

Хочешь денег и славы? Формируем удаленный отдел продаж



Иван Кобелев

Руководитель отдела Поддержки клиентов Сервиса 1PS.RU

Продажи и переговоры

План вебинара:

1. Правила взаимодействия с клиентами
2. Вопросы в продажах
3. Возражения и обработка
4. Стратегии продажи и блоки разговоров
5. Скрипты

Правила взаимодействия с клиентами



Продажи и переговоры

17 правил взаимодействия

1. Сделайте за клиента работу по максимуму
2. Задавайте вопросы
3. Представьтесь
4. Уточните, удобно ли разговаривать (для теплых или повторных разговоров)
5. Рамки разговора
6. Называйте по имени
7. Без «паразитов»

Продажи и переговоры

17 правил взаимодействия

8. Переводите проф. язык на язык клиента
9. Не понял – уточни
10. Рекомендация, а не уточнения
11. Закрывай сделку!
12. Остались ли вопросы?
13. Улыбаемся и машем 😊
14. Язык выгод клиента: не «мы», а «вы»

Продажи и переговоры

17 правил взаимодействия

15. Самое плохое предложение лучше самого крутого «непредложения».
16. Настойчивость и гибкость
17. Ответственность и адекватность

Вопросы в продажах



Вопросы в продажах

Задай правильный вопрос – получишь правильный ответ.

1. Задавайте вопросы
2. Задавайте правильные вопросы
3. Задавайте вопросы правильно

Вопросы в продажах

Когда задавать вопросы?

1. Когда вы не уверены, что правильно интерпретировали слова оппонента

К: Даже не знаю, у меня вроде сейчас продвигается сайт, но надо смотреть

М: Имя, я правильно понимаю, что вас в целом интересует работа с нашей компанией, но вам необходимо сравнить текущих специалистов по продвижению с нами?

2. После называния цены услуги

Стоимость тарифа «Комплексный» 20 350 рублей. Кстати, Сергей, по каким регионам вы хотите продвигаться?

3. Уточнение информации

4. Чтобы натолкнуть на мысль (альтернативные вопросы)

Вам как лучше начать работать сейчас: точечные работы проводить или в комплексе сразу проработать все недочеты?

5. Конфликтные ситуации

Вопросы в продажах

Какие вопросы задавать?

1. Открытые

2. Закрытые

— Скажите «да»

«Александр, Вы же заинтересованы в том, чтобы ноги не болели после пробежки?»

— Скажите «нет»

«Подскажите, вам, наверное, не хочется чтобы сайт попал под фильтр и все средства, которые вы потратили на продвижение, вылетели в трубу?»

— Альтернативные

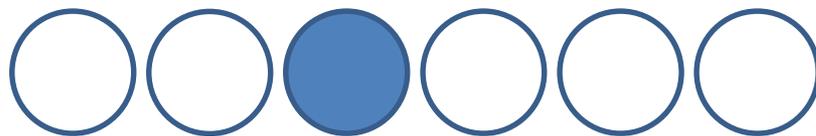
«Когда вам удобно будет встретиться, завтра до обеда или после?»

Вопросы в продажах

Как задавать вопросы?

1. Выдерживайте паузу
2. Задавайте вопросы по одному
3. Дайте ответить клиенту
4. Не перебивайте
5. Будьте уверены
6. Задавайте вопросы

Возражения и обработка



Возражения и обработка

Сделай все правильно, и возражения не возникнут.

Возражения:

1. Явные
2. Скрытые

Возражения и обработка

Как снизить вероятность возникновения возражений?

1. Следуйте чек-листу взаимодействия с клиентом
2. Выясните потребности
3. Задавайте правильно правильные вопросы
4. Дайте клиенту то, что ему нужно

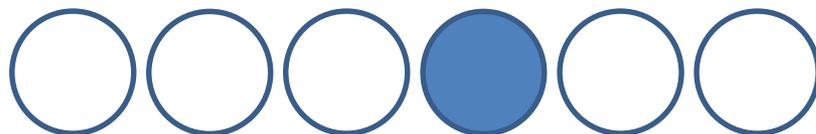
Возражения и обработка

Это слишком дорого!	Я подумаю	Нет денег	Бюджет утвержден
<ul style="list-style-type: none">- Сориентируйте по бюджету, какой запланирован на рекламу/продвижение/сайт?- Как раньше продвижением сайта занимались?-Какой был результат?	<ul style="list-style-type: none">- Какие-то варианты компаний/предложения еще рассматривали?- Что для Вас важно при выборе компании?- Что делали для продвижения сайта вообще?	<ul style="list-style-type: none">- А если вопрос денег отложить, Вас все устраивает?- Имя, наша задача при любом бюджете дать оптимальное решение. Какую ставку на продвижении в интернете вы делаете?- Сориентируйте по бюджету? Просто если вы как-то <u>обозначите рамки нам будет</u> гораздо проще подобрать для вас оптимальное решение.	<ul style="list-style-type: none">- Какой вид продвижения уже утвержден?- Почему выбрали именно этот?- Почему не рассматривали наш вариант?- Если Вам нравится наша услуга, есть ли возможность пересмотреть бюджет?

Возражения и обработка

<p>У вас есть что-то <u>по-дешевле</u>?</p> <p>- Да, у нас есть разные варианты, как комплексные, так и точечные работы. Наша задача при любом бюджете дать вам оптимальное решение, вопрос в сроках результата (цену не называем сразу вопрос)</p> <p>- Сориентируйте по бюджету? Просто если вы как-то <u>обозначите рамки нам будет</u> гораздо проще подобрать для вас оптимальное решение.</p>	<p>Сейчас не сезон, размещу ближе к лету/зиме</p> <p><i>Интерпретация:</i></p> <p>-Я правильно понимаю, что Вы хотите заняться продвижением, но в сезон [май-июнь].</p> <p>-Да</p> <p>- Большинство Ваших конкурентов тоже хотят продвигать сайт только в сезон, тем не менее, за прошедший месяц ваши услуги искали [5000] чел.</p> <p>Сориентируйте по срокам, когда планируете запускать? просто почему спрашиваю, эффект от продвижения вы сможете ощутить только <u>через месяца 2-3</u>, если результат нужен к [июлю], то рекомендовал бы вам начать продвижение именно сейчас, чтобы к сезону уже занять хорошие места</p>	<p>Мне сайт сделают друг/знакомый/другая компания дешевле</p> <p>Важно! Начинаем с присоединения</p> <p>- Да, отлично! Скажите, а он так же будет оптимизирован под <u>мобильные</u>? А сколько страниц будет? Так же 30 и на всех будет уникальный оптимизированный текст?</p> <p>А шаблон будет покупаться или индивидуально дизайн <u>отрисовываться</u>?</p> <p>А прототип сайта на основе чего будет разрабатываться?</p> <p>А на какой системе управления сайта будет?</p> <p>[Если все одно и то же, но на порядок дешевле, то говорим следующее]</p> <p>- Имя, но если все действительно так и <u>тексты</u> оптимизированные сами будут писать, и адаптивную верстку сделают и прототип и дизайн индивидуальный, то конечно, лучше заказать у вашего знакомого/той компании. Только есть нюанс, что мы/я работаем(-ю) в этой сфере достаточно давно и знаю, что действительно качественную работу именно в таком объеме да еще и с гарантией сроков найти очень трудно. Если все так, то вам повезло.</p> <p>Но на всякий случай рекомендую уточнить все эти моменты, чтобы не платить потом дважды:</p> <ul style="list-style-type: none">- какая система управления- прототип на основе чего- дизайн откуда будет- какие тексты и кто будет писать- адаптируется ли сайт под <u>мобильные</u>
--	--	--

Стратегии продаж и блоки разговоров



Стратегии продажи и блоки разговоров

Структура продажи с аудитом.

1. Найти сайт и провести его аудит по чек-листу. Аудит необходим для создания ценности нашего контакта и
2. Выйти на ЛПР и продать ему бесплатный аудит
3. Во время аудита продать свой профессионализм и выяснить необходимую информацию:
 - как сейчас продвигается сайт
 - какие проблемы есть с сайтом и его продвижением/сопровождением
 - какие результаты
 - каких результатов хотели бы добиться
4. Разговор должен быть в форме диалога, чтобы, как минимум, клиент не отвлекался и не заснул.
5. На основе аудита и информации, которую выяснили при разговоре дать заключение и предложить наши услуги. Те, которые решат проблемы клиента и принесут ему счастье.
6. Отправить КП/зарегистрировать личный кабинет

Стратегии продажи и блоки разговоров

Структура продажи без предварительного аудита

1. Выйти на ЛПР и продать ему бесплатный аудит
2. Выяснить вопросы:
 - как сейчас продвигается сайт
 - какие проблемы есть с сайтом и его продвижением/сопровождение
 - какие результаты
 - каких результатов хотели бы добиться
3. Продать идею аудита или сразу компанию и услуги
4. Провести аудит и отправить его вместе с КП клиенту
5. При необходимости, зарегистрировать ЛК

Стратегии продажи и блоки разговоров

Блоки разговора с аудитом:

1. Приветствие
2. Инфоповод
3. Вопросы
4. Продажа профессионализма
5. Рекомендации по исправлению недочетов/продажа Сервиса и услуг
6. Следующий шаг

Стратегии продажи и блоки разговоров

Блоки разговора без предварительного аудита:

1. Приветствие
2. Инфоповод
3. Вопросы
4. Продажа бесплатного аудита
5. Следующий шаг

Скрипты



Скрипты

Здравствуйте. [Имя], сервис 1PS. Звоню по поводу сайта [название сайта]. Будьте добры, соедините с тем, кто занимается его продвижением?

Я занимаюсь. Что хотели?/соединяет с ЛПР	А что хотели?/По какому вопросу?	Не знаю
Переходим к скрипту с ЛПР	Мы занимаемся продвижением сайта. Есть ряд вопросов по поводу вашего [название сайта]. Соедините, пожалуйста	Обычно за это отвечает отдел маркетинга, директор по развитию или генеральный директор. [Если не может сообразить] - Тогда соедините меня с маркетологами, пожалуйста.
	Если есть возражения или вопросы – см. скрипт по возражениям	

Скрипты

ЛПР: Если есть готовый аудит

[Имя], мы – Сервис 1ps.ru, создаем и продвигаем сайты уже 16 лет. Сейчас мы провели аудит вашего сайта и есть ряд ошибок, их необходимо исправить, чтобы сайт более эффективно продвигался. Вы можете исправлять недочеты самостоятельно или через нашу компанию, но важно их исправить.

Поэтому я звоню, могу сейчас вам рассказать о недочетах. Готовы выслушать?

Да, давайте	Нет, не готов/некогда сейчас	Не нужно ничего
[Рассказываем аудит] Вопрос: как собираетесь эти недочеты исправлять?	Хорошо, скажите, когда вам могу перезвонить?	- [Имя], повторюсь, есть ряд недочетов, которые мы нашли на вашем сайте, и эти значит явно того продвижения, которое вы осуществляете недостаточно, так как ряд ошибок критические и эти все работы базовые.
Пока не <u>думал</u> /не знаю и т.д.	[Отвечает]	
Имя, мы можем все эти недочеты вам исправить в комплексе.	Тогда давайте так поступим: я оформлю все в письменном виде, отправлю на почту, и вы посмотрите. А когда я позвоню, то уже сможете задать вопросы и обсудим. Когда сможете посмотреть?	Я могу оформить все в письменном виде, отправлю на почту, и вы посмотрите. А там уже да-да, нет-нет. Если интересно, то скажете об этом. Когда сможете посмотреть?

Скрипты

ЛПР: Если собираемся продать аудит бесплатный

[Имя], мы Сервис 1ps.ru, создаем и продвигаем сайты уже 16 лет. Сейчас у вас есть возможность провести бесплатный аудит сайта, для того, чтобы выявить ошибки, мешающие продвижению. На основе аудита вы сможете провести доработки сайта и получить больше клиентов на сайт. Это можете сделать через нашу компанию или самостоятельно, как вам будет удобно.

- Скажите, актуально для вас узнать об ошибках на сайте?

Да, было бы интересно

Нет, особо не нужно/нет, и так все знаем

отлично, тогда я могу сделать запрос специалистам, они проверят ваш сайт, и я отправлю отчет вместе с нашими рекомендациями по услугам. Что скажете?

Хорошо.

[Задаем вопросы]

- А как вы вообще сайт продвигаете?

- Какая конверсия сайта?

- Какие результаты от продвижения?

- Контекстной рекламой пользовались?

Да, давайте.

[Имя], аудит в любом случае бесплатный. Конечно, я дополнительно предложение вам отправлю. А вы уже рассмотрите, если интересно – пообщаемся предметнее. Что скажете?

Скрипты

ЛПР: Если «заходим» без аудита

[Имя], мы - Сервис 1ps.ru, создаем и продвигаем сайты уже 16 лет. Звоню по поводу того, что у нас есть ряд услуг, которые помогут вам в продвижении сайта и привлечении клиентов. Подскажите, вы каким образом сейчас продвигаете свой сайт?

Что-то отвечает на вопрос

[Готовим блок вопросов]

- А в естественной выдаче как продвигаетесь?
- Какая конверсия сайта?
- Какие результаты от продвижения?
- Контекстной рекламой пользовались?

[После ответов переходим к правому столбцу]

А что у вас есть?

[Имя], мы проводим комплексное продвижение: работы со ссылочным профилем, конверсией сайта, тексты пишем, оптимизацию делаем, рекламу контекстную в Яндекс и Google, репутацией управляем – крауд-маркетинг, продвижение в соц.сетях. Работаем успешно уже 16 лет. В общем все, что нужно сайту мы делаем и на профессиональном уровне. Поэтому в любом случае у нас есть то, что нужно вашему сайту. Подскажите, какие проблемы на сайте у вас есть сейчас, чтобы я смог(-ла) сориентировать вас по услугам?

[Отвечает]

Имя, давайте сделаем так: я предложение, исходя из ваших пожеланий составлю, и отправлю вам на почту. Вы когда сможете ознакомиться?

[назначаем следующий шаг]

Домашнее задание

Посмотреть 3 вебинара «Летняя школа 2014»

- Общая схема продвижения сайтов
- Оптимизация сайта Часть 1. Техническая сторона
- Оптимизация сайта Часть 2. Контент.

<https://drive.google.com/drive/folders/0Bybzpc6YF3sZbHBKWVA1UWjWkU?usp=sharing>

Вопрос-ответ



Контакты

E-mail: admin@1ps.ru
ivan@1ps.ru

Тел.: 8 (800) 500-89-91
8 (499) 50-44-169