Программа обучения менеджеров по продажам

Содержание

Сдача модуля по работе со скриптом продаж 2
Сдача модуля по работе с возражениями 2
Сдача модуля по продукту 2
Сдача модуля по акциям 3
Сдача модуля по техникам продаж 3
Сдача модуля по дожиманию клиента 3
Конспект выступления 4

Реальный Франчайзинг

Сдача модуля по работе со скриптом продаж

Отработка выявления потребностей клиента. Продавать, а не консультировать.

1. Грамотное представление (имя, компания).
2. Уточнение города.
3. Выяснение, с чем связан интерес к франшизе (не жалеть времени и сил, чтобы точно выяснить, что нужно клиенту).
4. Выяснение понимания моделей бизнеса (хотеть понять, что хочет человек).
5. Выяснение потребностей клиента (деньги, отсутствие конкуренции, готовое решение, инновационность, сопутствующий бизнес, легкий старт, низкая цена, интересное тестирование).
6. Умение задавать вопросы и рассказывать, только исходя из потребностей клиента.
7. Установление доверительных отношений с клиентом.
8. Презентация продукта.

Сдача модуля по работе с возражениями

Отработка нетипичных возражений. Из минуса переводить в плюс.

1. Четкий и уверенный ответ на любое возражение.
2. Перевод на вопрос после ответа на возражение.
3. Использование фактов и цифр, четкость при ответе на возражения.
4. Фразы-крючки для перевода возражения в достоинство.
5. Устранение страха отказа, не бойтесь слышать «нет».

Сдача модуля по продукту

Отработка комплектации продукта и формирования ценности. Раскрывать возможности франшизы, а не отгружать товар.

1. Раскрытие комплектации продукта только исходя из потребностей клиента (презентация продукта на языке покупателя).
2. Формирование потребности клиента получить готовые решения.
3. Формирование ценности комплекта с целью повышения среднего чека.

4. Умение подчеркнуть разницу между комплектами, не только безлимитами и сканерами.
5. Легко продавать себя, в том числе как эксперта (сильные стороны свои и продукта, компании).

Сдача модуля по акциям

Отработка акций и спецпредложений. Предложение дилерства, совместных комплектов. От отказа к заинтересованности и продаже.
1. Не мерять деньги в кармане покупателя, перестаньте думать о деньгах человека.
2. Своевременное закрытие клиента по времени через акцию, исходя из его потребностей.
3. Ограничение времени принятия решения клиентом через повышенный интерес к франшизе из его региона.
4. Обязательное предложение второй франшизы и совместного комплекта.
5. Обязательное предложение дилерства и раскрытие его преимуществ.

Сдача модуля по техникам продаж

Отработка цифр, четкости, фактов, кейсов. Быстрый и точный ответ, вместо путаницы и отсебятины.
1. Начало презентации любого продукта с денег.
2. Умение говорить с клиентом о прибыли, рентабельности, сроках окупаемости.
3. Оцифровка любого аспекта бизнеса и франшизы.
4. Совместный просчет рентабельности, окупаемости и вложений клиента для его города.
5. Четкое и ясное формирование картины успешного бизнеса клиента через цифры.

Сдача модуля по дожиманию клиента

Успешный финиш и продажа. От «спасибо я перезвоню» до «жду карточку клиента». Как не переносить звонки на две недели.
1. Отработка фраз о готовности заключить сделку в любой момент разговора.
2. Четкое выяснение сроков принятия решения.
3. Перехват инициативы и ведение разговора менеджером, а не клиентом.

4. Как только клиент проявил интерес, сделка уже состоялась, ваша франшиза (комплект) уже приносит деньги.
5. Уверенное закрытие клиента на сделку или «заплатите мне деньги» (как вам удобно расплатиться?, готовы заключить договор?, обсудим детали сделки?, давайте рассчитаемся).

Конспект выступления

- **Разрабатываем алгоритм и книгу продаж**
- Составление и адаптация скриптов продаж.
- «Без скриптов продаж, менеджеры будут работать кто в лес, кто по дрова».
- История компании «Кто вы и где ваши корни».
- Прописываем возражения. «Если не проработать возражения, то клиенты будут не покупать, а плакаться в жилетку».
- Продукт и его комплектация. «Отсутствие четкого знания менеджерами комплектации и продукта приводит к продаже эмоций, а не ценности».

- **Обучаем и адаптируем менеджеров**
- Разработка технологической карты. Каждый менеджер должен знать чему он должен научиться в первые 90 дней. «Тяжело в учении, легко в бою».
- Участие в работе франшизы. Непосредственная работа в качестве обслуживающего персонала во франшизе. Если менеджер не поработал в самой франшизе, то он теоретик. «Если вы такие умные, почему такие бедные».
- Построение рабочего дня менеджера (планерка, обзвон, прослушка, новые заявки, отработка скриптов). Работа с CRM-системой и внутренним документооборотом. Когда менеджеры грамотно работают. Есть аналитика статистика. И можно поднять любой этап совершения сделки. «Заполни данные или данные заполнят тебя». «Лучше тупой карандаш, чем острая память».
- Ежедневное прослушивание звонков и разговоры спина к спине. Каждый день нужно оттачивать навыки переговоров с клиентом. Это нужно для того, чтобы стать мастером убеждения другого человека. «Как убедить кого угодно в чем угодно».

- **Разбираемся со спецификой продаж во франчайзинге**
  - Презентация франшизы. Разница между ценой и ценностью. Умение говорить на языке клиента. «Продавать, а не консультировать».
  - В b2b разница между сознанием менеджера и предпринимателя. «Масштаб мышления на 20000 рублей и 20000 долларов».
  - Умение нарисовать картину успешного бизнеса. От распаковки до выхода на прибыль. «Франшиза — это в первую очередь четко соблюдение инструкций, а не генератор денег из воздуха».
  - Вопросы. Вопросы. Вопросы. Продажа франшизы осуществляется через вопросы, а не ответы. «Скажи мне, что у тебя есть, и я скажу, что ты хочешь».

- **Проходимся по каждому этапу продажи франшизы**
  - Выявление потребностей клиента. Продавать, а не консультировать. «Продавец или кассир?».
  - Отработка нетипичных возражений. Из минуса переводить в плюс. «Быть настойчивым, не значит спорить».
  - Знание продукта и формирование ценности. Раскрывайте возможности франшизы, а не отгружайте товар. «Легко продать себя, в том числе как эксперта».
  - Акции и спецпредложения. От отказа к заинтересованности и продаже.
  - Цифры, четкость, факты, кейсы. «Быстрый и точный ответ, вместо путаницы и отсебятины».
  - Успешный финиш и продажа. От «спасибо я перезвоню» до «жду карточку клиента». Как не переносить звонки на 2 недели. «Победители никогда не сдаются, ведь сдавшиеся не побеждают».

- **Находим и учимся использовать другие каналы продаж**
  - Умение продавать всегда и везде. Продавать нужно не только на работе, а в любое время в любом месте (в вагоне поезда, в самолете, когда клиент ошибся номером, когда клиент перепутал офис и т. д.) «Никогда не очевидно где лежат Ваши деньги».
  - Используйте лидогенерацию на полную. Сегментируйте ЦА.» Если раньше были промышленники, то теперь это лидген».
  - Масштабируйте то, что у вас есть. От российских выставок к международным. От РСЯ по СНГ к Google КМС по миру. «Живите с широко открытыми глазами».
  - Незаменимый сарафан. Продвижение №1 – это довольный франчайзи. «Море находится ниже всех рек, но при этом они все отдают ему свою воду».



