

СОДЕРЖАНИЕ

Коротко о книге 11

- О чем книга..... 11
- Кому будет полезна книга..... 12
- Об авторе 15

О продаже услуг 16

- Мир продаж невидимого 16
- Что такое продажи услуг..... 18
- Продажи услуг vs продажи товаров..... 19
- Что общего между продажами товаров и услуг..... 21
- Чем различаются продажи услуг в секторах B2B и B2C ... 23
- О конкуренции в сфере услуг..... 24
- Какие услуги нужны корпоративным клиентам..... 28

Активные продажи услуг 31

- Поиск прибыльных клиентов..... 33
 - Методы поиска клиентов 37
 - Где и как искать клиентов в Интернете..... 40
- Формирование спроса у клиентов 43

Как делать холодные звонки при продаже услуг. . . 49

Влияет ли количество звонков на объем продаж	49
Правильные холодные звонки	51
Как готовиться к холодным звонкам	53
Страх перед холодными звонками.....	55
Простые способы установления первичного контакта.....	59
Как правильно совершать холодные звонки.....	61
Холодные звонки: как звонить лицам, принимающим решения	63
Работайте только с лицами, принимающими решения.....	66
Как назначить встречу с клиентами	68
План встречи	72
Скрипты холодных звонков	74
Скрипт для холодных звонков при продаже несложных услуг.....	75
Скрипт для холодных звонков при продаже сложных услуг	76

Работа с возражениями во время продажи услуг 77

Чем различаются возражения и отговорки клиентов	77
Отговорки клиентов.....	78
Пять распространенных возражений клиентов.....	79
Клиент говорит: «Пришлите свое коммерческое предложение»	79

Клиент говорит: «Нам ничего не нужно».....	82
Клиент говорит: «Мы покупаем дешевле».....	85
Клиент говорит: «Дорого».....	88
Клиент говорит: «Дешево».....	91
Как правильно вести деловую переписку	93
Почему не стоит заниматься перепиской.....	93
Как работать с почтовым ящиком.....	95
Десять правил написания делового письма.....	97
Понимание клиента	104
Чего хотят клиенты для принятия решения.....	104
Три основных фактора для принятия решения.....	105
Требования к продавцам.....	106
Десять требований клиента к своему поставщику услуг.....	107
О стоимости услуг.....	110
Эффективная презентация услуг.	114
Подготовка к презентации.....	114
Кто будет присутствовать на презентации.....	115
Как рассказать об услугах.....	117
Как показать услугу.....	120
Как попробовать услугу.....	122
Как должны сидеть участники во время презентации....	124

Продажи невидимого

Продающие wow-слайды.....	124
Как делать классную презентацию в PowerPoint	125
Двадцать навыков идеального презентатора	128

Бизнес-переговорщик 131

Особенности ведения переговоров при продаже услуг	131
Подготовка к переговорам.....	133
План подготовки к переговорам с потенциальным клиентом	135
Советы бизнес-переговорщику	137
Научитесь задавать правильные вопросы	141
Пятнадцать советов о том, как обсудить ценовой вопрос	144
Переговоры без ультиматума.....	148
Как завершить переговоры	150
Мягкие продажи	151
Продающий сайт.....	153
Мягкий подход в мессенджерах	154
Продажи через контент.....	154
Мягкие продажи для менеджеров	155

Маркетинг услуг 158

Продавец или маркетолог?	158
Анализ конкурентов	159

Как победить конкурентов	161
Возражения относительно конкурентов	162
Как относиться к конкурентам	163
Как изучать и контролировать своих конкурентов	166
Отличный сервис.	169
Сервис или service?	169
Что такое отличный сервис	171
Как проверить уровень сервиса в вашей компании	173
Анкета по качеству обслуживания клиентов	174
Эмоциональные продажи	178
Удержание существующих клиентов	180
Как получить правильные рекомендации от клиентов ...	184
Личная эффективность продавца	189
План работы менеджера по продажам	189
Самое главное в жизни	190
Экспертное позиционирование	192
Сколько стоит ваше время	194
Мотивация менеджера по продажам	197
Десять мифов об эффективной продаже	199
Послесловие	204