

Максим Недякин

АНТИВПАРИВАНИЕ

КАК ПРОДАВАТЬ КЛИЕНТАМ
ВСЮ ЖИЗНЬ



ОТ АВТОРА

Я начал готовить эту программу очень давно. Честно говоря, я не собирался ее делать. Я просто собирал опыт успешных компаний для себя и коллекционировал анти-кейсы, как клиент.

Уверен, Вы согласитесь, что большинство продавцов в большинстве компаний, которые занимаются активными продажами, по факту впаривают. Причем им кажется, что это увеличивает продажи. Нет, это их убивает. Причем не только сегодняшние, но и будущие, когда клиент, уйдя сейчас, не возвращается никогда. Удивительно, но как показывают исследования таких клиентов больше 50%. Лично я считаю, что их гораздо больше. По крайней мере, если я спрошу Вас «Бывало ли с Вами, когда Вы уходили, после того, как продавец начинал Вам что-то впаривать?» Уверен, что да. По моим наблюдениям так отвечают 10 из 10. При этом стоит понимать разницу интересов продавцов и собственников бизнеса. Редкий продавец хочет всю жизнь работать продавцом, да еще в одной единственной компании. Он за год может сменить несколько. Ему главное продать. Продать быстрее. И продать легче. Собственнику же нужно другое. Ему не нужно продать один раз любой ценой. Ему нужно продавать клиенту всю жизнь. А это уже совсем другой подход.

Как-то один умный и очень богатый человек сказал мне: «Людам не нужно, чтобы им продавали автомобили или тостеры, путевки или дома, да и вообще любые товары или услуги. Людям нужно счастье. Его и нужно продавать. И тот, кто научится это делать, всегда будет иметь самые высокие результаты».



В ПРОГРАММЕ:

1. Химия лояльности или математика полушарий, как клиенты принимают решения и что с этим делать.
2. Эмоции клиента, их место в продаже и управление ими.
3. Разница интересов продавца и предпринимателя. Как впаривание убивает бизнес. С примерами.
4. Сервис v.s. впаривание. Примеры лучших сервисных компаний мира.
5. 5 Шагов Сервисной продажи.
6. Как продавать, не продавая. Вкусно.
7. Тест – умеете ли Вы продавать на самом деле.
8. Все начинается с «Я», или как в начале продать себе.
9. Типы клиентов и как работать с каждым из них.
10. Технология живого общения v.s. скрипты. Ключевое слово – технология.
11. Продажи - всегда немного «подкат». Как завязывать отношения.
12. 5*5 сервисной продажи. 25 ключевых приемов.
13. Аккуратнее со скидкам, или почему хороший продавец всегда продает дороже. Посмотрим как у Вас.
14. Модель мира клиента, как договориться о чем угодно.

КТО ТАКОЙ МАКСИМ НЕДЯКИН?

- Автор бестселлеров “Искренний Сервис” (первая в мире книга, написанная о сервисе на русском языке) и “Превосходя ожидания” (Деловая книга года, 2018 PwC)
- Эксперт-практик №1 в России в области клиентского сервиса, автор концепции Искренний Сервис
- Руководитель проекта Правительства Москвы “Мои документы - Мой Искренний Сервис”
- Член общественного совета Департамента здравоохранения Правительства Москвы. Главный Внештатный Специалист по медицинской этике
- В прошлом член совета директоров розничной сети «УЮТЕРРА» (более 100 гипермаркетов товаров для дома, крупнейшая сеть в восточной Европе), Совладелец розничной сети SPAR
- Владелец сети кондитерских магазинов
- Среди клиентов: THE RITZ CARLTON, PORSCHE, АЗБУКА ВКУСА, ПЭК, ГАЗПРОМБАНК и многие другие

ДЛЯ КОГО?

1. Для собственников бизнеса и топ-менеджеров, определяющих стратегию
2. Для тех, кто разрабатывает KPI и систему мотивации продавцов
3. Для коммерческих директоров, директоров по продажам, начальников отделов продаж
4. Для продавцов, а также всех, чье благополучие определяется клиентом

ЧТО В РЕЗУЛЬТАТЕ?

- Перестанете терять клиентов из-за впаривания
- Научитесь выстраивать отношения с клиентами и продавать им всю жизнь
- Станете продавать дороже и больше зарабатывать
- Скорректируете свою стратегию и систему управления так, чтобы Ваши сотрудники стали адвокатами бренда
- Получите работающие приемы и техники продаж, в корне отличающиеся от впаривания