

УДК 658.85
ББК 65.42-2
Ш65

Переводчик Е. Копосова
Редактор Н. Нарциссова

Шиффман С.

Ш65 Золотые правила продаж: 75 техник успешных холодных звонков, убедительных презентаций и коммерческих предложений, от которых невозможно отказаться / Стивен Шиффман ; Пер. с англ. — М. : Альпина Паблишер, 2017. — 254 с.

ISBN 978-5-9614-6056-8

Всемирно известный гуру продаж Стивен Шиффман обучил более полумиллиона сейлз-менеджеров. Эта книга — квинтэссенция его тридцатилетнего опыта, в ней он сформулировал 75 правил, которым нужно следовать на всех этапах продаж, чтобы ваша работа гарантированно привела к заключению сделки. Успешного продавца, говорит Стивен Шиффман, отличает то, что он способен предвидеть события, происходящие в отрасли, где он продает. Руководствуясь предложенными техниками, вы сумеете просчитывать и предотвращать проблемы, с которыми может столкнуться покупатель, узнаете, где находить клиентов, как правильно начинать переговоры и обходить отговорки, какие ошибки чаще всего допускают при продажах по электронной почте и почему важно умение вовремя замолчать. Благодаря этой книге ваши продажи станут стабильно успешными!

УДК 658.85
ББК 65.42-2

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

© Stephan Schiffman, 2013
Публикуется с разрешения ADAMS MEDIA CORPORATION (США) при содействии Агентства Александра Корженевского (Россия)

© Издание на русском языке, перевод, оформление.
ООО «Альпина Паблишер», 2017

ISBN 978-5-9614-6056-8 (рус.)
ISBN 978-1-4405-5024-9 (англ.)

СОДЕРЖАНИЕ

Благодарности.....	11
Предисловие.....	13
Часть I	
МОЯ ФИЛОСОФИЯ ПРОДАЖ.....	19
Правило № 1	
<i>Определите свою цель до того, как постучать в дверь</i>	<i>21</i>
Правило № 2	
<i>Подготовьте вопросы заранее.....</i>	<i>23</i>
Правило № 3	
<i>Скомпонуйте вопросы в шесть групп.....</i>	<i>25</i>
Правило № 4	
<i>Будьте пунктуальны.....</i>	<i>29</i>
Правило № 5	
<i>Расспрашивайте о переменах</i>	<i>31</i>
Правило № 6	
<i>Возвращайтесь к отказам</i>	<i>33</i>
Правило № 7	
<i>Не заикливайтесь на негативе</i>	<i>36</i>
Правило № 8	
<i>Поднимайте боевой дух.....</i>	<i>38</i>
Правило № 9	
<i>Гордитесь тем, что делаете</i>	<i>40</i>
Правило № 10	
<i>Будьте в курсе.....</i>	<i>43</i>

Часть II

ПОИСК КЛИЕНТОВ И РАСШИРЕНИЕ БАЗЫ.....47

Правило № 11

Ставьте поиск клиентов на первое место в списке дел..... 49

Правило № 12

Новые контакты — новые возможности..... 52

Правило № 13

Слушайте, узнавайте и будьте лидером..... 54

Правило № 14

Читайте отраслевую периодику..... 56

Правило № 15

*Составляйте новый план
для каждого потенциального клиента..... 58*

Правило № 16

Начинайте разговор правильно 60

Правило № 17

Слушайте потенциального клиента 63

Правило № 18

Не забывайте, что главное — это интересы клиента..... 66

Правило № 19

Поймите точку зрения клиента 67

Правило № 20

Делайте 15 холодных звонков в день 69

Правило № 21

Найдите свои показатели 71

Правило № 22

Звоните по сценарию 72

Правило № 23

Ссылайтесь на другие компании и третьих лиц 73

Правило № 24

Используйте голосовую почту творчески..... 78

Правило № 25

Помните, почему люди покупают..... 83

Правило № 26

Научитесь обходить отговорки 85

Содержание

Правило № 27	
<i>Проявляйте энтузиазм</i>	90
Правило № 28	
<i>Рассказывайте, кем работаете</i>	92
Правило № 29	
<i>Используйте корпоративные мероприятия для развития отношений</i>	94
Правило № 30	
<i>Умейте «разговорить» клиента</i>	96
Правило № 31	
<i>Выступайте перед общественностью и деловыми кругами</i> ...	98
Правило № 32	
<i>Привлекайте состоявшихся клиентов к поиску новых</i>	100
Правило № 33	
<i>Станьте глашатаем перемен</i>	103
 Часть III	
ПРОДАЖА	105
Правило № 34	
<i>Грамотно планируйте свой день</i>	107
Правило № 35	
<i>Будьте организованны</i>	110
Правило № 36	
<i>Не грузите клиента!</i>	112
Правило № 37	
<i>Знайте свою цель</i>	114
Правило № 38	
<i>Овладейте схемой ВИВС</i>	117
Правило № 39	
<i>Внушайте доверие</i>	122
Правило № 40	
<i>Задавайте правильные вопросы</i>	125
Правило № 41	
<i>Не считайте клиентов глупцами</i>	128
Правило № 42	
<i>Избегайте допущений</i>	130

Золотые правила продаж

Правило № 43	
<i>Поднимайте трудные вопросы сами</i>	132
Правило № 44	
<i>Беседуйте, а не читайте лекции</i>	134
Правило № 45	
<i>Не торопитесь</i>	136
Правило № 46	
<i>Стремитесь продвинуть продажу на следующую стадию</i>	139
Правило № 47	
<i>Продавайте себя себе</i>	143
Правило № 48	
<i>Умейте отступить</i>	145
Правило № 49	
<i>Не стесняйтесь попросить о помощи</i>	148
Правило № 50	
<i>Закрепляйте результаты встречи</i>	151

Часть IV

ПРОДАЖИ ПО ЭЛЕКТРОННОЙ ПОЧТЕ

Правило № 51	
<i>Определите цели продаж по электронной почте</i>	155
Правило № 52	
<i>Составьте идеальное сообщение</i>	157
Правило № 53	
<i>Разбивайте текст на абзацы</i>	160
Правило № 54	
<i>Умело пользуйтесь строкой «Тема»</i>	163
Правило № 55	
<i>Подписываясь, будьте осторожны</i>	166
Правило № 56	
<i>Создайте свой бренд в электронной переписке</i>	168
Правило № 57	
<i>Заведите электронную новостную рассылку</i>	170
Правило № 58	
<i>Рассказывайте о своей компании в электронных сообщениях</i>	173

Содержание

Правило № 59	
<i>Создайте свой сайт</i>	176
Правило № 60	
<i>Ведите блог</i>	179
Правило № 61	
<i>Пишите по электронной почте топ-менеджерам</i>	181
Правило № 62	
<i>Пять ошибок, которые делают в электронных сообщениях</i>	185
Часть V	
ЗАКЛЮЧЕНИЕ СДЕЛКИ	191
Правило № 63	
<i>Предлагайте купить у вас</i>	193
Правило № 64	
<i>Возражение — это возможность</i>	196
Правило № 65	
<i>Преодолевайте денежные возражения</i>	199
Правило № 66	
<i>Не тушуйтесь, когда слышите: «Мне надо подумать»</i>	201
Правило № 67	
<i>Разбираемся с категоричным «Нет»</i>	203
Правило № 68	
<i>Заключайте сделку с легким сердцем</i>	204
Правило № 69	
<i>Умейте вовремя умолкнуть</i>	206
Правило № 70	
<i>Будьте лидером</i>	209
Правило № 71	
<i>Составляйте контракт сами</i>	212
Правило № 72	
<i>Возвращайтесь</i>	215
Правило № 73	
<i>Не принимайте отказы близко к сердцу</i>	219
Правило № 74	
<i>Выигрывайте хорошо, проигрывайте лучше</i>	221

Золотые правила продаж

Правило № 75 <i>Смотрите вперед</i>	225
Заключение.....	227
Приложение 1 СЦЕНАРИИ ХОЛОДНЫХ ЗВОНКОВ	229
Приложение 2 ДЕВЯТЬ СЕКРЕТОВ УСПЕШНЫХ ПРОДАЖ	233
Приложение 3 ДЕСЯТЬ ОСОБЕННОСТЕЙ ПРЕУСПЕВАЮЩИХ СЕЙЛЗ-МЕНЕДЖЕРОВ	241
Приложение 4 СЕМЬ ВОПРОСОВ, НА КОТОРЫЕ НУЖНО ОТВЕТИТЬ ДО ТОГО, КАК ПРЕДЛОЖИТЬ СДЕЛКУ	247
Приложение 5 ПЯТЬ СТУПЕНЕЙ КАРЬЕРЫ В ПРОДАЖАХ	251