

18+ Денис Дашкевич

АКТИВНЫЕ В2В ПРОДАЖИ

все инструменты менеджера

✓ Скрипты продаж

✓ Секреты личных встреч

✓ Готовые ответы на возражения

✓ Презентация

✓ Коммерческое предложение

✓ Разработка УТП

www.master-sales.net

Денис Дашкевич

**Активные B2B продажи. Все
инструменты менеджера**

«Издательские решения»

Дашкевич Д.

Активные B2B продажи. Все инструменты менеджера /
Д. Дашкевич — «Издательские решения»,

ISBN 978-5-00-510269-0

Практическое пособие для менеджеров по продажам. В книге изложены и представлены высокоэффективные инструменты для достижения максимальных результатов в b2b продажах. Материалы собраны с учетом личного опыта продаж автора и его тренерской деятельности.

ISBN 978-5-00-510269-0

© Дашкевич Д.
© Издательские решения

Содержание

Введение	6
Инструмент 1. Как легко пройти «упрямого» секретаря?	8
Чек-лист 1. 10 лучших способов, как пройти секретаря	9
Скрипт холодного звонка	12
Инструмент 2. Начните разговор с клиентом правильно	13
Чек-лист 2. 3 шага, как правильно начать разговор с клиентом при холодном звонке?	15
Инструмент 3. Работа с отговорками клиента при холодном звонке. Что ответить?	16
Чек-лист 3. Готовые ответы на отговорки клиента	18
Инструмент 4. Как назначить встречу при холодном звонке?	19
Конец ознакомительного фрагмента.	20

Активные B2B продажи. Все инструменты менеджера

Денис Дашкевич

© Денис Дашкевич, 2020

ISBN 978-5-0051-0269-0

Создано в интеллектуальной издательской системе Ridero

Введение

Приветствую вас, уважаемый читатель!

Прежде чем вы начнёте читать эту книгу, я хочу представиться.

Меня зовут Денис Дашкевич, я практикующий продавец, консультант и бизнес-тренер по продажам.

Большую часть своей профессиональной деятельности я работал менеджером по продажам. Да-да, я был в вашей «шкуре»: совершал холодные звонки, ездил на встречи и вёл переговоры с клиентами.

Работая менеджером, я продавал разные товары. В основном, это были поставки электрооборудования.

За то время, которое я занимался активными В2В-продажами, я постоянно сталкивался с одними и теми же проблемами, начиная от проблемы обхода «упрямых» секретарей и заканчивая словами клиента «нам всё нравится, будем с вами работать» – и тишина....

Скажу честно, меня всё это сильно раздражало.

Вот поэтому родилась идея написать книгу для нас – менеджеров по продажам, которая будет упрощать работу, помогать преодолевать все эти проблемы с легкостью и добиваться поставленных целей без преград.

Для РОПов и собственников эта книга будет не менее полезна.

В ваших руках – руководство с эффективными инструментами, которые нужно внедрить в отдел продаж для достижения максимальных показателей.

В книге, которую вы сейчас читаете, я постарался уместить все основные проблемы, с которыми сталкивается менеджер по продажам в своей работе, и описал инструменты, способные их быстро решить.

Уникальность инструментов в том, что они созданы специально для В2В-продаж. В книге я показываю, как работают инструменты на примере продаж электрооборудования, чтобы у вас было полное понимание того, как это всё работает. Инструменты, которые я предлагаю, универсальны, они подходят для большинства ниш в В2В-продажах. Вы сможете легко адаптировать их под свой продукт и сразу же получить результат.

Эта книга без «воды», в ней я указываю проблему и сразу даю реальные решения.

Если эта книга-помощник понравится читателям, то я буду постоянно дополнять её новыми рабочими инструментами, чтобы вам было легче продавать свой товар.

Книга очень удобна в обращении. Почти для каждого инструмента есть удобный чек-лист, который можно распечатать и сразу использовать в работе.

Перед тем, как вы продолжите чтение книги, прошу вас подписаться на мои страницы в социальных сетях. Здесь я публикую самые новые и эффективные техники для продавцов и их руководителей, которые позволят вам поднять свои продажи на новый уровень.

Я в VK – <https://vk.com/dendashkevich>

Facebook – <https://www.facebook.com/dendashkevich>

instagram – <https://www.instagram.com/dendashkevich/>

Мой сайт – <http://www.master-sales.net>

Для вопросов по проблемным ситуациям в работе – Email denis.kontakt@yandex.ru

Вы подписались? Спасибо. Теперь поехали!

Инструмент 1. Как легко пройти «упрямого» секретаря?

Активные В2В продажи начинаются с того момента, когда менеджер берет телефон в руки для того, чтобы совершить холодный звонок. Как мы все знаем, холодный звонок- это звонок в новую компанию не знакомому человеку, с целью продажи товара/услуги.

Наша задача позвонить в новую компанию, выйти на ЛПР, человека, который принимает решение о покупке нашего товара и услуги и в идеале договориться с ним о встрече.

Но на пути появляется первое препятствие, чтобы нам выйти на ЛПР, для этого нужно пройти «упрямого» секретаря. А как мы все знаем, работа секретаря заключается в том, чтобы не пропустить вас к руководителю, который занят своей работой. Это нормальная ситуация, ведь ежедневно этому человеку поступают десятки звонков с предложениями от различных поставщиков.

Для решения этой проблемы, я собрал 10 лучших способов как пройти любого секретаря. Все они отлично работают и позволяют легко выйти на нужного вам человека.

Чек-лист 1. 10 лучших способов, как пройти секретаря

*Вы можете распечатать этот чек-лист, положить перед собой и сразу использовать в работе.

Способ №1: «Смена менеджера»

Суть способа: Мы звоним в новую компанию и сообщаем следующее:

«Мы с вами уже работаем по поставкам (ваш товар/услуга), и у нас сейчас произошла смена менеджера, который работал с вашей компанией. Напомните имя-отчество руководителя, хотим продолжить совместную работу».

Секретарь без проблем вам говорит имя руководителя и переключает на него. Этот способ очень эффективен при звонках в крупные организации.

Скрипт звонка:

– Здравствуйте, меня зовут Денис компания «Альянс».

– Звоню к вам по важному вопросу. Мы работаем с вашей компанией по поставкам электрооборудования.

– Менеджер, который сопровождал вашу компанию, перешёл в другой отдел, теперь я вместо него.

– Хотим возобновить нашу совместную работу. Напомните, пожалуйста, имя-отчество главного инженера.

Секретарь без проблем сообщает имя сотрудника и переключает на него.

Способ №2: «Соедините с бухгалтерией/ с отделом продаж»

Суть способа: Мы звоним в компанию и попадаем на секретаря. Просим его соединить с бухгалтерией с целью запросить акт сверки. Секретарь нас переключает, и мы через бухгалтерию узнаём имена нужных лиц.

Скрипт звонка:

– Я: Здравствуйте! Меня зовут Денис, компания «Альянс», соедините, пожалуйста, с бухгалтерией.

С: По какому вопросу?

– Я: Хотим запросить акт сверки.

Секретарь вас переключает. Дальше пошел звонок на бухгалтерию, вам отвечают:

Б: Бухгалтерия, слушаю вас.

– Я: Здравствуйте, соедините, пожалуйста, с директором по развитию.

Б: Это бухгалтерия.

– Я: Ой, извините, видимо, я не туда попал, ошибся. Соедините, пожалуйста, с директором по развитию.

Говорим это удивлённо, улыбаясь. На моем YouTube канале есть видео, как я это делаю. Вас переключают либо говорят, что переведут на секретаря.

– Я: Хорошо, только напомните, пожалуйста, отчество директора.

И вам называют его имя. После этого можно вернуться на секретаря, назвав имя директора, и попросить с ним соединить.

Этот способ точно так же работает, если вы звоните в отдел продаж.

Способ №3 «Готовим письмо»

Суть способа: Вы звоните в компанию с целью узнать имя-отчество директора для того, чтобы отправить письмо с согласованием проекта.

Скрипт звонка:

– Здравствуйте, напомните, пожалуйста, отчество вашего директора по развитию.

– Мы готовим письмо по согласованию проекта. Мне нужно отправить письмо в течение 5 минут.

Секретарь называет ФИО директора, после этого вы можете перезвонить, и вас соединят.

Способ №4 «Запрос»

Суть способа: Вы звоните и говорите секретарю, что от их компании пришел запрос на оборудование, и уточняете, с кем можно на эту тему поговорить.

Скрипт звонка:

– От вас пришел запрос на поставку электрооборудования.

– Скажите, с кем я могу об этом поговорить?

Секретарь вам сообщает имя начальника отдела закупок.

Способ №5 «Поиск через ИНН»

Способ, как выйти на гендиректора без прохождения секретаря.

Суть способа: Если вы знаете ИНН компании, то через сайт <https://egrul.nalog.ru/index.html> можно узнать имя гендиректора. Вводим ИНН компании и смотрим, кто руководитель.

Перезваниваем, вас соединяют.

Способ №6: «Авторитетное издание»

Суть способа: В каждом городе есть авторитетное издание, которое все знают, – газета или интернет-портал. Наша задача – позвонить от лица издания и узнать у секретаря имена руководителей, чтобы пригласить их на важное бизнес-мероприятие.

Скрипт звонка:

– Добрый день, меня зовут Денис, газета «Деловая Москва».

– У нас в июне пройдет семинар «Инновации в строительстве» для технических специалистов компаний. Хотели бы пригласить вашего главного инженера на это мероприятие.

– Для этого рассылает именнные пригласительные билеты. Сейчас это бесплатно, в июне будет за деньги.

– Подскажите, пожалуйста, ФИО главного инженера и его почту, чтобы выслать приглашение.

Секретарь без проблем называет имена.

Способ №7: «Письмо»

Суть способа: Вы звоните под видом представителя компании, которая хочет отправить официальное письмо. Вы быстро спрашиваете сначала адрес, индекс, а затем ФИО человека, которому вы хотите отправить письмо. С вероятностью 70% эта информация будет озвучена.

Скрипт звонка:

– Я: Здравствуйте, будьте добры, ваш адрес, хотим отправить письмо.

С: Г. Москва,...

– Я: А индекс?

С: 123456

– Я: И ФИО и должность вашего руководителя.

С вероятностью 70% имя и должность будут озвучены.

Способ №8 «Госструктуры»

Суть способа: Вы звоните и говорите, что вы – представитель госструктуры, и просите соединить с директором.

Скрипт звонка:

– Добрый день. Звоню вам в рамках госпрограммы по поддержке предпринимательства.

– Могу я поговорить с директором?

Велика вероятность, что секретарь вас переключит.

Способ №9 «Организатор»

Суть способа: Вы звоните и говорите секретарю, что вы – представитель директора своей компании, и вам нужно обсудить детали будущей встречи директоров.

Скрипт звонка:

– Добрый день, мне нужно обсудить детали встречи вашего директора с нашим руководителем. Соедините, пожалуйста.

Велика вероятность, что секретарь вас переключит.

Способ №10 «Добавочный номер»

Самый лучший способ обойти секретаря – не попадать на него!

Суть способа: Данный способ отлично работает в компаниях, где есть АТС и добавочные номера.

Пример: Допустим, вы знаете, что у компании есть номер 55-44-55. Чтобы выйти на сотрудников компании, вам нужно воспользоваться поисковиками **yandex.ru** или **google.ru**. В строке поисковика набираем номер, который мы знаем (55-44-55), дальше пробел и сокращенное слово **доб**. Выглядит это так: **55-44-55 доб**.

И вам поисковик покажет все добавочные номера компании по этому номеру. Вы звоните по добавочным номерам и через отделы выходите на нужных лиц.

Уважаемый коллега, для того, чтобы внедрить предложенные способы обхода секретаря в свою работу, выполните следующее задание

Выберите из предложенных способов обхода секретаря вариант, который вам нравится. И попробуйте на практике пройти секретаря данным способом. Повторите способ на 3—5 звонках.

После этого вы научитесь использовать данный способ в своей работе.

Больше приемов о том, как пройти секретаря в моей книге:

Холодные звонки. 10 шагов к встрече с клиентом.

Скрипт холодного звонка

Теперь вы благополучно прошли секретаря и вышли на ЛПР (лицо, принимающее решение).

И тут вопрос: Как начать разговор с клиентом, чтобы заинтересовать его?

Ведь здесь нас ожидает следующая проблема. Этот человек не ждёт нашего звонка. Скорее всего, у него сейчас всё хорошо, он уже покупает наш товар или услугу у другого поставщика. Если бы мы были ему нужны, то он сам бы нам позвонил. Но, к сожалению, такое случается крайне редко.

И всё же мы чётко понимаем профиль компании, понимаем, что наш товар компания покупает, и поэтому пытаемся зайти с предложением, чтобы стать их новым поставщиком.

И вот мы подошли к составлению скрипта холодного звонка.

Что такое скрипт звонка? Скрипт – это тот сценарий разговора с клиентом, в котором прописано, что нужно сказать в той или иной ситуации.

Скрипт холодного звонка состоит из 4 частей:

- 1. Начало разговора с клиентом.**
- 2. Работа с отговорками.**
- 3. Ответы на вопросы клиента.**
- 4. Назначение встречи.**

А теперь давайте подробнее разберём каждый этап.

Давайте подробнее разберём каждый этап.

Инструмент 2. Начните разговор с клиентом правильно

Как правильно начать разговор с ЛПР?

Рассмотрим на примере из жизни. Допустим, я менеджер компании, которая занимается комплексными поставками электрооборудования. И вот я звоню ЛПР. Как правильно начать разговор с ним?

1. Начало разговора с клиентом.

– ЛПР: Да, слушаю.

– Я: **Добрый день, меня зовут Денис Дашкевич, ведущий менеджер компании «Альянс». Простите, не уточнил как Вас зовут?**

– ЛПР: Александр Сергеевич.

– Я: **Очень приятно. Александр Сергеевич, мы занимаемся комплексным поставкам электрооборудования, хотим с Вами работать по этому направлению. Скажите, пожалуйста, что для это нужно?**

Данная фраза содержит несколько ключевых моментов.

– **Первое:** Вы говорите, как вас зовут и какую компанию вы представляете.

В моем случае я сказал: Меня зовут Денис Дашкевич, ведущий менеджер компании «Альянс».

– **Второе:** Вы обозначаете цель вашего звонка.

В моем случае: **Мы занимаемся комплексным поставкам электрооборудования, хотим с вами работать по этому направлению.**

Хочу обратить ваше внимание: Я сказал «хотим с вами работать». Не нужно говорить «хотим с вами сотрудничать», «хотим предложить» и т. д. Эти слова воспринимаются ЛПР как СПАМ.

Говорим «хотим работать», «хотим поставлять», «хотим быть вашими партнёрами» и т. д.

– **Третье:** в конце мы задаём открытый вопрос: «Скажите, пожалуйста, что для этого нужно?»

Вопрос, который ожидает развернутого ответа.

Данный скрипт универсален. Он подходит для звонков с предложением любого товара/услуги в B2B-продажах. Просто подставляйте в него свои данные, и он будет безотказно работать в любой нише.

На этом блок: Начало разговора закончено.

Используя пример, указанный выше, составьте начало разговора с клиентом при холодном звонке под ваш товар/услугу, впишите ваши ответы в чек-лист ниже и используйте при звонках.

Чек-лист 2. 3 шага, как правильно начать разговор с клиентом при холодном звонке?

*Вы можете распечатать этот чек-лист, положить перед собой и сразу использовать в работе.

ЛПР: Да, слушаю

1. Мы представляемся и называем нашу компанию

Я: Добрый день, меня зовут _____
(ваше имя и солидно звучащая должность)
компания _____
(название вашей компании)

2. Называем цель нашего звонка

Я: Мы занимаемся поставками

(ваш товар/услуга)
хотим с вами работать по этому направлению.

3. Задаем открытый вопрос

Я: Скажите, пожалуйста, что для этого нужно?
Или: Скажите, пожалуйста,
как мы можем начать совместную работу?
Или: Скажите, пожалуйста, с чего мы можем
начать движение навстречу?

Не употребляем СПАМ-слова

Говорим: «хотим с вами работать»,
«хотим поставлять», «хотим быть вашим поставщиком».

Инструмент 3. Работа с отговорками клиента при холодном звонке. Что ответить?

После того, как вы при холодном звонке представились клиенту, объяснили цель своего звонка и задали открытый вопрос, вас ожидает ответ клиента.

Что в этом случае может сказать клиент? С 95% вероятностью клиент скажет следующее:

- **нам не нужно / не надо**
- **мы работаем с другими**
- **не интересно**
- **есть поставщик, и т. д.**

То, что клиент говорит в данной ситуации, – это отговорки. Это его естественная реакция на предложение, ведь он сам к вам не обращался, это вы ему позвонили. Клиент сейчас очень холодный.

Обращаю ваше внимание, что это отговорки, а не возражения. Потому что сейчас клиент не осознаёт ценности вашего предложения. Для него в данный момент главное, чтобы вы отстали и не мешали продолжать заниматься своими делами. Представьте себя на месте клиента, чтобы прочувствовать и понять его реакцию.

Понимая ситуацию, мы должны быть заранее к этому готовы. Когда клиент начнёт проносить отговорки, у нас не будет времени подумать, что ему ответить. Если клиента не зацепит то, что вы ему скажете в ответ, он просто положит трубку.

Поэтому, чтобы клиент нас выслушал до конца, нам нужно отвечать быстро и коротко. Для этого нужно иметь заранее подготовленные ответы на все возможные отговорки, которые может сказать клиент.

Эти ответы позволят нам удерживать внимание клиента какое-то время, пока он не успокоится и не начнёт общаться осознанно.

Что ответить на отговорки клиента при холодном звонке?

Разберём пример: Вы позвонили в компанию, представились, обозначили цель звонка и задали открытый вопрос.

Клиент: Спасибо, нам не нужно.

Вы: Понимаю, сейчас не нужно. Но, возможно, будет интересно в будущем. Уделите мне пару минут и узнайте о наших лучших предложениях.

Обратите внимание: после ответа на отговорку клиента я добавил призыв к действию, чтобы клиент меня выслушал («уделите мне пару минут и узнайте о наших лучших предложениях»). Если этого не сделать, у клиента появляется большой соблазн положить трубку. Также после ответа можно задать встречный вопрос. В нашем случае я использую фразы с призывом к действию.

Клиент: Не интересно.

Вы: Понимаю, мы с вами только познакомились, и у меня ещё не было возможности рассказать о наших лучших предложениях.

Позвольте мне вкратце обозначить, чем мы можем быть полезны для вас.

Клиент: Мы работаем с другими.

Вы: Работая не с нами, вы, возможно, переплачиваете. Рассмотрите нас в качестве альтернативы.

Клиент: Уже есть поставщик.

Вы: Поставщик – это тот, кто предлагает лучшие условия сотрудничества. Сравните наши предложения и выберите лучшее для себя.

Вы: Я не склоняю вас поменять поставщика, а всего лишь предлагаю рассмотреть наше предложение. Сравните и выберите лучшее.

Как правило, работа с отговорками – это самый сложный блок для менеджера при холодном звонке.

Чтобы ответы менеджеров звучали для клиента логично и убедительно, нужно тренироваться с ними на практике. Если вы – руководитель или собственник бизнеса и хотите, чтобы ваши менеджеры научились эффективно работать с отговорками клиента, вам нужно будет найти время для тренировок.

На своих тренингах я даю менеджерам упражнения, чтобы они смогли быстро научиться и в дальнейшем развить этот навык. Если вам нужна помощь, напишите мне, и мы вместе решим эту проблему <https://vk.com/dendashkevich>

Вернемся к делу.

Вы ответили на отговорки. И как только мы видим, что клиент начинает успокаиваться, мы сразу начинаем ему предлагать встречу.

Выпишите на бумаге основные отговорки, которые вы слышите от клиентов при холодном звонке.

На против них напишите минимум по 2 варианта ответа на каждую отговорку. Вы можете использовать готовые ответы, предложенные мной ниже в чек-листе, или напишите свои варианты ответов.

Когда будете звонить, сначала читайте ответы по бумаге. Через 1—2 дня тренировок вы научитесь работать с отговорками по скрипту. Через 1 месяц тренировок у вас выработается навык работы с отговорками клиента, и дальше вы сможете автоматически отвечать на любые отговорки клиента без использования скрипта.

Если вы хотите глубже изучить тему холодных звонков, то читайте мою практическую книгу: [Холодные звонки. 10 шагов к встрече с клиентом.](#)

Чек-лист 3. Готовые ответы на отговорки клиента

*Вы можете распечатать этот чек-лист, положить перед собой и сразу использовать в работе.

Отговорки: **«Нам не надо», «Нам не нужно», «Нас всё устраивает», «Нам не требуется», «Не интересно».**

Клиент говорит:

– **Нам не надо / не нужно**

Вы: Понимаю, сейчас не надо / не нужно. Но, возможно, будет интересно в будущем. Уделите мне пару минут, и вы узнаете о наших лучших предложениях.

– **Не интересно**

Вы: Понимаю. Мы с вами только познакомились, и у меня ещё не было возможности рассказать о наших лучших предложениях. Позвольте мне вкратце обозначить, чем мы можем быть полезны для вас.

Вы: Не интересно, потому что я ещё не имел возможности продемонстрировать все наши преимущества. Рассмотрите наше предложение, и вы увидите, где теряете деньги и как вы сможете заработать больше.

– **У нас всё есть / нас всё устраивает**

Вы: Возможно, вам будет интересно это в будущем. А пока просто посмотрите наше предложение.

– **Нам не требуется**

Вы: Не требуется сейчас, пока вы ещё не видите реальной выгоды. Рассмотрите наше предложение сейчас, чтобы понимать, на чём вы можете с нами заработать в будущем.

– **Мы работаем с другими / у нас уже есть поставщик**

Вы: Работаете не с нами и, возможно, переплачиваете. Рассмотрите нас в качестве альтернативы.

Инструмент 4. Как назначить встречу при холодном звонке?

После того, как вы обработали отговорки клиента, происходит следующее. Клиент видит, что вы легко и адекватно отвечаете на все его отговорки, и начинает успокаиваться. Его защитная реакция ослабевает, он понимает, что просто так вы не отстанете, и начинает уже осознано задавать вопросы.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «Литрес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на Литрес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.