

РЕГЛАМЕНТ ПРОДАЖ

1. Все Клиенты должны находиться в CRM системе.
2. Каждый Лид должен иметь задачу с точной датой выполнения и временем.
3. В каждой карточке клиента после разговора должно быть внесено краткое резюме разговора: потребности, критерии выбора, особые пожелания, классификация, цель след контакта.
4. В CRM системе не должно быть просроченных задач.
5. Перед тем как звонить изучи всю информацию о клиенте.
6. Всегда обращайся к Клиенту по имени.
7. В начале разговора цену не называй или скажи про вилку цен и задай сразу вопрос.
8. В начале звонка расскажи какой будет план разговора.
9. Если клиент задаёт вопросы отвечай или скажи, что сейчас ответишь и сразу задавай свой.
10. Перед тем как задавать вопросы поясни, почему это необходимо Клиенту.
11. Задай вопросы показывающие твою экспертность в продукте, которые помогут избежать ошибок, сэкономить время и деньги.
12. Выяви по каким критериям будет принимать решение Клиент и что для него важно.
13. Всегда узнавай кто принимает решение (ЛПР).
14. Классифицируй Клиента по ABC категориям.
15. Поясняй Клиенту, почему ты задаешь вопрос показывая свою заинтересованность помочь и решить проблему.
16. После выявления потребностей подводи резюме.
17. Сначала вызови доверие к компании и к себе, потом говори о продукте.
18. Расскажи Клиенту преимущества работы с компанией.
19. Сначала определи потребности, потом демонстрируем возможности.
20. Поясни Клиенту, почему ему выгодно и полезно придти на встречу.
21. Договаривайся на точную дату, место и время встречи удобное Клиенту.
22. Делай Клиенту комплименты, но в меру.
23. Делай презентацию из преимуществ и индивидуальных выгод для Клиента
24. Во время презентации всегда проси обратную связь с помощью вопросов-крючков.
25. Преимущества озвучивай порционно, не все сразу.
26. Не спеши и делай паузы во время презентации.
27. Преимущества неважные для клиента не надо озвучивать.
28. Цена на услуги называет после того, как была создана ценность.

29. После озвучивания цены всегда задаётся вопрос без паузы. (на вовлечённость, бюджет, оценку предложения)
30. Каждое возвращение должно быть отработано без пауз.
31. Узнай позицию Клиента о цене, потом работай с возвращением по цене.
32. Делай 2-3 попытки отработать возражение, если не удалось это сделать сразу.
33. Каждый ответ на возражение должен заканчиваться вопросом.
34. Всегда проясняй всё ли понравилось Клиенту в предложении.
35. Сначала пробуй продать без скидки, потом вместо скидки предложи бонус, потом только дай скидку.
36. Всегда договаривайся на след шаг фиксируя что должен сделать Клиент, что должен сделать ты и дедлайн след контакта.
37. Всегда ставь целью звонка или встречи перевести Лида на след этап воронки.
38. Сначала продай — потом дружи.
39. После встречи отправляй резюме разговора.