

УДК 658.6
ББК 65.42-803
Д36

Книга рекомендована к изданию *Александром Левитасом*

Деревицкий, А. А.

Д36 Школа продаж. Что делать, если клиент не хочет покупать? / Александр Деревцкий. — М. : Альпина Бизнес Букс, 2013. — 336 с.

ISBN 978-5-91657-497-5

В книге известного тренера продаж Александра Деревцкого, включенного экспертами в десятку лучших консультантов России, рассматриваются все этапы сопротивления клиентов и методы обработки их возражений. На основе многолетней работы по изучению теории продаж, а также собственного торгового опыта автор создал уникальную технику «переговорного фехтования». Она сочетает в себе элементы коммуникативных приемов, используемых в работе психоаналитика, дипломата, и даже разведчика. Руководство, написанное в увлекательной форме с многочисленными примерами из практики, будет полезно всем, кто так или иначе связан с продажами.

УДК 658.6
ББК 65.42-803

Все права защищены. Никакая часть настоящего издания ни в каких целях не может быть воспроизведена в какой бы то ни было форме и какими бы то ни было средствами, будь то электронные или механические, включая фотокопирование и запись на магнитный носитель, если на это нет письменного разрешения издателя.

ISBN 978-5-91657-497-5

© Деревцкий А. А., 2013
© Оформление. ООО «Манн, Иванов и Фербер», 2013

ОГЛАВЛЕНИЕ

Козыри Деревницкого.....	8
Предисловие.....	9

НЕТ-МИР И ЕГО ГЕОГРАФИЯ

Почему мы получаем возражения?	13
Рвущимся удовлетворять.....	15
Уровень первый. Отпуск.....	15
Уровень второй. Отпуск с углубленным изучением потребностей.....	17
Уровень третий. Конвейерная продажа.....	18
Уровень четвертый. Насилие настоящих продаж.....	18
Каким должно быть насилие.....	21
Открытие, которое нас ожидает.....	23
Ошибки вопросов.....	35
Ошибки вопросов следует классифицировать	37
Почему вопросы бывают ошибочными?.....	37
Особый вкус жизни с вопросами.....	44

АЛГОРИТМЫ ПРОТИВОДЕЙСТВИЯ ВОЗРАЖЕНИЯМ

Ценовое сопротивление	59
Описание.....	59
Примеры	62
Противодействие	63
Играем цифрами	63
Играем временем.....	74
Комбинаторика торга	85
Играем товаром	99
Играем инерцией.....	109
Играем с третьими лицами.....	115
Играем информацией.....	129
Играем инструментами	134
Играем эмоциями	137
Тактические игры.....	144
Играем словом	155
Провокации	158
Играем страхами.....	165
Прочее	167

6 Школа продаж

Соппротивление изменениям	170
Описание.....	170
Примеры	170
Противодействие	170
Снятие страхов	170
Играем со временем и изменениями	180
Играем информацией	182
Играем инерцией	183
Играем с персонами	186
Играем с особыми потребностями	187
Прочее	194
Соппротивление техническому решению и/или коммерческому предложению	196
Описание.....	196
Примеры	197
Противодействие	197
Генеральные принципы	197
Играем временем	201
Играем товаром	202
Играем эмоциями	205
Тактические приемы	206
Играем словом	211
Прочее	217
Соппротивление насыщения	220
Описание.....	220
Примеры	220
Противодействие	221
Общие принципы	221
Играем со временем.....	221
Играем с персоной	222
Контрконкурентные игры.....	225
Играем с товаром	239
Подкуп	242
Соппротивление эмоционального характера	244
Описание.....	244
Примеры	245
Противодействие	245
Самое главное	245
Охлаждение.....	246
Присоединение	255
Провокации	258
Против слухов.....	260
Прочее	262
Соппротивление негативного опыта	265
Описание.....	265
Примеры	265

Противодействие	266
ПЭФРИК.....	266
Спектакли.....	268
Прочее	270
Контактное сопротивление	275
Разведка персоны.....	277
Персонографические данные и факты из жизни	277
Изучение неудач	280
Прочее	286
Если «не надо».....	288
Как не спугнуть клиента в магазине	294
Итоги	299
Предыдущие издания автора	317
Приложения	318
Об авторе	326