

РАС GROUP

МОРЕХОДКА 2011



ЦЕНТР ОБУЧЕНИЯ И ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КРУИЗНОЙ ПОДГОТОВКИ

ТРЕНИНГ "КАК ПРОДАТЬ КИТА"

УЧИМСЯ В МОРЕ!

Основные задачи этапов продаж



Этап	Задача	Получить ответы на вопросы
Контакт	Установить доверительный контакт.	Готов ли клиент воспринимать продавца? Какой стиль общения вызовет доверительное отношение?
Сбор информации	Собрать максимум информации об интересах клиента.	Нужен ли данный турпродукт? В чем выгода приобретения турпродукта для клиента?
Презентация	Подвести клиента к заключению сделки. Убедить, что данный турпродукт соответствует интересам клиента.	Какие преимущества турпродукта выбрать? Какие приемы убеждения подходят для данного клиента?
Работа с возражениями	Рассмотреть все аргументы «за» и «против». Прояснить сомнения клиента.	Причины возражения. Как усилить интерес клиента?
Завершение продажи	Подвести клиента к окончательному решению о покупке.	Как быстрее завершить продажу?

МОРЕХОДКА 2011

Типы расстояния	Измерение	Характеристика
Интимное	≤ 50 см	Значимость и влияние. Нарушение воспринимается как давление. Может использоваться как мощный убедительный фактор. Перемещение каталогов, брошюр, фото.
Личное	50 - 120 см	Изменение – как важный показатель состояния клиента. Показатели – наклон и поворот корпуса, положение ног.
Социальное	120 – 250 см	Оптимально для сохранения статуса. Оптимально для переговоров более 2-х человек.
Публичное	≥ 250 см	Предполагает общение с группой людей.

Контакт – характеристики невербальных компонентов



Параметры	Примеры	Характеристика
Мимика	Неестественная, не соответствующая ситуации	Вызывает у клиента недоверие и тревогу.
Взгляд	Продолжительность	Кол-во и продолжительность – мера заинтересованности клиента.
	«Глаза в глаза»	Проверка уровня контакта, степени доверия. Чередование с поверхностным взглядом.
Позы	Закрытая	Несогласие, недовольство.
	Открытая	Дополнительные барьеры. Усиление доверия, контакта.
Жесты	Прикрытие рта, почесывание носа.	Несогласие. Ложь.
	Прикосновение к уху.	Несогласие.
	Подпирание ладонью щеки или подбородка.	Скука, усталость.
	Поглаживание подбородка.	Размышление, обдумывание.
	Голова вбок. Повторяющиеся жесты.	Заинтересованность. Дискомфорт, тревога, нетерпение.

МОРЕХОДКА 2011

Прием	Цель	Реализация	Пример
Поощрение	Демонстрация заинтересованности. Поддержать стремление к разговору.	Использовать благожелательный тон и стимулирующие слова.	Понимаю. Угу... М-м-м... А-а... Это интересно. Продолжайте ...
Повторение	Показать, что вы слушаете. Показать, что вы улавливаете факты.	Повторение основных мыслей, подчеркивая факты.	Я правильно понял ... Вы считаете ... Другими словами, ...
Отражение эмоций	Показать, что вы слушаете и заинтересованы. Показать, что вы понимаете.	Отражение ведущих чувств собеседника.	Вы чувствуете, что ...
Обобщение	Собрать воедино все факты.	Повторять, обобщать все основные мысли и чувства.	Если я правильно понял, самое главное ...
Выяснение	Заинтересованность, понимание	Задавать вопросы	Открытые уточняющие вопросы

Презентация Основные группы интересов клиента



Экономия времени	Практичность
Красота	Здоровье
Удовольствие	Хорошее отношение
Комфорт	Самобытность
Получение прибыли	Престиж

МОРЕХОДКА 2011

Презентация Техника «Свойство-выгода»



<i>Свойство или характеристика услуги</i>	<i>Связка</i>	<i>Выгода для клиента</i>
Мы имеем возможность бронировать места на лайнерах в режиме on-line.	«Это позволит Вам ...»	
На борту работают русские ТВ-каналы, меню на русском языке, русскоязычный сопровождающий.	«Это обеспечивает ...»	
Есть круизы по странам Европы с отправлением из С.-Петербурга и Москвы	«Вы сможете ...»	
Лайнер Orchestra имеет категорию 5*	«Вы получите ...»	
Мы работаем с ведущими мировыми круизными компаниями.	«Для Вас это означает ...»	
Наши сотрудники только что приехали из информационного тура по круизам.	«Это повышает Ваш ...»	
Мы уже 5 лет специализируемся на круизных программах.	«Это дает Вам ...»	
На 28.05 стоимость круиза «Восточное Средиземноморье» составляет 16410 руб.	«За счет этого Вы сэкономите ...»	
	«Это снижает Ваши ...»	
	«Это создает благоприятные условия для ...»	
	«Благодаря этому Ваши дети ...»	

МОРЕХОДКА 2011

Презентация Примеры убедительных слов



Активность	Единственный	Незаменимый	Рекомендует	Увлечение
Аромат	Замечательный	Огромный	Радость	Успешный
Бодрость	Здоровье	Оригинальный	Развлечение	Чистый
Вкус	Качество	Общительный	Роскошный	Ценность
Восторг	Красота	Первоклассный	Сияющий	Шикарный
Восхитительный	Любовь	Популярный	Современный	Эксклюзивный
Гармоничный	Модный	Престиж	Стиль	Экономичный
Глубокий	Надежный	Привлекательный	Самостоятельность	Эффектный
Дом	Настоящий	Разумный	Уверенность	Элегантный

МОРЕХОДКА 2011

Слова-штампы

Слова-паразиты

Профессиональные термины – избыточное использование непонятных терминов снижает уровень контакта.

Слова: торговля, продажа, покупка, заключение сделки, договор, цена.

Ориентация при покупке (первичные ценности):

Стоимость \ Удобство \ Качество \ Время

Тип сценарного мышления:

Оптимисты \ Пессимисты

Система отсчета:

Внутренняя (отнесение к себе) \ Внешняя (отнесение к другим)

Тип репрезентативной системы:

Визуальный \ Аудиальный \ Кинестетический

Способ определения	Визуалы
Слова	Смотреть, рассматривать, воображение, прояснять, вид, взгляд, точка зрения, яркий, ...
Фразы	«Я вижу, что вы имеете в виду ...» «Я имею смутное представление ...» «Очевидно, что...»
Речь	Быстрая, громкая, высокие тона
Поза	Голова – вверх. Спина - прямая
Особенности слушания	На дистанции

Способ определения	Аудиалы
Слова	Говорить, акцентировать, тон, спрашивать, слышать, заявлять, громко, звучать, ...
Фразы	«Пропускать мимо ушей ...» «Задавать тон ...» «Звучит заманчиво ...»
Речь	Мелодичная, выразительная, медленный темп
Поза	Голова набок.
Особенности слушания	Не смотрит

Презентация

Тип репрезентативной системы - кинестетический



Способ определения	Кинестики
Слова	Хватать, холодный, теплый, взяться, держать, чувствовать, ощущать, ...
Фразы	«Связался с вами ...» «Печенкой чувствую...» «Руки чешутся ...» «Палец о палец ...»
Речь	Медленная, негромкая, низкий голос
Поза	Спина согнута. Голова опущена.
Особенности слушания	Приближается ближе

МОРЕХОДКА 2011

Презентация

Тип репрезентативной системы - цифровой



Способ определения	Дигиталы
Слова	Понимать, знать, интересно, логично, ясно, следует, ...
Фразы	«Рассуждая логически...» «Можно подумать, что...» «Следовательно,...»
Речь	Монотонный голос
Поза	Прямая поза. Руки скрещены.
Особенности слушания	Нет контакта глаз

МОРЕХОДКА 2011

Неправильные тактики	Последствия
<i>Спор</i>	Заставляет клиента занять жесткую позицию, с которой его бывает очень трудно сдвинуть.
<i>Уход из ситуации</i>	Рассматривается покупателем, как отсутствие аргументов в защиту турпродукта. Усиление сомнений клиента.
<i>Оправдание</i>	Снижение значимости турпродукта в глазах клиента. Формирование пассивной позиции у менеджера.

Работа с возражениями

Основные шаги



Шаг	Содержание
1	Внимательно выслушать.
2	Не нервничать, не раздражаться. Перевести волнение в энтузиазм.
3	Выяснит в чем конкретно заключается сомнение. Причина?
4	Ориентироваться на то, чтобы клиент сам дал ответ на собственное возражение.
5	Согласись и опровергни.
6	Получение согласия по каждому доводу (прежде чем переходить к следующему).
7	Подвести итог.
8	Не отчаиваться, если полностью не удалось

Прием	Последствия
Ответная агрессия	Трудно избавиться от невербальных способов проявления агрессии: раздражительная, недоброжелательная интонация; хмурое выражение лица и мимика; пренебрежительные жесты.
Уход из ситуации	Раздражение клиента многократно усиливается.
Обман	Потеря клиента.
Оправдание	Рост у менеджера неуверенности в себе. Провоцирование усиления агрессии.

Эффективные приемы реагирования на критику



Критика	Признаки	Приемы
Обобщенная	Слова: никогда, всегда, ничего. Обще негативное состояние.	Конкретизация: «Что конкретно имеете в виду?» Снизить эмоциональное состояние клиента. Сформулировать истинную или более конкретную причину.
Несправедливая	Не отражает реального положения дел.	Конкретизация. Альтернативный вопрос: не понравилось А или В? Вытягивание критики: что еще? Выражение понимания. Пояснение намерений. Открытое выражение своих чувств.
Справедливая	Отражает реальное положение вещей	Уверенное согласие со справедливыми фактами. Демонстрация принятия ответственности за свои действия. Разделение ответственности.



Спасибо за внимание