

# 10

## Как работает Система убеждающих аргументов



Разумеется, вы не должны заучивать свои конспекты слово в слово. Успех в продажах зависит не только от того, что вы говорите, но и от того, *как* вы это говорите. Даже самые эффективные презентации теряют свою силу и привлекательность, если они произнесены совершенно неправильно.

Один из ключей к успешной торговой презентации — это ее естественность.

Вы должны добиться такого эффекта, чтобы впечатление, будто вы читаете заранее заготовленный текст, полностью исчезло.

Именно по этой причине я тренирую и обучаю менеджеров по продажам специальным техникам, чтобы они могли говорить и вести себя правильно. Несмотря на свою дороговизну, такое обучение дает наилучший результат.

Исследования показывают, что мы доверяем людям, похожим на нас. Мы склонны больше доверять людям, которые используют те же речевые конструкции, что и мы. Одним словом, лучшие специалисты по переговорам чувствуют это интуитивно. Они изменяют свой голос и делают его похожим на голос клиента. Они говорят медленно с теми, кто говорит так же медленно, и быстро с тем, кто говорит быстро; мягко с теми, кто говорит мягко, и более громко с теми, кто говорит так же громко.

Когда вы имитируете манеру речи вашего собеседника, вы создаете эффект, подобный тому, которого добивается гипнотизер в работе со своим клиентом. Люди начинают вам доверять, потому что они доверяют себе. Поэтому вы должны максимально подстраиваться под речь вашего клиента.

Специальные техники по управлению своим голосом, темпом, скоростью, громкостью речи являются второй сторо-

ной медали успешной торговой презентации. И именно этому я учу в личном коучинге. Потому что простое повторение того, что говорят даже самые лучшие переговорщики, не создаст того эффекта, который вам необходим.

Когда я тренирую менеджеров как можно лучше проводить свои презентации и переговоры с клиентами, я всегда учу их изменять свои голосовые характеристики и делать их похожими на голосовые характеристики клиентов. Если вы делаете это аккуратно, то ни один потенциальный клиент не заметит, что вы используете заранее приготовленные ответы. Все, что они будут знать и осознавать, — это то, что вы понимаете их потребности и хотите предложить решение, которое поможет им в их ситуации.

Конспекты можно использовать не только в телефонных переговорах. Большинство обученных мной менеджеров используют их в продажах лицом к лицу или при проведении презентации перед большим количеством клиентов.

Безусловно, в ситуации продажи лицом к лицу существует одна особенность.

Предположим, вы продаете медицинское оборудование частным медицинским клиникам. Вы планируете свой визит к потенциальному клиенту. Из своего первого телефонного разговора вы делаете вывод, что самыми серьезными преградами могут стать стоимость оборудования, условия вашего контракта и надежность производителя.

Вы едете к клиенту и перед тем, как зайти в офис, просто открываете свой конспект и бросаете быстрый взгляд на разделы «Цена», «Условия контракта» и «Надежность производителя». И в этот момент лучшие аргументы, которые когда-либо были произнесены вами или другими профессионалами, в вашем полном распоряжении. Вы просто про-

смаатриваете эти записи и освежаете в своей памяти самые важные фразы. После этого заходите в кабинет руководителя клиники уже без напряжения и с чувством уверенности. Когда вы сталкиваетесь с возражениями, преодолеваете их без особого труда. Вы завершаете продажу и к концу переговоров полны энергии, чтобы вернуться в офис и сделать еще несколько звонков.

Руководители и менеджеры по продажам, с которыми я работаю, продают лицом к лицу, а также через презентации и обучающие семинары. Они используют и совершенствуют свой стиль переговоров каждый день. И поэтому некоторые из них делают чрезвычайно серьезные объемы продаж и получают только на комиссионных больше одного миллиона в год.

Иногда я провожу тренинги и семинары для руководителей и собственников организаций и в таком случае поручаю своим менеджерам обзванивать потенциальных клиентов и приглашать их на наши мероприятия. Я не думаю, что это самый лучший результат, который был достигнут на территории России, но в Саратове, где, как правило, средний размер группы составляет всего лишь 12–15 человек, два моих менеджера на тренинг «Модель консультационных продаж» собрали группу из 85 человек.

# 11

## Как продавать через семинары и презентации



Скорее всего, вам известно, что сейчас огромное количество товаров и услуг продается именно через презентации и семинары. Элитная недвижимость, компьютерные технологии, инновационные продукты и услуги в некоторых случаях продаются еще до того момента, как потенциальный клиент сможет их увидеть.

Вспомните хотя бы презентации Стива Джобса, которые вызывали у желающих приобрести его новый продукт настоящее помешательство уже в тот момент, когда очередной гаджет от Apple только готовился к выходу на рынок. Что помогало ему достигать такого успеха? Предоставление правильно организованной информации во время публичных выступлений на презентациях и семинарах.

Мы знаем, что специализированные знания и информация — это валюта XXI века. Многие предприниматели в малом бизнесе могут делать серьезные деньги только на продаже информации.

Во время подготовки программы мероприятия ваша основная задача — пригласить участников. Для этого вам необходима хорошая реклама и правильно подготовленные приглашения. Если вы хотите пригласить большое количество участников, вам необходимо нанять дополнительных сотрудников, чтобы они работали с целевой аудиторией.

Когда я сам приглашаю людей на свои семинары, я сталкиваюсь с достаточно распространенным возражением: один из приглашенных руководителей говорит, что уже был на аналогичном мероприятии и считает, что ему не нужно принимать участие еще в одном, абсолютно таком же.

Как бы вы на моем месте ответили на такое возражение?

Впервые я расскажу вам о способе, с помощью которого нам удавалось продавать сразу по 3, 5, а то и 10 мест на участие в нашей программе.

Итак, возражение, с которым сталкивается менеджер по продаже семинаров (и это может быть не только обучающий семинар или тренинг, но и любое другое мероприятие, на которое вы приглашаете своего потенциального клиента):

**«Я уже был на аналогичном семинаре и не хочу принимать участие еще в одном».**

**Менеджер говорит:**

Вы получили все результаты, которые ожидали?

*Если клиент отвечает «да», спросите его:*

Если бы вы могли получить лучшее качество результатов и большее количество, заинтересовало бы вас участие в таком мероприятии/такое предложение?

Скажите, весь ваш персонал принимал участие в этом семинаре/тренинге или только часть? А кто принимал участие?

А в каком семинаре вы принимали участие? Где это было? Когда? Как вы выбрали этот семинар? Что понравилось вам в этом тренинге больше всего?

Вы были на том семинаре какое-то количество месяцев назад и могли уже что-то забыть. Не хотели бы вы освежить в памяти полученные знания и получить новые?

Доктора, юристы, бухгалтеры обязаны принимать участие в семинарах по повышению квалификации на регулярной основе, а не один раз в год. Почему бы и вам не делать для своих менеджеров то же самое? Что нужно улучшить в вашей

компании? В каком улучшении нуждается ваш персонал? Мы можем помочь вам достичь этого.

Содержал ли тренинг, в котором вы принимали участие, не только техники продаж, но и технологии развития личностного роста? Повышал ли он уровень мотивации? Наш тренинг предлагает много инструментов как для личностного роста, так и для развития бизнес-компетенций. Как правило, на других тренингах люди скучают, так как им просто пересказывают книжки по чему-либо. В нашем же тренинге присутствует большое количество практических упражнений и «обратная связь».

Я рад, что в вашей компании ценится обучение и персональное развитие. Такие компании становятся нашими самыми лучшими клиентами. Почему вы принимали участие в этом мероприятии?

Вы получили на том тренинге то, что хотели? Какие другие компетенции вашего персонала все еще нуждаются в росте и улучшении?

Вы принимали участие в другом семинаре? Разве участие том семинаре не мотивировало вас? Не подтолкнуло вас на более высокий уровень развития? Не помогло вам стать более образованным и более профессионально грамотным?

Программа, на которую я вас приглашаю, — это невероятно выгодная сделка. С вами будет работать эксперт международного уровня Турман Владимир Викторович. Консалтинговые проекты, которыми он занимается, стоят от 1,5 миллионов рублей. У вас есть возможность у него учиться целый месяц — без отрыва от работы, в вечернее время, несколько раз в неделю, всего за 25 000 рублей. Мы проводим такие тренинги только один раз в год. Зачем вам ждать целый год? Примите участие прямо сейчас.

Зачем ограничивать себя в знаниях и успешном росте вашего бизнеса?

Это был однодневный или двухдневный тренинг? Наши участники говорили нам, что им больше всего нравилось,

когда они приходили после работы и задавали вопросы по всем сложным ситуациям, которые происходили у них в процессе рабочего дня. Они получали соответствующие рекомендации, чтобы на следующий день прийти на работу и сделать многие вещи по-новому.

Вам хочется потратить несколько десятков тысяч рублей, полететь в Москву и пройти обучение там? Зачем? Москва уже пришла к вам! У нас один из лучших тренеров России по очень ВЫГОДНОЙ цене. Почему бы вам не принять участие в этой программе?

Вы принимали участие в другом семинаре совсем недавно? Отлично! Вы — человек, который по-настоящему понимает пользу качественного обучения.

Сколько ваших сотрудников принимало участие в семинаре? А кто не принимал? Даже Арнольд Шварценеггер говорил, что повторение — это ключ к лучшим достижениям. И я предлагаю вам отличный способ, чтобы ваши менеджеры стали еще более компетентными, чем сейчас. Посмотрите на любого профессионального спортсмена. Что он делает, чтобы достичь лучших результатов? Правильно, он тренируется и постоянно практикуется. Примите участие в нашей программе, и я гарантирую, что ваши результаты станут еще лучше.

Что отличает специалистов, которые являются просто хорошими исполнителями, от тех, кто является по-настоящему лучшими? Лучшие из лучших постоянно развивают себя и совершенствуют свои профессиональные навыки. И у вас есть реальный шанс улучшить ваши показатели/результаты ваших сотрудников.

Поскольку вы принимали участие в тренинге совсем недавно, вы больше, чем кто-либо, оцените преимущества нашего предложения. Люди тратят гораздо больше денег, даже до 15 тысяч, чтобы принять участие всего лишь в двухдневном тренинге. Почему бы вам не принять участие в месячном курсе всего за 25 000 рублей? Обучение будет проходить в течение месяца, в вечернее время, без отрыва от работы и под руководством эксперта, корпоративный

тренинг которого, даже если бы вы хотели его заказать, стоил бы вам от 250 000 рублей.

Это самая серьезная программа, которая будет проходить в Саратове в следующем году. Почему бы вам не принять в ней участие и самому не убедиться, что это так?

Вы принимали участие в подобном семинаре совсем недавно? Вам давали специальную скидку за 5 и более человек? Мы предложим вам \_\_\_\_\_. Таким образом, вы сэкономите на корпоративном тренинге от 30 до 75 тысяч рублей. Мы предлагаем вам лучшую программу по обучению и развитию персонала из всех, которые только существуют.

Вам больше никогда не нужно будет принимать участие в тренингах, если вы просто примете участие в нашем. Вы получите все, что вам нужно для развития вашего бизнеса, привлечения клиентов и увеличения объемов продаж. Об этом вы узнаете в нашей программе.

Вы должны участвовать в нашей программе. Ваш персонал должен участвовать в нашей программе. Сколько участников вы хотите к нам послать?

Вы думаете, что будете перегружены от участия в слишком большом количестве семинаров? Если после каждого занятия ваши сотрудники будут записывать только по одному способу работы с возражениями, которые они могут дальше использовать, это не перегрузит их. Вы не будете перегружены. Я предлагаю вам принять участие в невероятно интересном семинаре, ведь работа с возражениями — это чрезвычайно важный навык, не так ли?

Помните, пожалуйста, что мы предлагаем гарантию возврата денег, поэтому для вас не существует никакого риска участия в нашей программе, и вы можете послать столько сотрудников, сколько хотите. Какое количество людей вам хотелось бы направить к нам?

Вы знаете, это похоже на то, как если бы человек сказал, что он уже окончил среднюю школу и ему не нужно дальше получать образование и поступать в университет. Зачем

останавливаться? Почему бы вам не узнать больше и не добиться лучшего с помощью того, что вы получите и узнаете из нашей программы?

Поднимите свой авторитет в глазах вашего персонала: не давайте им минимум, а дайте им максимум. Дайте им качественное бизнес-образование. Помогите им стать суперзвездами продаж. Это единственный раз, когда мы проводим эту программу. Потом она будет доступна за те же самые деньги только в видео- и аудиоформате. А сейчас у вас есть реальная возможность принять участие в живом тренинге и получить все преимущества от живого участия.

Вы уже принимали участие в другом тренинге? Примите мои поздравления! Я также принимаю участие в большом количестве тренингов и семинаров, и вот почему на вашем месте я бы ни за что не пропустил эту программу...

Ваша компания вряд ли найдет для себя 250 тысяч рублей, чтобы провести у себя такой корпоративный тренинг. Расписание Владимира Викторовича сейчас чрезвычайно насыщено. Примите участие в этой программе и сохраните более 100 тысяч. Воспользуйтесь этой уникальной возможностью.

Вы недавно принимали участие в семинаре? Отлично! А кто его проводил? Поскольку вы не слышали и не принимали участие в программе Владимира Викторовича Турмана, эти две программы нельзя сравнивать. Наша мотивационная программа является абсолютно новой, она направлена на развитие ключевых компетенций и на решение самой сложной проблемы, с которой сталкиваются менеджеры по продажам, — эффективной работе с возражениями.

Кто проводил тренинг, в котором вы принимали участие? Вам понравилось? Отлично! Но я вам гарантирую, что вы полюбите и будете использовать в реальной жизни то, чему научитесь на нашей программе.

Когда вы принимали участие в этом семинаре? Это было практически год назад? А не считаете ли вы, что вам необходимо обновить ваши знания?

Вы принимали участие в другом семинаре? Какая тема у него была? В нашей программе речь будет идти о совершенно других вещах.

Нужно действительно совсем немного времени и денег для того, чтобы пройти лучшую образовательную программу международного уровня у нас в Саратове, не тратя деньги на командировочные.

Вы действительно помните и применяете все, что узнали на той программе? Почему бы вам не обновить свои знания и не приобрести более эффективные инструменты для решения ваших бизнес-задач?

Я так понимаю, что не все сотрудники вашей компании принимали участие в том тренинге. Давайте определим тех, кто не принимал участие в той программе, и пригласим их на наше мероприятие.

Мы предлагаем вам принять участие в одной из лучших программ Российской Федерации по работе с возражениями. То, что мы предлагаем, — это самое лучшее по самой низкой цене. Где вы еще можете заплатить такую цену?

То, что мы предлагаем, — это самое лучшее по самой выгодной цене. Лучше этого просто не существует. Вы можете найти где-то еще такую же программу по такой цене? Итак, сколько сотрудников вы к нам направите?

Вы принимали участие в другой программе? Хорошо. Даже если бы вы пригласили Владимира Викторовича провести для вас корпоративный тренинг, вам бы пришлось заплатить от 150 тысяч и ждать несколько месяцев, учитывая его плотный график.

Возможность принять участие в этой программе по такой цене есть только сейчас. В другой раз мы планируем проводить программу только в следующем году. И она будет посвящена совершенно другой теме — «Закрытию продаж». Зачем так рисковать? Много может измениться до следующего года. А вы можете реально увеличить свой объем продаж и доходов уже в этом году.

Это был однодневный или двухдневный тренинг? *(Если клиент говорит «Да».)* Я знаю, что за такое небольшое время можно предоставить лишь небольшое количество информации. Практически невозможно изучить ни одну из тем, которые презентуются на тренинге. Посмотрите нашу программу, и вы поймете, что она просто фантастическая — образовательная и мотивационная. Какое количество людей вы хотели бы послать на нее?

Это был однодневный или более долгий тренинг? *(Если клиент говорит, что тренинг длился несколько дней или неделю.)* Проблема таких тренингов заключается в том, что люди на них начинают просто скучать. Они сидят целый день, и у них нет возможности получить обратную связь. Я гарантирую вам, что вы и ваши сотрудники будете не просто получать новую информацию. В начале каждого занятия ваши сотрудники будут получать обратную связь и приобретать новые навыки. Каждый раз, возвращаясь в офис, ваши коллеги смогут делать большее количество продаж, чем до этого. Эта программа стимулирует их быть более ответственными, активными, и им будет просто некогда на ней скучать.

Вы принимали участие в другом семинаре совсем недавно? В нашей стране тысячи программ, но нет ни одной похожей на нашу. И вот почему...

Вы принимали участие в другом семинаре совсем недавно? Давайте будем сравнивать яблоки с яблоками, а не яблоки с апельсинами. Наш семинар уникален. Разве предыдущий семинар проводил бизнес-тренер международного уровня, который подготавливал и обучал топ-менеджеров таких компаний, как «Билайн», «Тойота», «Лексус», «Пежо», «Роберт Бош», «Экспресс-Волга», финансовой группы «Лайф», ИФД «Капитал»? Конечно же, нет. Тогда как вы можете сравнивать тот семинар с нашей уникальной программой? Я уверен, что программа, в которой вы принимали участие, достаточно хороша, однако эта существенно от нее отличается.

Мы специализируемся на программах, которые дают результат уже на следующий день после их применения. Наши программы — это лучшие тренинги, которые только могут быть в данной области. Почему бы вам не принять участие в нашей программе для того, чтобы приобрести новый опыт? Вы ведь ничем не рискуете.

Вы как-то уговаривали или убеждали ваших сотрудников принять участие в той программе? Если да, то у нас такого никогда не происходит. После первого занятия участники просто умоляют послать их к нам снова, а иногда даже идут за свой счет. И вот почему...

Не была ли та программа полностью сконцентрирована на технических аспектах вашего продукта, так называемый «тренинг по продукту», который проводят компании-поставщики или производители продукции? *(Если клиент говорит «Да».)* Это очень хорошо, потому что мы сосредоточиваемся на клиентах, на том, что называется консультационными продажами. Почему бы вам не услышать одного из лучших бизнес-тренеров, который будет учить ваш персонал закрывать большее количество продаж? Я гарантирую, что информация, полученная на нашей программе, станет отличным дополнением к тому набору знаний, которым уже располагают сотрудники вашей организации.

Помните, что вне зависимости от того, встречаетесь ли вы с клиентом лицом к лицу, делаете продажи по телефону или на каком-то мероприятии, ваши результаты могут увеличиться в геометрической прогрессии, если вы улучшите качество, силу и эффективность ваших торговых презентаций. Вы, конечно, не сможете читать свои записи, когда будете находиться прямо перед клиентом. Однако просмотреть их перед встречей — это лучшее использование вашего времени в данной ситуации.

# 12

## Зачем нужна предварительная подготовка

