

## Программа обучения менеджеров по продажам



### **1. Сдача модуля по работе со скриптом продаж. Отработка выявления потребностей клиента. Продавать, а не консультировать.**

- грамотное представление (имя, компания)
- уточнение города
- выяснение с чем связан интерес к франшизе (не жалеть времени и сил чтобы точно выяснить что нужно клиенту)
- выяснение понимания моделей бизнеса (хотеть понять что хочет человек)
- выяснение потребностей клиента (деньги, отсутствие конкуренции, готовое решение, инновационность, сопутствующий бизнес, легкий старт, низкая цена, интересное тестирование)
- умение задавать вопросы и рассказывать, только исходя из потребностей клиента
- установление доверительных отношений с клиентом
- презентация продукта

### **2. Сдача модуля по работе с возражениями. Отработка нетипичных возражений. Из минуса переводить в плюс.**

- четкий и уверенный ответ на любое возражение
- перевод на вопрос после ответа на возражение
- использование фактов и цифр, четкость при ответе на возражения
- фразы-крючки для перевода возражения в достоинство
- устранение страха отказа, не бойтесь слышать «нет»

### **3. Сдача модуля по продукту. Отработка комплектации продукта и формирования ценности. Раскрывать возможности франшизы, а не отгружать товар.**

- раскрытие комплектации продукта только исходя из потребностей клиента (презентация продукта на языке покупателя)
- формирование потребности клиента получить готовые решения
- формирование ценности комплекта с целью повышения среднего чека
- умение подчеркнуть разницу между комплектами не только безлимитами и сканерами
- легко продавать себя, в том числе как эксперта (сильные стороны свои и продукта, компании)

### **4. Сдача модуля по акциям. Отработка акций и спецпредложений. Предложение дилерства, совместных комплектов. От отказа к заинтересованности и продаже.**

- не мерять деньги в кармане покупателя, перестаньте думать о деньгах человека
- своевременное закрытие клиента по времени через акцию, исходя из его потребностей
- ограничение времени принятия решения клиентом через повышенный интерес к франшизе из его региона
- обязательное предложение второй франшизы и совместного комплекта
- обязательное предложение дилерства и раскрытие его преимуществ

### **5. Сдача модуля по техникам продаж. Отработка цифр, четкости, фактов, кейсов. Быстрый и точный ответ, вместо путаницы и отсебятины.**

- начало презентации любого продукта с денег
- умение говорить с клиентом о прибыли, рентабельности, сроках окупаемости
- оцифровка любого аспекта бизнеса и франшизы

- совместный просчет рентабельности, окупаемости и вложений клиента для его города
- четкое и ясное формирование картины успешного бизнеса клиента через цифры

**6. Сдача модуля по дожиманию клиента. Успешный финиш и продажа. От «спасибо я перезвоню» до «жду карточку клиента». Как не переносить звонки на две недели.**

- отработка фраз о готовности заключить сделку в любой момент разговора
- четкое выяснение сроков принятия решения
- перехват инициативы и ведение разговора менеджером, а не клиентом
- как только клиент проявил интерес сделка уже состоялась, ваша франшиза (комплект) уже приносит деньги
- уверенное закрытие клиента на сделку или «заплатите мне деньги» (как вам удобно расплатиться?, готовы заключить договор?, обсудим детали сделки? Давайте рассчитаемся )

**Интеллектуальная собственность курса «Реальный Франчайзинг»**



## 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 заполнять 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».

### Приходимся 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».**