



ITC Group/  
АйТиСи Групп  
Бизнес-тренинги  
Семинары



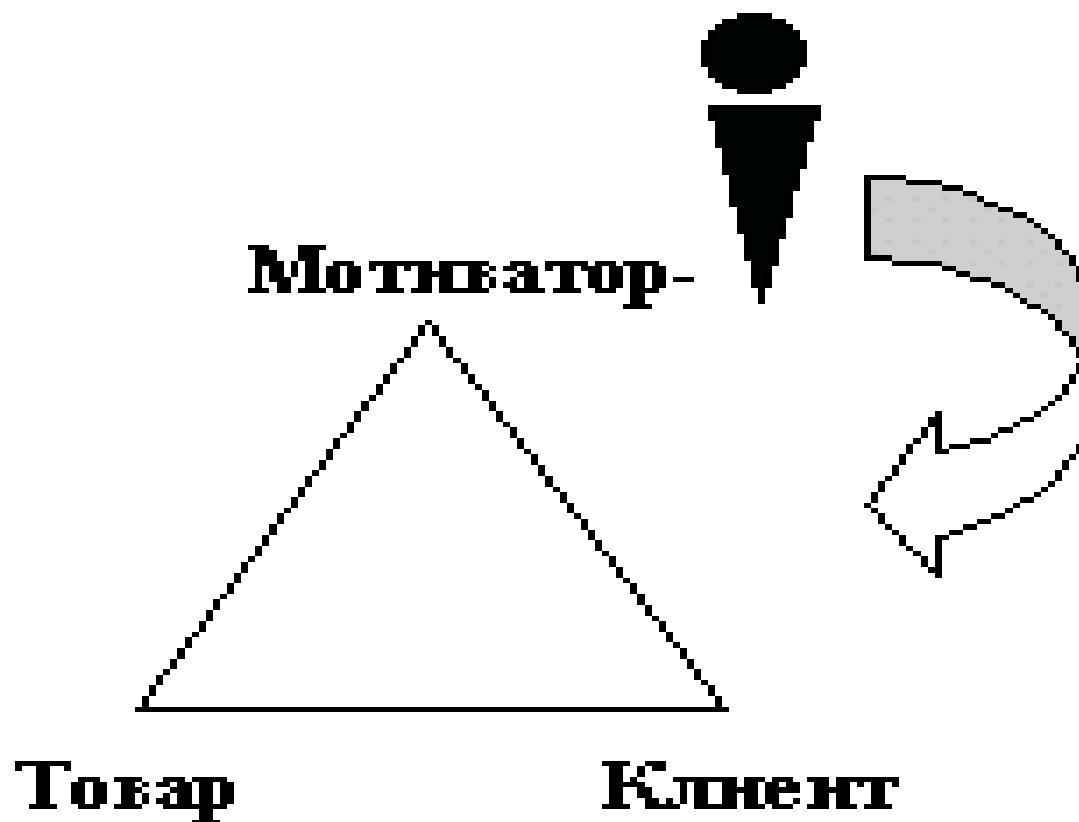
ПРОДАЖИ • ПЕРЕГОВОРЫ • БЕЗОПАСНОСТЬ • МАРКЕТИНГ • РЕКЛАМА, PR • УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ • ЛОГИСТИКА • СЕМИНАРЫ ЗА РУБЕЖОМ

# Темы бизнес-тренингов и семинаров



- Продажи
- Переговоры. Коммуникации
- Управление
- Командообразование
- Финансы
- Маркетинг
- Реклама. PR
- Логистика, ВЭД
- Делопроизводство, Секретариат
- Юрид./ эконом. безопасность

# Треугольник продаж



# Переговорный процесс в продажах



**Подготовка** (выбор стратегии, целей, результатов )

**Вступление в контакт:**

- Первый контакт (телефон, личная встреча)
- Установление контакта
- Предварительное предложение

**Ориентация в клиенте**

- Выявление потребностей, желаний, опасений и интересов
- Умение задавать вопросы
- Активное слушание и контролируемый диалог

**Основное предложение**


- Позиционирование
- Технология аргументации и убеждения
- Проведение эффективной презентации

**Аргументация, побуждение к принятию решения**

**Работа с возражениями**

**Завершение контакта**

**Анализ итогов переговоров**



**Цель =  
клиент доволен**

**Возражения**

**Возражения неизбежны.  
Именно возражения показывают наличие у людей интереса к Вашему предложению.  
Если клиент высказывает Вам свои сомнения, то он даёт Вам шанс повлиять на принимаемое им решение.  
Плохо, если клиент уносит свои сомнения с собой – тогда Вы уже ничего не сможете сделать.**

***У Вас должны быть аргументы, при помощи которых Вы сможете развеять эти возражения.***

# Типы возражений

## **Отговорка;**

*с помощью отказов-штампов клиент пытается прекратить ваше с ним общение, не раскрывая истинных причин возражений*

## **Просьба о дополнительной информации;**

*клиент хочет сопоставить уровень качества и цен аналогичных предложений на рынке*

## **Условие;**

*только в случае совершения каких-то действий снимающих это возражение, клиент будет работать с вами*

## **Безнадежное возражение;**

*«наши дела так плохи, что мы обанкротимся через пару месяцев...» - тут уж точно ничего не поделаешь*

## **Действительное возражение;**

*клиент действительно не понимает, зачем вы ему и открыто об этом заявляет.*

# Типы действительных возражений

## Материальные возражения:

цена  
ненужность товара  
сроки поставки  
уровень гарантий  
качество сервиса  
эксплуатационные характеристики  
...

## Психологические возражения:

нежелание тратить деньги  
нежелание подчиняться  
негативное отношение к продавцу  
нежелание принимать решение

# Причины возражений

*Что скрывается за возражениями?*

- **Сопротивление изменениям**
- **Сопротивление цене и расходам**
- **Сопротивление коммерческому предложению и решению**
- **Сопротивление насыщению**
- **Сопротивление эмоционального характера**
- **Сопротивление, вызванное негативным опытом**

# Как правильно реагировать на возражения?



***Сами приводите возражения.***

***Готовьтесь во всеоружии встретить возможные возражения.***

***Держите под контролем реакцию партнера.***

***Не оставляйте возражения без ответа.***

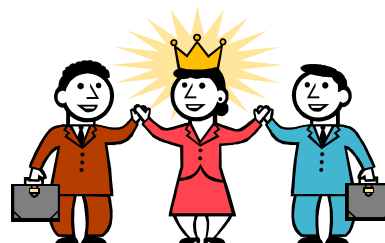
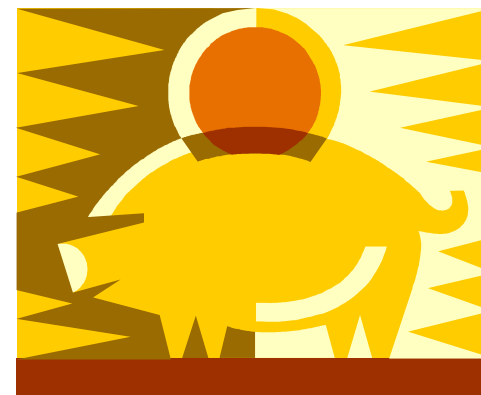
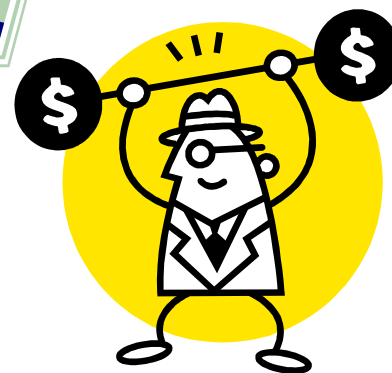
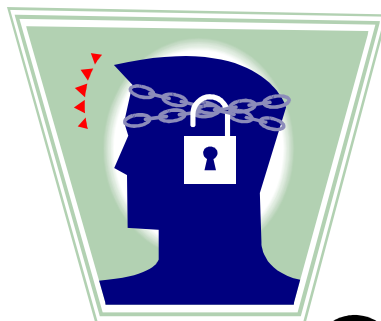
***Не противоречьте своему партнеру прямо и открыто.***

***Определите значение возражения.***

***Никогда не произносите слово "возражение" во время коммерческой беседы - это слово является раздражителем.***

# Способы обработки возражений

1. Логический
2. Эмоциональный
3. Образный
4. Фольклорный
5. Нормативный
6. Эмпирический
7. Перспективный
8. Возвратный
9. Позитивный
10. Заменяющий





Секрет успеха  
компании – ее люди!

Инвестируйте в  
Интеллект Людей!





**ITC Group/АйТиСи Групп**  
**191040 Россия, Санкт-Петербург**  
**Лиговский пр., 73**

**+7 (812) 575 54 64**  
**+7 (812) 764-06-18**

**[info@itctraining.ru](mailto:info@itctraining.ru)**  
**[www.itctraining.ru](http://www.itctraining.ru)**