

# Как разговаривают Чемпионы продаж по телефону?

## И не только...

**Валентин Касюн**

**2016**



«Алло» или «Алё»?



# Наблюдения – лучший способ узнать секреты



# Принципы и методы



Продажа – это сделка удовлетворяющая 3 стороны: клиента, компанию и менеджера



# Импровизация это...



Можно ли скопировать оригинал?



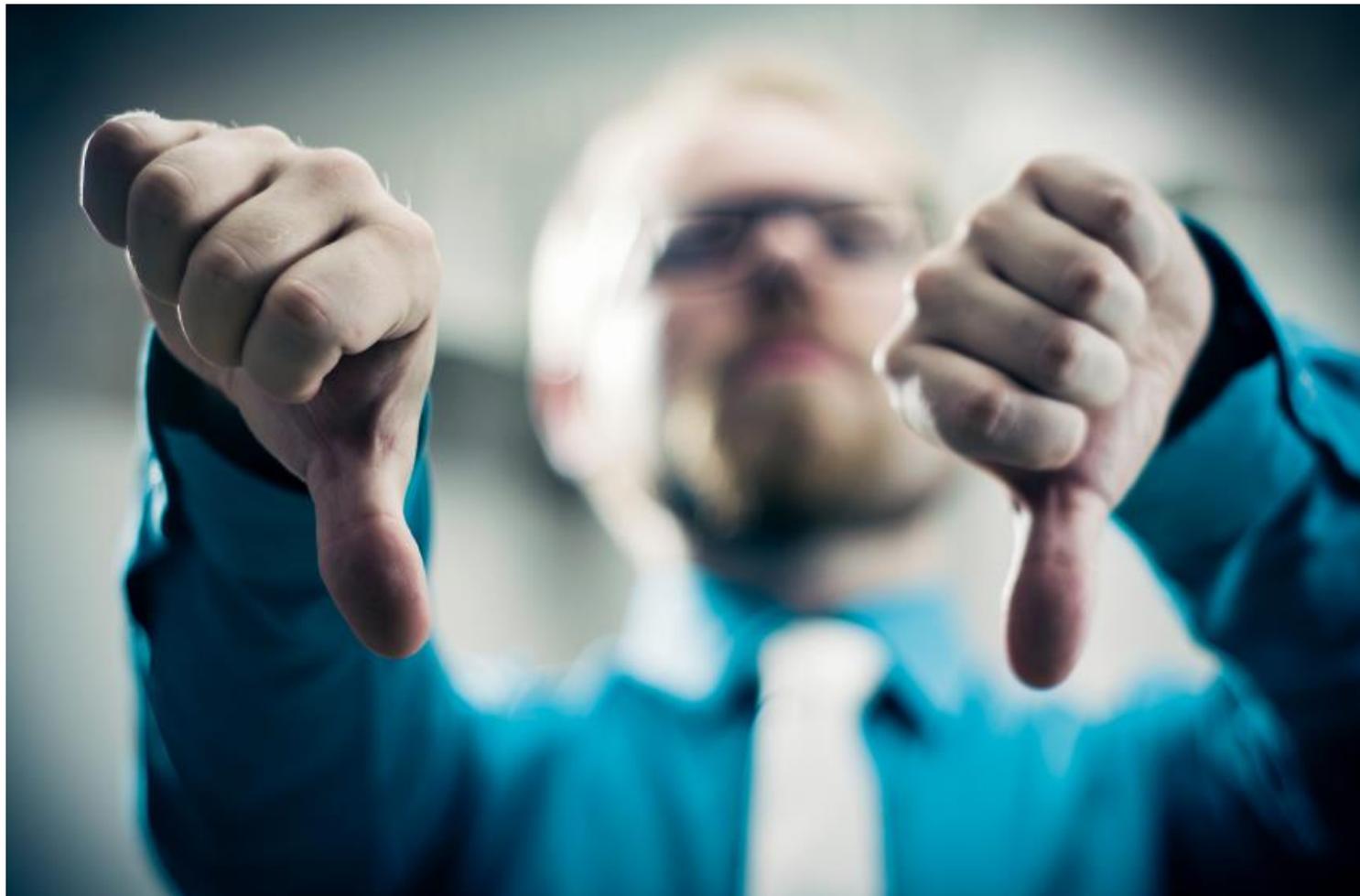
Хороший продавец – обучает клиента



# Чемпионы нужны для расширения границ возможного



Это должно нравиться клиенту, а не  
руководителю



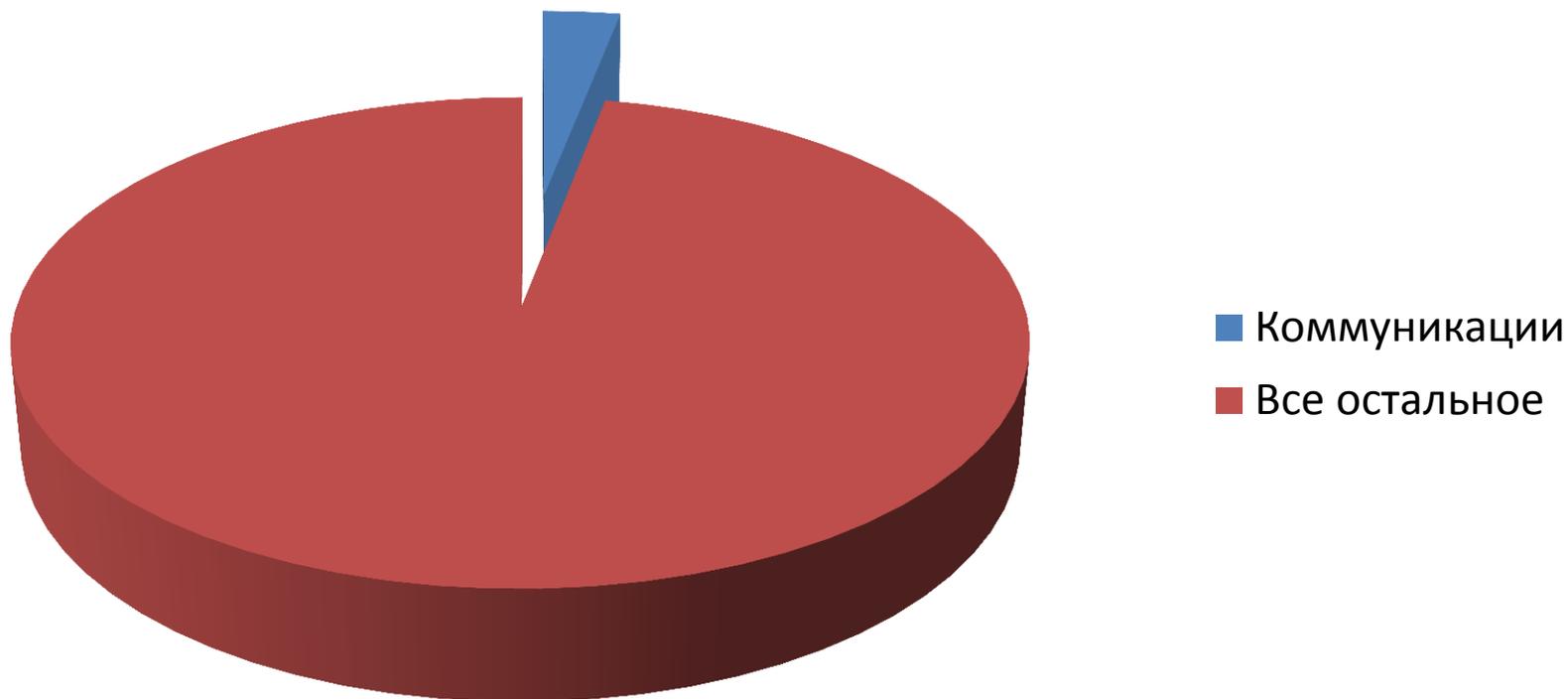
Основной критерий успешности звонка – это ответ на вопрос: «Все ли я сделал для...?»



# Клиенто-ориентированная компания



## Влияние коммуникативных навыков на бизнес ограничено



# Хорошие менеджеры – отличные продавцы надежды



Продажа – это работа с вероятностями:  
постоянный поиск путей повышения шансов  
на успех и никакой определенности



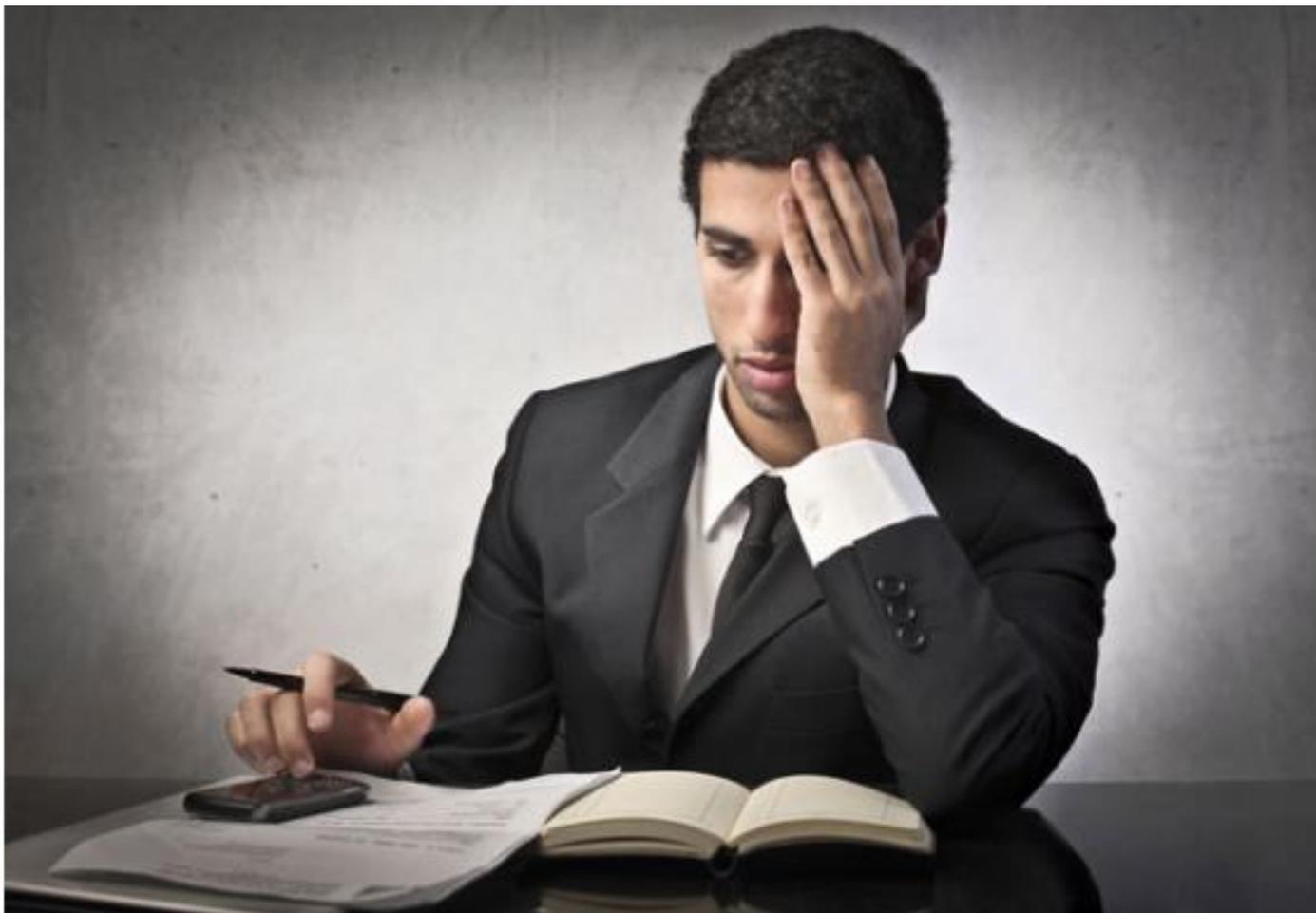
Успех всегда наполовину во власти случая!

Нет гарантированных способов добиться успеха и гарантированных способов избежать неудачи. Вы можете сделать все правильно и оказаться в ж... А можете нарушить все мыслимые правила и оказаться на коне. Нужно смириться с тем, что свою роль играет «Госпожа удача».

Учить надо не продавать, а тому как  
разговаривать и как объяснять



# 3 борьбы с возражениями и 2 обращения по имени



Если теория противоречит фактам, то нужно  
менять теорию, а не факты. Факты не требуют  
доказательств, факты нуждаются в объяснениях



Для некоторых результатов нужны другие технологии и принципы работы



Сначала «кто», а потом «что»



# Тренд – естественность и натуральность



Мы не можем дать «естественность», мы можем только не убить только смысл и желание брать на себя ответственность



# Студенты первокурсники не придумывают прорывных технологий



# Понимание – действие



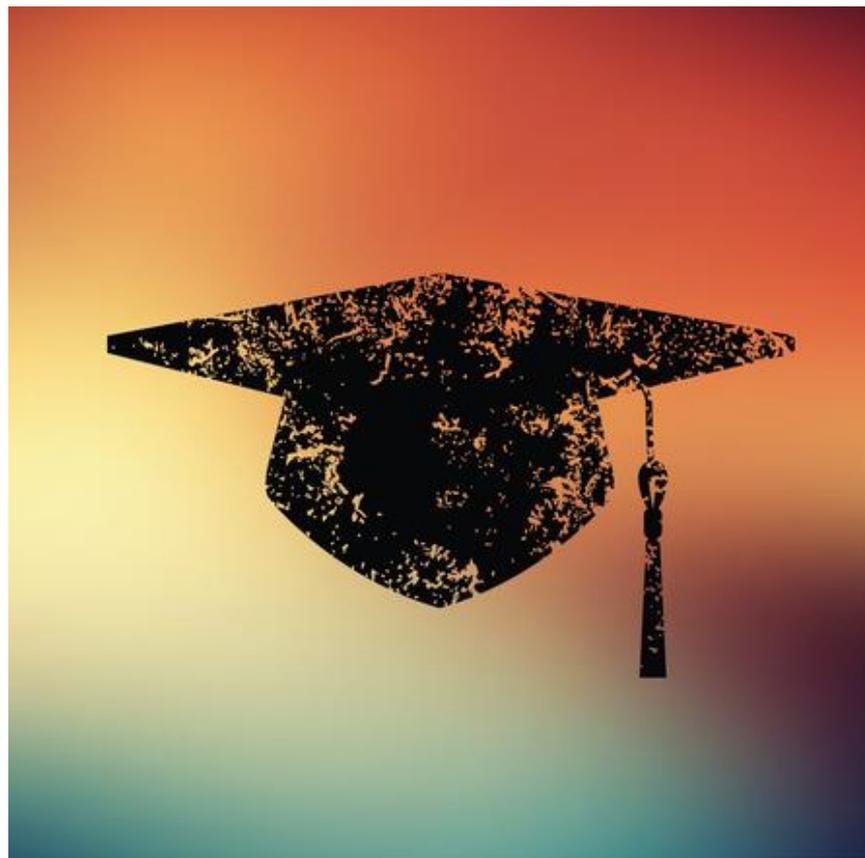
Самые сильные ограничения те – которые человек накладывает на себя сам



Защитная реакция: я все сделал правильно,  
просто не те клиенты, продукт и компания



В навыках особое внимание следует уделить тому, как и когда задавать вопросы, делать презентацию и использовать аргументы



# А за всем этим стоят архитекторы



Задача менеджера – все продумать, а задача  
сотрудника – исполнить



# Внутренние продажи

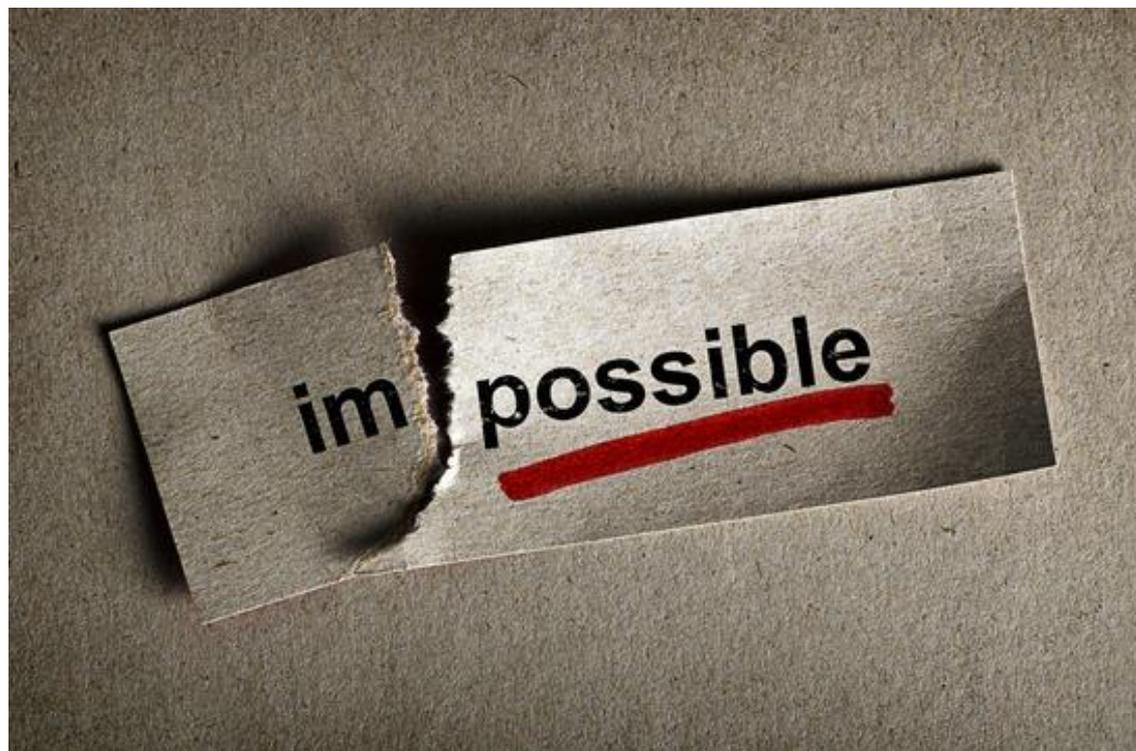
— ДА КТО МЫ ТАКИЕ, ЧТОБЫ ПРОТИВОСТОЯТЬ  
СИЛАМ ПРИРОДЫ?

— ПЕТРОВИЧ, ЗАДОЛБАЛ, БЕРИ ЛОПАТУ  
И УБИРАЙ СНЕГ!

Снимите психологические барьеры и  
продавцы начнут творить



Все что мы можем – создать почву для того,  
чтобы появились результаты и окончательно  
смирится с тем, что свою роль играет  
«Госпожа удача»



# Круглый стол: «Инструменты для улучшения клиентского опыта и сокращения расходов в контактном центре»

Мероприятие состоится 14 апреля 2016 года в БЦ IQ по адресу ул. Болсуновская, 13-15.

Начало Круглого стола в 15:00, доклады и дискуссии продлятся до 18:00, а потом участников ждет networking и фуршет.

Участие в мероприятии — бесплатное, но регистрация является обязательной. Для регистрации отправьте письмо на [pr@cca.org.ua](mailto:pr@cca.org.ua)

Мастер-класс на конференции по  
телемаркетингу 8-9 июня в Москве  
<http://callcenterguru.ru/>



# Тренинг «Управление отделом продаж» 10-11 июня в Москве

<http://www.apexberg.ru/>



# Контакты

Валентин Касюн

Почта: [valikus2@gmail.com](mailto:valikus2@gmail.com)

Сайт Награды: <http://dzwinner.com/>

Добавляйтесь в друзья в Facebook 😊

