



Дожим клиента 2.0. ON-line и OFF-line

ВХОДЯЩИЙ ПОТОК

Как превратить “Ждунов” в эффективных менеджеров. Скрипт-отработка первых 20 секунд диалога. Как «зацепить» с первой минуты. Создание 10-ти шагового скрипта входящего звонка УТП-шаблон. Ошибки в телефонном диалоге. ТОП-3 вопроса, которые нужно задать клиенту. Эффективная фиксация данных на «входящем» потоке.

Пассивные продажи или продажи по рекомендациям.

Построение коммуникаций с клиентом. 1+3. Как договориться с клиентом, который не планировал брать?

ИСХОДЯЩИЙ ДОЖИМ

Алгоритм действий после получения ЛИДа. Скрипт диалога с несговорчивым клиентом. 4 типа продавцов в формате ПАУК: пассивный, агрессивный, улыбчивый, конструктивный. Ключевые техники личных продаж: перемещение, фиксация на продукте, переключение внимания, техника “в руки”. Слова зацепки. «Ну вы сами понимаете, согласны со мной и т.д.». Переходные фразы, полезные слова паразиты.

Продажи через мессенджеры и социальные сети.

Как выстраивать «многоходовки» в соц.сетях: ВКонтакте, FaceBook, Instagramm. «Кто первый, тот и победил»: уникальность или охват? Вовлеченность клиентов. PUSH-рассылки, «вирусность» и «рекомендательный маркетинг». Публичные чаты и персонализированные обращения. Люди или боты? SMM & SEO: 7 приемов, которые работают у всех.

Текстовые продажи. Копирайтинг.

Как заставить e-mail работать на вас. 21 правило “текстовых переговоров”. Как создавать мотивирующие тексты после диалога? Что увидят за 2 секунды. ИЗСВП – структура: Имя, завязка, структура правильный вопрос, мотивирующая подпись. Коммерческое предложение – 5 успешных приемов на примере Ростелеком, Pepsi, АльфаБанк.

АРГУМЕНТАЦИЯ на встрече и в торговом зале.

8 тактик опровержения доводов клиента: выбор без выбора, тактика следствий, доведение до абсурда, тактика противоречий, «слабая сторона», техники деления аргументов, акцентирования, видимой поддержки и пр. Извлечение выводов. Подбор безупречных аргументов и построения четкой логической цепочки. Доказательство от противного. Антитезис. Почему такой “простой” приём оказывается сложным. Метод допущения, метод противоречия, сравнение: метафоры и аналогии. Алгоритм “рождения” метафор.

ВОЗРАЖЕНИЯ. 12 универсальных техник.

Скрипты сопротивления. ДДбсПП (Да, действительно, бывают ситуации, при этом...) ППП (Повтори, поддержи, продолжай), «Маугли», техника амортизации возражения, техника 1+1 (Давайте вместе...), техника «За и против», техника «Провокаций» «Единственная причина», «Перевертыш», «Возражение в довод», «Грабли», «Звезда», уход и пр.

ДОПРОДАЖИ

Как увеличивать средний чек. Два добавочных пункта при покупке. Алгоритмы и скрипты диалога. Технология допродаж: как заставить захотеть купить “что-то еще”. Фиксация данных. Установка напоминаний без CRM. Гибкое планирование для повторных действий. Непокупающие клиенты: как повысить частоту покупок. Соц.сети, SMSи другие инструменты пост-выхода на клиента.