

УДК 65.422.3
ББК 658.86
К64

Издано с разрешения Leapfrog Strategies, Inc.
и Джил Конрат
На русском языке публикуется впервые

Конрат, Дж.

К64 Продажи большим компаниям / Джил Конрат. — М. : Манн, Иванов и Фербер, 2014. — 298 с.

ISBN 978-5-91657-901-7

Эта книга — отличное руководство по работе с большими компаниями. Стратегии и приемы, изложенные в ней, подходят для любых продаж b2b, безотносительно размеров предполагаемых контрагентов.

Книга расскажет, как начать сотрудничество с новыми клиентами — крупными компаниями, расширить предложение для клиентов существующих и как сделать, чтобы это было выгодно, надолго и с удовольствием.

УДК 65.422.3

ББК 658.86

Все права защищены.

Никакая часть данной книги не может быть воспроизведена в какой бы то ни было форме без письменного разрешения владельцев авторских прав.

Правовую поддержку издательства обеспечивает юридическая фирма «Вегас-Лекс»

VEGAS LEX

© Jill Konrath, 2006. All rights reserved.

© Перевод на русский язык, издание на русском языке, оформление. ООО «Манн, Иванов и Фербер», 2013

ISBN 978-5-91657-901-7

Оглавление

Введение	12
Краткая информация о том, как продавать крупным компаниям	15
Как использовать эту книгу.....	17
Часть I. Примите вызов	19
Глава 1. Почему вам никто не перезванивает	20
Невероятная корпоративная тайна.....	21
Вы попали в «идеальный шторм».....	22
Прекратите вести себя как эгоистичный продавец.....	24
Взлом корпоративного кода.....	26
Ключевые идеи.....	27
Глава 2. Как вести дела с крупными и очень крупными компаниями	28
Корпоративные клиенты: радости	29
...и муки.....	30
Как разделить крупные компании на небольшие части.....	31
Применение стратегии постепенного входа	33
Ключевые идеи.....	39
Глава 3. Попробуйте понять тех, кто принимает решения.....	40
Мир тех, кто принимает решения в компаниях	41
У них нет времени ощущать неудобства.....	44
Знайте ваших главных конкурентов.....	45
Ошибки, которые вы не хотели бы совершить.....	46
Ключевые идеи.....	51
Глава 4. Самое главное — создавать отличия.....	52
Новая модель успеха в продажах	53
Главное отличие — это вы.....	56
Что клиенты хотят от вас.....	57
Примите новую парадигму продаж	60
Ключевые идеи.....	63
Часть II. Создайте базу	65
Глава 5. Выбор точной цели: суть не в количестве.....	66
Выберите ваших будущих клиентов	67
Определитесь с демографией	69

Определите психографические показатели	72
Оцените благоприятные условия.....	74
Назовите свою нишу.....	76
Ключевые идеи.....	79
Глава 6. Достаточно ли убедительно ваше ценностное предложение?	80
Почему блиц-резюме и уникальные торговые предложения одинаково бесполезны	81
Неубедительные ценностные предложения	82
Описывайте измеримые коммерческие результаты.....	84
Неотразимая привлекательность мощных ценностных предложений	90
Как использовать ваше ценностное предложение	92
Ключевые идеи.....	93
Глава 7. Усиливайте ваше ценностное предложение	94
Сила вашего ценностного предложения.....	95
Пользуйтесь коллективной мудростью.....	100
Что если у вас нет количественных показателей?	101
Проверьте ваше ценностное предложение.....	106
Ключевые идеи.....	108
Глава 8. Соберите информацию, если хотите, чтобы вас приняли	109
Будьте в курсе событий.....	110
Используйте онлайн-ресурсы.....	114
Проявите творческий подход, чтобы получить информацию из первых рук	116
Следите за ключевыми событиями	118
Ключевые идеи.....	121
Глава 9. Используйте свои связи	122
Почему бо́льшая часть работы по приобретению новых знакомств — это пустая трата времени.....	123
Создайте основу для формирования новых знакомств	125
Максимизируйте деловые связи.....	128
Создавайте возможности при помощи стратегических альянсов.....	130
Ключевые идеи.....	134
Часть III. Начните кампанию по внедрению	135
Глава 10. Определите, кто на самом деле принимает решения	136
Отыщите этих неуловимых людей	137
Позвольте людям, которых вы находите, выполнять работу для вас	141

Используйте интернет.....	144
Ключевые идеи.....	147
Глава 11. Хватит ждать, пока вам перезвонят	148
Почему вам нужна кампания по разработке потенциальных клиентов	149
Прорвитесь сквозь маркетинговый шум	150
Соберите инструменты продавца	151
Реализуйте вашу кампанию по разработке потенциальных клиентов	154
Ключевые идеи.....	157
Глава 12. Провокационные письма.....	158
Целевые письма для целевых клиентов	158
Что не так с этим письмом?.....	159
Что делает это письмо достойным прочтения?.....	163
Как писать письма, привлекающие клиентов	166
Ключевые идеи.....	169
Глава 13. Используйте электронную почту	170
Не пишите сообщения, которые будут удалены.....	171
Как писать превосходные электронные письма	173
Создавайте сообщения, которые побуждают отвечать на них.....	175
Выбирайте заманчивые темы письма	178
Ключевые идеи.....	180
Часть IV. Прорвитесь сквозь барьер.....	181
Глава 14. Станьте неотразимым для ключевых менеджеров	182
Обеспечьте убедительное обоснование, прежде чем звонить	183
Практически применимые тактические идеи	184
Ведите диалог, не делайте презентаций	186
Деловой разговор	188
Ключевые идеи.....	195
Глава 15. Преодолеть препятствия, устранить возражения.....	196
Прекратите провоцировать клиентов на возражения.....	196
Как преодолеть по-настоящему трудные препятствия	199
Как быть, если потенциальный клиент пытается от вас отмахнуться	201
Ключевые идеи.....	209
Глава 16. Превратите «привратников» в услужливых «швейцаров»	210
Как не нужно общаться с «привратниками»	211
Заручитесь поддержкой «привратников».....	215
Учитесь у «привратников»	216
Ключевые идеи.....	219

Глава 17. Не дайте вашей кампании угаснуть.....	220
Оставайтесь на связи, не производя впечатления	
просителя.....	220
Что делать, когда они сами обращаются к вам.....	223
Профессионально готовьтесь к ответному звонку.....	226
Когда стоит остановиться?.....	227
Ключевые идеи.....	229
Часть V. Продвигайте процесс продаж.....	231
Глава 18. Сделайте первую встречу впечатляющей	232
Как беседовать с потенциальными клиентами.....	234
Активно используйте вопросы.....	237
Как задавать правильные вопросы	239
Ключевые идеи.....	244
Глава 19. Набирайте обороты и не сбавляйте темп.....	245
Определитесь, куда вы хотите попасть, прежде чем начать	
движение.....	246
Следуйте руководству по планированию звонков	248
Убедитесь, что вы нацелены на успех	253
Что делать, если...?	254
Ключевые идеи.....	257
Глава 20. Настройтесь на успех.....	258
Экспериментируйте с продажами	259
Возьмите на себя ответственность	262
Помните, что на самом деле важно	264
Ключевые идеи.....	266
Приложение А. Инструменты для начала работы	
с потенциальными клиентами.....	267
Инструмент 1. Определение целевого рынка	268
Инструмент 2. Анализ предыдущих клиентов	269
Инструмент 3. Оценка предложения	270
Инструмент 4. Определение степени личного доверия.....	271
Инструмент 5. Конкретизация ценностного предложения	272
Инструмент 6. Десять самых важных целевых клиентов.....	273
Инструмент 7. Руководство по планированию звонков.....	274
Приложение Б. Рекомендуемые ресурсы	277
Онлайн бизнес-исследования	277
Онлайн-сообщества и инструменты для поиска контактов	278
Материалы для чтения.....	278
Благодарности.....	280
Об авторе.....	283