

# СОДЕРЖАНИЕ

10 подсказок по холодным звонкам	7
10 подсказок по обработке входящих звонков	19
10 подсказок по написанию продающих писем	31
10 подсказок по вступлению с клиентом в первый контакт на личной встрече	43
10 подсказок, как провести встречу с клиентом	55
10 подсказок, как провести презентацию	67
10 подсказок, как вести переговоры о цене	79
10 подсказок, как работать с возражениями	91
10 подсказок, как получить заказ	103
10 подсказок, как стать лучшим в продажах	115
Об авторах	127



**10**

**ПОДСКАЗОК**

**ПО ХОЛОДНЫМ  
ЗВОНКАМ**



1

**«Замостите дорогу» перед холодным звонком.** Отправьте интересующему вас человеку несколько писем по обычной и электронной почте, пару факсов и открытку; только после этого начинайте звонить.

## 2

**Не пытайтесь сразу продавать холодным звонком.** Ваша цель на первом этапе убедиться, что информация, которую вы отправляли перед холодным звонком, дошла, и узнать, сумел ли клиент найти время для ознакомления с ней. Если то, что вы предлагаете, в принципе клиенту интересно — договоритесь о встрече, чтобы поподробнее обсудить это. Телефон — хорошее средство, чтобы отказать. На личной встрече, глядя человеку в глаза, отказать уже не так просто. Поэтому вместо того, чтобы продавать по телефону, добивайтесь встречи.

# 3

**Соберите максимум информации о фирме и о человеке, с которым вы собираетесь говорить. Это добавит вам уверенности, а также поможет лучше понять потребности потенциального клиента.**



**4**

**Перед холодным звонком убедитесь, что располагаете достаточной информацией по продукту, ценам и условиям поставки.**

**Очень непрофессионально, если вы по любому вопросу клиента теряетесь или ищете нужную информацию.**



# 5

**Узнайте, кто принимает решение о покупке.** Спросите секретаря, на чье имя можно выслать информацию по поводу ... (подставьте то, что хотите продать). Если секретарь начнет задавать дополнительные вопросы, спросите: «Это вы принимаете решения по закупке?» В 9 из 10 случаев вам назовут того, кто принимает решение.



6

**Спросите, удобно ли человеку в данный момент разговаривать. Человек не ждал вашего звонка. Часто нам говорят «нет» только потому, что заняты в данный момент и хотят поскорее отвязаться.**

**7**

**Если вы позвонили не вовремя, спросите, когда можно перезвонить. Так вы получите преимущество перед следующим звонком: «Здравствуйте, мы договаривались, что я вам позвоню».**

8

**Чаще называйте собеседника по имени (имени-отчеству). Это позволяет удерживать его внимание во время телефонного разговора.**

# 9

**Напишите «сценарий» для холодных звонков.** Изложите на бумаге все: приветствие, как будете представляться, ваши преимущества, возможные возражения и ответы на них. Сценарий поможет справиться с волнением и направить разговор в нужное русло. Но не вздумайте читать с бумаги, этим вы все испортите.

# 10

**Что делать, если вам ответили по телефону «У нас все хорошо, нам ничего не нужно, мы уже работаем с другими». Лучшее, что можно на это сказать: «И вы полностью удовлетворены качеством, ценами, сервисом и считаете, что ничего улучшить уже нельзя?»**

**10**

**ПОДСКАЗОК**

**ПО ОБРАБОТКЕ  
ВХОДЯЩИХ  
ЗВОНКОВ**





# 1

**Ведите себя как консультант, а не как справочная.** Перестаньте просто отвечать на вопросы потенциальных клиентов типа «сколько стоит эта штука?». Задавайте им встречные вопросы. Спросите, как он собирается эту штуку использовать, почему он спрашивает именно про эту модель. Узнайте, какую проблему он хочет решить с помощью этой штуки. Скажите ему, что эту проблему можно решить лучше и быстрее с помощью других штук.

## 2

**Выделитесь из длинного ряда ваших конкурентов.** Если человек звонит вам, вероятно, он также будет звонить и вашим конкурентам. Постарайтесь чем-то выделиться и запомниться. Ведите себя как живой человек, а не робот. Разговорите клиента, установив с ним максимально личный контакт. Покажите, что понимаете его проблемы.

# 3

**Спросите позвонившего, как его зовут.** Уточните: «Как мне к вам обращаться?» Затем называйте человека по имени (или имени-отчеству) как можно чаще. Не забудьте представиться сами!

# 4

**Пригласите клиента приехать лично к вам.** Скажите, что в назначенное время вы будете ждать его лично. Вам будет приятно его видеть, и вы приложите все усилия, чтобы решить интересующие его вопросы. Клиент скорее предпочтет компанию, где хотят видеть лично его, чем компанию, где хотят видеть только его деньги.

5

**Напроситесь сами к потенциальному клиенту на встречу.** Если клиент позвонил в несколько мест, то преимущество может получить тот продавец, который сам приедет к заказчику в офис.



6

**Никогда не говорите «перезвоните позже».** Если вы не располагаете нужной клиенту информацией, скажите, что перезвоните в течение 10–15 минут, и попросите номер телефона.



# 7

**Реагируйте на запросы быстро.** Перезванивайте максимально быстро. Кто поверит, что вы сделаете поставку в срок, если на простой вопрос клиента не можете ответить в течение 5 часов?



# 8

**Используйте «удержание вызова».** Если во время разговора вас вдруг отвлекает коллега, нажмите кнопку удержания вызова, а не просто прикрывайте трубку ладонью. Иначе клиент может потерять к вам доверие. Например, услышав в трубке ваш диалог с коллегами про брак или просроченный заказ.



9

**Снимайте трубку после третьего гудка.** Если поднять трубку сразу, можно человека испугать. Если заставлять его долго ждать, он может подумать, что вы и без него очень заняты и не сможете уделить ему должного внимания.

# 10

**Фиксируйте контакты всех тех, кто к вам обратился.** Всегда спрашивайте у них e-mail и телефон. Вам нечего терять, поэтому спрашивайте. Предложите выслать дополнительную информацию. Скажите, что хотели бы уточнить у руководства о возможных скидках и потом перезвонить клиенту. E-mail-адреса всех, кто звонил вам, но ничего не купил, вносите в специальную базу и время от времени информируйте их о новинках и спецпредложениях. Не купили сегодня, возможно, купят потом.