

**Рахманов  
Гумар**

## **ШПАРГАЛКА менеджера по продажам**

Эта книга написана исключительным практиком и для практиков. Прежде всего, для тех, кто непосредственно занят продажами. Более ста реальных практических советов помогут вам в трудную минуту принять правильное решение.

Книга написана в виде советов-шпаргалок, легко читается и может стать для вас хорошим подспорьем на всех этапах продаж: от холодных звонков до оформления сделки.

Книга будет полезна и для тех, у кого есть свой бизнес и кто заинтересован в эффективности своих сотрудников и увеличении своих доходов.

**Консалтинговая Группа  
«РАХМАНОВЪ и ПАРТНЕРЫ»**



## СОДЕРЖАНИЕ

### 1. КАКИМ ДОЛЖЕН БЫТЬ УСПЕШНЫЙ МЕНЕДЖЕР ПО ПРОДАЖАМ

1.1. Чего ждут от продавца ..... 6	6
1.2. Основные требования ..... 6	6
1.2.1. Коммуникабельность ..... 7	7
1.2.2. Умение слУшать ..... 7	7
1.2.3. Умение слЫшать ..... 7	7
1.2.4. Стремление к развитию ..... 7	7
1.2.5. Целеустремлённость ..... 8	8
1.2.6. Страсть ..... 8	8
1.2.7. Организованность ..... 8	8
1.2.8. Знание рынка и своего потребителя ..... 8	8
1.2.9. Продавайте всегда и везде ..... 9	9
1.2.10. Будьте членом команды ..... 9	9
1.3. Подведем итоги ..... 9	9

### 2. КАК ПРАВИЛЬНО ДЕЛАТЬ ХОЛОДНЫЕ ЗВОНКИ И ДОСТИГАТЬ МАКСИМАЛЬНОГО РЕЗУЛЬТАТА

2.1. Предупреждён – значит вооружён ..... 10	10
2.2. ЛПР (лицо, принимающее решение) ..... 10	10
2.3. Пишите письма мелким почерком ..... 11	11
2.4. Работайте по скрипту (сценарию) ..... 12	12
2.5. Настройтесь на звонок ..... 13	13
2.6. Нельзя продавать сразу ..... 14	14
2.7. Правильно постройте разговор ..... 15	15
2.8. Работа с возражениями ..... 16	16

### 3. КАК ЛУЧШЕ ОБРАБОТАТЬ ВХОДЯЩИЙ ЗВОНОК

3.1. Вы бодры, уверенны в себе и дружелюбны ..... 16	16
3.2. Продажа как искусство ..... 17	17
3.3. Продавайте больше. Продавайте дороже ..... 17	17
3.4. Будьте уникальными ..... 18	18

## Содержание

3.5. Произносите чаще имя клиента .....	18
3.6. Приглашайте к себе в офис .....	18
3.7. Напрашивайтесь сами «в гости» .....	19
3.8. Перезванивайте сами .....	19
3.9. Выполняйте запросы как можно быстрее .....	19
3.10. «Ваш звонок очень важен для нас!» .....	20
3.11. Заносите всех в Базу Данных .....	20

### **4. КАК ПИСАТЬ ПРОДАЮЩИЕ ПИСЬМА**

4.1. Правильный заголовок – 80% успеха .....	21
4.2. Общайтесь тет-а-тет .....	21
4.3. Пишите не фирме, а человеку .....	22
4.4. Продавайте выгоду или пользу, а не сам продукт .....	22
4.5. Пишите письма простым и понятным языком ..	23
4.6. Оформляйте письма красиво .....	23
4.7. Как правильно закончить письмо .....	23
4.8. Тестируем письмо перед отправкой .....	24
4.9. Учитесь писать письма сами или обратитесь к специалисту .....	24

### **5. КАК ПРАВИЛЬНО ОРГАНИЗОВАТЬ И ПРОВЕСТИ ПЕРВУЮ ВСТРЕЧУ С ПОТЕНЦИАЛЬНЫМ КЛИЕНТОМ**

5.1. Улыбайтесь – за вами следят! .....	25
5.2. Как правильно себя вести .....	25
5.3. Как правильно приветствовать клиента .....	26
5.4. Как правильно сесть за стол переговоров .....	26
5.5. Чай, кофе? .....	27
5.6. Мобильный телефон или диктофон .....	27
5.7. Встречают по одежке .....	27

### **6. КАК СЕБЯ ВЕСТИ, ЧТОБЫ НЕ ПРОИГРАТЬ ПЕРЕГОВОРЫ**

6.1. Слушайте и ещё раз слушайте .....	28
6.2. Участвуйте в разговоре .....	28
6.3. Задавайте вопросы .....	28

6.4. Будьте наблюдательны .....	29
6.5. Всегда оставайтесь экспертом, консультантом ..	29
6.6. Никогда не говорите «никогда» .....	29
6.7. Разговаривайте всегда с ЛПР (лицом, принимающим решения) .....	30
6.8. Обещайте осторожно .....	30
6.9. Всегда подводите итоги .....	31

## **7. КАК ПРАВИЛЬНО ОРГАНИЗОВАТЬ И ПРОВЕСТИ ПРОДАЮЩУЮ ПРЕЗЕНТАЦИЮ**

7.1. Повторение – мать учения .....	31
7.2. Узнайте о публике заранее .....	32
7.3. Больше эмоций, а не информации .....	32
7.4. Продавать, продавать и продавать .....	32
7.5. Выступайте без шпаргалки .....	33
7.6. Призывайте к действию .....	33

## **8. КАК ВЕСТИ ПЕРЕГОВОРЫ О ЦЕНЕ**

8.1. Продавайте эмоции и выгоды .....	34
8.2. Узнайте больше о своей продукции .....	34
8.3. Торгуйтесь красиво .....	34
8.4. Записывайте контрольные цифры .....	35
8.5. Лучше синица в руках .....	35

## **9. КАК РАБОТАТЬ С ВОЗРАЖЕНИЯМИ**

9.1. Будьте дружелюбны .....	36
9.2. Не пытайтесь спорить .....	36
9.3. Были по «З», но вчера .....	37
9.4. Показывайте все выгоды клиента .....	37
9.5. Используйте отзывы и другие подтверждения ..	38
9.6. Старайтесь быть объективным .....	38
9.7. Записывайте возражения .....	39

## **10. КАК ПОЛУЧИТЬ ЗАКАЗ**

10.1. Будьте всегда вооружены .....	40
10.2. Большой выбор = отсутствие выбора .....	40

## Содержание

10.3. Будьте рядом .....	41
10.4. «Подталкивайте» клиента .....	41
10.5. Имейте всегда в запасе «нержавеющие» аргументы .....	42
10.6. Вовремя завершайте сделку .....	42
10.7. Делайте паузы .....	42
10.8. «Дожимайте» грамотно .....	43
10.9. Подарки и бонусы .....	43

### **11. КАК СТАТЬ ЛУЧШИМ И ЗАРАБАТЫВАТЬ БОЛЬШЕ**

11.1. Выгодно быть честным .....	44
11.2. Сказал – сделал .....	45
11.3. Больше живых встреч – больше денег .....	45
11.4. Будьте доступны для клиентов .....	45
11.5. Стройте личные отношения .....	46
11.6. Проявляйте терпение .....	46
11.7. Предоставляйте с превышением .....	47
11.8. Держите удар и проявляйте упорство .....	47
11.9. Всегда учитесь .....	48

### **12. КАКИЕ МОТИВИРУЮЩИЕ ФИЛЬМЫ МОЖНО ПОСМОТРЕТЬ**

12.1. «Гленгарри Глен Росс» («Американцы») .....	49
12.2. «В погоне за счастьем» .....	49
12.3. «Побег из Шоушенка» .....	49
12.4. «Офисное пространство» .....	49
12.5. «Бойлерная» .....	50
12.6. И другие фильмы .....	50
12.7. Вывод .....	50

### **13. КАКИЕ КНИГИ МОЖНО ПРОЧИТАТЬ**

13.1. Учитесь читать быстро .....	51
13.2. Список .....	51

### **14. ОБ АВТОРЕ**

Рахманов Гумар Тимурович .....	52
--------------------------------	----