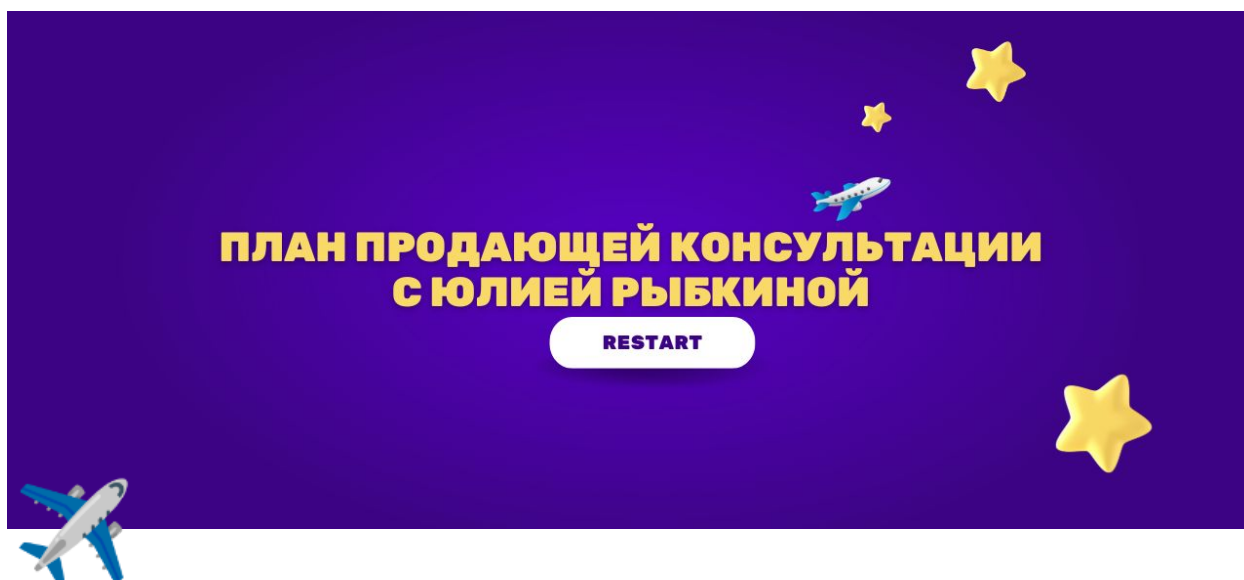




План продающей консультации, который помогает закрывать 9 сделок из 10

Приветствую вас!

Меня зовут Юлия Рыбкина, я эксперт по марафонам в телеграм и с 2016 года я помогаю сетевым предпринимателям расти в бизнесе. Я лидер сетевой компании, товарооборот моей команды 6 млн руб, на данный момент в моей команде четыре лидера с доходами от 100 000-250 000, которые выросли по готовой системе. В жизни я обычная мама в декрете, с тремя детьми.



Люблю путешествовать и проводить время с семьей.

В этом уроке мы рассмотрим:

- Как и когда продавать через диагностические консультации
- По какому скрипту проводить консультации (как это делаю я и мои клиенты)
- Как обрабатывать возражения клиента

Почему важно научиться продавать?

Вам, как экспертам и предпринимателям, крайне важно научиться самим продавать свои продукты и свой бизнес. Почему?

- 1** Личное общение на консультациях – **самый эффективный способ продажи**. Если сравнить конверсию разных каналов – переписку в директе, звонки и бесплатные консультации по Zoom, то наивысшая конверсия будет именно через диалог с человеком по Zoom.
- 2** Бесплатные консультации позволяют **показать вашу экспертизу и построить доверие**, что критически важно для продажи и рекрутинга.
- 3** На консультациях вы можете **лучше понять потребности клиента/партнера** и предложить ему именно то, что ему нужно.

4

Консультации помогают фильтровать нецелевых клиентов/партнеров и тратить время только на тех, кто действительно заинтересован в покупке.

**Почему важно
освоить этот
навык?**



Если вы будете часто и много продавать свой продукт, бизнес, то ваша уверенность в его ценности будет расти.

Вы будете работать над улучшением элементов продажи и ваше закрытие сделок будет все лучше и лучше. А ваши продажи на консультациях будут с каждым разом все более эффективными.

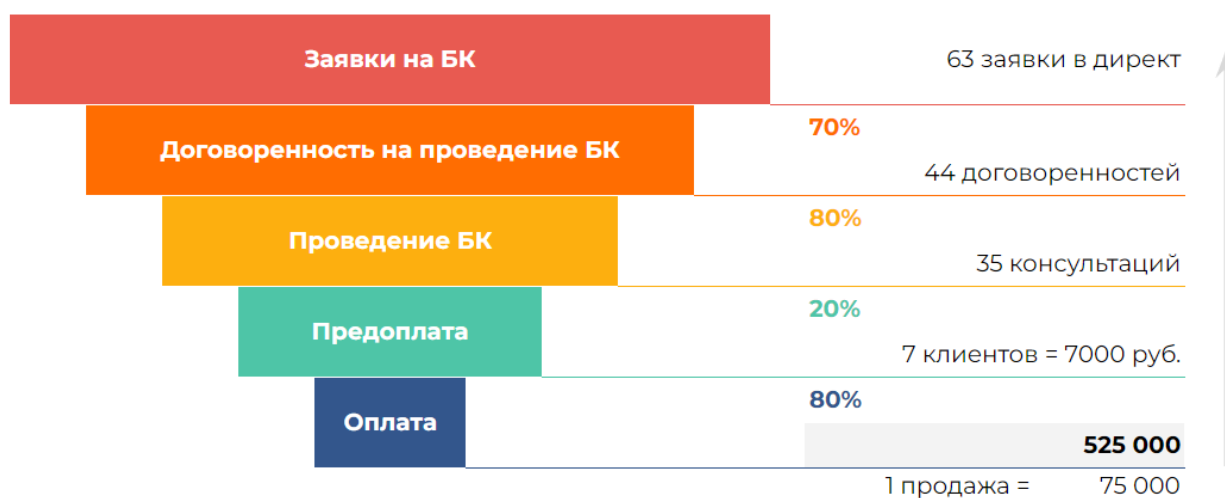
Для начала нужно **научиться самому продавать свой продукт или предложение бизнеса**, а потом уже достраивать отдел продаж, вебинары, прогревы и т.д. Если вы не научитесь продавать в простом общении один на один, то через прогрев или вебинары у вас это тоже не получится.

Навык продаж – ключевой для эксперта и предпринимателя. **Это тот навык, который будет вас кормить всегда.** Поставьте перед собой цель сделать этот навык одним из самых важных и все в вашей жизни будет хорошо.

Воронка продаж через бесплатные консультации



Простая декомпозиция



Принципы бесплатной консультации

Запомните, это **диагностическая** сессия, в конце которой вы предлагаете человеку решение его проблемы путем работы с вами.

1 На бесплатной консультации мы не пытаемся помочь человеку. Наша задача – выявить **точку А, точку Б, проблемы и предложить их решение**

2 Бесплатная консультация – это самый экологичный способ начать работу с новым клиентом

3 На бесплатной консультации мы не лечим клиента. Никаких готовых путей решения

4 Активное слушание. 80% времени на консультации говорит клиент

5 Первые 10 консультаций – работаем только по скрипту. Нарабатываем навык

6 Вы помогаете в любом случае. Лучшая помощь – продажа вашего продукта или услуги или предложение вашего бизнеса.

7 Если человек не свой – направить его туда, где ему смогут помочь

8 В конце консультации всегда обозначается дата следующего контакта или обязательно обозначается какое-то действие для клиента - написать отзыв, перейти по ссылке, посмотреть обучение и т.д.

На первых 10 консультациях мы не работаем с возражениями клиентов и вообще не ставим себе обязательной задачи продать. Проводим на лайте.

Страхи перед продажами



Страх №1.

Если буду продавать сейчас, то никто потом не придет

- Про ваши продажи забудут уже на следующий день;
- Не нужно продавать всем, работаем только с лояльной аудиторией;
- Вероятность продажи при повторном касании будет выше.



Страх №2.

У меня никто не купит

- Денег в мире много и на каждого найдется покупатель;
- Вы в любом случае вынесите для себя либо деньги, либо опыт;
- Если не попробуете – точно никто не купит.



Страх №3.

Боюсь называть цену

- Начинайте с психологически комфортной для себя суммы;
- Всегда можно дать рассрочку и разделить платежи;
- Всегда можно вернуть деньги;
- В первых продажах – главное не сумма сделки, а сам факт продаж.
- Тоже самое касается и рекрутинга - не умеете продавать на большие входы, начинайте с небольших.



Страх №4.

Не знаю, где брать клиентов

- Социальный капитал (друзья/знакомые, друзья знакомых, старые клиенты и пр.);
- Относитесь к этому, как к игре;
- Сделайте анонс в соц. сетях;
- Напишите сами людям, которые являются вашей ЦА;
- Тематические чаты в телеграм.



Страх №5.

Боюсь закрывать сделку

- все что нужно сделать - задать вопросы по скрипту
- Попробуйте просто задавать вопросы - не держите в голове, что вам нужно что-то продать или вам нужно рекрутировать именно этого человека;
- Именно первые клиенты/партнеры дадут вам больше уверенности на движение дальше
- Получите 100 “НЕТ” и вы получите первые “ДА”
- В начале - важно наработать навык закрытия сделки и доведения человека до результата.

Правила проведения консультации



Правило #1. Не затягивайте с назначением консультации

Прежде всего, я настоятельно рекомендую назначать консультацию не позже, чем через 2 дня после начала контакта с человеком. Назначайте консультацию в этот же день или на следующий день. Если вы назначите позже, есть большая вероятность, что потенциальный клиент остынет и забудет, и в итоге не придет на консультацию. Управляйте своим рабочим временем, но не назначайте встречу позже, чем через 2 дня после контакта.



Правило #2. Контролируйте ваше состояние

Очень важно, в каком состоянии вы находитесь на консультации. Потому что если вы в подавленном состоянии, у вас нет энергии, вас никто не купит. Люди покупают у энергичных людей. Если вы будете в подавленном состоянии, вы точно провалите консультацию. Поэтому ваше состояние прежде всего. Нужно быть уверенным, легким и энергичным. Вы можете включить музыку, сделать несколько упражнений, провести аффирмации или проговорить важные для вас слова.



Правило #3. Подготовьте ваше окружение

Также следите за тем, чтобы у вас был хороший свет, фон и звук, потому что это тоже влияет на конверсию. Если на вас падает свет или у вас плохой звук, это может повлиять на продажу. Постарайтесь найти место, где вам нравится атмосфера и вы чувствуете себя комфортно. Это поможет вам проводить эффективные консультации.

Скрипт консультации



Скрипт консультации, по которому работаю я и мои клиенты/партнеры:



[СКРИПТ КОНСУЛЬТАЦИИ](#)

Техники отработки возражений клиента

В процессе продажи вы столкнетесь с тем, что люди не всегда будут скидывать вам свои деньги за продукт и не всегда приходить в вашу команду после презентации, а в ответ вы можете слышать что-то типа “мне нужно подумать”, “это дорого”, “хочу посоветоваться с мужем”.

Самое лучшее – **обработать все возражения еще в процессе** презентации, чтобы такие возражения у клиентов не возникали, а если они появились, то можно использовать универсальные техники.

Агрессивные продажи больше не работают. У потребителя сейчас большой выбор, поэтому в ответ на давление клиент уйдет к конкурентам.

Два типа возражений

Все возражения делятся на 2 типа: **истинные** и **ложные**.



Истинные возражения

У человека фактически нет:

- денег (0 рублей на карте),
- возможности прямо сейчас начать (уезжает в командировку) и т.д



В таких случаях наша задача помочь человеку найти ресурс для решения вопроса и заключить ясную договоренность



Ложные возражения

- «У меня нет на это времени»
- «Это слишком дорого»
- «У меня не получится» и т.д



Ложные возражения всегда говорят о том, что человек не видит ценности в вашем предложении. Наша задача вскрыть такое возражение и помочь человеку осознать ценность продукта для него

Универсальная формула отработки любого возражения



Присоединение + Аргумент + Вскрывающий вопрос

Например:



Возражение
**«Это слишком
дорого!»**

Присоединение:

*«Да, я понимаю, что это действительно
стоит дорого»*

Аргумент:

*«И, поверьте, оно стоит того. Давайте
посмотрим на те результаты, которые вы
получите в результате нашей работы»*

Вскрывающий вопрос:

*«Алексей, скажите, это вопрос денег или вы
ценность продукта для себя не увидели?»*



Возражение
**«У меня не будет
времени всё это
делать»**

Присоединение:

*«Понимаю вас. Время - самый ценный ресурс в
нашей жизни и им нужно распоряжаться
максимально разумно»*

Аргумент:

*«Здесь как будто вопрос ценности. Позвольте
уточню»*

Вскрывающий вопрос:

*«Если бы вы действительно гарантированно
получили оговоренный результат, вы бы нашли
время на эту работу?»*



За каждым возражением всегда лежит отсутствие ценности

Восемь ключевых техник отработки возражений

1 Техника #1 «Условия»

На любое возражение клиента можно задать очень простой вопрос: «На каких условиях мы можем с тобой сотрудничать?».

Или такой вопрос: «Что необходимо изменить, чтобы тебя это заинтересовало?»

2 Техника #2 «Обобщение»

Когда вы на любое возражение клиента, отвечаете ему так:

«Как тебе продукт в целом?» или «Какие ты видишь для себя плюсы/минусы?».

3 Техника #3 «Сомнение»

В данной технике на любое возражение клиента вы строите ответ следующим образом: «Знаешь, я вижу, что у тебя есть какие-то сомнения. Скажи, пожалуйста, в чем они заключаются?» или «В чем твои сомнения?», или «Скажи, пожалуйста, что тебя не устраивает?».

4 Техника #4 «Прояснение»

Данная техника заключается в том, что на любое возражение клиента вы задаете ему простой вопрос: «Почему ты считаешь, что это...» и сюда добавляете возражение. Например, для возражения дорого можно построить фразу таким образом:

«Скажи пожалуйста, почему ты считаешь, что это дорого?». Или при возражении подумаю спросите клиента так: «Скажи пожалуйста, почему тебе нужно подумать?» и т.д.

5 Техника #5 «Варианты»

Если вы примерно знаете, что стоит за этим возражением, вы можете в ответе на возражение, подсказать это своему клиенту.

Например, клиент говорит какое то возражение. Мне нужно подумать. Вы видите, что ему продукт не подходит по бюджету и говорите:

«Скажи, пожалуйста, предложение не подходит по бюджету?».

6 Техника #6 «Выгода»

Когда вы работали с клиентом и выявляли его потребности, наверняка, вы обнаружили какую-либо ключевую потребность этого клиента, которую он хочет удовлетворить при помощи вашего продукта.

В этом случае на любое возражение клиента вы еще раз проговариваете эту ключевую потребность. Когда клиент отказывается зайти к вам в работу, он перечеркивает для себя путь к своим целям или мечте.

7 Техника #7 «Ценность»

Клиенты не совершают покупки и уходят в область возражений, если не видят ценности в вашем товаре или услуге. Например, клиент говорит, что для него это дорого. Вы отвечаете: *«Когда так говорят, это значит, что в этом предложении не видят ценности. Скажи, пожалуйста, почему ты не видишь ценность для себя в моем предложении?».*

8 Техника #8 «Согласие»

Она заключается в том, что вы соглашаетесь со всеми возражениями, которые говорит вам клиент. На возражение клиента дорого можно ответить так:

«Да, продукт стоит дорого потому, что что позволяет окупить стоимость в течении месяца и в рамках года вырасти до 100 000-300 000 руб./мес».

ДОРОЖНАЯ КАРТА ОТРАБОТКИ ВОЗРАЖЕНИЙ (по ссылке)

Ключевые выводы

- Личное общение на консультациях - самый эффективный способ продажи и рекрутинга. Бесплатные консультации позволяют показать вашу экспертизу, построить доверие и лучше понять потребности клиента\партнера.
- Консультации помогают фильтровать нецелевых клиентов и тратить время только на заинтересованных покупателей.
- Навык продаж - ключевой для эксперта и предпринимателя. Это тот навык, который будет вас кормить всегда.
- Диагностическая консультация - это возможность предложить человеку решение его проблемы путем работы с вами.
- Страхи в продажах – это нормальное явление, с которым сталкивается каждый. Главное – научиться их преодолевать и не позволять им мешать вашему продвижению вперед. Со временем и опытом страхи станут меньше.
- Чтобы консультации приносили продажи, важно следовать принципам их проведения, использовать техники активного слушания и быть готовым к отработке возражений.
- С каждой консультацией вы будете продавать все лучше и добиваться больших финансовых результатов.