



ЦИФРОВОЙ ФОРУМ

**ТЕРРИТОРИЯ  
ПРОДАЖ**

#Онлайн

# Как эффективно вести переговоры в онлайне? 3 работающих способа



***Анатолий Жильцов***

*Президент 5-star Business Academy*





# 5-Star Academy

Мы помогаем клиентам иметь преданных и компетентных сотрудников, развивать бизнес и увеличивать продажи.

Мы делаем это, создавая для клиентов **внутренние учебные центры** в их компаниях и внедряя программы обучения.









© Анатолий Жильцов, 2020

# РЕЗУЛЬТАТ







# РЕЗУЛЬТАТ





# ГЛОССАРИЙ

- **ВЗАИМОПОНИМАНИЕ** - обоюдное понимание и согласие сторон.
- **ОБЩЕНИЕ** - обмен идеями или предметами между двумя людьми.
- **КОНТРОЛЬ** - способность начинать, изменять и останавливать нечто по своему собственному выбору.

# Компоненты понимания

РЕАЛЬНОСТЬ

АР  
О

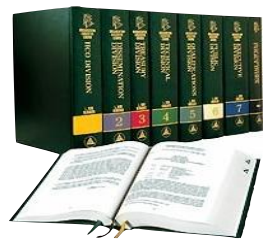
АФФИНИТИ

ОБЩЕНИЕ

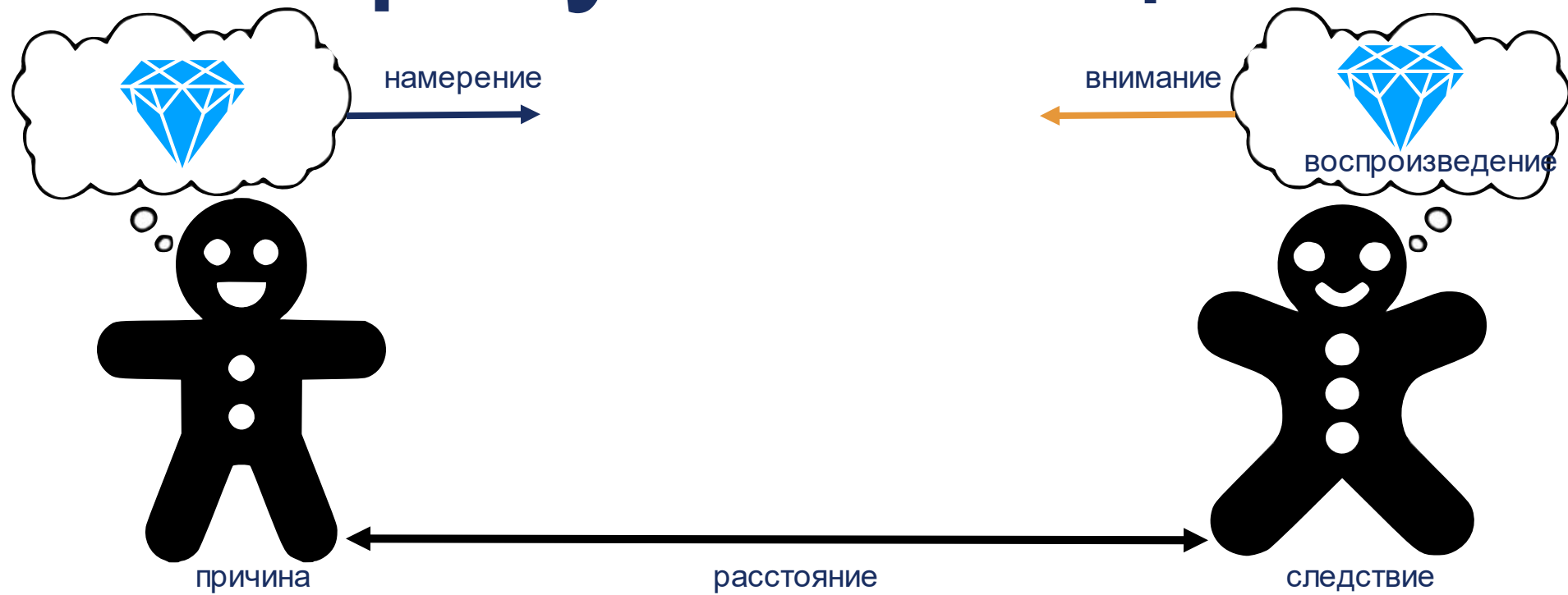


# Закон понимания

Увеличение любой из вершин  
треугольника ведёт к  
увеличению двух других



# Формула общения

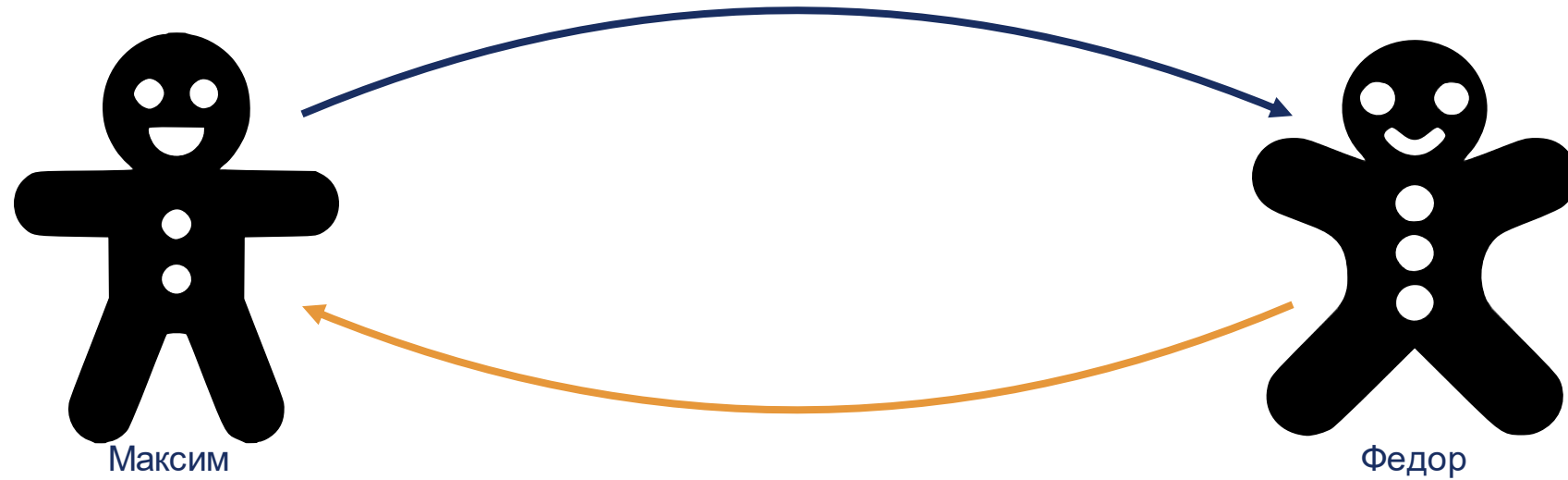


Формула общения это: причина, расстояние, следствие, включая намерение, внимание, воспроизведение и понимание. Общение, по определению, не обязательно должно быть двусторонним.

Курс «Успех в бизнесе путем общения»



# Цикл общения



Цикл общения: действие, заключающееся в том, что один человек посылает сообщение другому, а тот принимает сообщение и посылает подтверждение обратно к источнику сообщения, что завершает цикл.

Курс «Успех в бизнесе путем общения»





# Подтверждение



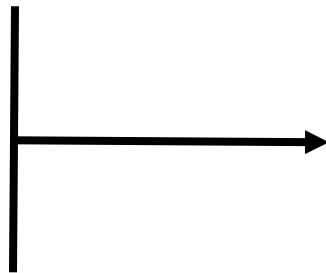
нечто сказанное или сделанное с целью дать другому человеку знать, что его слова или действия были замечены, поняты и приняты.

Курс «Успех в бизнесе путем общения»

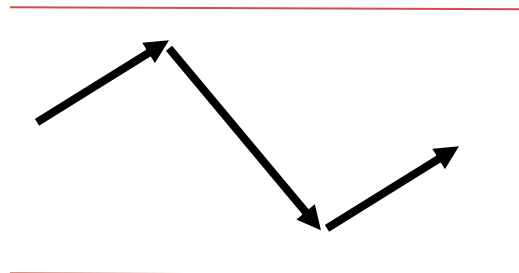


# Контроль

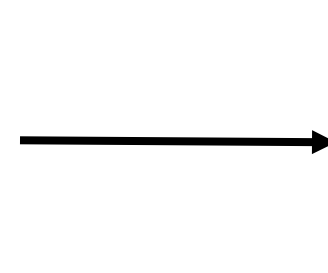
**НАЧАТЬ**



**ИЗМЕНИТЬ**



**ОСТАНОВИТЬ**



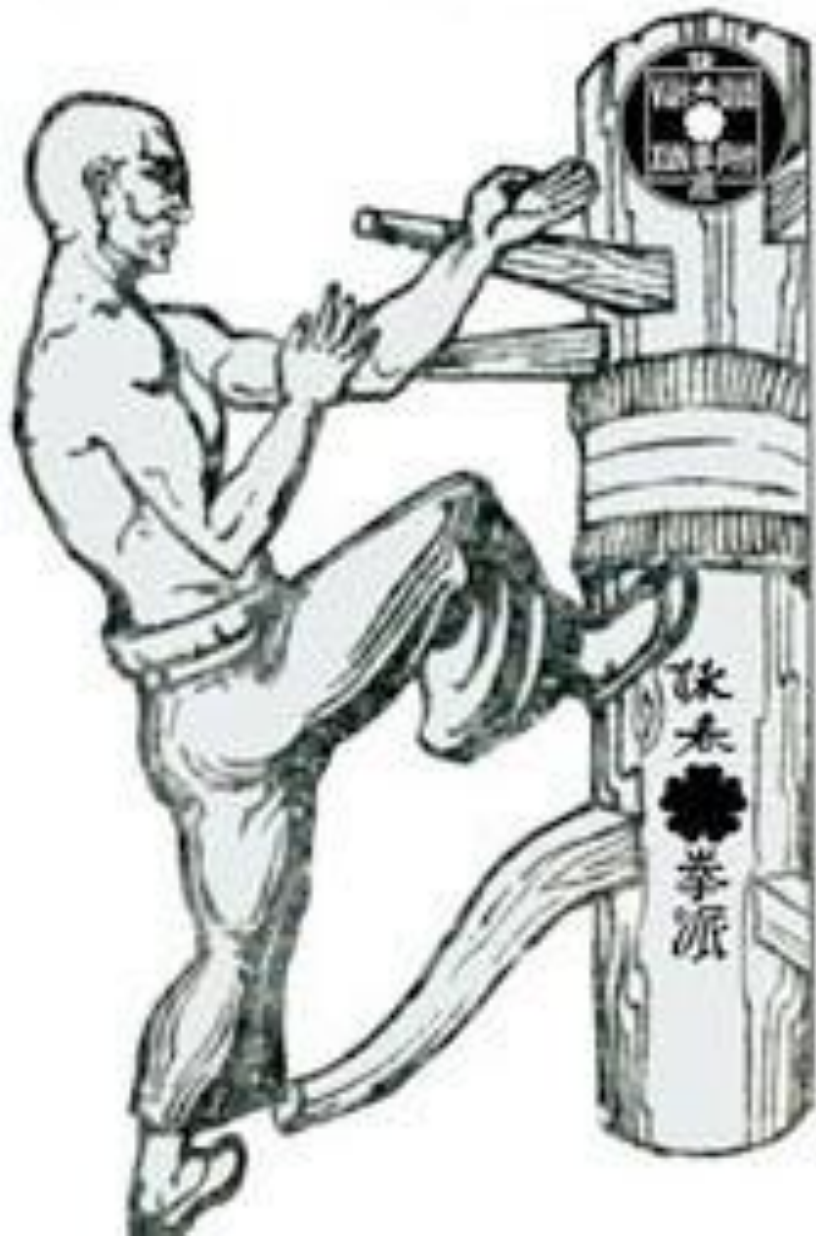


# Контроль



# Контроль





**ПРАВИЛЬНАЯ**

**ПОДГОТОВКА**

**ПРЕДОТВРАЩАЕТ**

**ПОЛНЫЙ**

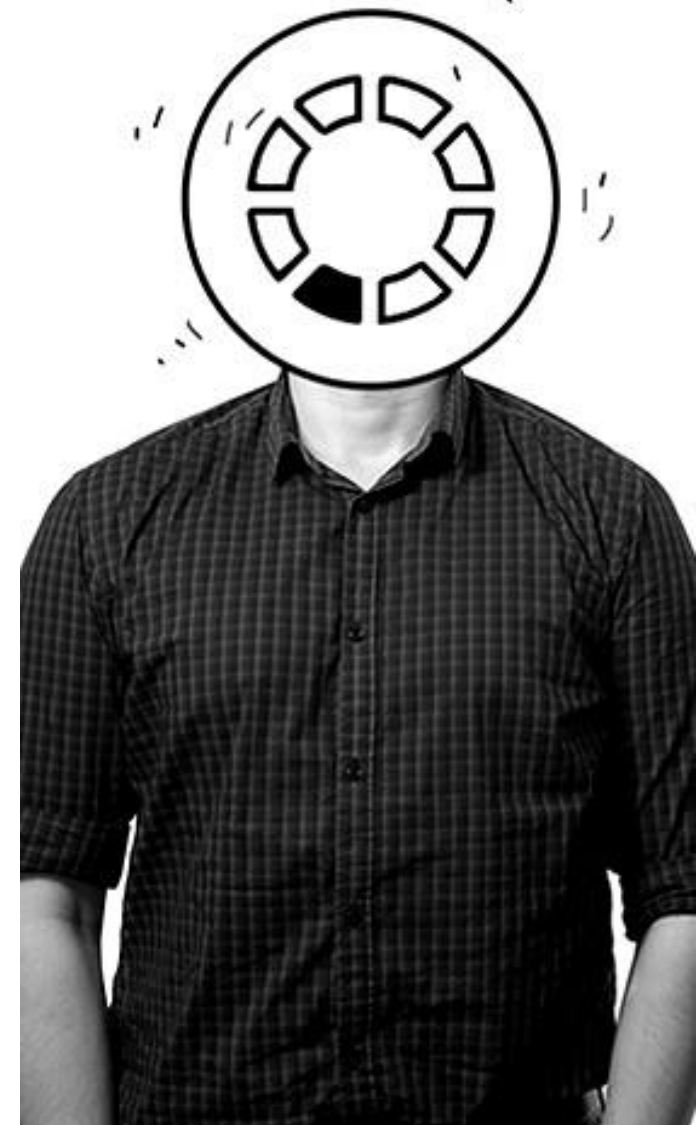
**ПРОВАЛ**

## НОВЫЙ КЛИЕНТ: GOOGLE ПОИСК

▶ ПО ИМЕНИ КЛИЕНТА

▶ ПО НАЗВАНИЮ ЕГО  
КОМПАНИИ

▶ ПО ДРУГИМ ВЛАДЕЛЬЦАМ  
ЕГО КОМПАНИИ



# НОВЫЙ КЛИЕНТ: СФЕРА БИЗНЕСА КЛИЕНТА

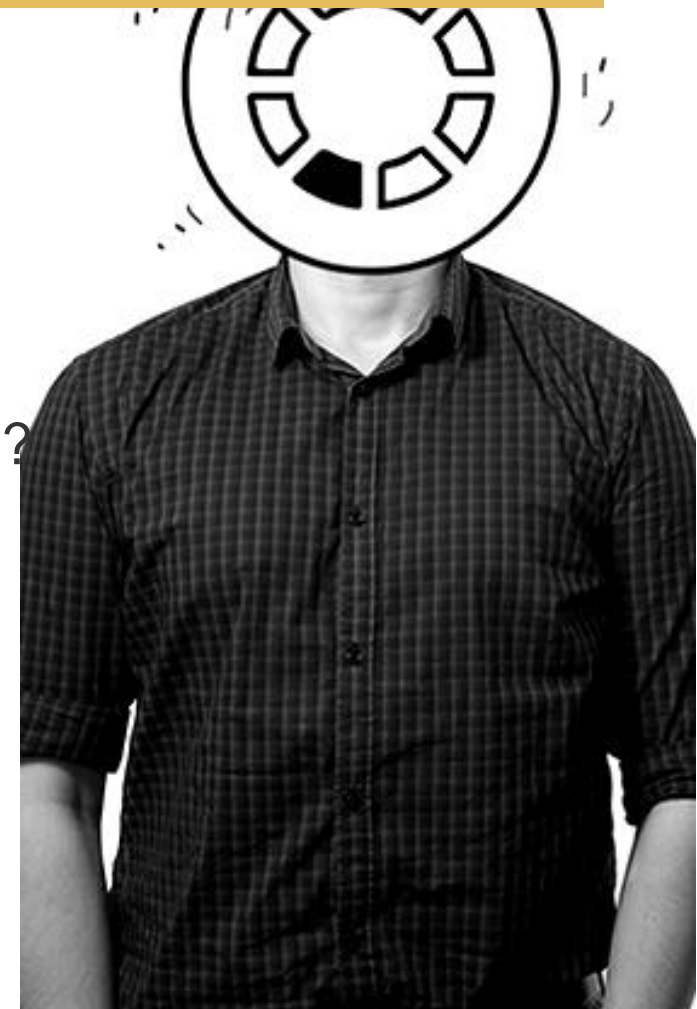
▶ ЧТО ЭТО ЗА ТОВАР ИЛИ  
УСЛУГА?

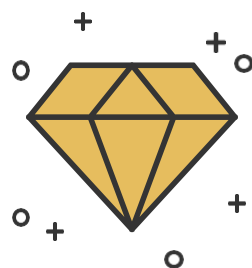
▶ СУЩЕСТВУЕТ ЛИ БОЛЬШАЯ  
КОНКУРЕНЦИЯ?

▶ РЫНОК ИДЕТ ВВЕРХ ИЛИ ВНИЗ?

▶ КАКОВЫ ПЕРСПЕКТИВЫ  
РАЗВИТИЯ ЭТОЙ ОТРАСЛИ?

▶ ЕСТЬ ЛИ ЧТО-НИБУДЬ  
АКТУАЛЬНОЕ В СРЕДСТВАХ  
МАССОВОЙ ИНФОРМАЦИИ?





## ПРИМЕЧАНИЕ

В ходе первого интервью с клиентом, вы можете сделать комментарий «в тему» о сфере его бизнеса или направлении деятельности, и, тем самым, произвести на него впечатление.



## НОВЫЙ КЛИЕНТ: ЗВОНОК "ДРУГУ"

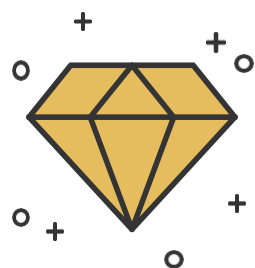
▶ ЧТО ОН ХОЧЕТ УЛУЧШИТЬ?

▶ КАК ИДУТ ДЕЛА В ЕГО  
КОМПАНИИ В НАСТОЯЩИЙ  
МОМЕНТ?

▶ КАКИМ ОБРАЗОМ ОН ОПЛАТИЛ БЫ  
УСЛУГУ?

▶ ЧТО ОН СОБОЙ ПРЕДСТАВЛЯЕТ  
(ВНЕШНОСТЬ, РЕЧЬ, МАНЕРЫ,  
ВЗГЛЯДЫ, ЧУВСТВО ЮМОРА)?





## ПРИМЕЧАНИЕ

Это не механический процесс – вы пытаетесь выяснить, квалифицирован ли этот клиент оплатить то, что вы хотите ему продать. Не спешите с выводами, так как иногда обстоятельства могут оказаться не такими, какими кажутся на первый взгляд.





# СУЩЕСТВУЮЩИЙ КЛИЕНТ: КОМАНДНАЯ ИГРА

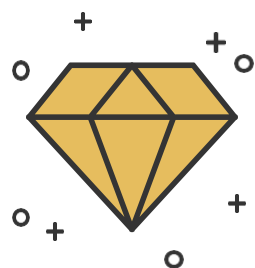
▶ КАКИЕ УСЛУГИ ОН УЖЕ  
ПОЛУЧАЛ В ВАШЕЙ КОМПАНИИ?

▶ КАКИЕ КОММЕНТАРИИ И  
ОТЗЫВЫ ОН ПИСАЛ?

▶ КАКИМ ОБРАЗОМ ОН ПЛАТИЛ В  
ПРОШЛОМ?

▶ РАСШИРЯЕТСЯ ЛИ  
ЕГО КОМПАНИЯ?





## ПРИМЕЧАНИЕ

Узнайте у других сотрудников  
ЛЮБУЮ информацию о  
клиенте.

Обязательно лично  
побеседуйте с КАЖДЫМ с кем  
уже общался этот клиент  
начиная с фразы  
**"Я собираюсь продать % % %  
такой то продукт, что ты  
можешь мне рассказать о  
нем?"**



# КЛИЕНТ: ПРОПИСНЫЕ ИСТИНЫ

▶ БУДЬТЕ ЗАИНТЕРЕСОВАНЫ В КЛИЕНТЕ!

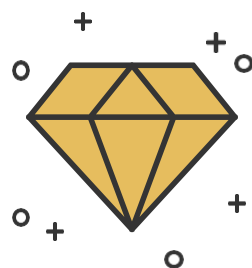
▶ УБЕДИТЕСЬ, ЧТО КЛИЕНТ ПОЛУЧАЕТ ТУ УСЛУГУ, КОТОРАЯ ЕМУ НУЖНА ДЛЯ РАЗРЕШЕНИЯ ЕГО ПРОБЛЕМ!

▶ УДОСТОВЕРЬТЕСЬ, ЧТО ВСЕ СОТРУДНИКИ ВЫПОЛНЯЮТ СВОЮ РАБОТУ ТАК, ЧТОБЫ КЛИЕНТ ПОЛУЧАЛ УСПЕХИ!

▶ УБЕДИТЕСЬ, ЧТО КЛИЕНТ ДЕЙСТВИТЕЛЬНО ПОЛУЧАЕТ УСПЕХИ!

**ЗАБОТЬТЕСЬ О КЛИЕНТЕ!**





## ФУНДАМЕНТ

Продавец должен контролировать немалое количество факторов, чтобы совершать наибольшее количество продаж.

Отношение "предоставление услуг не имеет ко мне никакого отношения", не приводит к успеху.

Продавец должен быть причиной над всем тем, что может повлиять на его последующие продажи.

Это на самом деле то, что делают успешные продавцы.





# СПАСИБО

Процветайте и преуспевайте!



---

РАЗРАБОТАНО АНАТОЛИЕМ ЖИЛЬЦОВЫМ