

Як продати слона: підвищуємо свій рівень продажів



Головна людина, яка приносить прибуток у компанію, – та, що безпосередньо впливає на рішення клієнта про покупку. Адже нинішній провізор повинен знати секрети продажів і постійно вчитися, а також за сумісництвом бути психологом, аналітиком і оратором. Звичайно, для успіху в продажах потрібні певні природні здібності – увага до потреб клієнта, вміння ловити настрій і ставити правильні запитання, але якщо вам не пощастило народитися з цими якостями – не впадайте у відчай. Ось декілька порад, які вам не завадять.

Головні фактори успіху у продажах

Знання продукту



Перш за все, щоб продати товар чи послугу, треба їх ретельно вивчити. Провізор має бути готовим відповісти на несподівані й прискіпливі запитання покупця. Рекламуючи товар, важливо не перегнути палку, приписуючи невластиві переваги та приховуючи очевидні недоліки. Краще давати об'єктивну картину: підкреслювати переваги продукту, а можливі недоліки чи незручності врівноважувати привабливою ціною чи додатковою послугою.

Впевненість у продукті



Впевненість у бренді, виробникові, якості продукту, його затребуваності на ринку – основа вашого успіху. Дайте собі відповідь на запитання: як цей товар може зробити того, хто його купив, здоровішим? І вже від цього будуйте свою стратегію переконання. Як навчитися продавати без знання базових потреб людини? Насправді це неможливо. Досвідчені продавці відчують людину інтуїтивно, а що ж робити решті? Наприклад, читати наступний пункт.



Любов до покупця

Активні техніки продажів завжди містять численні вправи, що допомагають покращити спілкування з клієнтом. Бо якщо людина прийшла до вас по товар чи послугу, вона як мінімум сподівається на шанобливе ставлення та щире зацікавлення. Навіть якщо вона сьогодні нічого не купила, але отримала вичерпну консультацію та порцію позитиву завдяки спілкуванню, вона повернеться знову. Гроші – це лише останній пункт великої програми, і завдання провізора зробити так, щоб покупець розлучався з ними легко, із задоволенням.

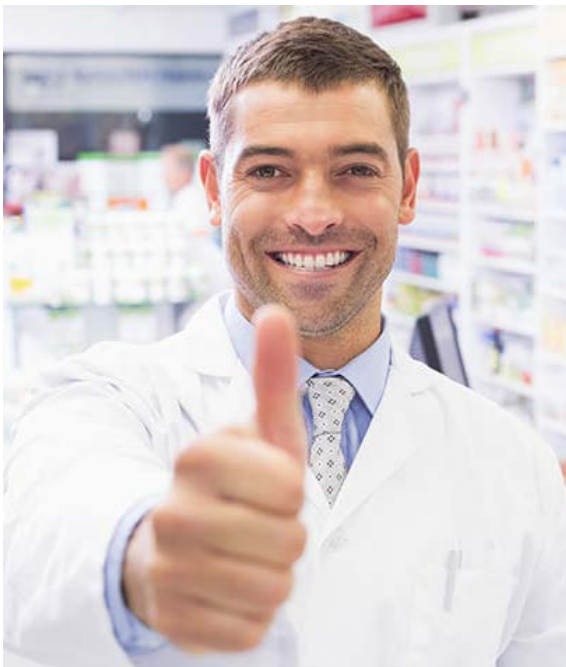
У центрі уваги має бути саме особистість клієнта, його турботи, потреби й очікування. Намагайтесь налаштуватися на дружнє спілкування, але без зайвої фамільярності і, тим більше, без підлабузництва. Якщо ви дійсно хочете навчитися продавати зберігайте дистанцію, ставте запитання й обов'язково вислуховуйте покупця – його заперечення, побоювання, уточнення. Не перебивайте й не поспішайте відразу відповідати – витримайте п'ять секунд, раптом покупець хотів спитати щось іще, але соромився. Якщо його не квапити, то він поставить усі запитання, які його цікавлять, а ви отримаєте можливість розвіяти всі сумніви стосовно якості продукту.

Впевненість у собі



Покупець готовий платити за якісний товар, тому уважно спостерігає за реакцією провізора на свої запитання, і найменші сумніви чи невпевненість миттєво переносяться на властивості продукту. Як стати гарним продавцем, якщо бракує впевненості в собі? Можна попрацювати над собою на спеціальних курсах чи тренінгах. Головне, щоб ця впевненість не переходила в домінування. Спокійно і з гідністю представляйте свій товар, пам'ятайте, що ви – його головна обкладинка, рекламний ролик й програма лояльності разом узяті.

Оптимізм



Щира усмішка, приязність, оптимізм – головні інструменти успішного продавця. Ваше внутрішнє напруження може зруйнувати всю чарівність розмови й насторожити покупця. У момент завершення покупки і переходу до оплати ліків уявляйте собі в усіх деталях, що ваш співрозмовник уже купив товар, уже доставив додому, розпаковує і приймає. Техніка ефективних продажів – це в тому числі й розвинута уява, вміння тримати себе в руках, внутрішня впевненість у своїй правоті і в користі продукту для клієнта.

Як підвищити свій рівень продажів? 7 порад



1. Контролювати сподівання. Поставте собі запитання: яким ви бачите свого покупця? Спробуйте створити перш за все позитивний образ, і тоді більше шансів, що ви притягуватимете саме таких людей.

2. Ваша зовнішність – це ваша повага до клієнта й віра в успіх. Активні прямі продажі передбачають близьке спілкування, під час якого вас вивчають так само уважно, як і продукт.

3. Стежте за мовою. Якщо клієнт неговіркий, ставте запитання, на які можна відповісти ствердно: техніка декількох «так» – запорука ефективних продажів, вона скоріше приведе до позитивного рішення про покупку, ніж нав'язлива багатослівна реклама.

4. Не оцінюйте покупця за одягом. Будь-хто, прийшовши до вас, має право на повноцінне обслуговування, більше того – деякі забезпечені люди не люблять підкреслювати свій статус зовнішніми атрибутами.

5. Ведіть облік власного рейтингу продажів. Щоденні записи допоможуть аналізувати свої сильні риси й помилки.

6. Ви по-справжньому дізнаєтеся, як продати людині товар, коли зможете отримати гроші за той продукт, який вам особисто неприємний. Оберіть з асортименту те, що вам не подобається, і продайте з максимальним прибутком. Так ви навчитесь знаходити мінімум п'ять привабливих рис у будь-якому продукті й переконувати клієнта, чому йому потрібний саме цей продукт чи послуга.

7. Навчання активних продажів – процес постійний, якщо ви хочете залишатися найуспішнішим провізором. Треба читати книги з технік продажів, проходити тренінги й курси, радитися з наставником завідуючою та спостерігати за їх роботою.