

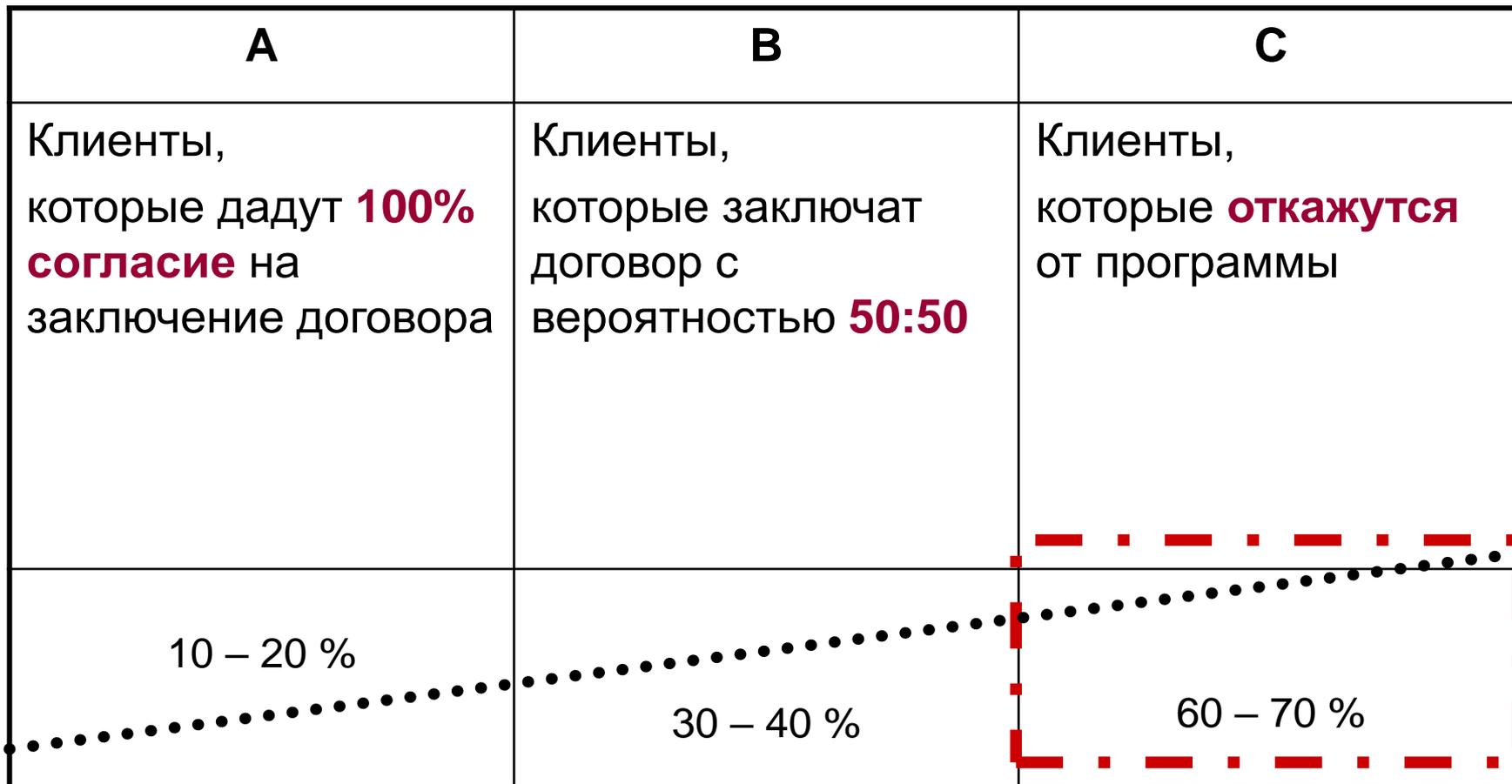
**Успех в назначении  
встреч по телефону и  
подготовка к беседе-  
продаже**



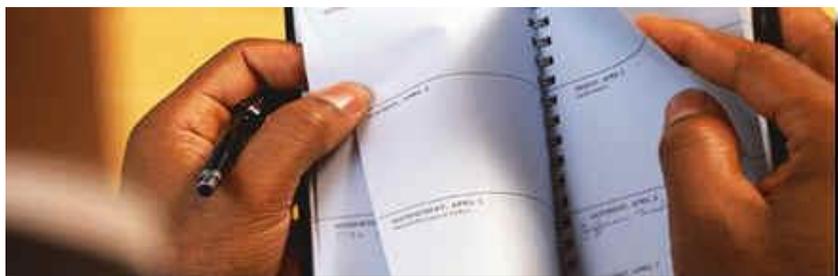
# Распределение клиентов соответственно Вашей личной оценке

together on the top

3



## Встречи с клиентами – капитал консультанта. Без встреч нет договоров!



- Каждую неделю проводите встречи с клиентами из Вашего списка!
- В Вашем календаре Вы сможете проследить за тем, какое количество встреч Вам нужно запланировать для того, чтобы достичь желаемого уровня дохода!





## Страх перед отказом необоснован!

Если Вы на протяжении часа постоянно звоните потенциальным клиентам, то в результате Вам все-таки удастся назначить встречи, возможно не после первого разговора, и даже не после второго или третьего, но после пятого, седьмого или двенадцатого Ваши усилия увенчаются успехом.

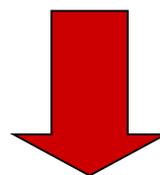


Телефон является для Вас одним из наиболее важных инструментов планирования.



**Единственная цель телефонного разговора:**

**Конкретное назначение встречи!  
(время и место)**



**Никаких подробных объяснений по телефону!**





- Определите для себя время, в которое Вы будете делать звонки – используйте также время проведения тренировок назначения встреч в Вашей структуре
- Обдумайте, сколько встреч Вы хотели бы назначить
- Возьмите список клиентов, содержащий всю, уже известную Вам о них информацию
- Используйте образцы ведения телефонного разговора с потенциальным клиентом
- Определите в Вашем календаре свободное для встреч время
- Работайте со списком клиентов и не откладывайте телефонные разговоры, звоните сейчас!





1. Original für Mitarbeiter  
2. Kopie für FK

| together on the top     |        | Terminplanung |          |            |         |         |         |        |
|-------------------------|--------|---------------|----------|------------|---------|---------|---------|--------|
| Name                    |        | MA-Nr.        |          |            | Dir.    |         |         |        |
| Woche vom               | bis    | Kalenderwoche |          | FK         |         |         |         |        |
| Zeit                    | Montag | Dienstag      | Mittwoch | Donnerstag | Freitag | Samstag | Sonntag | Gesamt |
| 08:00                   |        |               |          |            |         |         |         |        |
| 09:00                   |        |               |          |            |         |         |         |        |
| 10:00                   |        |               |          |            |         |         |         |        |
| 11:00                   |        |               |          |            |         |         |         |        |
| 12:00                   |        |               |          |            |         |         |         |        |
| 13:00                   |        |               |          |            |         |         |         |        |
| 14:00                   |        |               |          |            |         |         |         |        |
| 15:00                   |        |               |          |            |         |         |         |        |
| 16:00                   |        |               |          |            |         |         |         |        |
| 17:00                   |        |               |          |            |         |         |         |        |
| 18:00                   |        |               |          |            |         |         |         |        |
| 19:00                   |        |               |          |            |         |         |         |        |
| 20:00                   |        |               |          |            |         |         |         |        |
| 21:00                   |        |               |          |            |         |         |         |        |
| 22:00                   |        |               |          |            |         |         |         |        |
| Kommentare/<br>Aufgaben |        |               |          |            |         |         |         |        |
|                         |        |               |          |            |         |         |         |        |

P= Planung - TVK=Terminvereinbarung Kunde - VG=Verkaufsgespräch - TVR=Terminvereinbarung Rekrutierung - RG=Rekrutierungsgespräch -  
 MG=Mitarbeitergespräch - TM=Teammeeting - AB=Ausbildung - SE=Seminar - X=Privat (alle Zeiten die nicht für SI zur Verfügung stehen)

Analyse mit der FK Datum Unterschrift der FK

1. Определите в Вашем расписании встреч свободные графы, обговорите со своим руководителем
2. Занесите каждую встречу в Ваш ежедневник или в данное расписание





- Мысленно настраивайтесь на каждого клиента
- Улыбайтесь, поднимая трубку – Ваш собеседник услышит это.
- Не ешьте, не пейте и не курите во время разговора.
- Как можно чаще обращайтесь к собеседнику по имени.
- Будьте вежливы, но решительны.
- Говорите короткими предложениями, чаще делайте небольшие паузы.
- Сконцентрируйтесь на Вашем клиенте. Прислушивайтесь к тону его речи и старайтесь прочувствовать его настроение.
- Сконцентрируйтесь на цели Вашего разговора – на назначении встречи.



- 1. Приветствие**
- 2. Представиться**
- 3. Вызвать интерес собеседника**
- 4. Предложить время встречи на выбор**
- 5. Назначение встречи**
- 6. Подтверждение назначенной встречи, прощание**





- В ходе телефонного разговора с целью назначения встречи является важным не обсуждать продукт.
- Ваша цель – это продать встречу.
- Важно одновременно рассказать потенциальному сотруднику о преимуществах планируемой встречи и договорится о ее точной дате.
- Клиент должен задуматься о времени встречи, а не о том, что, возможно, он не нуждается в этом продукте.



Ваши знакомые, как правило, привыкли к Вашим звонкам. Следовательно, вероятность их готовности встретиться с Вами довольно велика, особенно если Вам удастся вызвать у них интерес.



**Назначение встречи со знакомым Вам человеком не является сложным заданием. Это Ваш первый шаг!**





*Привет!, .....(Имя) , это ..... (Ваше имя) Как у тебя дела? Давно не виделись.*

*Хорошо, что у тебя все нормально.....(Имя), я решил позвонить тебе, потому что доверяю твоему мнению. Мне нужен твой совет. Мы могли бы встретиться с тобой?*

*..... (Имя), это не телефонный разговор. Давай встретимся в четверг или лучше в пятницу в нашем кафе.*

*Хорошо, лучше в 16:00 сразу после работы или вечером, в 18:00?*

- *Отлично! Итак, договорились, встречаемся в четверг в 18:00. Буду рад видеть тебя. Пока!*



**В будущем Вам также придется  
устанавливать контакт  
с незнакомыми людьми  
«по рекомендации».**



Клиенты «по рекомендации»  
доверяют людям, от которых Вы получили информацию.  
Это поможет Вам добиться их доверия.

**Придерживайтесь правил ведения телефонного разговора.  
Это также позволит Вам добиться доверия клиента!**





1. *Компания SI Save-Invest, добрый день! Это господин....? (если нет: Могу я поговорить с господином....?)*
2. *Добрый день господин...., меня зовут....(Ф.И.О.) Мы не знакомы, но у нас есть общие знакомые.*
3. *Ваш знакомый, господин.... остался очень доволен результатом нашей встречи. Он посоветовал мне Вас, как человека, ценящего подобную информацию, а также попросил меня обратиться к Вам.*
4. *Поэтому я выделил время для встречи с Вами. Когда Вам будет удобно, в понедельник или в пятницу? В ....часов или в ....?*
5. *Хорошо, договорились, господин...., Встречаемся в пятницу, 7.3. в 15:00 часов у Вас дома, улица Пушкина 3. Запишите для себя, пожалуйста. Было бы очень хорошо, если бы Ваша жена тоже присутствовала на этой встрече.*
6. *Желаю Вам приятного вечера и буду рад познакомиться с Вами, 7.3. в 15:00. До свидания господин....!*



**Что делать, если у клиента возникают возражения?**

**Какие возможные возражения приходят Вам на ум?**

**Как бы Вы ответили на них?**



## **Извините, но у меня совершенно нет времени.**

Я Вас понимаю. У меня тоже очень плотный график, поэтому я хотел договориться с Вами заранее. Что Вас больше устраивает, во вторник в 16.00 часов или четверг в 17:00

## **О чем идет речь?**

Господин.... как раз об этом и хочу Вам подробнее рассказать. Но согласитесь, что для обсуждения такой интересной темы необходимо больше времени и спокойная обстановка. Поэтому я и предлагаю встретиться. Что Вас больше устраивает...

## **Этот продукт у меня уже есть.**

Отлично! Тогда мой визит будет всего лишь консультацией. Мы сможем вместе проверить подходит ли Вам Ваш продукт. Что Вас больше устраивает, во вторник в 16.00 часов или четверг в 17:00?

## **Извините, меня это не интересует.**

Я Вас понимаю. Но Вас это не интересует потому что еще не знаете, о чем идет речь. Я уверен что личный разговор возбудит интерес. Что Вас больше устраивает, во вторник в 16.00 часов или четверг в 17:00?



## **Вышлите мне информационные материалы.**

При просмотре материалов обычно возникают вопросы, на которые я сразу смогу ответить во время встречи. Что Вас больше устраивает, во вторник в 16.00 часов или четверг в 17:00?

## **Единственное что Вы хотите – это продавать!**

Конечно я хочу продавать. Я хочу предложить Вам такой продукт, который полностью отвечает Вашим требованиям! Вы можете убедиться в этом при личной встрече. Что Вас больше устраивает, во вторник в 16.00 часов или четверг в 17:00?

## **В данный момент я не могу!**

Я Вас прекрасно понимаю. Что Вас больше устраивает, во вторник в 16.00 часов или четверг в 17:00?



## **Меня прекрасно обслуживает конкурент.**

Отлично! Тогда цель моего визита состоит только в том, чтобы доказать Вам это. Предлагаю Вам вместе проверить действительно ли Ваше обслуживание и продукт отвечают нынешним рыночным стандартам. Что Вас больше устраивает, во вторник в 16.00 часов или четверг в 17:00?

## **У меня нет достаточных средств.**

Я понимаю Вас. Вы будете удивлены насколько ничтожна та сумма, которая потребуется Вам в случае Вашей заинтересованности продуктом. Что Вас больше устраивает, во вторник в 16.00 часов или четверг в 17:00?

## **Финансовый рынок в настоящий момент находится в состоянии упадка!**

Да, Вы правы. Однако именно в этот момент следует отдать свое предпочтение именно этому виду капиталовложения. Что Вас больше устраивает, во вторник в 16.00 часов или четверг в 17:00?

**После ответа на возражение следует предложение встречи, на которой Вы сможете обсудить все дополнительные детали.**



## За час до назначенной встречи сделайте звонок-напоминание:

- *Добрый день господин....*
- *....дней тому назад мы договорились по телефону встретиться сегодня в ....часов..*
- *Вы не могли бы еще раз уточнить адрес? Улица....., дом....., правильно?*
- *Спасибо, мы увидимся через час.*
- *До свидания*



1. Один из участников проводит назначение встречи по телефону перед всей группой. Клиент может быть «настоящий» (включить функцию телефона «громкоговоритель») или один из участников
2. Затем провести анализ разговора в группе, чему можно научиться?
  - Как прошло начало разговора?
  - Как был осуществлен переход к назначению встречи?
  - Удалось ли назначить встречу?  
Если да, почему?  
Если нет, почему?
  - Какой была общая атмосфера разговора?
  - Каким было прощание?



1. Выберите себе партнера. Один выполняет роль консультанта, другой – роль клиента. Постарайтесь назначить встречу с клиентом. «Клиент» приводит возражения
2. Используйте образцы ведения разговора с потенциальным клиентом
3. Дайте обратную связь в группе
4. Поменяйтесь ролями
5. После каждого представления «разговора с клиентом» делайте анализ в группе



# Тренинг по ведению разговора с настоящим клиентом

together on the top

23

- Выберите одного клиента из Вашего списка и постарайтесь по телефону назначить с ним встречу.
- Используйте образцы ведения разговора с потенциальным клиентом.
- После каждого разговора проводите анализ в группе.
  - Что было хорошо, что можно улучшить?
  - Как прошло начало разговора?
  - Как был осуществлен переход к назначению встречи?
  - Удалось ли назначить встречу?
  - Если да, почему?  
Если нет, почему?
  - Какой была общая атмосфера разговора?
  - Каким было прощание?



- **Сообщать о Ваших встречах руководителю**
- **Хорошо подготавливаться к беседе-продаже**





## Подготовка к беседе-продаже



# 1. Сбор информации о клиенте



- Полные данные о клиенте согласно списку
- Собрать дополнительную информацию о клиенте
- Подумать, какой продукт больше подходит данному клиенту
- Какие аргументы помогут Вам лучше убедить клиента
- Какие возражения может привести клиент



### Хорошо подготовленная документация создает доверие!



- Анализ потребностей клиента дополнить его личными данными
- Не забывайте о письменных принадлежностях
- Информация о продукте
- Календарь/органайзер
- Подготовка информационной папки



## 3. Определение преимуществ продукта для клиента



**Подумайте, почему клиент должен  
купить именно Ваш продукт**

- Какими преимуществами для клиента обладает фирма
- Какими преимуществами обладает продукт
- Какими преимуществами обладаете Вы сами



## Преимущества компании ЕВРОЛАЙФ

**Определите 5 преимуществ компании ЕВРОЛАЙФ перед конкурентами.**

**Почему клиенты должны покупать продукт именно у ЕВРОЛАЙФ?**

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_



**Определите 5 преимуществ продукта .**

**Почему клиенты должны покупать именно наш продукт?**

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_



## Преимущества вашей личности

**Определите 5 Ваших личных преимуществ перед конкурентами.**

**Почему клиенты должны покупать именно у Вас?**

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_



## Преимущества компании

1. Международный концерн
  2. Большой опыт на рынке
  3. Финансовая стабильность
  4. Эксклюзивные партнеры
  5. Продукты, ориентированные на клиента
1. Обучение консультантов на международном уровне

## Преимущества продукта

1. Финансовое обеспечение Вашей семьи и Вашего будущего
2. Гарантированная выплата
3. Быстрая обработка страховых случаев
4. Большие суммы выплат, и прежде всего в результате несчастного случая
5. Возможность внесения изменений в договор





Успех продаж зависит прежде всего от личного настроя:

- относительно себя
- относительно клиента
- относительно компании
- относительно продукта





«Если можешь мечтать об этом, значит  
сможешь сделать это» *Уолт Дисней*

**Обладая правильным настроем, мечту можно  
сделать реальностью.**

**Все великие открытия в этом мире были  
сделаны кем-то, кто имел страстное желание  
осуществить свой замысел и не  
останавливался до тех пор пока не добивался  
своего.**



**Успешный всегда ищет выход, неуспешный всегда находит **отговорку**.**

**Тот, кто настроен на успех, тот достигнет успеха, а верующий в неудачу достигнет ее!**





Наше профессиональное развитие никогда не прекращается и заключается в постоянной нелегкой работе.

Победителем является тот, кто способен победить самого себя.

Кто хочет стать первоклассным продавцом, должен покинуть свое «уютное гнездышко».



## 5. На встречу с клиентом



- **Планирование времени/планирование пути**
- **Сообщить о месте встречи с клиентом Вашему руководителю**
- **Взять запасные адреса**
- **Выехать на встречу заблаговременно**
- **Пунктуальность**





- Ровное глубокое дыхание
- Сухие ладони
- 1 шаг назад
- Приятная улыбка

### Если дверь не открывают:

- Поговорите с соседями
- **У Вас есть шанс назначить новую встречу!**

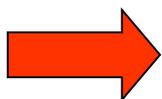


# Первое впечатление – решающее



**Уже первые секунды беседы о продаже решают, удастся ли Вам завоевать симпатию и доверие клиента.**

**Первое впечатление невозможно изменить!**



**Нет доверия – нет договора!**



## Тщательная подготовка



- Одежда
- Цвет
- Прическа
- Макияж
- Маникюр
- Опрятность
- Духи





- Важным фактором в каждой беседе о продаже являетесь Вы сами, Ваша личность.
- Решающую роль играет не сам продукт, а Ваша личность, стоящая за этим продуктом.
- Если клиент покупает, то в первую очередь он покупает отношения с Вами.





**Нам симпатичны люди,  
похожие на нас!**

