



Продажи – это наука со своими правилами и закономерностями

Продажи по методу SPIN

Целевая группа

Курс предназначен для специалистов в сфере продаж, желающих усовершенствовать свои навыки ведения коммерческих переговоров.

Курс наилучшим образом подойдет сотрудникам, развивающим текущих клиентов компании и занимающихся развитием клиентской базы в целом.

Требуемый желаемый уровень предварительной подготовки участников – продвинутый, желательно предварительно пройти базовое обучение по продажам или ведению переговоров.

Цель курса

Дать участникам инструменты и методы применения методики SPIN.

Длительность

1 день

Методика

Занятия основаны на упражнениях по отработке методики SPIN в различных переговорных ситуациях.

На тренинге используются специально подготовленные case study и разбираются ситуации участников.

Назаров Алексей

Бизнес тренер и консультант - Управление продажами и развитие навыков продаж

+7 916 522 16 45

Nazarov.nvision@gmail.com; www.anazarov.org



Продажи – это наука со своими правилами и закономерностями

Содержание

Основная идея продажи по методу SPIN

- Как и когда была создана данная методика
- Суть методики, основные отличия от других подходов
- Особенности продажи в сегменте B2B
- Роль SPIN в достижении результата продаж
- Ситуация воздействия в переговорах, задачи и роль продавца
- Структура эффективных переговоров и оказание влияния на клиента

Продажа идеи или переговоры, использование SPIN

- В чем разница этих этапов
- Этапы процесса продажи идеи и что на это влияет
- Корректировка ожиданий клиента, как это делается
- Переговоры – как мы можем использовать SPIN
- Как поступают лучшие продавцы
- Какие вопросы они задают

Роль вопросов в продажах и влияние на клиента

- Роль различных вопросов в принятии решения клиентом
- Уместность и не уместность вопросов
- Что мы хотим знать о клиенте
- Что влияет на принятие клиентом положительного решения о покупке
- Потребности и их источники
- Типы вопросов
- Эффективная вопросная техника
- Различные типы клиентов, чем они отличаются

«S» Ситуационные вопросы (Situation)

- Что такое ситуационные вопросы
- Их место в переговорах

Назаров Алексей

Бизнес тренер и консультант - Управление продажами и развитие навыков продаж

+7 916 522 16 45

Nazarov.nvision@gmail.com; www.anazarov.org



Продажи – это наука со своими правилами и закономерностями

- Степень их влияния на клиента
- Сколько их должно быть
- Какую информацию мы получаем, задавая ситуационные вопросы
- В какой области можно/нужно собирать информацию

Упражнение по формулированию и использованию вопросов

«Р» Проблемные вопросы (Problem)

- Что такое проблемные вопросы
- Их место в переговорах и степень их влияния на клиента
- Откуда берутся проблемы у клиента. Всегда ли у нас есть способности их разрешить
- Составление потенциального списка проблем клиента
- Соотнесение проблем клиента с нашими
- Сколько их должно быть
- Какое влияние мы оказываем на клиента, используя проблемные вопросы
- Степень их влияния на процесс переговоров

Упражнение по формулированию и использованию вопросов

Совершенствование опыта переговоров

Тест на определение мотивации на рабочем месте и объяснения как мотивационный профиль влияет на поведение сотрудников. Анализ результатов. Рекомендации.
Определение областей развития переговорных навыков.

«I» Извлекающие вопросы (Implication)

- Что такое извлекающие вопросы
- Их место в переговорах и степень их влияния на клиента
- Извлекающие вопросы как предварительное предложение решения
- Использование вопросов как инструмент оценки степени «проблемности» и готовности к их решению клиентом
- Выявление «боли» клиента и тяжести последствий для него
- Степень их влияния на процесс переговоров. Подчеркивание и акцентирование внимания
- Оценка полной стоимости «отсутствия изменений» для клиента

Упражнение по формулированию и использованию вопросов

Назаров Алексей

Бизнес тренер и консультант - Управление продажами и развитие навыков продаж

+7 916 522 16 45

Nazarov.nvision@gmail.com; www.anazarov.org



Продажи – это наука со своими правилами и закономерностями

«N» Направляющие вопросы (Need)

- Что такое направляющие вопросы
- Их место в переговорах и степень их влияния на клиента
- Направляющие вопросы как подготовка к предложению нашего решения
- Направляющие вопросы как инструмент формулирования предложения в виде вопроса
- А что мы можем предложить клиенту
- Какие проблемы и «боли» снимают наши решения
- Как правильно делать предложение клиенту с акцентированием на ценности решения

Упражнение по формулированию и использованию вопросов

Аргументация, ориентированная на принятие клиентом положительного решения

- Формирование аргументов, основанное на понимании положения клиента и его потребностей
- Воронка аргументов
- Техника эффективной аргументации
- Формирование банка аргументов
- Практическое упражнение на отработку техники эффективной аргументации

Практический кейс. Проведение встречи с целью выяснения потребностей клиента. Моделирование реальной ситуации. Анализ. Обратная связь участников.

Достижение решения на переговорах по продаже

- Методы воздействия на клиента с целью принятия им положительного решения
- Способы завершения сделки
- Практическое упражнение на отработку способов завершения сделки
- Этап закрытия переговоров. Основные ошибки и рекомендации

Практический кейс. Проведение встречи с целью продажи решения. Моделирование реальной ситуации. Видеозапись. Анализ. Обратная связь участников.

Назаров Алексей

Бизнес тренер и консультант - Управление продажами и развитие навыков продаж

+7 916 522 16 45

Nazarov.nvision@gmail.com; www.anazarov.org



Продажи – это наука со своими правилами и закономерностями

Результат

- Участники тренинга структурируют собственный опыт и оценят свой стиль проведения коммерческих переговоров по методике SPIN
- Получат эффективные модели проведения переговоров с клиентами
- Отработают навыки и техники проведения коммерческих переговоров с использованием методики SPIN
- Смогут уверенно чувствовать себя в любой переговорной ситуации, благодаря полученным навыкам, моделям и их практической отработке.

Назаров Алексей

Бизнес тренер и консультант - Управление продажами и развитие навыков продаж

+7 916 522 16 45

Nazarov.nvision@gmail.com; www.anazarov.org