ОГЛАВЛЕНИЕ

Предисловие 7

Глава 1. Скрипты: боевые слоны продаж 12

Откуда взялась идея скриптов 12

Скрипты – важный инструмент продаж 13

Три причины для внедрения скриптов 15

Создание скриптов – прямая обязанность руководителя 18

В каких случаях надо все бросить и заняться созданием скриптов для своего отдела продаж 19

Как оценить, какую отдачу может дать создание скриптов в вашем бизнесе 20

Как эта книга поможет создать продающие скрипты 24

Глава 2. Основные закономерности скриптов 25

Счастье клиента – сердце продаж 25

Жесткие скрипты 27

Токсичные последствия использования жестких скриптов 28

Единственный выход – вариативные скрипты 30

Типовые ошибки при написании скриптов 32

Правило 21 раза 38

Как приступить к созданию скриптов 39

Глава 3. Из чего состоят боевые слоны продаж 42

Формула скриптов 42

Структура скриптов 43

С чего начать 47
Последовательность разработки блоков 52

Глава 4. Презентация — основной блок для скриптов 55
Презентация. Какое счастье мы продаем 55
Как акцент на выгодах работает на практике 60
Презентация. Как донести счастье до мозга и печени клиента 62
Презентация. Усилители выгоды 69
Типовые вопросы клиента 74
Проверка 76

Глава 5. Скрипты для сбора информации 79
Зачем собирать информацию 79
«Говорящая» информация 81
Сбор информации. Вопросы 88
Что важно при написании вопросов в скриптах 90
Коммерческий эффект от использования вопросов 93

Глава 6. Речевые модули для отработки сомнений 96
Выгода против сомнений 96
Что важно при разработке скриптов для работы с сомнениями 97
Таблица приемов для работы с сомнениями 99
Вопросы против сомнений 101
Прием «Согласись и опровергни» 105
Из каких аргументов должно состоять опровержение 107
Наглядность против сомнений 122

Глава 7. Установление контакта и договоренность 127
Блок 1 «Установление контакта» 127
Позитивные фразы 128
Как хорошее отношение работает на практике 131
Блок 5 «Договоренность» 132
Что получилось в итоге 136

Глава 8. Как собрать сценарий разговора 138
Конструктор лего 138
Технология сборки 139
Инструкция по сборке скриптов 141
Приемы, которые важны для диалога 146
Как усилить скрипты с помощью невербальных компонентов 148

Глава 9. Разные модели продаж 161
Особенности сценариев для разных форм продаж 161
Холодный звонок – подружиться за 3 минуты 162
Приемы установления контакта при холодном звонке 163
Продажа по заявке 177
На что надо обратить внимание 179
Скрипты для встречи 183
Слайды: те же скрипты, только наглядно 187
Скрипты для мероприятий 193
Продажа в мессенджерах 195

Глава 10. Как внедрить скрипты 207
Почему этап внедрения необходим 207
Какие мифы могут остановить вас на пути внедрения скриптов 210
Что входит в процесс внедрения 214

Глава 11. Инструменты обучения 216
Мини-лекции 216
Экзамен на знание скриптов 219
Упражнения для летучки 223
Тренинги – это важно! 229
Обучающие видео (создание видеоскриптов) 231

Глава 12. Инструменты контроля 235
Нет контроля – нет продаж 235
Карточка клиента в CRM-системе 236

Отчет по результатам встречи/звонка 246
Сценарий продаж 249
Как автоматизировать сборку сценария продаж 256
Чек-лист 259
Балльная оценка 264

Глава 13. Инструменты мотивации 267
Печальная история демотивации 267
Развивающая обратная связь 268
Прослушка 274
Конкурс 277
«Ништяки» за небольшие результаты 280
Премирование за «длинные» результаты 283

Глава 14. Боевые слоны продаж и коммерческие результаты 286
Когда ждать коммерческих результатов. 286
Как внедрение скриптов работает на практике 288
Еще один пример, который вас точно воодушевит 295

Заключение. 301