

УДК 658.84
ББК 65.291.34
Т48

Редактор Дарья Сальникова

Ткаченко Д.

Т48 Работа с возражениями: 200 приемов продаж для холодных звонков и личных встреч / Дмитрий Ткаченко. — М. : Альпина Паблишер, 2017. — 302 с.

ISBN 978-5-9614-6076-6

«Дорого!», «У нас есть поставщик!», «Отправьте предложение на e-mail», «Нам не надо!», «Я подумаю...» — клиент может сказать свое «НЕТ» продавцу десятками способов. Успешного продавца отличает умение выстроить диалог так, чтобы возражения вообще не возникли, и знание готовых ответов на все основные возражения, отговорки и отказы. Если, осуществляя холодные звонки или продавая на встречах, вы сталкиваетесь с возражениями и отказами — эта книга для вас! Она даст вам 200+ приемов и готовых речевых модулей, благодаря которым вы будете легко преодолевать «нет» и выведете ваши навыки продаж и уровень доходов на новый уровень.

Все приемы протестированы в скриптах продаж и показали высокую эффективность в российских условиях.

УДК 658.84
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 tylib@alpina.ru

ISBN 978-5-9614-6076-6

© Дмитрий Ткаченко, 2016
© ООО «Альпина Паблишер», 2017

Содержание

Введение.....	5
---------------	---

ЧАСТЬ I

РАБОТА С СОПРОТИВЛЕНИЕМ СЕКРЕТАРЯ ПРИ ХОЛОДНОМ ЗВОНКЕ.....	19
---	----

Глава 1

Ошибки при работе с секретарем.....	21
-------------------------------------	----

Глава 2

«Штурм блокера».....	27
----------------------	----

Глава 3

Работа с секретарями-референтами.....	53
---------------------------------------	----

Глава 4

«Обход» секретаря.....	59
------------------------	----

ЧАСТЬ II

РАБОТА С СОПРОТИВЛЕНИЕМ ЛПР ПРИ ХОЛОДНОМ ЗВОНКЕ.....	71
---	----

Глава 5

Цели и структура разговора с ЛПР.....	73
---------------------------------------	----

Глава 6

Работа с собственным сопротивлением..... 79

Глава 7

Холодный звонок с целью назначить встречу..... 85

ЧАСТЬ III**ПРОДАЖИ НА ВСТРЕЧАХ****И ПРИ ПОВТОРНЫХ ЗВОНКАХ** 171**Глава 8**Первое впечатление,
завоевание доверия и профилактика возражений..... 173**Глава 9**

Перехват инициативы в начале встречи..... 179

Глава 10

Сбор информации о потребностях и ситуации клиента.... 187

Глава 11

Аргументация и представление выгод сотрудничества..... 211

Глава 12

Работа с возражениями 233

Глава 13

Завершение продажи и «дожим»..... 269

Глава 14

Как внедрить полученные знания в работу? 281

Бонус за отзыв..... 295

Об авторе..... 297

Литература..... 301