

Содержание

Как пользоваться этой книгой	4
1. У меня сегодня классный день, я заключил крутую сделку	5
2. Я не хочу идти на работу	6
3. Клиентов нет, но когда-то они были	8
4. Клиентов нет и навряд ли они появятся	10
5. У моих клиентов нет денег, поэтому у меня нет продаж	11
6. Я не успею обслужить столько клиентов	12
7. Мой директор, говорит, что я мало работаю и у меня нет результатов	13
8. Надо искать клиентов, но не хочется	14
9. В моей голове лишь мысли о деньгах	16
10. Я устал от работы в продажах. Хочу поменять область деятельности	17
11. Мне сложно продавать на большие суммы денег	18
12. Я не могу найти новых клиентов	20
13. Все мои покупатели отказываются у меня покупать	21
14. Я не могу продавать этот товар\услугу	22
15. Не хватает денег даже на обед	23
16. У моей компании слишком крутые клиенты и я им не смогу продавать	25
17. У меня плохое настроение	26
18. Мои клиенты считают, что я им «втюхиваю» то, что им не нужно	27
19. Сейчас «несезон», «кризис» или плохая политическая ситуация, именно поэтому нет продаж	29
20. Очень скоро зарплата, а мне почти нечего будет получать	30
21. Может мне заболеть и посидеть дома недельку	31
22. Один из руководителей моей компании нечестно поступает со мной	32
23. Я не знаю этот новый товар\услугу и мне так не хочется его учить	34
24. Мне попадаются самые плохие клиенты	35
25. Где взять покупателей, которые будут покупать у меня самые дорогие товары\услуги	36
26. Мои продажи превратились в сплошные спады и подьёмы	37
27. Продажи – это не для меня или не моё	38

Как пользоваться этой книгой.

Читая первый раз эту книгу, дочитайте её до конца. Если при чтении этой книги, Вы встретили незнакомое слово или не понимаете смысл предложения, пользуйтесь словарями. Обязательно проясняйте каждое непонятое слово в словаре.

Каждый из нас хочет быть правым. Поэтому читая некоторые статьи из этой книги, кто-то может почувствовать несогласие, нежелание признаться в совершенных ошибках, желание покритиковать кого-то или просто захочется избежать чтения этой книги. Бегство – это самый распространённый человеческий способ решить проблему. Эти показатели говорят о том, что Вам точно нужно выполнить практическое упражнение из статьи, которая отвлекла Ваше внимание.

Когда настанет момент, и у Вас возникла сложная ситуация из области продаж и взаимоотношений с другими людьми. Откройте содержание этой книги. Найдите в содержании похожую ситуацию. Откройте страницу с подробным описанием этой ситуации и дочитайте до конца практическое упражнение для решения этой проблемы. Выполните все шаги в точности и в той последовательности как описано.

Все практические задания из этой книги предназначены для самостоятельной работы. случается, что их необходимо повторять большее количество раз, чтобы довести до совершенства тот или иной навык.

В этой книге описаны рекомендации. Основные решения лежат только за Вами. Вам решать насколько точно и беспрекословно будете следовать этим подсказкам. В своих продажах и своей жизни, только Вы хозяин положения. Всегда умейте брать и нести эту ответственность.

Если Вам известен лучший способ справиться с той или иной ситуацией, описанной в этой книге, тогда мы будем рады Вашим советам и рекомендациям.

В случае если Вам не удалось найти в этой книге ответа на свою проблему, тогда сформулируйте в деталях ситуацию и отправьте её в компанию «Мастер продаж». Мы сделаем всё от нас зависящее, чтобы полноценно Вам помочь.

Самое успешное, что с удовольствием делают лучшие продавцы – это действуют!

Действуйте!

1.

У меня сегодня классный день, я заключил крутую сделку.

Такой день всегда запоминается и приносит много приятного. В этот день хочется танцевать, веселиться и радоваться жизни. Так оно и происходит.

Многие из продавцов согласятся, что неплохо было бы, чтобы такие дни почаще повторялись. Что для этого делать? Как удержать это ощущение драйва и духа игры? Именно об этом эта статья.

Цель: увеличить количество классных дней и количество крутых сделок.

Практическое упражнение:

Продолжайте продавать без остановки.

В первую очередь, когда у Вас заключена удачная сделка, не останавливайтесь. Некоторые продавцы в этот момент расслабляются и считают, что план за весь месяц выполнен и можно отдохнуть.

Самым неудачным действием будет именно это. Расслабиться.

Когда у Вас классное настроение – это самый удачный момент заключить ещё несколько хороших сделок. Именно в этот момент, когда Вы почувствовали, что сделали очень необычное. Да, да. Именно в этот момент надо продолжать вступать в контакт с новыми клиентами. Именно сейчас у Вас больше шансов найти ещё несколько отличных клиентов.

Представьте себе. Вы продолжили в хорошем состоянии духа, искать новых клиентов и нашли ещё парочку таких же крутых клиентов, каким был первый. Знаете, что произойдёт? Вы не забудете этот день никогда в жизни. Вы всегда сможете гордиться этими результатами. И даже если Вы решите поменять место работы, то Ваш новый работодатель с удовольствием возьмёт сотрудника с такими результатами. Ведь работодатели ищут днём с огнём именно результативных сотрудников. Сотрудников с выдающимися результатами, на рынке труда разбирают за мгновения.



2.

Я не хочу идти на работу.

На самом деле очень распространённое желание среди многих сотрудников. И не обязательно это должны быть только сотрудники отдела продаж.

Некоторые оправдывают это неудовлетворительными условиями труда, обвиняют во всех страшных грехах других сотрудников и находят тысячу причин почему они не хотят идти на работу. На самом деле это просто оправдания и их следствие – бегство. Основная причина кроется в самом сотруднике.

Например, наш сотрудник несколько раз опоздал на работу. Внутри себя он знает, что это неправильный поступок, так как он нарушает определённые правила в компании. Первое, что он делает, оправдывается. Оправдывается он лишь потому, что не хочет, чтобы он был нарушителем правил. К примеру наш сотрудник в течение недели опоздал три раза на работу. Конечно он понимает, что больше никто в его басни и оправдания не верит. Теперь он ощущает себя не совсем членом одной команды и поэтому он может начать критиковать своих коллег по работе. И так как наш сотрудник настолько социален, что ему мешает понимание того, что своими опозданиями он наносит вред всему коллективу. Он хочет отстраниться от коллектива, чтобы своими опозданиями не нанести ещё больше неразберихи и разрушений. И вот наш сотрудник не хочет идти на работу. Если Вы когда-нибудь испытали подобные ощущения, поздравляем – Вы социальный человек.

Чаще всего избегание работы появляется из-за того, что сам сотрудник нарушил какие-то правила или условия в отношении самого себя, компании, клиентов компании или других людей, которые тем или иным образом касаются компании. Прочитав предыдущее предложение, некоторые могут сказать, что ничего не нарушали или что они не виновны в этих нарушениях.

Каждый из нас отлично понимает, что в своих ошибках, тяжелее всего, признаться. Конечно эта информация касается сотрудников, которые по своей собственной воле решили работать в этой компании. И нежелание идти на работу появилось после некоторого отработанного времени в этой компании.



Цель: возобновить желание идти на работу с удовольствием.

Практическое упражнение:

Посмотрите честно и объективно на свои недавние действия или бездействия, которые касаются напрямую или косвенно Вашей деятельности в организации. Найдите те правила, которые Вы нарушили по отношению к себе или коллективу, с которым Вы работаете.

Признайте, что когда-то Вы сами были причиной того, что эти правила были нарушены. Да, не самое простое дело, признать, что ты был когда-то неправ. Это надо сделать обязательно.

Теперь осталось уладить этот вопрос.

Найдите тех людей против, которых Вы сделали, что-то неправильное. Признайтесь им в своих действиях или бездействиях. Точно опишите эти проступки. Укажите по возможности подробно: дату, место, нанесённый урон, опишите событие и дайте ему чёткое название.

Не пишите «взял без разрешения». Напишите, как есть - «украл».

Теперь верните им то, что Вы у них забрали или эквивалент.

Пример о том, как это сделать:

Проступок: Вы заметили, что каждый день опаздываете на работу.

Признание: Признайтесь себе, что это неправильные поступки. Так же признайтесь себе, что когда-то Вы сами решили, что опоздаете на работу.

Уладить: Опишите этот проступок на бумаге. Укажите точные даты опозданий и промежутки времени, на которые Вы опоздали. Подойдите к Вашему непосредственному начальнику и передайте ему написанное.

Отработайте сверхурочно тот промежуток времени, на который Вы опоздали. Отработайте даже немного больше и сообщите об этом своему начальнику.

В момент, когда Вы уладите этот вопрос, Вы почувствуете облегчение, улучшение Вашего душевного состояния и Вы снова испытаете желание приходить с удовольствием на Ваше любимое место работы.



3.

Клиентов нет, но когда-то они были.

Такая ситуация может складываться у некоторых отдельно взятых продавцов и у целых отделов продаж. Мы не будем теперь разбирать командные ситуации. Нас интересует отдельно взятый сотрудник (продавец).

Чаще всего такая ситуация происходит в нескольких случаях. Во-первых, клиенты исчезают, когда сам продавец переживает в своей жизни не самые приятные моменты.

Во-вторых, чаще всего неприятные ситуации происходят, когда рядом с продавцом появляются не самые хорошие люди. Это могут быть клиенты, новые руководители, друзья и близкие. Это люди, которые любят приносить плохие новости, обесценивать других людей, критиковать и влиять отрицательно на своё окружение. В-третьих, возможно сам продавец принял решение не напрягаться и не искать новых клиентов.

Конечно есть ещё несколько ситуаций, при которых исчезают клиенты. Мы рассмотрим в этой статье только эти три, самые чаще всего встречающиеся.



🎯 Цель: увеличить количество клиентов у отдельно взятого продавца или менеджера по продажам.

🎯 Практическое упражнение:

Вспомните период времени, когда у Вас было очень много клиентов.

Теперь вернитесь ещё немного назад во времени, и найдите то, что Вы сделали ранее, до того, как появились новые клиенты.

Найдите Ваши успешные действия в тот момент времени, которые повлияли на рост продаж.

Теперь повторите в точности то же самое.

Желательно увеличить количество успешных действий. Например, если Вы очень много звонили, перед тем как у Вас появилось много клиентов. Тогда возьмите телефон и обзвоните ещё больше своих потенциальных клиентов.

Если выше описанный вариант выхода из сложившейся ситуации не помог. Тогда перейдите к следующему этапу.

- Найдите момент, когда количество клиентов стало уменьшаться и Вы точно смо-

жете найти, ровно перед этим моментом интересное событие. Это событие связано с тем, что в Вашей жизни появился человек, который начал исподтишка или напрямую влиять негативно на Ваше умонастроение или эмоциональное состояние. Найдите этого человека и разорвите с ним полностью всяческое общение. Если Вы разорвали с этим человеком всяческое общение, но клиентов не стало больше и жизнь не улучшилась, значит таких людей в Вашей жизни больше и разорвать всяческое общение придётся со всеми остальными.

• Если и на этот раз ситуация не улучшилась, тогда выполните практическое задание, описанное в статье №2 из этой книги. Выполняя это упражнение, обратите внимание на Ваши действия или бездействия по отношению к Вашим клиентам. Когда Вы выпишите всё необходимое, позвоните или встретитесь с клиентами, с которыми Ваши отношения были разорваны. Сообщите им о том, что Вы ранее нарушали какие-то правила взаимоотношений. Спросите каждого клиента о том, что они хотят получить от Вас взамен за нарушение взаимоотношений. Завершите обмен настолько быстро, насколько это возможно.

Например, продавец когда-то ранее был в плохом настроении, и поэтому общаясь с клиентами спорил с ними и грубил им. Это очень важные и крупные клиенты, которые приносили большие продажи нашему продавцу. Ну и конечно его продажи упали.

Вот что нужно сделать нашему продавцу.

Начать с себя. Вспомнить, когда это было впервые. Признаться, себе что из-за себя он потерял клиента. Описать на бумаге в подробных деталях это случай. Встретится или позвонить этому клиенту и признаться ему, что он (продавец) сделал ошибку и позволил себе грубость. Достигнуть положительного расположения духа с помощью комфортно-общения с покупателем. Спросить клиента, о том, что нужно сделать, чтобы продавец



смог продолжить плодотворное сотрудничество с ним. Выполните это в самые быстрые сроки. Выполните это если конечно это разумный и приемлемый обмен.

Продолжайте работать с этим клиентом. Такую же последовательность действий нужно проделать с каждым клиентом, с которым разорваны отношения продавца и покупателя.

4.

Клиентов нет и навряд ли они появятся.

Да, такое мнение встречается не так часто, но иногда бывает. С этим очень легко справиться.

 **Цель:** выяснить кому принадлежит и степень истинности этого умозаключения.

Практическое упражнение:

Возьмите бумагу и пишущую ручку.

Выпишите на лист бумаги имена всех людей, которые ранее имели похожее мнение.

После этого, выпишите в точности все фразы и слова, которые эти люди Вам говорили об отсутствии клиентов.

Вспомните, кто из них сказал Вам впервые это мнение.

Вспомните момент в жизни, когда Вы сами согласились с этим мнением. Рассмотрите внимательно этот момент в жизни. Обратите внимание на все детали этого случая. Опишите во всех деталях этот случай из Вашей жизни.



В конце описания, напишите одной фразой сложившееся у Вас мнение. Согласитесь, что ранее у Вас такого мнения не было.

Разорвите на мелкие клочки этот лист бумаги и расстаньтесь с мыслью, что клиентов нет. Теперь примите Ваше собственное мнение о существовании клиентов. Пргуляйтесь на улице минимум 30 минут, при этом разглядывая далеко стоящие предметы.

Если Вы сделали всё так как написано выше, то Вы заметите, что ранее существовавшее умозаключение, было принято под влиянием других людей. И самое главное Вы поймёте, что это неправда.

Клиенты, всегда есть, просто их надо регулярно искать.

Выполните практическое упражнение из статьи №12.

5.

У моих клиентов нет денег, поэтому у меня нет продаж

Очень интересное оправдание. Оно отличается тем, что указывает на способность продавцов смотреть в карманы своих клиентов. У продавцов, у которых сложилось такое мнение о своих клиентах, чаще всего есть трудности с деньгами. Очень часто они думают так, - «Если у меня нет денег, то как они могут быть у других людей?».

Значит первый с кого нужно начать исправление подобной ситуации – это владелец этой мысли. Да, это не легко признать. Ведь тогда продавцу придётся признать, что он неправ, и это не всегда легко сделать. Зато, это будет правильным решением.

Есть такой закон жизни: - «Подобное притягивает подобное». Мы притягиваем к себе подобных нам, поэтому изменения окружения начинается с нас самих.

 **Цель:** измениться так, чтобы привлекать к себе клиентов, у которых есть деньги.

Практическое упражнение:

Распишите те действия, которые Вы можете сделать, чтобы найти больше новых клиентов. Начните уделять каждый день не менее одного часа времени на поиск новых клиентов. Возможно кому-то вначале придётся заставить себя это делать.

Измените, свою внешность. Постригитесь в дорогом салоне красоты. Одевайтесь, как чаще всего одеваются Ваши клиенты, которые много покупают и приносят мало проблем. Приведите в порядок Ваше рабочее место и места, где Вы проводите презентации. Будьте готовы к приёму клиентов в любой момент.

Ходите в места где чаще всего встречаются Ваши самые лучшие покупатели. Знакомьтесь с ними и для начала ведите с ними не принуждённую беседу на те темы, которые интересны этим людям. Не навязывайте Ваше мнение. Не спорьте и не делайте неправыми потенциальных клиентов.

Самое главное, что Вам нужно запомнить это следующее: - «Клиенты у которых есть деньги появятся тогда, когда Вы начнёте именно с ними вступать в контакт. И они у Вас начнут покупать тогда, когда Вы сможете их расположить к себе с помощью комфортного общения». Подробнее об этом читайте в статье №25 из этой книги.



6.

Я не успею обслужить столько клиентов.

Вы молодец, что смогли набрать такое количество покупателей. Теперь настало время пожинать плоды, ранее проделанной работы.

Сейчас у Вас много клиентов, и Вы не хотите упустить ни одного, так как от этого зависит Ваша заработная плата.

 **Цель:** успеть получить бонус к зарплате от каждого клиента.

 **Практическое упражнение:**

Найдите продавца или другого компетентного в продажах сотрудника, у которого нет клиентов или их мало. И он сможет помочь в обслуживании найденных Вами клиентов.

Договоритесь с ним о том, что Вы готовы отдать ему часть своего бонуса. Чем потерять этих клиентов, лучше поделитесь. Часть бонуса лучше, чем ничего.



Теперь познакомьте Ваших потенциальных клиентов, которых Вы готовы на время отдать Вашему коллеге. Уверьте этих клиентов, что Ваш коллега так же компетентен, как и Вы. Продолжайте продавать.

Если у Вас регулярно такие ситуации появляются, тогда сообщите Вашему руководству, что Вам нужен напарник.

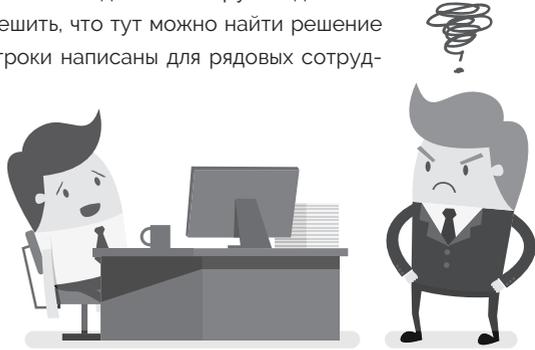
Передавайте свои навыки и свой опыт другим сотрудникам, и через некоторое время Ваше руководство поймёт, что Вы достойны более высокой должности.

Мы будем очень рады, если Вы сможете улучшить ваш отдел продаж с помощью Ваших навыков, знаний, талантов и других личностных качеств.

7.

Мой директор, говорит, что я мало работаю или у меня нет результатов.

Очень распространённое выражение недовольства руководителей. Кто-то из руководителей может решить, что тут можно найти решение для себя. Напоминаем, что эти строки написаны для рядовых сотрудников отдела продаж, поэтому все решения и советы в этой книге только для продавцов, менеджеров по продажам, агентов по продажам и всех тех, кто продаёт и не руководит другими сотрудниками.



Цель: продавец с результатами.

Практическое упражнение:

Самое простое, что можно сделать в этой ситуации. Уйти с работы. Вот только нет ни одного шанса, что на другом месте работы эта ситуация не повторится. Поэтому результаты должны быть.

Трезво взгляните на свои цифры продаж и сравните их с результатами других сотрудников, которые занимают такую же должность или выполняют подобные обязанности в Вашей компании или в других похожих компаниях. Если Вы заметили, что руководитель говорит правду, результатов нет или их меньше, чем у других продавцов. Тогда сделайте следующее.

Узнайте, что делают те сотрудники, которые имеют особые результаты. Начните пробовать применять успешные действия лучших продавцов. Если у Вас не получается применить успешные действия, тогда нужно поработать над собой. Такое бывает, когда личностные качества человека мешают ему стать лучше. Для этого нужны специалисты.

Позвоните в компанию «Мастер продаж». Пройдите специальное тестирование и выясните что нужно исправить.

Если Вы исправились, и Вы добились повышения цифр продаж, а руководитель всё равно продолжает Вас обесценивать. Тогда остаётся направить Вашего руководителя на тестирование, и мы сможем ему помочь без Вашего участия.

Руководители – это те люди, которым тоже свойственно ошибаться и им тоже можно помочь, если присутствует их желание.

8.

Надо искать клиентов, но не хочется.

Подобное нежелание широко встречается среди продавцов, которые давно занимаются продажами. Среди опытных продавцов. Такое же ощущают люди, которые испытывают трудности в общении с окружением.

Очень интересное происхождение нежелания вступать в контакт с клиентами.

Чаще всего это происходило так. Наш новоиспечённый продавец звонит клиентам, встречается с клиентами или как-то по-своему вступает в контакт с потенциальными клиентами. Ну и само собой он иногда получает отказы. Это нормально. Это ненормально, если менеджер по продажам получает исключительно только отказы от каждого клиента.

На этапе поиска клиентов бывают отказы, так как не каждому человеку нужен товар или услуга, которые предлагает наш продавец. Никто из нас продавцов или менеджеров по продажам, не испытывает удовольствия от отказов.

Продавец, который часто встречается с отказами, через некоторое время настолько не хочет получить очередной отказ, что решает не вступать в контакт, чтобы в очередной раз не испытать неприятные ощущения от отказа.

Теперь наш опытный менеджер по продажам ждёт, когда к нему придут новые клиенты. И они не приходят. Он понимает, что надо заняться поиском потенциальных клиентов, но абсолютно не хочет получать отказы.

Вот и получается палка о двух концах. С одной стороны палки нежелание чувствовать неприятные ощущения от отказа, а с другой стороны палки надо продавать, чтобы зарабатывать и выживать.

 **Цель:** улучшить желание вступать в контакт с потенциальными клиентами.

 **Практическое упражнение:**

Перед тем как заняться поиском новых клиентов сделайте следующее:

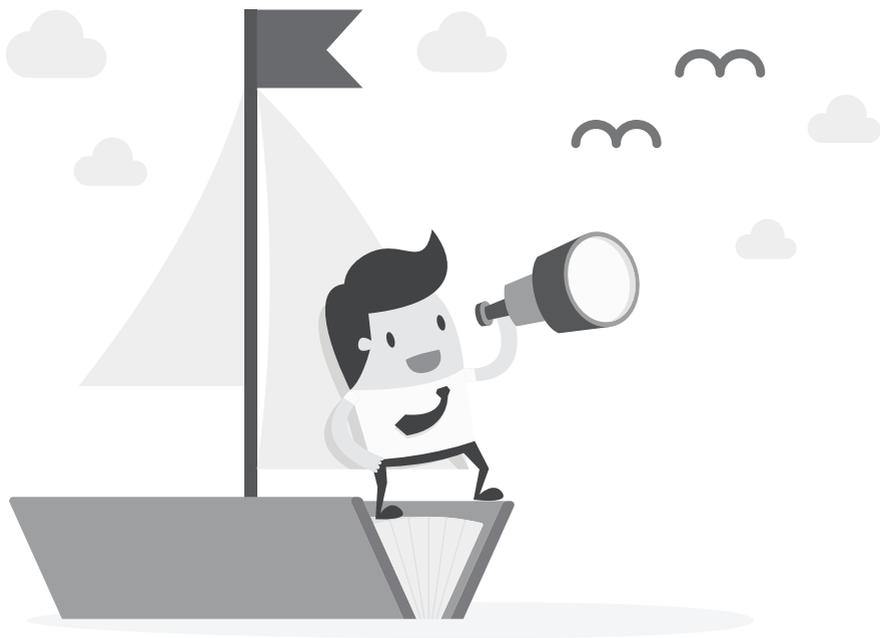
1. Поднимите своё настроение, почитайте весёлый анекдот, посмотрите весёлое видео;
2. Пообщайтесь с коллегами по работе, у которых сейчас хорошее настроение;



3.Поговорите немного с дружественно настроенными к Вам покупателями. У опытных продавцов всегда есть довольные и положительно настроенные постоянные клиенты;

4.Прогуляйтесь немного по оживлённой улице, где гуляют много прохожих. Гуляя старайтесь внимательно рассмотреть каждого человека. И как только Вы почувствуете, что хотите заговорить с мимо проходящими людьми, это упражнение закончено.

Незамедлительно займитесь поиском новых клиентов. Выполните практическое упражнение из статьи №12.



В случае, если Вы занимаетесь поиском клиентов с помощью средств связи (телефон, компьютер и т.п.). И Вы испытываете состояние, когда Вы не хотите даже подходить или притрагиваться к телефону (средствам связи). Тогда звоните в компанию «Мастер продаж» и получите индивидуальную тренировку для улаживания этой проблемы. Контакты компании «Мастер продаж» в конце этой книги.

Если Вы проводите много времени в закрытом помещении или перед компьютером, тогда после ужина обязательно пару часов прогуляйтесь.

9.

В моей голове лишь мысли о деньгах.

Кому чего не хватает, тот об этом и думает. Это правда. Нехватка финансов может остановить только когда мы придаём огромное значение этим мыслям и идеям. И если продавец при общении с клиентом будет думать только о своей проблеме, то он будет делать ошибки. Например, не до конца выяснит потребности, презентует продукт не до конца или без пользы для клиента и любые другие ошибки. Ну и откуда появятся продажи и заработок продавца, если он ничего не продаст? То есть проблема только усугубится.

Для того, чтобы продавец смог качественно обслуживать клиентов, надо убрать внимание продавца с этой проблемы.



Цель: убрать внимание продавца с серьёзных мыслей о деньгах.

Практическое упражнение:

Возьмите пачку денежных купюр. Желательно, чтобы деньги были такой же валюты, с которой Вы работаете. Уйдите в отдельную комнату, где Вам никто не мешает. Хотя лучше всего это упражнение делать в группе.

Возьмите одну купюру из денежной пачки, скомкайте её и выбросьте на пол. Возьмите другую купюру и тоже скомкайте, и выбросьте её на пол. Так же поступите со всеми остальными купюрами из Вашей денежной пачки.

Соберите все деньги с пола и сложите их в аккуратную пачку. Потом снова скомкайте по одной купюре и выбрасывайте их на пол. И снова аккуратно сложите деньги в пачку.

Будет момент, когда Вы подумаете: - «Зачем я занимаюсь этой ерундой?». Это значит надо продолжить это упражнение.

Выполняйте это упражнение до момента, когда Вы почувствуете, что испытываете лёгкость и безразличие к деньгам. На это может потребоваться от 30 минут до нескольких часов.

Это упражнение не единственное, которое может помочь в этой ситуации. Бывало, что в решении этой проблемы помогало практическое упражнение №12. Поэтому рекомендуем обратиться в компанию «Мастер продаж», чтобы получить более чёткое и подготовленное для Вас, индивидуальное упражнение или целую программу упражнений.

10.

Я устал от работы в продажах. Хочу поменять область деятельности.

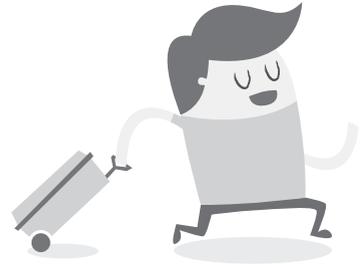
Ранее Вам очень нравилось продавать. Вы испытывали дух игры, когда завершали сделку или делали презентацию. Вы считали, что продажа – это то занятие, которым Вы готовы заниматься всю жизнь. И вот настал момент в жизни, когда Вы не хотите видеть своих клиентов. Вам не хочется продавать. Вы думаете, что надо поменять род деятельности. Тогда эта статья именно для Вас.

 **Цель:** вернуть дух игры от продаж и восстановить желание работать в торговле.

Практическое упражнение:

Может быть много причин, почему это состояние пришло к Вам. Поэтому ниже Вы найдёте только одно решение этой проблемы. И надо знать, что это не единственное решение.

Поменяйте обстановку. Поезжайте в отпуск, в другую страну. Желательно на другой континент. В места где много свободного пространства. В горы, на море или в пустыню. Туда куда Вы сам решите поехать. Очень важно, отпуск должен быть активным, а не лёжа на солнце. Передвигайтесь по городам и странам. Не оставайтесь больше двух дней в одном и том же городе.



Отдыхайте, путешествуйте, общайтесь с другими народами и нациями. Наблюдайте и замечайте все детали жизни и деятельности этих народов. Отпуск не должен иметь определённого срока по длительности.

Момент, когда Вам захочется вернуться домой, обязательно настанет. Кому-то необходимо для завершения этого упражнения несколько дней, а кому-то несколько недель или месяцев. Как только Вы ощутите, что хотите вернуться, сразу возвращайтесь домой. Некоторые из Вас, выполняя это упражнение поймут, чем ещё они хотят заниматься. Большинство людей решают, что хотят продолжить продавать.

Всегда делайте то, что Вы сами решили делать. И тогда каждый рабочий день будет приносить Вам радость, удовольствие и кайф от жизни.

Кстати, хотите прожить, не работая? Всегда делайте только любимое дело.

Кстати, в некоторых ситуациях помогают практические упражнения из статей №8 или №2.

11.

Мне сложно продавать на большие суммы денег.

Большое спасибо за то, что Вы самостоятельно смогли признать эту проблему у себя. Поздравляем, Вы сильный человек. Большинство людей в этом не могут, признаться. Именно поэтому не могут справиться с этой ситуацией. Для каждого человека одна и та же сумма денег может быть большой или маленькой. Для Билла Гейтса 100 долларов это не деньги, а для африканского аборигена 100 долларов это целое состояние.

Чтобы решить проблему, её нужно увидеть и признать её существование. Потом должно быть желание с нею справиться. И теперь настал момент — это сделать.

🏆 Цель: увеличить способность продавца, продавать на большие суммы денег.
Увеличить обладание продавца.

🚀 Практическое упражнение:

Чтобы справиться с подобной ситуацией, нужно признать тот предел суммы, которой Вы легко обладаете. Обладать, имеется в виду не только иметь деньги. Это значит легко расставаться, легко удерживать в своём окружении и легко впускать их в свой кошелёк или карман. Начните выполнять это упражнение с этой суммы, постепенно увеличивая сумму.



Найдите себе напарника, который Вам поможет в выполнении этого практического упражнения. Вы можете выполнять это упражнение взаимно с Вашим напарником. Меняясь ролями, когда один из Вас выполнил тренировку до конечного явления.

Положение: Студент и тренер сидят лицом друг к другу на удобном расстоянии – около одного метра. Оба смотрят друг на друга. Тренер держит в руке бумажную купюру. Стопы студента полностью касаются пола. Руки студента находятся на коленях.

Тренировка: Эта тренировка выполняется только с напарником, который выполняет роль тренера. Тренер использует несколько слов. Первое из них – «Начали». Это команда для начала тренировки. Каждый раз, когда студент меняет позу, нервничает, боится, мотает головой, подёргивается, когда его взгляд начинает блуждать или, когда студент делает ещё что-то не так, как описано под заголовком «Положение», тренер говорит: «Закончили», - и устраняет затруднение. Затем он снова говорит: «Готов?» и «Начали» и тренировка продолжается.

Студент произносит следующую фразу: - «Фёдор, ты мне должен 10 леев. Деньги!» Где «Фёдор» - это имя тренера, а «10 леев» - это сумма, назначенная тренером. Команды тренера: «Готов?», «Начали», «Закончили», «Зачёт».

Пример:

Тренер: - Готов?

Студент: - Готов.

Тренер: - Начали.

Студент: - Фёдор, ты мне должен 10 леев. Деньги!

Тренер: - «Закончили» за шатание головой. Готов?

Студент: - Готов.

Тренер: - Начали.

Студент: Фёдор, ты мне должен 10 леев. Деньги! (легко, без ужимок, без лишнего беспокойства, напряжения и без негативных эмоций)

Тренер: Зачёт. (передаёт бумажную купюру в руки студента)

Напарник - тренер заканчивает это упражнение, когда полностью уверен, что его напарник легко и без напряжения в теле, может выполнять эту тренировку. И после этого тренер и студент меняются ролями. Тот, кто был тренером становится студентом, а тот, кто был студентом становится тренером.

После того, как оба тренирующихся сдали тренировку по назначенным им суммам, Ваш напарник немного увеличивает сумму, и тренировка начинается с начала.

Конечный результат: Заметное увеличение обладания студента назначенной суммой денег.

Найдите на сайте YouTube видеоканал компании «Мастер продаж», для того, чтобы увидеть своими глазами, то как выполняется это упражнение.

В некоторых подобных ситуациях может помочь практическое упражнение из статей №9, №5, №12 и №16.

12.

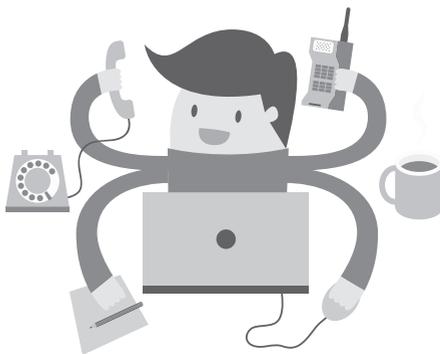
Я не могу найти новых клиентов.

Такое бывает. Чаще всего это происходит в момент, когда Ваш товар\услуга меньше используется или реже применяется. Например, если Вы продаёте строительные материалы, то Вы заметите снижение количества клиентов в зимний период, так как зимой меньшее количество людей занимается строительством или ремонтом. Конечно это не должно являться предлогом для того, чтобы перестать искать новых клиентов. Таким образом сдаются слабые люди. Это намёк на то, что поиск клиентов надо усилить.

 **Цель:** увеличить количество новых покупателей.

 **Практическое упражнение:**

Если Вы до сих пор Вы использовали два - три метода поиска клиентов. Например, звонили и раздавали листовки. Сейчас надо увеличить количество методов, и увеличить количество попыток поиска новых клиентов. Например, теперь к звонкам и раздаче листовок, можно добавить почтовую рассылку, продвижение в социальных сетях, обзвоните старых клиентов и тому подобное. Если Вы раздавали в день 100 листовок, сейчас надо раздавать 200-300 листовок. В первую очередь увеличивайте количество попыток для входа к Вашим потенциальным клиентам. После этого можно определить с какой рекламы приходят лучшие клиенты, и сделать эту рекламу более качественной.



То есть на первом месте количество, и после количества качество.

Некоторые продавцы читают книги, смотрят фильмы и ходят на семинары, для того, чтобы научиться звонить своим клиентам. И ни разу не пробовали позвонить.

Успешные продавцы чередуют обучение и практику. Например, сделайте много звонков потенциальным клиентам. И после 10-20 звонков, остановитесь и сделайте работу над ошибками. Обучитесь и потренируйте. Измените Вашу тактику так, чтобы эти ошибки не повторялись. Теперь снова начните звонить.

При необходимости повторите предыдущие шаги.

13.

Все мои покупатели отказываются у меня покупать.

Типичная ситуация. Такое бывает, когда продавец делает ошибки при работе с клиентами. Это не проблема в клиентах. Чаще всего это происходит, когда продавец не обучен или личные качества продавца отталкивают клиентов.

Цель: добиться, чтобы клиенты начали покупать у нашего продавца.

Практическое упражнение:

Пригласите для помощи лучшего продавца или тренера по продажам из Вашей компании.

Попросите его понаблюдать за тем как Вы продаёте.

Пусть он покажет на то, что нужно исправить. Попросите его подсказать Вам какие тренировки или исправления Вам нужно выполнить, чтобы научиться привлекать клиентов и продавать им.

Выполните эти упражнения до момента, когда Вы сможете их выполнять легко и без внутреннего напряжения.

Попросите тренера или лучшего продавца снова понаблюдать за тем как Вы продаёте. Возможно появится необходимость выполнить ещё некоторое количество тренировок.

Если Вы ощущаете, что Вам не хватает навыков в продажах или Вы хотите стать профессионалом в продажах, тогда обратитесь в ближайший тренинг-центр и обучитесь.

Компания «Мастер продаж» к Вашим услугам. Контакты компании «Мастер продаж» находятся в конце этой книги.



14.

Я не могу продавать этот товар \услугу.

Это ощущают продавцы, которые не уверены в своём продукте. В его качествах, свойствах, преимуществах и пользе для клиента.

 **Цель:** обрести уверенность в продаваемом продукте.



 **Практическое упражнение:**

Найдите толковый словарь и проясните слова, «свойство», «качество», «преимущество», «польза», «выгода».

Возьмите бумагу и пишущую ручку. Разделите лист бумаги на две колонки. В левой колонке, в столбик напишите все известные Вам свойства, качества и преимущества продукта, который Вы не можете продавать. В правой колонке, напротив каждого свойства, качества и преимущества, напишите выгоду или пользу для покупателя от того, что Вы уже написали в левой колонке. В правой и левой колонке должно получиться не менее 30 пунктов.

Далее пример того, как нужно выполнять это упражнение:

Свойства, качества, преимущества - продукта (услуги)	Польза (выгода) для клиента
Мы ставим окна с энергосберегающими стеклами.	<ul style="list-style-type: none">• Вы экономите ежемесячно 30% денег, которые тратите на обогрев вашего дома, оплатив это однажды.• Ваши дети смогут играть зимой даже на подоконниках, при этом, не болея простудными заболеваниями
В этом стиральном порошке содержится натуральных составляющих больше, чем в других стиральных порошках.	<ul style="list-style-type: none">• Вы и члены Вашей семьи будут более здоровыми, и это сэкономит Ваши деньги и время на хождение по врачам и расходы на лекарства.
На наших заправках в любое время можно покушать.	<ul style="list-style-type: none">• Даже когда все рестораны, кафе и магазины закрыты, вы и ваши пассажиры всегда будете сытым. Это поможет Вам сэкономить время и здоровье.
Наши сотрудники отдела продаж постоянно обучаются.	<ul style="list-style-type: none">• Вы получите самую компетентную консультацию, которая поможет вам сэкономить как ваше время, так и ваши деньги.

Если будете испытывать трудности в описании продукта, тогда обратитесь к проверенным источникам, которые владеют большим количеством информации про ваш продукт. Проверенными источниками могут быть, продавцы, которые давно продают этот продукт, производитель, инструкции для пользователей, интернет ресурсы и т. п.

15.

Не хватает денег даже на обед.

Денег будет не хватать, если неправильно планировать свой бюджет или из-за нежелания искать новых покупателей и продавать им.

О происхождении денег: Когда-то давно, когда на планете Земля ещё не было денег, существовал натуральный обмен. У кого-то были куры, которые несли яйца. У другого были коровы, которые давали молоко. Тот, у кого были куры, хотел пить молоко. Тот, у кого были коровы, желал по утрам есть омлет. И люди между собой обменивались. Молоко меняли на яйца. Куриное мясо на говяжье мясо. И так далее.

В один прекрасный момент, кто-то захотел иметь лодку, за которую просили в обмен пять тысяч яиц. Холодильников раньше не было и яйца невозможно было так долго хранить, поэтому он не мог собрать такое количество яиц. Люди начали искать выход из этой ситуации. И в этот момент люди заметили, что есть вещи, которые можно хранить веками и они не испортятся (металлы, камни и т.п.). Люди между собой договорились, что сто яиц можно обменять на серебряную монетку и эти монетки можно собирать.

Теперь можно собирать монеты и через некоторое время купить лодку.

Когда на нашей планете появились государства и правительства, они начали печатать бумажные банкноты. Ценность этих денег, гарантируется правительством. Металлические монетки добрались и до нашего времени. Так же существуют электронные деньги. И возможно будут изобретены другие деньги. Вот только все деньги будут служить для обмена. У Вас есть что обменять на деньги?



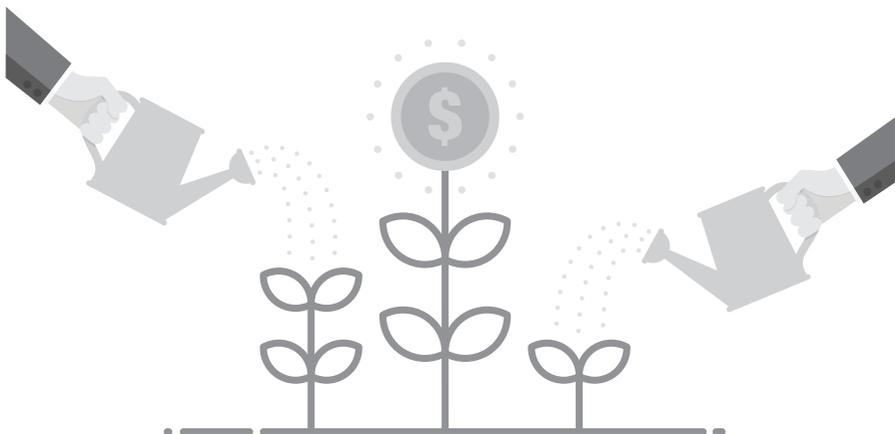
Вывод: Деньги – это средство для обмена между людьми и группами людей. Если Вам нужно много денег – Вам нужно обладать способностью производить много товаров или услуг, которые обладают ценностью для Ваших покупателей. И тогда покупатели будут с удовольствием отдавать Вам свои деньги, которые они получили то же посредством обмена.

Цель: иметь деньги на ежедневные расходы.

Практическое упражнение:

Если Вы видите причину в неправильности планирования бюджета, и понимаете, что Вам не хватает знаний в правильном управлении финансами, тогда найдите подобные практические курсы и пройдите их. Обязательно применяйте знания и навыки из этих курсов.

Если Вы заметили, что Вы давно не искали новых клиентов, тогда найдите в этой книге статью №12 – «Я не могу найти новых клиентов». И выполните все возможные варианты поиска новых клиентов. Постепенное увеличивая время, используемое на поиск новых клиентов. Как только клиенты начнут появляться, начните уделять им больше внимания, искренне интересуясь их проблемами. Честно и с желанием помогайте своим потенциальным покупателям сделать правильный выбор.



Сотрудник отдела продаж – это член компании, который полезен своей компании тем, что производит прибыль. Производите регулярную прибыль, и Вы заметите, что деньги не успеют закончиться в Вашем кошельке.

Деньги заканчиваются только когда человек ничего не производит ценного для общества, среди которого он живёт.

16.

У моей компании слишком крутые клиенты и я им не смогу продавать.

Клиенты, которые добились большего, чем остальная масса людей, могут быть барьером для продавца. Тогда, что делать? Стать таким же как эти клиенты. Как?

 **Цель:** сделать продавца таким же «крутым», как и его клиенты.

Практическое упражнение:

Исследуйте образ жизни Ваших клиентов. Обратите внимание, как они одеваются. Где проводят время. Где живут. Как выглядит их окружение. Каким людям они доверяют. И Вы заметите интересные показатели. Они часто одеваются не так как вся остальная «серая масса» людей. Они отдыхают там, где отдыхают лучшие. Поэтому Вам придётся изменить Ваш образ жизни, Вашу одежду, Ваш круг общения и ещё многое другое.

- Купите такую же или похожую одежду, которую одевают Ваши клиенты. Скорее всего это дорогая одежда.
- Постригитесь в дорогом салоне красоты.
- Купите хорошую обувь.
- Наведите эстетическую чистоту в месте где Вы проводите презентации.
- Приведите в порядок Ваше рабочее место, чтобы такие клиенты ощущали себя комфортно, когда они находятся в Вашем офисе.
- Разработайте у хорошего дизайнера шаблоны документов, которые направляются к клиентам (контракты, счета на оплату, коммерческие предложения).
- Дружите с людьми и организациями, которым Ваши клиенты придают значение и любят общаться.
- Оградите таких клиентов от возможных проблем. Разработайте несколько типов гарантий Вашего продукта и включите их Ваш контракт.
- В местах где Вы проводите презентации, разместите благодарности и рекомендательные письма, полученные от похожих клиентов.

• Ходите на мероприятия, куда ходят Ваши клиенты. Примелькайтесь. Пусть Вас запомнят.

Это лишь основные изменения, которые Вам нужно предпринять прямо сейчас. Вы заметите, что после этих изменений, Вы станете другим. У Вас появятся более влиятельные друзья, которые будут покупать и рекомендовать Вас и Ваш продукт.



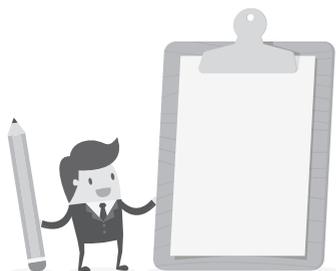
17.

У меня плохое настроение.

Жизнь складывается из разных эмоций. Продавец с плохим настроением либо будет плохо и мало продавать, либо будет привлекать к себе самых проблемных покупателей. Это не самое приятное занятие.

 **Цель:** поднять эмоциональное состояние продавца.

 **Практическое упражнение:**



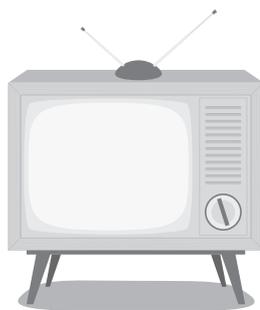
• Начните с самого простого действия. Возьмите несколько листов бумаги и найдите место, где Вас не будет никто отвлекать. Опишите случай, который повлиял на Ваше настроение. Опишите в деталях. Пишите пока Вы не почувствуете облегчение или безразличие к этой ситуации. Разорвите на мелкие кусочки и выбросьте эти записи.

• Вспомните самый приятный момент из Вашей жизни. Вспомните эмоции, которые Вы испытывали. Вспомните восприятие окружение. Какими были люди рядом?

• Посмотрите весёлый фильм или послушайте весёлую музыку. Почитайте несколько анекдотов.

• Если предыдущие шаги не подняли настроение. Тогда займитесь уборкой своего рабочего места.

громко весёлую музыку и займитесь уборкой. Танцуйте и пойте, напевая весёлую музыку. Заставьте себя это сделать. Вы заметите, что через несколько минут Вам не надо будет себя заставлять. Станете весёлым по-настоящему.



18.

Мои клиенты считают, что я им «втюхиваю» то, что им не нужно.



Когда не знаешь, как продавать правильно, при этом оставлять покупателей довольными, тогда возникает похожая проблема.

Для того, чтобы выяснить истинные проблемы клиентов, нужно уметь задавать им правильные вопросы и внимательно дослушивать ответы. Именно на этом этапе многие продавцы, задав пару вопросов, сразу начинают презентацию. Мы не будем вдаваться в эти проблемы. Мы будем разбирать существующую.

Вопросы бывают разных типов. У нас задача довести до лёгкости умение продавца задавать разного типа вопросы.

Цель: научить продавца искренне интересоваться проблемами клиентов, чтобы можно было сделать презентацию и завершить сделку на основе выявленных проблем.

Практическое упражнение:

Начните искренне интересоваться проблемами клиентов и продавайте им именно тот Ваш продукт, который поможет в решении проблем покупателя.

Возьмите словарь и проясните следующие слова: «вопрос», «общий», «личный», «деловой».

Теперь возьмите бумагу и напишите 30 и более деловых вопросов из Вашей области деятельности. Пишите деловые вопросы до момента, когда Вы почувствуете лёгкость в написании такого типа вопросов. Это прои-



зойдёт следующим образом: вы пишете вопрос и у Вас в уме возникло понимание, какой вопрос Вы напишите следующим. Примеры деловых вопросов для продавца, который продаёт мебель. «Какого цвета интерьер Вашей кухни?», «Какой высоты потолки в Вашем доме?».

Так же поступите с личными вопросами. Личные вопросы, касаются лично клиента или его близкого окружения. Например, «Сколько Вам лет?», «Есть ли у Вас дети?»

Теперь напишите так же общие вопросы. Общие вопросы, это вопросы о том, о чём люди в Вашей стране чаще всего общаются. Например, «Как погода на улице?», «Кто выиграл на конкурсе «Еurovision»?».

Больше всего внимания обратите на те типы вопросов, которые Вам было тяжелее всего написать. Напишите их побольше. Не думайте, что тот или иной вопрос Вы не зададите своим клиентам. Просто пишите до лёгкости.

Теперь начните эти вопросы задавать Вашим клиентам, с целью выяснить истинную проблему и потом презентовать продукт, который точно поможет в решении этой проблемы.



19.

Сейчас «несезон», «кризис» или плохая политическая ситуация, именно поэтому нет продаж.

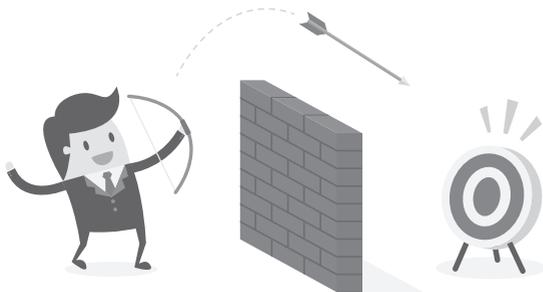
Очень крутое оправдание, чтобы сдать и не продавать. Огромное количество ложных данных существует среди людей. «Несезон», «кризис» и политическая ситуация – эти ложные данные, которые используют сильные Мира сего, чтобы ввести людей в апатию и ощущение, что с этим уже ничего не сделаешь. Осталось сдать. Слабенькие продавцы, в такой ситуацию сдают. Чтобы выйти из этой ситуации нужно стать сильней, отсеять ложные данные и узнать правильные данные о том, что Вам мешает продавать.

Цель: увидеть свои ложные данные о «несезоне», «кризисе» и политической ситуации. Стать духовно сильней.

Практическое упражнение:

Уединитесь так, чтобы Вам никто не помешал. Возьмите бумагу и выпишите все известные Вам ложные данные, которые Вы когда-то слышали про «несезон», «кризис» и политическую ситуацию. Неважно где и откуда Вы об этом узнали. Ложные данные Вы могли услышать из источников, которым Вы доверяете или это очень авторитетные для Вас люди. Чаще всего Вы заметите, что согласились с этой информацией, не рассматривая её подробно. Согласие произошло только потому, что Вы не сомневаетесь в достоверности этого источника информации. Например, это могут быть Ваши родители, преподаватели, газеты, интернет, близкие друзья и т.п.

После того как Вы выписали все ложные данные, которые смогли вспомнить на данный момент. Возьмите этот список и разорвите его на мелкие части. Выбросьте его подальше.



Теперь примите своё собственное решение о том, как Вы теперь будете относиться в «несезону», «кризису» или другим ложным данным. Это упражнение может занять от 30 минут до нескольких часов.

Теперь старайтесь рассмотреть в деталях проверенные Вами данные и подумайте о том, как можно найти решение в каждой сложной ситуации. Всегда в первую очередь ищите решение, а потом смотрите, что можно сделать, чтобы эта ситуация больше не повторилась.

20.

Очень скоро зарплата, а мне почти нечего будет получать.

Если Вы решили, что сейчас найдёте волшебный способ справиться с этой ситуацией, то мы можем только сказать, «Спасибо!» за то, что так высоко цените наши советы. И всё равно «попахать» придётся. Есть несколько способов добиться выполнения плана продаж в этом месяце. Вот только все эти способы, связаны с тем, что именно Вам придётся над этим поработать. Один из самых лёгких и простых способов описан далее.

Цель: выполнить план продаж за самый короткий срок, чтобы получить достойную заработную плату.

Практическое упражнение:

Обзвоните или встретитесь в самый короткий срок со всеми Вашими постоянными клиентами, которые неплохо у Вас покупают и приносят неплохую прибыль. Обязательно общайтесь с лицами, принимающими решения.

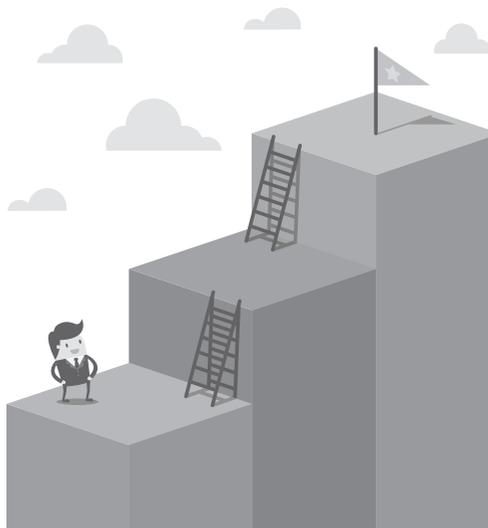
Немного поговорите с ними «по душам». Расскажите про новые или недавно появившиеся у вас товары\услуги. Потом попросите их Вам помочь и купить в этом месяце немного больше, чем они покупали ранее.

Независимо от того, купили они сейчас у Вас что-то или не купили, сделайте следующий шаг.

Попросите их порекомендовать Вам несколько клиентов, которые могли бы купить сейчас или в ближайшем будущем ваш продукт.

Во время выполнения этого задания, может быть такое, что появятся сомнения в некоторых постоянных клиентах. Кто-то из продавцов может подумать, что тот или иной клиент не купит или нет смысла звонить каким-то клиентам. Не поддавайтесь на провокацию разумности. Звоните и\или встречайтесь со ВСЕМИ известными клиентами.

Напоминаю! Количество сделанных Вами действий всегда стоит на первом месте.



21.

Может мне заболеть и посидеть недельку дома.

Нарушение этических норм и правил – это главный фактор, почему люди избегают быть в том или ином месте. Некоторые люди готовы сами пострадать, лишь бы не пойти на работу.

Наверное, Вы заметили, что некоторые дети придумывают себе болезни и болеют ими, только чтобы не пойти на уроки. Так же происходит со взрослыми. Только взрослые выдумывают свои болезни более «качественно» и «достоверно».

Цель: возобновить желание идти на работу с удовольствием.



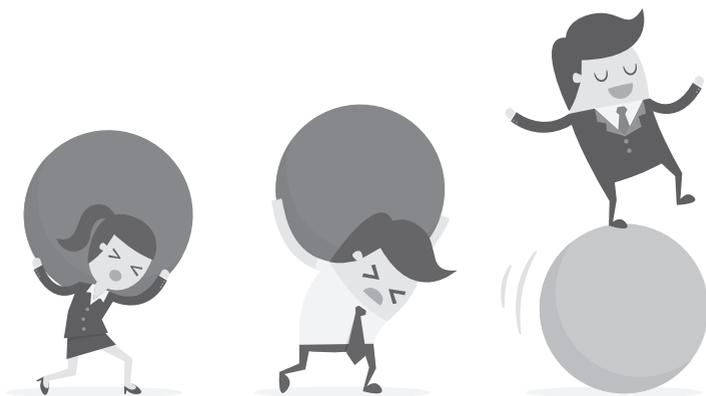
Практическое упражнение:

Найдите в этой книге статью №2, «Я не хочу идти на работу».

Выполните практическое задание, описанное в статье №2.

Повторно не нарушайте правил и законов, с которыми ранее согласились. И тогда не придётся снова выполнять это упражнение.

Не позволяйте другим нарушать собственную этику, чтобы они тоже испытывали радость и удовольствие от своей работы.



22.

Один из руководителей моей компании нечестно поступает со мной.

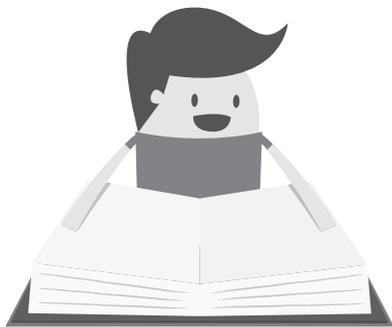
Очень распространённое мнение среди сотрудников. Кстати, когда выясняются все детали случившегося, то не всегда причина в руководителе. И если это на самом деле руководитель, то постепенный выход из этой ситуации следующий.

Цель: найти выход из сложившихся нечестных отношений и выйти из них. Выяснить причину сложившейся ситуации. Исправить ситуацию, чтобы больше подобная ситуация не повторилась.

Практическое упражнение:

В этой ситуации самое плохое и простое, что можно сделать – это промолчать и продолжать терпеть.

Найдите правило, закон или моральный кодекс, который нарушил Ваш руководитель. Спросите руководителя, поддерживает ли он это правило и действует ли это правило в Вашей компании.



I вариант:

Если руководитель, подтвердит существование этого правила в Вашей компании, попросите показать Вам это правило. Ознакомьтесь с ним и посмотрите все слова в словаре. Потом опишите подробно ситуацию, где это правило было нару-

шено и передайте его руководителю. Включите в описание дату, место, людей и другие подробности случившегося. Передайте написанное Вашему руководителю. Если руководитель этичен, то Ваше письмо его расстроит и возможно он начнёт оправдываться. Ещё он захочет исправиться и воспримет Ваше послание в конце концов более разумно. Если руководитель менее этичен, тогда он не почувствует никакого угрызения совести,

и в этом случае рекомендуем подыскать себе новое место работы.

II вариант:

Если руководитель не подтвердит такого правила. Только Вы считаете, что нарушены какие-то правила, законы и нормы морали. Поищите этот закон или правило в законодательных документах Вашей организации и страны. Если никакой закон или моральный кодекс не нарушен. Решите для себя, сможете ли согласиться с происходящим. Если сможете, тогда Вы легко сможете продолжать работать.

Если закон или правило нарушены, тогда сделайте следующее. Ознакомьтесь с ним и посмотрите все слова в словаре. Потом опишите подробно ситуацию, где это правило было нарушено и передайте его руководителю. Включите в описание дату, место, людей и другие подробности случившегося. Передайте написанное Вашему руководителю. Если руководитель этичен, то



Ваше письмо его расстроит и возможно он начнёт оправдываться. Ещё он захочет исправиться и воспримет Ваше послание в конце концов более разумно. Если у него с этикой хуже, тогда он не почувствует никакого угрызения совести, и мы рекомендуем подыскать себе новое место работы.

Очень надеемся, что Вы работаете в компании, которой руководит этичный и социальный руководитель. И Вы вместе сможете быстро справиться в сложившейся ситуации.

Если нарушение имело место, тогда после разрешения этой ситуации, примите вместе со всем коллективом твёрдое правило, которое не позволит больше никому нечестно поступать в Вашей компании. Об этом можно издать

приказ. Это можно включить в организующую политику компании. Или можно внести в трудовой договор. Всё зависит от ситуации.



23.

Я не знаю этот новый товар\услугу и мне так не хочется его учить.

Для того, чтобы научиться, что-либо делать или применять обучение в жизни, нужно знать, что это связано с большим количеством попыток делать это и как следствие с трудностями и препятствиями.

Для того, чтобы научиться писать, нужно написать много слов. Возможно сделать какое-то количество ошибок. Преподаватель поможет увидеть их и поможет исправить их. И нужно снова попробовать пописать много слов. То есть обучаясь, мы сталкиваемся с трудностями и преградами.

Если бы у нас это легко получалось, то мы этому и не учились. Многим людям нравится идти путём наименьшего сопротивления. Поэтому продавцам не всегда хочется проходить через трудности. Вот только хотим Вам сообщить, что лучшие продавцы перед трудностями не сдаются, а идут напролом и справляются с ними. Хотя бывают люди, которым просто лень. Эта статья не для ленивых людей. Она для тех, кто готов перебороть свою лень и справится с нежеланием обучаться или самообучаться.

Цель: восстановить желание к обучению или изучению продаваемых товаров\услуг.

Практическое упражнение:

Признайтесь себе в том, что Вам неизвестна какая-то часть информации о новом продукте.

Найдите информацию об этом из всех доступных Вам источников информации. Всегда под рукой держите хорошие толковые словари. В некоторых случаях могут потребоваться словари технические или специализированные.

Начните изучать эту информацию от самой простой для Вас части, и по чуть-чуть увеличивая сложность.

Начните с того, что посмотрите в словарях все слова из описания нового продукта, в понимании которых Вы сомневаетесь.

Изучая пользуйтесь реальными предметами, которые используются в изучаемом продукте или услуге. Например, если Вы изучаете информацию о новом типе холодильников. Тогда Вам нужно быть рядом с подобным холодильником или в крайнем случае, увидеть фотографию или видео этого холодильника.

Если Вы изучаете, какую-то технологию производства конфет, тогда Вам лучше по-



смотреть, как работает эта технология на конфетной фабрике. Можно посмотреть видео или последовательные картинки с производства.

Изучать нужно до момента, когда Вы почувствуете большую уверенность в этом продукте\услуге или заметите, что лучше его понимаете.

Если Вы изучили всю информацию и всё равно не достигли увеличения уверенности, тогда есть смысл поискать другие не совсем понятные слова из описания, которое Вы изучали. Потом надо найти эти слова в словаре и прояснить их. Проясняя слова, упражняйтесь в применении каждого определения проясняемого слова. Составьте побольше предложений, используя каждое определение слова, которое проясняете.

Спасибо за то, что добросовестно выполнили все этапы обучения и ещё лучше понимаете то, что продаёте.

24.

Мне попадают самые плохие клиенты.

Ваши клиенты отказываются у Вас покупать? Клиенты говорят, что ваш товар дорогой? Вы заметили, что уже не хотите общаться с Вашими клиентами? Хочется убежать из продаж? Не испытываете того драйва или духа игры в работе продавца?

Подобное притягивает подобное. Если большинство Ваших клиентов раньше небывали такими вредными, а теперь начали вредничать, то проблема не всегда в клиентах.

 **Цель:** изменить себя так, чтобы привлекать лучших клиентов и после этого найти лучших клиентов.

Практическое упражнение:

В этом очень часто помогают практические упражнения из статьи №2 или №17 (из этой книги).

Если Вы эти упражнения выполнили последовательно и полноценно, а проблема не уладилась, тогда выполните практическое упражнение, описанное в статье №5. Выполняя это упражнение Вы будете искать новых клиентов, поэтому занимаясь их поиском, обращайте внимание на самых жизнерадостных, результативных и счастливых потенциальных клиентов. Добивайтесь, чтобы именно они стали Вашими постоянными клиентами.

Это похоже на переливание крови. Если вся кровь не хорошего качества, то в тело вливают новую и здоровую кровь.

Тут очень важно, чтобы упражнения были выполнены в указанной последовательности. Сначала практическое задание из статьи №2, потом из статьи №17 и, если будет необходимо, из статьи №5. Выполняйте эти упражнения в этой последовательности и только до момента, когда к Вам пойдёт поток клиентов, которых Вы ожидаете.

25.

Где взять покупателей, которые будут покупать у меня самые дорогие товары \ услуги.

Немного об этом уже было написано в статье №16. В больших подробностях и деталях о том, как привлекать клиентов для продажи дорогостоящих товаров или услуг читайте далее.

Бытует мнение среди продавцов, что богатые клиенты покупают только у руководителей. Некоторые продавцы считают, что такие клиенты уже перевелись в нашей стране.

Знаете, как сказал Остап Бендер, в знаменитом произведении Ильфа и Петрова «Золотой телёнок»? Он сказал: - «Если в стране водятся денежные знаки, это значит есть кто-то, у кого их много».



🎯 Цель: добиться, чтобы Вы и Ваша компания привлекала клиентов, которые готовы платить за Ваши дорогостоящие товары или услуги.

🚀 Практическое упражнение:

Начните с себя. Измените Ваш внешний вид так как написано в практическом упражнении из статьи №5 и выполните полноценно практическое упражнение из статьи №16.

Прочитайте все описанные пункты в статье №16. Читая эти пункты, обратите внимание на те позиции, под описание которых не подходите Вы или Ваша компания. Например, если Вы заметили, что в Вашем магазине не всегда чисто и опрятно. Заведите себе за правило, чаще следить за чистотой в этом помещении.

Теперь измените всё и всех, чтобы привлекать клиентов, которые легко расстанутся с большими суммами денег.

26.

Мои продажи превратились в сплошные спады и подъёмы.

В похожих случаях очень часто бывает, что не только результаты продаж превратились спады и подъёмы, даже вся личная жизнь продавца стала похожей на чёрные и белые полосы.

К сожалению, это происходит по причине того, что рядом с продавцом находятся человек или люди, которые нацелены на то, чтобы разрушить счастливую жизнь продавца. Не самые приятные личности. Хотя они скрываются под масками, их можно распознать или вычислить.

 **Цель:** превратить личную жизнь и результаты продавца в стабильный рост.

Практическое упражнение:

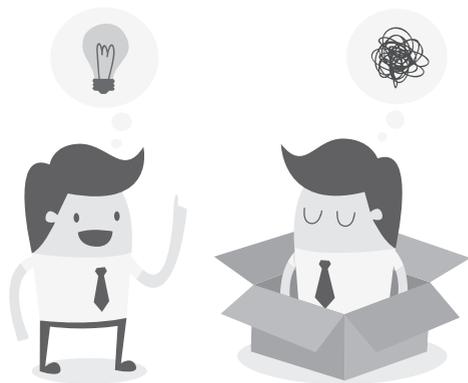
Важно что, находясь в таком состоянии не каждый продавец сможет справиться с этой ситуацией. Особенно если ему не известны характерные особенности таких личностей. Поэтому для того, чтобы справиться с таким состоянием, нужно начать с поиска таких «доброжелателей» в окружении продавца.

Для этого нужен специалист, так как было замечено, что сам продавец в таком состоянии оправдывает таких людей и становится на их сторону. То есть защищает тех, кто превращает их жизнь сплошные неудачи и проблемы.

Для этого позвоните в компанию «Мастер продаж» и запишитесь на специальное тестирование. Потом попросите специалиста, чтобы он рассказал Вам о результатах тестирования. Если ситуация подтвердится, обязательно пройдите в компании «Мастер

продаж» специальную индивидуальную программу, которая поможет справиться с существующей ситуацией.

Контактную информацию о компании «Мастер продаж» можно найти на обложке этой книги.



27.

Продажи – это не для меня или не моё.

Эта статья не для тех, кто даже не думал заниматься продажами. Она для тех продавцов кому нравились продажи и в один «прекрасный» момент — это ощущение исчезло.

Есть несколько причин, почему это происходит. Например, есть продавцы, которые считают, что продажи – это сплошное навязывание и «втюхивание». Так как это мнение идёт вразрез с их пониманием межлических отношений, они считают, что продажи не для них.

Есть другие продавцы, которые настолько погрязли в своих проблемах и сложностях жизни, что новички их быстро догоняют и обгоняют. Известны продавцы с огромным опытом в продажах, которых обгоняли новички за несколько дней. Часто это происходило из-за ложных данных или чужих идей, с которыми опытный продавец не рассматривая согласился.

Например, у нас был продавец - новичок, продающий окна, и который не знает, что в оконном бизнесе зимой наступает «несезон». Так вот этот новичок, продавал окна зимой больше, чем любой опытный продавец в этой же компании. Понимаете, почему?

Будьте внимательны с чем Вы соглашаетесь. Соглашайтесь с тем, что Вам помогает, а не мешает добиться успеха. Наши мысли материализуются. Когда мы соглашаемся с существованием чего-то, мы это имеем. Мы создаём наше будущее, и потом созданное нами будущее происходит. Хотите лучшее будущее? Создавайте его для начала в Ваших мыслях.

 **Цель:** поднять боевой дух продавца и желание работать в продажах.

 **Практическое упражнение:**

Выполните практическое упражнение из статьи №19. Выполните его до момента, пока Вы не почувствуете увеличение симпатии к продажам.

Выполните практическое упражнение из статьи №17. Продолжайте его делать до момента, когда Вы почувствуете себя более счастливым и радостным.

