

ПРОДАЖІ. МЕТОДИ УСПІШНИХ ПРОДАЖІВ

Продажі – це реалізація товарів та послуг кінцевому споживачеві шляхом індивідуальної презентації товарів чи послуг.

Існують певні чинники, які визначають буде продаж успішною чи ні. Вони всі помічаються на перших секундах спілкування. Це – зовнішній вигляд, голос і, звісно, інформація. Іншими словами, перше враження надзвичайно важливе, тому що ці емоції, почуття, думку, які склались на початку, дуже важко змінити.

Першим враженням має перейматись продажник і відповідати таким пунктам:

- бути охайним;
- ввічливо, грамотно і приємно розмовляти;
- бути комунікабельним та неконфліктним;
- ідеально знати товари чи послуги, які продає.

«В успішного продавця має бути всюди порядок – в голові, вдома, на роботі. Він має бути впевнений у собі, мати позитивну енергетику. Покупець все зауважує. Він не думає про продаж, а підтримує комунікацію на дружньому рівні. Продавець допомагає придбати, а не продає. Якщо клієнт прийшов, у нього вже є бажання та інтерес. Основне завдання продавця – виявити потребу», – Іван Бойко, керівник ТОВ «Арія Моторс».

Менеджер з продажів – одна з найбільш популярних професій, його задачі – продаж товарів і послуг компанії, розширення кола клієнтів та підтримання партнерських відносин з ними. Посада менеджера з продажу є в будь-якій компанії, фірмі або організації, що займається тим чи іншим видом торговельної діяльності [1].

Мета професійного продавця – викликати у клієнта бажання здійснити покупку, швидко обґрунтовуючи її раціональність, підбираючи необхідну інформацію та аргументи. Продати продукт означає дати клієнтові те, чого він раніше не хотів; дати те, що клієнт хотів, проте, в набагато більшій кількості; дати те, що клієнт хотів, але не за його ціною, а своєю [2].

Основні принципи успішних продажів:

- слухати і чути клієнта (щоб дізнатися потреби і підготувати переконливі аргументи);
- виявити проблему клієнта і допомогти її вирішити (не потрібно говорити про товар чи послугу, потрібно – про вигоду);
- підготуватися до розмови (знати, з чого розпочинати, як встановлювати контакт, що запитувати, як опрацьовувати заперечення та як завершити розмову);

- дати знати клієнту, що він важливий (якщо вдасться дати клієнтові можливість відчувати себе важливим – він буде співпрацювати з вами довго і щасливо) [3];

- залишатися спокійним і впевненим незважаючи ні на що (усі люблять впевнених і довіряють тільки таким).

Проте проблема в тому, що покупці не люблять, коли їм відкрито продають, тому продавники змушені вдаватися до методів ефективних продажів.

Ось опис декількох з них:

1. SPIN-продажі. Суть цього методу в тому, щоб ставити правильні навідні питання покупцю. Аббревіатура SPIN розшифровується як ситуаційні (situation), проблемні (problem), питання про наслідки (implication) та потреби у вирішенні (need-payoff).

2. SNAP-продажі. Мета – переконати покупця, що він усе вирішив самостійно.

3. Challenger Sale. Суть методу в тому, щоб з усіх типів менеджерів бути саме чемпіоном. Їх тактика – це 3 дії: інформація, персоналізація та контроль, що є дуже ефективною стратегією.

4. Консультативні продажі. Завдання цього методу: запитувати, слухати і допомагати [4].

5. НЛП. Тут потрібні знання психології. Продавець ненав'язливо відтворює жести клієнта, торкається руки чи плеча, робить компліменти та погоджується.

6. Метод «заякування». Мета – підштовхнути клієнта до дії. Варто тільки сказати про малу кількість товару, великий попит, або «цей товар не для всіх, лише для обраних» [5].

7. Метод Бенджаміна Франкліна. Президент США завжди, коли сумнівався, обдумував усі плюси та мінуси. Метод полягає в тому, щоб запропонувати клієнту самому зважити всі «за» і «проти», але підготувати контраргументи на його «проти».

8. Метод «Зараз або ніколи». Завдання: викликати у клієнта відчуття втраченої угоди, тригернути терміновістю. Метод є трохи жорстким, тому важливо не переборщити з тиском на людину.

9. Метод візуалізації. Презентація – все, що потрібно у цьому методі. Підходить для випадків, коли інформації надто багато, а продати потрібно легко та привабливо.

10. Метод емпатії – зробити клієнта героєм своєї історії. «Мені треба подумати» – найпоширеніша відповідь серед потенційних клієнтів під час дзвінка. Сейлз-менеджер може використовувати жорстку техніку, щоби спробувати закрити угоду, але не всі контракти підписуються завдяки тиску. Техніку емпатії можна застосовувати на фінальному етапі зустрічі, коли очевидно, що людина не готова ухвалити остаточне рішення зараз. Це допоможе вам створити особливий зв'язок із клієнтом [6].

Методи продажів – це чудовий інструмент для збільшення доходу компанії, тому їх потрібно знати і застосовувати кожному менеджеру з продажів для ефективного виконання своїх обов'язків. Вони відіграють

критичну роль у розвитку та успіху будь-якого бізнесу. Методи продажів дозволяють ефективно взаємодіяти з потенційними клієнтами, збільшувати обсяги продажів і підвищувати лояльність клієнтів. А це сприяє стабільному росту і розвитку бізнесу і зміцненню позицій на ринку.

Кожен із цих методів є робочим та ефективним для одного продукту, але водночас може не працювати для іншого. Продавати – це мистецтво, а справжній продажник – це людина, яка знає, що і в який момент потрібно сказати, як вчинити, де натиснути на клієнта, а де відпустити.

Список використаних джерел:

1. Менеджер з продажів. URL: https://talent.ua/resume-shablon/manager_po_prodagam
2. Каляндрук, Х. В. Ефективні продажі банківських продуктів та послуг [Текст] / Христина Володимирівна Каляндрук, Марта Василівна Дмитришин // Економічна наука сьогодення : зб. тез доп. наук.-практ. конф. [Івано-Франківськ, 29 жовт. 2020 р.] / редкол. : Г. І. Ляхович, Л. М. Алексеєнко, І. М. Білецька [та ін.]; відп. за вип. Г. І. Ляхович. – Івано-Франківськ : НАІР, 2020. – Т. 2. – С. 161-162
3. ЩО ЦЕ ТАКЕ: УСПІШНІ ТА ЕФЕКТИВНІ ПРОДАЖІ? URL: <https://bc-club.org.ua/guidebook/articles/scho-ce-take-uspishni-ta-efektyvni-prodazhi.html>
4. 4 ефективні методи продажів. URL: <https://laba.ua/blog/897-4-effektivnyh-metoda-prodazh>
5. Ефективні технології продажів. URL: <https://online.novaposhta.education/blog/efektivni-tehnologii-prodazhiv#6300>
6. 8 прийомів продажу, які допоможуть закрити угоду. URL: <https://laba.ua/blog/3352-8-priemov-prodazh-kotorye-pomogut-zakryt-sdelku>