

УДК 658.8.013  
ББК 65.291.34  
Н82

Редактор А. Петров

**Норка Д.**

Н82 Экспертные продажи: Новые методы убеждения покупателей / Дмитрий Норка. — М. : Альпина Паблишер, 2018. — 334 с.

ISBN 978-5-9614-6616-4

Вам все труднее поддерживать отношения со старыми клиентами? А новые почти не отвечают на ваши звонки и письма? Годами наработанные знания уже не дают прежней отдачи. Почему это происходит?

Мир изменился: технические характеристики продукции перестали быть основным конкурентным преимуществом, а информация о любых товарах и услугах стала настолько доступной, что клиенты подчас лучше вас разбираются в существующих предложениях, конкурентах и альтернативах.

Что же делать, чтобы не вылететь из профессии? Дмитрий Норка, эксперт по продажам с тридцатилетним стажем, уверен, что будущее за новым поколением продавцов — экспертами! Если вы станете подлинным экспертом в своей области, научитесь слушать и слышать клиента, то вы вернете его внимание, доверие и лояльность.

В этой книге вы найдете практические рекомендации, которые помогут вам развить навыки экспертных продаж и овладеть техникой самоубеждения клиента — важнейшим оружием в руках современного продавца.

Обязательна к прочтению всем менеджерам по продажам и их руководителям.

УДК 658.8.013  
ББК 65.291.34

*Все права защищены. Никакая часть этой книги не может быть воспроизведена в какой бы то ни было форме и какими бы то ни было средствами, включая размещение в сети интернет и в корпоративных сетях, а также запись в память ЭВМ для частного или публичного использования, без письменного разрешения владельца авторских прав. По вопросу организации доступа к электронной библиотеке издательства обращайтесь по адресу [mylib@alpina.ru](mailto:mylib@alpina.ru)*

ISBN ISBN 978-5-9614-6616-4

© Дмитрий Норка, 2018  
© ООО «Альпина Паблишер», 2018

# Содержание

Введение.....	9
Мир продаж изменился: примите это.....	9

## Часть I

Суть экспертного подхода.....	21
-------------------------------	----

### Глава 1

Расширение горизонтов мышления.....	23
Четыре эры торговли в нашей стране.....	25
Почему не работают парадигмы продаж.....	31
Самая большая глупость — работать по-старому и надеяться на новое.....	34
Ваш жизненный опыт мешает вам стать экспертом.....	38
Четырехшаговая модель профессионального развития.....	43
Методика «Анализ — похвала — анализ — выговор — похвала».....	54

### Глава 2

Как интернет повлиял на мир продаж.....	67
Эра покупателей.....	68
Три эры интернета.....	78

### Глава 3

Экспертный подход и его составляющие. Три способа усилить позицию эксперта.....	83
Позиция эксперта.....	84
Уникальные знания и умения.....	86
Самоощущение эксперта.....	91

## Содержание

Модель 3Д.....	101
Брать или отдавать? .....	108

### Глава 4

Экспертно-социальные продажи .....	113
Что такое социальные продажи .....	113
Почему вы должны уметь обращаться с социальными сетями.....	115
Конкретная выгода от работы через социальные медиа.....	118
Есть ли у соцсетей недостатки? .....	120
Заполнение профиля в социальных сетях.....	122
Пять заповедей продаж через социальные сети.....	128
Содержание вашей страницы.....	130
Как включить социальные продажи в свой рабочий график.....	133
Выход в люди .....	134
Как общаться в социальных сетях на профессиональные темы .....	136
Оценка эффективности социальных продаж.....	139

### Глава 5

Лица, принимающие решения: кто они и как с ними работать.....	143
О ком и о чем нужно собирать информацию .....	145
Три уровня лиц, принимающих решения.....	146
Как и о чем разговаривать с лицами, принимающими решения.....	152
Три фактора влияния на принятие решения.....	156
Советник .....	158

## Часть II

Инструменты системы экспертных продаж .....	161
---	-----

### Глава 6

Основы экспертной коммуникации.....	163
Свой-чужой .....	163
Первая встреча. Минутное представление.....	169
Слагаемые экспертного воздействия .....	171

### Глава 7

Продающие вопросы на этапе диагностики проблемы.....	191
Экспертные вопросы как средство постановки диагноза .....	191
Ценность самоубеждения .....	195
Цели диагностики.....	196
Выигрыш и результат. Что нужно клиенту?.....	198

## Экспертные продажи

Учимся задавать вопросы.....	207
Подготовка к переговорам.....	213
Типы вопросов.....	217
Поиск ключевых высказываний.....	229
Картина радужного будущего.....	232
«Почему?», «А что, если?..», «Как?» — вопросы, ведущие к озарению.....	232
Экспресс-диагноз.....	238
Борьба с «прогонами».....	246
Приоритет проблемы.....	248
Учите ваших клиентов задавать вопросы.....	252
Заключение.....	262
<b>Глава 8</b>	
Экспертное слушание.....	265
Что такое слушание и почему оно так важно? Зачем это нужно — учиться профессионально слушать?.....	266
Как обстоит дело с обучением слушанию в нашей стране.....	273
Тест на определение типа слушателя.....	274
15 правил профессионального слушательского поведения.....	281
Какие ошибки часто допускают слушающие.....	287
Стили профессионального слушания.....	290
<b>Глава 9</b>	
Конструируем экспертное предложение.....	297
Эмоциональность.....	298
ТАНКИ: пять точек воздействия.....	305
Избыточный профессионализм.....	311
Техника СВ (свойства — выгода).....	312
Сила воображения.....	316
Давайте вашим клиентам выбор.....	318
«Вы можете согласиться или отказаться, решение за вами».....	321
<b>Глава 10</b>	
Окончательный отказ.....	323
Оставляйте дверь открытой.....	323
Заключение.....	327
Приложение.....	329
Корпоративные программы обучения.....	329
Об авторе.....	333