

Программа обучения:

Продажи без отказов. Экспертный подход.

Продолжительность 2 дня.

Определение:

Впервые в истории продаж все козыри находятся в руках у покупателей. Интернет вооружил покупателей доступом к широкому выбору и всей необходимой информации для уверенности в своих действиях, в любое время и в любом месте.

Навязчивые техники и инструменты формата «рассказать и продать», «додавить и переубедить», существовавшие целое столетие, больше не работают, даже под видом консультативных продаж. Когда покупатель получает власть и знания, он сопротивляется вашим попыткам использовать прямое убеждение. В результате, продуктивность продаж резко падает.

Сегодня процессы и системы продаж находятся на переломном моменте, и необходимо найти совершенно новый подход.

Хорошие новости в том, что существует подход, который выделяется на фоне большинства форм прямого убеждения, которыми все еще пользуются продавцы. Эта новая, более сильная форма влияния называется *экспертный подход и инструменты самоубеждения*.

Когда продавцы работают как эксперты, и используют техники и инструменты самоубеждения, они помогают своим клиентам найти причины для совершения покупки. Те, кто успешно используют экспертный подход и технику самоубеждения, устраняют покупательскую сопротивляемость.

Причина проста – клиенты не станут спорить с собственными причинами для покупки. Они себе доверяют.

В данном тренинге продавцам раскрываются все тайны экспертного подхода, и силы самоубеждения.

Ценность самоубеждения

Продажа возможна только тогда, когда клиент убежден в целесообразности покупки. Иначе сделка состояться не может.

Существует два метода убеждения:

- **прямое убеждение:** продавец убеждает покупателя заключить сделку путем подробного рассказа о своем товаре, его преимуществах, используя определенные методы прямого убеждения. Они описаны во множестве книг. *Это классический подход;*
- **самоубеждение:** эксперт подводит покупателя к самостоятельному решению, помогает ему самому определить все преимущества сделки. *Это экспертный подход.*

Как мы уже знаем, классический способ малоэффективен и часто вызывает раздражение. А вот самоубеждение клиента имеет высочайшую эффективность! Использовать метод самоубеждения означает «вырастить» убеждение клиента изнутри; иными словами, провести переговоры так, чтобы он сам убедил себя в необходимости сделки.

Отличия между двумя подходами можно увидеть в виде простой наглядной таблицы.

Вот что чувствует и думает клиент, работая с продавцами классического и экспертного типа:

	Прямое убеждение (продавец доказывает клиенту, что покупка выгодна для него)	Самоубеждение (продавец помогает клиенту убедить себя самому)
Вопрос выбора	«Он говорит мне, что делать, от меня мало что зависит»	«Выбор за мной, я сам принимаю решение и управляю процессом переговоров»
Доверие к предмету сделки	«Почему я должен доверять его мнению? Ведь он преследует в первую очередь собственные интересы»	«Решение о сделке я принимаю сам, исходя из собственных интересов и интересов моей компании. Такому решению можно доверять»
Мотивация	«На меня оказывают давление, поэтому я сопротивляюсь, мотивация отрицательная»	«Я говорю «да» добровольно, без затягивания, мое решение устойчиво. Я не колеблюсь и не отменяю его, потому что сам хочу, чтобы сделка состоялась».

Согласитесь, разница огромна!

Классический продавец ставит перед собой задачу убедить клиента, узнать, что ему нужно, и доказать, что его предложение наилучшим образом соответствует потребностям. Его задача – продать клиенту преимущества своего продукта.

Эксперт же, в первую очередь, задает вопросы, чтобы обнаружить дополнительную, скрытую ценность для клиента. Он помогает клиенту выявить эти ценности и определить веские причины для покупки.

Продавцы, которые делают ставку на самоубеждение, успешно устраняют сопротивление покупателей. Ведь никто не станет спорить сам с собой! Клиент доверяет себе – и начинает доверять вам. Современный покупатель отличается скептицизмом. Он недоверчив к чужому мнению – и тем сильнее ценит свое.

Вы можете без всякого насилия и уговоров сделать так, чтобы его мнение о сделке было выгодным для вас, чтобы клиент сам понял ее целесообразность. И ключ к этому – грамотное использование метода самоубеждения и экспертный поход продавца.

Вполне вероятно, что вы до сих пор не задумывались о силе самоубеждения. Вас учили убеждать самому, «говорить и продавать». Просто примите, что эти времена прошли, и учитесь новому. Ведь сила самоубеждения всегда во много раз выше, чем самые убедительные доводы другого человека. К чужим словам мы всегда относимся с некоторой долей критики. Невозможно полностью слиться с мозгом другого человека, угадать все его реакции. Только собственные доводы мы можем принять без какого-либо отторжения. Только собственные решения имеют для нас абсолютную ценность. Очень неразумно не использовать эти факторы в вашей работе.

Итак, с помощью экспертного подхода вы ведите клиента к тому, чтобы он сам понял свою проблему и осознал необходимость ее решения. Вы не просто заключите сделку. Вы обретете сознательного, думающего покупателя, с которым просто приятно работать. Он будет благодарен вам за отсутствие давления, за деликатное ведение к решению проблемы, за внимание и интерес. Именно так выстраиваются долговременные взаимовыгодные партнерские отношения.

Сегодня, главная задача лучших продавцов заключается в том, чтобы добиться доверия и взаимодействия с клиентом, действуя в первую очередь как помощник, а не продавец. *Суть продажи не в том, чтобы продать товар, а в том чтобы помочь своему клиенту добиться успеха в его деятельности.*

Если помочь клиентам сделать умное, продуманное решение, которое в первую очередь соответствует их интересам, продажи пойдут сами собой.

До тех пор, пока ваши клиенты убеждены в том, что вы искренне заботитесь прежде всего о них, вы являетесь не просто продавцом, цель которого побыстрее сбыть товар – вы становитесь настоящим помощником. Помощником которого они ни когда ни на кого не променяют.

Что дает данный тренинг:

Тренинг «Продажи без отказов. Экспертный подход» укажет путь, который отличается от того, по которому идут традиционные напористые агенты по продажам, использующие в своей работе классические методы продаж. Неважно, в какой отрасли и на каком рынке необходимо взаимодействовать с клиентами, - данный тренинг продемонстрирует, что решающим фактором является не товар или цена, а особый подход, который снимает все ограничения, влияющие на результативность.

Чем уникален данный тренинг:

Это, пожалуй, единственный тренинг на рынке бизнес-тренингов, который удачно сочетает в себе тренинг навыков и тренинг личностного роста. Участники получают уникальные инструменты для эффективных продаж и ощущают огромное желание использовать их на практике в своей работе.

Для кого предназначен этот тренинг:

Данный курс будет полезен тем, кто занимается продажами на протяжении многих лет, и тем, кто является новичком в этом деле. Опытным продавцам он поможет перейти от стабильных средних результатов к ощутимым улучшениям. Новичкам же укажет путь к успеху в том месте, где другие потерпели неудачу.

Программа тренинга:

Расширение горизонтов мышления, работа с шаблонами, идеи экспертных продаж

В ловушке классических продаж

Почему они не хотят покупать так, как вы им продаете

Что будет, если вы будете продавать по старому

Как избавиться от привычных подходов и начать работать как эксперт

Инструменты совершенствования.

Как за 21 день удвоить свои результаты

Что такое экспертные продажи, и как стать экспертом

Экспертная модель «Три Д»

Как создавать свою сеть приверженных клиентов без «холодных звонков»

Инструменты экспертных продаж

Как вызывать доверие. Система «Свой – Чужой»

Как управлять процессом экспертных продаж с помощью вопросов.

Практические приемы самоубеждения

Отработка практических приемов управления диалогом

Как услышать истинные мотивы покупателя

Отработка практических приемов профессионального слушания

Как говорить на языке покупателя

Кейс (создание уникального ценностного предложения)

Моделирование и отработка «Экспертного диалога»

Экспертные продажи, пожизненный подход