫЕ «БОИ»

- 10 новых трендов продаж в России и мире.
- ППС-подход в борьбе за долю рынка. Как опережать конкурентов – новые технологии «разведки».
- Что делать, если твое предложение клиенту аналогично с предложением конкурента?
- 17 навыков эффективного «продажника».
- Неэффективное состояние: взгляд изнутри.
- Упрощение диалогов, скрипты завершения зацепкой, мотивация покупки, 100% упоминаний, параллельные действия, первая реакция, гибкость, структура, комплименты методом «ИКС»: «Афоня против Жеглова», станьте психотерапевтом, креативные подходы и др.
- МЕТОД «СОВ»

Подборка живых звонков: “Живой звонок конкуренту”

3. БИЗНЕС-ПРОЦЕССЫ в продажах

- Настройка эффективных продаж без пауз.
- Выстраивание процесса продажи: БП- ВХОД-ИКТ-CRM-Напоминание-Действие.
- 4 варианта действий, если клиент не взял трубку.
- Чем заменить роботизированные скрипты: «Как могу обращаться, чем помочь» и пр.

Подборка живых звонков: Проверка бизнес-процесса в компании» и “Проверка отдела продаж”

4. ХОЛОДНЫЕ ЗВОНКИ. АНАЛИЗ КЛИЕНТА. Расширение базы контактов.

- Как знать о клиенте больше? Секретари. Обход «людей фильтров». 3-х минутный сбор информации о поставщиках и клиентах. ЭИС-техника.
- КДП-подход в анализе данных о клиенте: Сотрудники, кандидаты, соц. сети, СМИ. ЯП-метод.
- Техника преодоления барьеров. Принцип ПВО в продажах: «Свой-чужой». 7 легенд вытягивания информации у секретаря: “В лоб”, “Письмо”, “Забыл” и т.д.
- Первые 60 секунд диалога. Как становиться «своим» с первых секунд холодного контакта.

Подборка живых звонков: «Переговоры с секретарями, расширение базы контактов»

5. ТЕЛЕФОННЫЕ ПРОДАЖИ: B2C, B2B, B2P, B2G

Отработка входящих заявок. Старт и завершение диалога. Правило «ПДД»: продолжать, договариваться, действовать. Отработка первых реакций. Умение держать удар! ЦНС-подход. “Легкая настойчивость”: 4 шага. Креативные подходы продаж: как “дожимать” с помощью новых инструментов за 20 секунд?

СКРИПТЫ И СЛОВЕСНЫЕ ТЕХНИКИ. Скрипты и настрой. Правила «ИКС» и «ТИР». Особенности разработки скриптов продаж в 4 шага. ГТА-подход: голос, текст, автоматизация. 8 блоков составления идеального скрипта “под компанию”. “Зацепки”. 5 фраз для начала диалога. Как переводить каждый звонок в режим «легко». 3 скрипта для первого, второго и третьего «захода к клиенту».

Подборка живых звонков: «ЗВОНОК ЛПР»

Подборка живых звонков: «Переговоры с реальными клиентами»

6. ВЫЯВЛЕНИЕ ПОТРЕБНОСТЕЙ КЛИЕНТА

Мотивы покупки. Отличие мотивов от потребностей.

ТОП-3 техники выявления потребностей клиента

7. ВОЗРАЖЕНИЯ и отговорки. Аргументация.

- Как вскрывать истинные возражения? Переход на откровенность.
- 11 вариантов ответов на “Дорого”. Работа с ценой.
- Способы обработки возражений: «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.
- Универсальная СВ–обработка любого возражения. МЧС-подход смены психологического настроя.
- Аргументация методом «ТАИД». Подмена слов.
- Корректное перебивание ИВ-подходом.
- «Химия продаж».
- Универсальные техники: ППП (Повтори, поддержи, продолжай), «Маугли», Некоторые-большинство, 1+1 (Давайте вместе...), техника «За и против», техника «Провокаций», «Возражение в довод», «Грабли», «Звезда», отказ, уход, 123 и др.

Подборка живых звонков: «Переговоры с реальными клиентами»

Подборка живых звонков: «Отработка сложных возражений клиентов»

8. ТЕКСТОВЫЕ ПРОДАЖИ. КОПИРАЙТИНГ. Деловая переписка с клиентами.

- Как заставить e-mail работать на вас.
- Правила “текстовых переговоров”.
- Как создавать мотивирующие тексты после диалога? Что увидят за 2 секунды.
- ИЗСВП – структура: Имя, завязка, структура, правильный вопрос, мотивирующая подпись.

9. ПРОДАЖИ ЧЕРЕЗ МЕССЕНДЖЕРЫ

- “Не звоните мне больше”, или продажи без телефона. Почему клиенты выбирают коммуникации через мессенджеры?

- Возможности эмоционального влияния при текстовом общении.
- 19 правил для мессенджеров: смайлов в нужном стиле, рабочее время + 2, вы-вы-ты, меньше «капса», текст на голос, сразу к делу, десктопные версии.
- Как выстраивать «многоходовки» в мессенджерах. 5 методов воздействия на клиента через Whats App/Viber/Telegram.
- Правила написания текстов, методы “подергивания клиента”, Геолокация, аудио и видеосообщения.
- Скрытые возможности мессенджеров, которые вы будете использовать первыми.
- Автоматическая замена текста в Iphone и Android. Как отвечать за 2 секунды и удивлять клиента скоростью реакции?

10. ПРОДАЖИ через РЕКОМЕНДАЦИИ, ПРОДАЖИ НА ТЕНДЕРАХ

- Как получать рекомендации после и во время продажи. 2 скрипта. ВБЗ и КОЗ-алгоритмы.
- Стадии получения «мягких» рекомендаций.
- Личные и онлайн рекомендации.
- Как получать рекомендации “между прочим”?
- «Тендерные» войны: как выстраивать стратегию работы с клиентом в рамках тендера.

11. ЛИЧНЫЕ ВСТРЕЧИ И ПЕРЕГОВОРЫ В В2В И В2С

- Принцип «РОНИ». 12 приемов эффективных встреч 1x1.
- 3 скрипта для безальтернативного назначения личной встречи.
- Как управлять «дистанцией», не скатываясь в «панибратство»?
- 3 инструмента для снижения страха и повышения уверенности: «А это поможет?», «Страх-опасность».
- 4 варианта расположения на переговорах. 3 стандарта позиции ВВП.
- Методы запоминания имен.
- Compliments: метод ИКС от Ивана Васильевича.
- «Доработка жестами», сторителлинг
- 6 пунктов влияния: Метод “Гира”, корректировка расположений, оцифровывание выгод, псевдоснижение желаний продать, правильный “уход”, туманная перспектива и др.
- Как “дожимать”, чтобы получить больше здесь и сейчас?

12. ДОЖИМ и ДОПРОДАЖИ

- 12 способов дожима до сделки: потерянное преимущество, психологический заложник, космический корабль и др.
- 4 канала воздействия. УМТП – каждый раз переходи к сделке.
- «Маккона»-алгоритм допродаж. Два добавочных пункта при покупке.
- Технология допродаж: как заставить захотеть купить “что-то еще”. 90%-ный подход к увеличению среднего чека на +25%.

Подборка живых звонков: «Дожим клиента по телефону»

13. ТРУДНЫЕ КЛИЕНТЫ, РАБОТА С ОТКАЗАМИ, ВОЗВРАТ КЛИЕНТОВ

- 8 составляющих отработки жалоб без футбола: вопросы-повторения, перемещение-переключения. УТП-подход и пр. К
- как настроить себя на эффективное обслуживание любого клиента?

- Как сохранять равновесие общаясь с трудным клиентом?
- Как вести себя с требовательными, рассерженными, нерешительными и болтливыми клиентами?
- 7 стадий «возврата на исходные» трудного клиента.
- 5 ТОП-овых причин ухода клиентов.
- Три категории клиентов.
- Работа с базой: Учет «потерянных» покупателей. Всех ли нужно возвращать? Каналы общения с клиентами.
- Техника мягкого давления в режиме ожидания.
- Как реагировать на 2 типа отказов. Уход от «я вам перезвоню», «давайте созвонимся», «если что я сам наберу» и т.д.
- Что делать, если клиент не берет трубку? «СДАМ»-техника работы с отказами.
- Полезные паразиты для возвращения доверия и «дожима».

Подборка живых звонков: «Телефонные переговоры со сложными клиентами»

14. УДАЛЕННЫЙ ОТДЕЛ ПРОДАЖ

- Бизнес-процессы «на удалёнке»
- Особенности дистанционных продаж
- Удаленные встречи и видеопереговоры 1*1
- Самодисциплина и самомотивация удаленного сотрудника

15. ПЕРВОКЛАССНЫЙ СЕРВИС.

- Сервис – это. 8 факторов. Различия между "продавать" и "впаривать" глазами клиента.
- Ожидания, стоимость потери клиента, показатели «УКОЛ» и «ЛУК». Статистика по Fortune Magazine.
- Особенности менталитета в призме советского прошлого.
- Как прокачать «БИПС» - технологию улучшения сервиса.
- 4 подхода: от идеологии до бизнес-процессов.
- Как быть живым человеком, а не автоматом. Двойная сила довольных сотрудников.
- 7 компетенций в сервисе: модель ЧУТКОСТЬ.

16. НОВОЕ МЫШЛЕНИЕ И СТРАХИ

- Реакции и химия эмоций.
- Самонастройка для умения «пахать» в НОН-СТОП режиме.
- Отработка реакций на негатив.
- Отработка «неприятности» Метод «лимонных реакций». Подход Дэфо.
- Как избавляться от неврозов, успокоительных и раздражающих факторов на эмоциональном уровне?
- Осознание точки дискомфорта. Стресс-развивает.
- Отработка входящего потока. Как фильтровать то, что принимает. «Инстаграм – грабёж времени». Метод Элизбет Гилберт. Прием «Панды».
- Как быть эффективнее в реальности.

17. САМОДИСЦИПЛИНА И ТАЙМ-МЕНЕДЖЕМЕНТ В ПРОДАЖАХ

- ТОП 7 офисных и ТОП 20 личных «хронофагов» - пожирателей времени.
- Формула фиолетового браслета. Эффективное потребление контента в дороге.
- Регламент дня: контактное время и хаос-паузы. Неэффективные рабочие состояния: как преодолевать и предотвращать.

- Отработка лишних просьб: «Нет-метод»
- Календарь с синхронизацией вносимых данных с вашего телефона. 4 цвета по приоритетам: ответственный, личное, звонок встреча. ГТО-подход, Фиксация в trello.com и др.

18. КАК ПРОДАВАТЬ «ДОРОГО»? ЛИЧНЫЙ БРЕНД ПРОДАВЦА

- 5 векторов личного брендинга для переговорщика: фото-стиль, профили в социальных сетях, работа с контентом, 6 визуальных инструментов.
- Брендинг с бюджетом «0».
- ПВО и СЭМ-подходы.

19. КАК УСТРОИТЬСЯ НА РАБОТУ МЕЧТЫ

- Секреты составления резюме и прохождения собеседования.
- Как устроиться на работу мечты?
- Как сформировать личный бренд