

О Л Е Г Ш Е В Е Л Е В



ПРОДАЖ

8 шагов, которые приведут
к закрытию 100% сделок
без стресса



 **БОМБОРА**
ИЗДАТЕЛЬСТВО

Олег Алексеевич Шевелев
Рекорды продаж. 8 шагов,
которые приведут к закрытию
100% сделок без стресса
Серия «Бизнес по-русски.
Практичные книги от лучших
российских экспертов»

http://www.litres.ru/pages/biblio_book/?art=72201262

*Рекорды продаж. 8 шагов, которые приведут к закрытию 100% сделок
без стресса: Эксмо; Москва; 2025
ISBN 978-5-04-227205-9*

Аннотация

Формула «100% закрытия сделки» – авторская методика для предпринимателей, менеджеров, руководителей отделов. С ней ваши продажи перестанут быть лотереей с неизвестным исходом и превратятся в четкую систему, где каждое действие приводит к результату.

Олег Шевелев – основатель компании «РАСТИ», который выстроил работу более 900 отделов продаж по всей стране – от малого бизнеса до гигантов вроде СБЕР, Tele2 и СДЭК. Он точно знает, как перестать продавать интуитивно, забыть про выгорание

от отказов и многократно увеличить прибыль любого продукта через его авторскую формулы.

Его книга даст ответы на вопросы:

- Что анализировать для роста продаж: клиентскую базу, конкурентов или рабочее время?

- Как с помощью техники «мишень» попасть в ядро целевой аудитории?

- Где искать клиентов: нетворкинг, выставки или конференции?

- Как ваше тело предает вас на переговорах о сделке?

- Когда нужно дать скидку, а когда – использовать техники «правильные слова», «дробление цены» и «за сотрудника»?

Освойте 8 навыков продаж, чтобы всегда ставить рекорды!

Содержание

Введение	7
Читай и зарабатывай	14
Глава 1	18
Конец ознакомительного фрагмента.	39

Олег Шевелев
Рекорды продаж. 8 шагов,
которые приведут
к закрытию 100%
сделок без стресса

© Шевелев О.А., текст, 2025

© Ермакова А.В., иллюстрация на обложку, 2025

© Оформление. ООО «Издательство «Эксмо», 2025

* * *

О Л Е Г Ш Е В Е Л Е В

РЕКОРДЫ ПРОДАЖ

8 шагов, которые приведут
к закрытию 100% сделок без стресса

 **БОМБОРА**
ИЗДАТЕЛЬСТВО
Москва

Введение

На шаг вперед

Высокие потолки, большие панорамные окна, все ходят в костюмах, галстуках и начищенных туфлях, а вокруг десятки новеньких сияющих машин. «Идеально!» – подумал я и отправился устраиваться на работу мечты в автосалон. Отбор на позицию менеджера по продажам в одной из крупнейших автомобильных корпораций был жестким – десятки человек на место. За столом сидит строгая комиссия, в состав которой входят руководители разных дилерских центров. Я очень волновался. Тогда у меня не было машины, и я о них почти ничего не знал.

– У каждого из вас будет по две минуты – вам нужно презентовать автомобиль! – объявили организаторы.

Тревога нарастала: «О нет! Выступить публично?! Да еще и не зная ничего о машинах? Что же мне делать?»

Пока я готовился, другие кандидаты проходили отбор. Они рассказывали о коробках передач, системах ABS и даже подрулевых лепестках. Я слушал и понимал, что мои знания нулевые в этой теме. Какие же минуты позора меня ждут?

Выступил. Это была сплошная импровизация. Я вообще не разбирался в продукте и технических характеристиках. И когда в конце меня пригласили на стажировку, удивлению и

радости не было предела. «Как? Почему? – крутилось у меня в голове. – Что же я такого сказал, что они выбрали именно меня?» Я отпустил этот вопрос и не возвращался к нему. Только годы спустя я понял, в чем было дело – что выделило меня среди 40 ребят, более подкованных в технических аспектах. Это один из элементов продающей презентации, который я использую до сих пор: в центре предложения находится не тот объект, о котором мы рассказываем, а результаты клиента. В шестой главе мы с вами подробно разберем его и другие приемы усиления.

Вы можете предположить, что у меня получилось, потому что продавать мне было дано от рождения. Но это не так. **Успех в продажах – это не вопрос генетики, а результат** обучения и накопленного опыта. Даже если вы с детства скромны и неуверенны в себе, то можете ставить рекорды в продажах. Я сам прошел этот путь: от застенчивого новичка-интроверта с дрожащими коленками на собеседовании до признанного эксперта с собственной школой продаж и крупнейшим в России YouTube-каналом с сотнями тысяч подписчиков.

Мог ли я тогда, на собеседовании в автосалоне, представить, что на моих выступлениях будут собираться тысячи человек, крупнейшие компании закажут у меня обучение, а по моей системе будут обучаться множество менеджеров и добьются выдающихся рекордов? Конечно, нет. Первая моя зарплата была 7500 рублей в месяц, и тогда я подумать не

мог, что смогу зарабатывать миллионы уже через несколько лет. Я бы никогда не поверил, что меня будут так представлять на международных конференциях: «Олег Шевелев – признанный эксперт с аудиторией более 300 тысяч человек, у которого обучаются сотрудники известных корпораций. Человек, который не просто говорит про продажи, а личным примером показывает, как добиться результатов в формате реальности “Отдел продаж на прокачку” и “Реальные звонки”».

Хочу поделиться с вами своей авторской системой, которая помогает каждый раз достигать больших успехов. Я изучал разные подходы к обучению продажам и видел, что именно помогает людям расти – сотни экспертов, менеджеров и руководителей развивались профессионально и ставили рекорды при моей поддержке. Вы удивитесь, но многие техники для кратного роста, которые влияют на ваши результаты, не очевидны. Возможно, вы даже никогда не задумывались о них. Но именно этими инструментами мой подход и отличается от традиционных подходов – не таких эффективных, как хотелось бы.

За годы работы я заметил: почти все начинают одинаково – с интуитивных продаж. На этом уровне человек полагается на свое чутье и удачу. Но такой подход – работа вслепую, когда успех кажется чем-то случайным и непостоянным. Ты не понимаешь, почему вчера получилось, а сегодня – нет. Не знаешь, какие вопросы лучше задавать, чтобы выявить или

сформировать потребность. Спрашиваешь первое, что приходит на ум. Клиенты не покупают, и ты не понимаешь почему... Или рассказываешь о продукте так, как тебе кажется правильным, перечисляешь характеристики, но покупатели отказываются. А ведь в основе презентации может лежать мощная технология донесения ценности и выгод. Но на уровне интуитивных продаж ты даже не задумываешься об этом.

Такое состояние приводит к постоянной усталости, стрессу и в конечном итоге выгоранию. Ведь ты действуешь наугад, без четкого плана, и от этого появляется ощущение, что все выходит из-под контроля. Нет результатов – нет уверенности. В какой-то момент возникает желание бросить все, потому что силы иссякают, а стабильных продаж нет.

Постепенно ты начинаешь искать решения. Смотришь бесплатные видео-уроки, читаешь статьи, находишь техники, которые обещают мгновенный эффект. Что-то из услышанного пробуешь на практике и иногда неожиданно удивляешься: «Вау! Это сработало!»

Тогда ты осознаешь, что продажи – это не лотерея со случайным исходом. Здесь многое зависит от тебя: самопрезентации, умения устанавливать контакт, задавать вопросы. Теперь ты можешь влиять на закрытие сделки. Ты поднимаешься на уровень «фишек продаж».

Фишки – это небольшие приемы, которые улучшают конкретные моменты в общении с клиентом. Например, вы

раньше отвечали на возражение «Я подумаю» банальным «Хорошо, подумайте» или «А что сейчас мешает принять решение?». После изучения фишек вы начинаете использовать более эффективные фразы, такие как: «Понимаю, детали нужно обдумать, а в целом как вам?»

Или вы впервые начинаете задавать вопросы про опыт, чего раньше не делали. Например: «А вы уже покупали такое оборудование? Какие остались впечатления?» И замечаете, что клиенты охотнее рассказывают о своих потребностях, быстрее начинают вам доверять и с большим желанием делают покупку.

Эти приемы работают, но не дают долгосрочного эффекта. Они улучшают отдельные этапы продаж, но не решают проблему в целом. Например, вы научились работать с возражением «Я подумаю», но это не поможет, если вы не поняли истинные потребности покупателя. Или вы освоили одну эффективную технику закрытия сделки, но не умеете системно выстраивать доверие с клиентами.

Представьте, что на трассе есть несколько участков гладкой дороги, но основная часть – сплошные выбоины. Вы можете «ехать быстрее» на освоенных приемах, но рано или поздно столкнетесь с потолком в своих показателях – моментом, когда вы больше не растете. Почему? Потому что фишки создают локальные улучшения, но без системы они не работают как цельная стратегия, которая помогает достигать стабильного и предсказуемого развития.

В результате вы заходите в тупик и чувствуете, что продажи идут «вроде нормально», но не так, как могли бы. Годами остаетесь в этой зоне комфорта, потому что «все не настолько плохо, чтобы что-то менять», но при этом не достигаете тех результатов, которые мотивируют вас двигаться дальше.

Но существует и третий уровень – уровень системы. Именно здесь происходит настоящий прорыв. Вы понимаете, что фишки – это лишь мелкие элементы, часть большого алгоритма. Система – это не набор разрозненных приемов, а комплексный подход, который включает абсолютно все, что важно для достижения результатов: от понимания клиента и его болей до точного порядка действий на каждом этапе сделки. То, что дает уверенность, спокойствие и стабильный рост. Когда у тебя есть четкий план, ты больше не действуешь наугад. Система позволяет тебе чувствовать контроль над ситуацией, освобождает от стресса и хаоса. С ней ты уже не зависишь от случайности или удачи. Это как компас, который ведет тебя к успеху шаг за шагом.

Продажи по системе – это не только возможность ставить рекорды в доходах, это абсолютно другое качество жизни и эмоциональное состояние. Это уверенность в своих действиях и высокая востребованность среди клиентов. Это понимание, что тебе не страшен ни один кризис, потому что ты умеешь работать эффективно в любой ситуации! Это достижение результатов, которые раньше казались недостижимыми.

Именно поэтому я предлагаю вам систему, которая вклю-

чает все техники, приемы и даже примеры фраз с высокой конверсией. Но самое главное – она дает уверенность в своих действиях и позволяет не работать в стрессовом режиме, а стабильно расти с легкостью и удовольствием. В этой книге собран полный комплекс инструментов, которые помогут выйти на новый уровень продаж и добиться высот, о которых вы мечтали.

В основе моего подхода лежит простой принцип – чтобы ставить рекорды, вам нужно всего 8 навыков, которые помогут легко привлекать целевых клиентов, закрывать сделки и делать так, чтобы покупатели рекомендовали вас своим знакомым.

Но, прежде чем мы углубимся в проработку 8 навыков, есть один ключевой элемент, который нужно освоить уже сейчас. Это мощнейший инструмент, который лежит в основе любой успешной продажи – моя авторская формула 100% закрытия сделки.

Читай и зарабатывай

Книга будет полезной и предпринимателям с миллионными оборотами, и самозанятым специалистам, которые только-только открыли бизнес и не знают, как начать продавать услуги и искать клиентов. Даже мамы в декрете, которые хотят работать на себя, найдут здесь конкретные инструменты для роста своего дохода.

Ко мне обратилась Наталья, мама четырех детей из Калининградской области, которая в 43 года осталась без стабильного дохода. Она столкнулась с трудной жизненной ситуацией – потеряла работу в маленьком городе и не знала, в каком направлении двигаться. «Я ничего не понимаю в продажах и боюсь искать работу в новой для себя сфере...» – переживала Наталья.

Всего через несколько месяцев после того, как она начала изучать систему рекордных продаж, Наталья дала обратную связь: «Сейчас мы с детьми готовимся к переезду в Калининград, и уже в конце июня я планирую начать работу в агентстве недвижимости». Меня поразила ее трансформация – из человека, сомневающегося в своих силах, она превратилась в уверенную в себе женщину, готовую к новым вызовам. С таким огромным желанием перемен заговорила о своем будущем!

Информация, изложенная в этой книге, будет полезна и

тем, кто работает в найме – менеджерам, руководителям отделов продаж, корпоративным бизнес-тренерам и не только.

Альберт из Санкт-Петербурга «сидел на окладе» 90 тысяч рублей в свои 23 года и боялся сокращения из-за невыполнения плана. «Я продаю финансовые услуги и мне тяжело, страшно и некомфортно общаться с состоятельными людьми. Продаж почти нет. Я работаю интуитивно, без системы. Постоянно нервируюсь из-за холодных звонков и веду себя очень неестественно...» – так он описывал свою точку «А».

Через несколько месяцев после обучения моей системе рекордных продаж, мы созвонились, чтобы подвести итоги работы на курсе. «Олег, сейчас я больше не боюсь увольнения. Теперь моя цель – стать руководителем и собрать свою команду! Мой доход достиг 400 тысяч рублей – оклад вырос на 70%. С первой повышенной зарплаты я оплатил родителям заграничный отпуск!»

Книга будет актуальна и для тех, кто столкнулся с профессиональным выгоранием или сомневается, стоит ли ему продолжать продавать.

Однажды я проводил консультацию для владелицы небольшой юридической компании. Наталья призналась, что ее бизнес находится в шаге от закрытия. Из-за синдрома хронической усталости, стресса, эмоционального выгорания и отсутствия четких целей она больше не могла тянуть все на себе

и работать по шесть дней в неделю. «Это каторга, а не бизнес», – сказала она мне. И основная причина такого состояния – отсутствие результата. Это была ее точка «А», в которой мы начали работать по системе.

Моя методика помогла ей перестроить процессы так, что усталость ушла. Через несколько месяцев я увидел совершенно другого человека. Наталья реорганизовала работу так, что стала тратить на три часа в день меньше, при этом достигнув рекорда в своей компании – заключила сделку на 9 миллионов рублей. Открыла новый офис и расширила штат сотрудников. Такие результаты возможны, когда начинаешь двигаться по алгоритму, а не на интуиции: правильно составляешь план задач и понимаешь, что нужно сделать для целевых клиентов, чтобы они покупали прямо сейчас.

От беспомощности и необходимости продать хоть что-то наши действия становятся хаотичными, а стресс окутывает каждую рабочую минуту. Однако, когда появляется понимание как именно нужно поступать для стабильных и объемных продаж, суэта сменяется азартом. Вы начинаете получать удовольствие от того, как четкие шаги приводят к новым рекордам.

Книга «Рекорды продаж» – это все, что вам необходимо для успеха. Своеобразный компас в мире продаж, с которым стоит сверяться снова и снова, чтобы освежить знания или найти новые инсайты уже в знакомых смыслах.

Кроме того, она не только про инструменты, но и про эмоции. Реальные истории (мои и моих учеников) вдохновят на действия и раскроют суть моего подхода: не навязывание продукта или услуги, а экологичные отношения с клиентом, основанные на взаимном уважении, искреннем интересе и доверии. В книге я хочу поделиться авторской системой экспертных продаж, которая уже помогла тысячам людей поставить свои рекорды в сделках и доходе.

Она поможет **найти новых клиентов, увеличить продажи и начать зарабатывать кратно больше.**

Ну что, готовы преодолеть свои страхи и ограничения и начать ставить рекорды? Сейчас мы с вами разберем формулу стопроцентного закрытия сделки, которую используют уже тысячи компаний, менеджеров и предпринимателей по всему миру. Вы увидите конкретные примеры техник и даже готовые фразы, которые помогут вам намного быстрее добиться результата.

Глава 1

Формула 100% закрытия сделки

«Спасибо! Как оплатить?» – фраза, которую мечтает услышать каждый продавец. Я не был исключением. С самого начала своей карьеры я ждал торжественного момента, когда клиент скажет эти слова. Но чаще всего слышал совсем другое: «Я подумаю», «Дайте мне время», «Вернусь к вам позже».

Каждый раз, сталкиваясь с такими ответами, я искренне не понимал, что делаю не так. Проходил тренинги, читал обучающие книги, следовал традиционной схеме классической школы с простым подходом: «5 шагов – сделка твоя». Ее описывали в каждом учебнике и озвучивали все эксперты: следуй этому плану, и все сработает.

Но у меня не срабатывало.

Я бесконечно искал ошибки в своих действиях, пробовал различные техники, экспериментировал с фразами, но результат оставался прежним – клиенты не были готовы покупать «сейчас». И вот тогда я задал себе важный вопрос, который перевернул мое понимание продаж.

Что нужно сделать для клиента прямо сейчас, чтобы он сказал: «Я покупаю»? К каким результатам должно привести наше общение?

Это полностью изменило мое мышление. Я сместил фокус внимания с продукта, который презентую, на клиента, которому продаю. Что должно происходить в его голове? Что он должен почувствовать, понять и узнать, чтобы принять решение здесь и сейчас? Это открыло для меня совершенно новый подход к продажам. Я больше не заикливался на том, чтобы просто следовать заученному скрипту. Понял: все мои действия должны быть нацелены на клиента и его готовность совершить покупку.

Так я пришел к созданию **Формулы 100% закрытия сделки**. Она дает точный ответ на главный вопрос: «Какие условия должны быть выполнены, чтобы клиент гарантированно купил здесь и сейчас?»

В тот момент я даже представить не мог, что через несколько лет крупнейшие компании страны будут заказывать у меня консультации по внедрению формулы в свои отделы продаж. Эту технику используют в CRM-системах, в отчетах, она переходит между менеджерами. Иногда я получаю сообщения от знакомых: «Смотри, в нашем отделе теперь используют твою формулу».

То, что когда-то стало спасением для меня, теперь помогает тысячам экспертов и предпринимателей достигать рекордных показателей.

Продажи перестанут быть для вас лотереей с неизвестным исходом и станут четко отстроенной системой, где каждое действие приводит к результату.

Итак, что же это за формула? Как работает и почему она такая эффективная?

Выглядит она так:

$$\Pi = \Phi В \times О П \times Д \times Л П Р \times З С$$

Это 5 ключевых критериев, которые определяют моментальное решение о покупке (Π), где:

● **ФВ – финансовая возможность покупателя.**

Представьте клиента, который хочет купить квартиру. Он готов рассматривать варианты, посещает показы, консультируется с агентами, но у него нет возможности получить ипотеку или внести необходимый аванс. В таком случае сделка просто не состоится. Как бы вы ни старались, денежные ресурсы покупателя – это основа, без которой ничего не получится. Или возьмем пример из бизнеса: вы предлагаете компании новую систему автоматизации. Клиент заинтересован, но бюджет ограничен, и они просто не могут позволить себе внедрение прямо сейчас. Без финансовой возможности все остальные шаги теряют смысл.

● **ОП – осознанная потребность.**

Наличие средств для покупки ничего не значит, если человек не осознает, что ему нужен ваш продукт. В случае с недвижимостью: клиент может позволить себе квартиру, но еще не готов совершить покупку, потому что не видит необходимости менять текущее жилье. Или пример из бизнеса: компания может позволить себе вашу систему автоматизации, но пока справляется без нее. Они не видят, как ваше

предложение решает их проблемы. Осознание потребности – это ключевой момент, без которого сделка останется на паузе.

● Д – доверие.

Даже если у клиента есть деньги, и он осознает необходимость в покупке, договор не будет подписан без доверия. Возвращаемся к примеру с квартирой: клиент может бояться, что агент или застройщик – ненадежные партнеры. Он начнет сомневаться в вашей компетенции или честности, что сведет на нет все усилия. В бизнесе это работает так же: компания может иметь бюджет и осознавать важность вашего продукта, но, если нет доверия к вам как поставщику, они не станут вкладываться.

● ЛПР – лицо, принимающее решение.

Часто эксперты ошибочно предполагают, что общаются с тем, кто будет заключать сделку. Но на практике реальный ЛПР может оказаться совсем неожиданным. Вот пример: вы продаете квартиру молодой паре. Проводите все переговоры с мужем, который активно интересуется планировкой, ценой и ипотечными условиями. Вроде бы все понятно – именно он принимает решение. Но неожиданно выясняется, что за покупку квартиры отвечает... тесть. Именно он выделяет деньги на первый взнос и будет одобрять финальный выбор. И если тесть не убедится, что это выгодное вложение, продажа может сорваться.

Другой пример – вы продаете систему автоматизации

крупной компании и ведете переговоры с IT-директором. Он задает вопросы, анализирует технические параметры системы и выражает заинтересованность. Но решение все равно не принимается. Почему? Оказывается, финальное слово за директором по безопасности. Хотя автоматизация напрямую не касается его сферы, именно он отвечает за то, как внедрение новой системы повлияет на информационную безопасность компании. И если его опасения по поводу рисков не будут сняты, продажа не состоится. Таким образом, пока вы не поймете, кто на самом деле ЛПР, вы рискуете потерять сделку.

● ЗС – здесь и сейчас.

Даже если человек готов купить, осознает потребность и доверяет вам, покупка может не состояться, если нет причин для немедленных действий. Например, клиент решает подождать, потому что не видит разницы, купит ли он квартиру сейчас или через три месяца.

В бизнесе это происходит, когда компания решает отложить внедрение продукта до следующего года. Ваша задача – показать, почему действие необходимо прямо сейчас. В этом вам помогут мотиваторы клиентов и десятки техник закрытия сделок, которые мы разберем чуть позже.

Каждый из этих критериев может быть либо равен единице, либо нулю:

- 1 – критерий выполнен,
- 0 – критерий не выполнен.

Если хотя бы один из критериев равен нулю, сделка не состоится. Вот как это выглядит визуально:

Финансовая возмож- ность (ФВ)	Осознанная потребность (ОП)	Доверие (Д)	Лицо, принима- ющее решение (ЛПР)	Здесь и сейчас (ЗС)	Результат
1	1	1	1	1	Сделка состоится
0	1	1	0	1	Сделка не состоится

Эта формула универсальна и применима в любой сфере – будь то покупка квартиры, щебня или услуги по построению отдела продаж. Теперь любая сделка, зависшая на неопределенное время или та, с которой вы только начинаете работу, может быть разобрана детально. Все как на ладони: вы точно понимаете, какой критерий нужно улучшить, чтобы закрыть клиента.

Руководитель отдела продаж Юлия из Братска, работала в банковской сфере более двух лет, но делала это без системного подхода. «Все по наитию», – говорила она. «Было ощущение, что у меня все печально с результатами. Клиенты отказывались от сделок, на работу идти не хотелось, и команда, глядя на меня, тоже была демотивирована». Первое, что Юлия внедрила из системы рекордных продаж – это формула 100% закрытия сделки, и сразу передала эти знания своей команде. Кроме формулы она стала

использовать технику задавания продающих вопросов «СОПРАНО» и технику «Мишень» для привлечения целевых клиентов, а в основу презентации продукта легла формула ФХВЭ (все эти техники мы с вами разберем в этой книге).

Через несколько месяцев Юлия прислала мне две фотографии. На первом фото – благодарственное письмо от руководства за ее вклад в развитие Иркутского регионального филиала. Ее офис, находящийся в небольшом городе с населением всего 220 тысяч человек, занял первое место среди 18 точек продаж, а количество новых клиентов увеличилось вдвое!

А второе фото – особенно эмоциональное и атмосферное. Это был снимок с концерта любимой группы ее дочери. Благодаря полученной премии они вместе побывали на выступлении, которое было мечтой ее ребенка. «Это для меня было самым значимым событием за последние полгода», – поделилась Юлия.

Каждый из вас может добиться таких результатов. И чтобы вам было проще разобраться и внедрить формулу, я подготовил для вас шаблон таблицы с критериями, который вы можете использовать прямо сейчас.



Таблица для анализа сделок по формуле 100% сделки

Но это еще не все. **Формула 100% закрытия сделки** – это только один элемент системы, которая помогает вам стабильно закрывать сделки и достигать результатов. Впереди самое интересное – полное раскрытие комплекса из **8 ключевых навыков**, которые сделают ваши продажи рекордными.

В следующей главе мы разберем каждый и посмотрим, как они работают вместе, чтобы вывести вас на новый уровень.

СИСТЕМА РЕКОРДНЫХ ПРОДАЖ

Мы с командой анализировали результаты выпускников школы продаж, которые после обучения резко выросли в показателях. Нам нужно было определить, что именно люди начинали делать по-другому, чтобы зарабатывать больше в

разы. Не на 10–30% процентов, а в 2–10 раз! Выводы, к которым мы пришли, разрушали все стереотипные схемы увеличения продаж. Ни в одном кейсе успех не был связан с чистой коммуникацией и пятью шагами классической методики. Ежегодно многие компании тратят миллионы рублей на обучение сотрудников этим техникам в надежде выйти на новый уровень, но для рекордного роста им нужно делать совершенно другое!

Те, кто получил кратный рост в продажах, проявили совсем другие навыки:

1) Глубокий анализ ситуации для принятия ключевых решений: таблицы для анализа клиентской базы abcxyz-анализ, swot-анализ, работа с цифрами, умение задавать правильные вопросы и принимать точные решения.

2) Самоорганизация и управление эмоциями: использование приложений, чек-листов и системы планирования, дисциплина, управление временем и эмоциями.

3) Развитие и поддержание отношений с клиентами: использование принципа «семьи», замер лояльности NPS, умение превосходить ожидания клиентов и вызывать «wow-эффект».

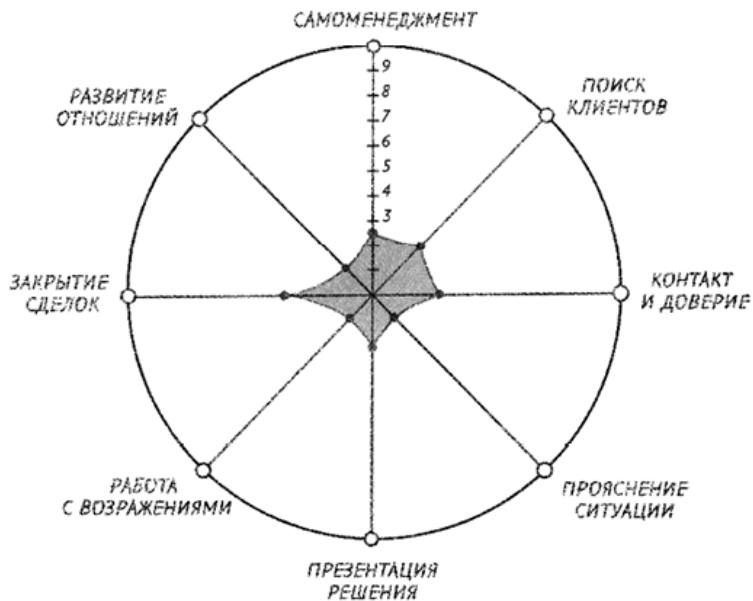
Анастасия из Москвы зарабатывала 90 тысяч рублей в месяц менеджером по продажам в сфере обучения персонала в свои 20 лет. Она видела, что коллеги успешнее, но не понимала почему: «У них такой же стаж. Я не понимаю, почему у них получается выйти

на 300 тысяч рублей дохода, а у меня нет. Что я делаю не так?»

Ошибка была на поверхности – у Насти слабая организация рабочего времени, и ее цель не была разложена на конкретные шаги. Спустя несколько месяцев она сказала: «Мне очень помог навык анализа. Я составила свою декомпозицию цели и использовала ее как мантру: шаг за шагом будешь делать – и всего, Настя, ты добьешься! Мой средний чек вырос с 43 тысяч рублей до 157 тысяч, а доход – до рекордных 546 тысяч рублей!»

Безусловно, многие отмечали, что им помогали и навыки коммуникации, и работа с возражениями, и кросс-продажи, и правильные вопросы. Но когда речь шла о кратном росте, эти умения были не самыми главными критериями успеха. Такие выводы наверняка подтолкнут вас к осознанию, что «волшебные фразы и скрипты», которые ищут большинство новичков, – это не то, что нужно для рекордов. **Вам нужна система.**

До



После

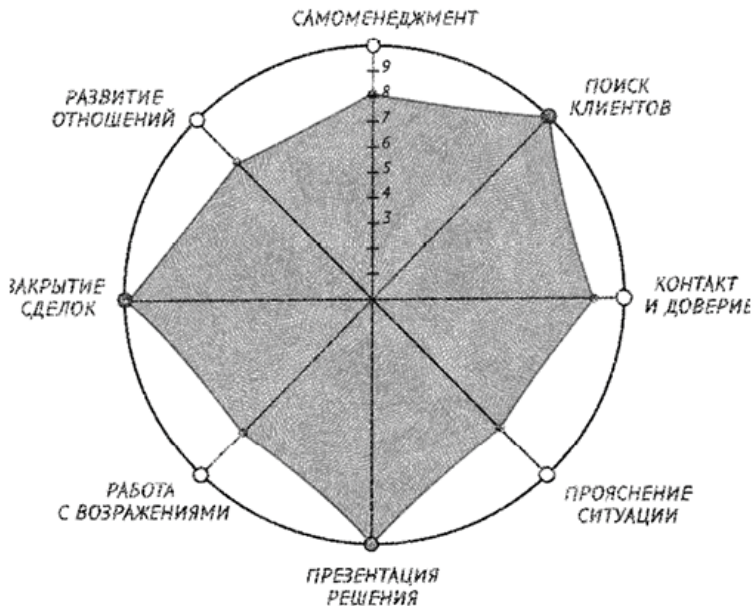


Рисунок 1. Диаграмма 8 навыков для рекордных продаж

Это комбинация **8 ключевых навыков**.

Если у вас сейчас невысокие продажи, значит, верхняя диаграмма про вас. Слабые навыки продаж и работа не по системе – вот главная причина низких показателей. Дело не в клиентах, не в продукте и не в экономической ситуации в

стране. Дело в вас и вашей подготовке. Все, что отделяет вас от высоких результатов, – это 8 навыков.

Хорошая новость в том, что все эти способности можно прокачать – есть конкретные приемы, техники, упражнения, которые сделают вас мастером продаж. Прежде чем я поделюсь с вами инструментами по каждому навыку, давайте посмотрим на эту диаграмму внимательнее и разберемся, как работает система.

НАВЫК 1. САМООРГАНИЗАЦИЯ В ПРОДАЖАХ

Если ваш список задач растет быстрее, чем вы успеваете его разбирать, важные дела откладываются «на потом», а рабочий день заканчивается ощущением, что вы были заняты, но не продвинулись ни на шаг – значит у вас слабо развит навык самоорганизации. Постоянный хаос в планах отражается не только на вашей продуктивности, но и на внутреннем состоянии: растет тревожность, копится усталость, а мысли о выгорании становятся все навязчивее.

Самоорганизация – это не просто грамотное управление временем, но и умение управлять собой. Внешняя структура (четкое планирование, контроль задач, дисциплина) дает результат только в сочетании с внутренней устойчивостью: способностью работать без перегрузки, не заикливаться на страхах и не разрываться между десятками мелких дел.

Навык самоорганизации дает вам четкое понимание, какие действия приносят результат, а какие – просто создают видимость занятости. Вы планируете день так, чтобы ключевые задачи выполнялись в первую очередь, снижаете уровень стресса и увеличиваете свои продажи без авралов. Вы определяете точку «Б», делаете декомпозицию целей и внедряете инструменты, которые помогают вам эффективно управлять своим временем и энергией. Вы спокойно работаете по «карте дня» и добиваетесь результатов.

В следующей главе вы узнаете, как развить навык самоорганизации «внутри» и «снаружи», чтобы достигать рекордных продаж без выгорания.

«Прокачал навык самоорганизации так, что у меня доход вырос в два раза, а свободного времени стало больше – я наконец понял, что есть что-то за пределами рабочих процессов! У меня даже появилось время на тренировки и личную жизнь».

Нуржан, Алматы, онлайн-сервис для риелторов.

НАВЫК 2. ПОИСК КЛИЕНТОВ

Если постоянный страх остаться без новых клиентов преследует вас, вы зависите от случайных рекомендаций и контактов, а каждая продажа кажется удачей – значит, у вас слабо развит навык поиска клиентов. Вы пытаетесь продавать всем подряд, что только увеличивает количество отказов и

добавляет стресса.

Развитый навык поиска клиентов позволяет вам точно определять, кто является вашей целевой аудиторией, и выстраивать системный подход к привлечению покупателей. Вы больше не гонитесь за каждым встречным, а целенаправленно работаете с техникой «Мишень», чтобы привлечь нужных людей, и техникой «Звезда», чтобы получать стабильный поток новых заказов. Вы становитесь мастером нетворкинга, умеете находить контакт с ЛПР в компаниях разного уровня, и люди сами заинтересованы в общении с вами.

В главе 4 «Не каждый клиент – мой клиент» вы узнаете, как развить навык поиска клиентов и построить систему привлечения, которая стабильно приносит результат.

«В нашей компании не принято проводить холодные обзвоны. Но после обучения я сам сделал шесть звонков по системе и закрыл сделку! Теперь мы сотрудничаем с этим заказчиком на постоянной основе».

Владимир, Таганрог, менеджер, оборудование. Увеличил товарооборот на 50%.

НАВЫК 3. ФОРМИРОВАНИЕ ДОВЕРИЯ

Если клиенты сомневаются, откладывают покупку или уходят к конкурентам, значит, уровень доверия к вам низкий. Вы замечаете это, но не понимаете, как изменить ситу-

ацию и показать себя надежным партнером, у которого захотят покупать.

Развитый навык формирования доверия позволяет вам сразу же вызывать у покупателей ощущение, что с вами можно и нужно работать. Вы применяете формулу из 4 компонентов, точно понимаете, какие шаги усиливают уверенность в вас, а какие – разрушают ее. Вы не просто заявляете о своей экспертности, а демонстрируете ее через действия и общение. В результате охотнее покупают именно у вас, а не у конкурентов.

В главе 5 «Доверься мне» вы узнаете, как повысить уровень лояльности клиентов на каждом этапе продажи.

«Клиенты совсем по-другому стали на меня смотреть – они видят, что я не просто знаю продукт, но и являюсь экспертом и в продажах, и в товаре, и в своей сфере. У меня был доход 40–50 тысяч рублей, сейчас 110–120 тысяч».

Дмитрий, Волгоград, 29 лет, РОП, экологическая безопасность.

НАВЫК 4. ПРОЯСНЕНИЕ СИТУАЦИИ

Если на встречах вы чувствуете, что общаетесь вслепую – не знаете, какие вопросы задать, сталкиваетесь с односложными ответами и неловкими паузами, – значит, у вас слабо развит навык прояснения ситуации. Вы рассказываете о про-

дукте, но клиенту это не интересно, потому что вы не понимаете, что для него действительно важно.

Развитый навык прояснения ситуации позволяет вам точно уловить то, что для собеседника является самым важным при покупке. Вы задаете вопросы по «СОПРАНО» для понимания ситуации покупателя, определяете его потребности по формуле «У Б Э П ПГ Н», владеете техниками активного слушания и умеете задавать продающие вопросы, которые направляют диалог к сделке.

В главе 6 «Говори меньше – продавай больше» вы узнаете, как взаимодействовать с клиентом и определять его боли, чтобы продажи стали легкими и естественными.

«Начал закрывать больше сделок. Клиенты стали сами себе продавать, я просто задаю правильные вопросы. Провел 10 встреч – сделал 8 продаж. Работая по системе, я вышел на доход 150 тысяч рублей в месяц и закрыл в 2,5 раза больше договоров!»

Денис, РОП, Краснодар, IT-продажи.

НАВЫК 5. ПРЕЗЕНТАЦИЯ РЕШЕНИЯ

Если во время переговоров клиенты отвлекаются, зевают или смотрят на телефон, а после остаются равнодушными – значит, ваш навык презентации решения очень слабый. Вы рассказываете о продукте, но не видите вовлеченности, не уверены, что человек понял ценность вашего предложения,

и в итоге встреча превращается в пустую формальность.

Развитый навык презентации позволяет вам преподнести информацию так, чтобы клиент захотел действовать сразу. Вы используете формулу ФХВЭ, чтобы показать, как продукт решает конкретные задачи. Применяете техники «Польза от прогресса» и «ДЧЕТ», чтобы повысить ценность предложения, и рассказываете продающие истории, которые вызывают эмоции и формируют желание купить.

В главе 7 «Покажи и убеди» вы узнаете, как превратить презентацию из скучного доклада в мощный инструмент, который приводит к закрытию сделки.

«Три года назад мы начали завозить дорогое оборудование. Я был уверен, что не смогу его продавать. Благодаря формуле презентации ФХВЭ, усилителям и продающим историям я научился показывать клиентам ценность и повысил показатели в два раза!»

Илья, Ташкент, стоматологические материалы.

НАВЫК 6. ОТРАБОТКА ВОЗРАЖЕНИЙ

Если каждое «Я подумаю» или «Мне пока ничего не нужно» выбивает вас из колеи, а сомнения клиентов кажутся окончательным отказом – значит, у вас слабо развит навык работы с возражениями. Вы боитесь услышать негативную реакцию, чувствуете себя загнанным в угол и воспринимаете несогласие как спор, в котором чаще всего проигрываете.

Развитый навык отработки возражений позволяет вам спокойно и уверенно реагировать на любое сопротивление. Вы используете технику «НЕ СПОРЬ», грамотно аргументируете свою позицию, усиливаете ценность предложения и ведете клиента к покупке без давления и конфликтов. Меньше возражений – больше закрытых сделок!

В главе 8 «Нет, нет и... да!» вы узнаете, как прокачать этот навык и превращать сомневающихся клиентов в лояльных покупателей.

«Я всегда слышал очень много отказов. И когда прокачал навык, понял – теперь я готов дать ответ на любое возражение своих клиентов и эффективно их предвосхищать! Мой доход с 80 тысяч вырос до 150 тысяч рублей!»

Андрей, Минск, менеджер по продажам, сфера промышленного производства.

НАВЫК 7. ЗАКРЫТИЕ СДЕЛКИ

Если у вас скопилось много зависших договоров, заказчики говорят, что им все нравится, но так и не покупают – значит, у вас слабо развит навык закрытия сделки. Вы не знаете, как правильно напомнить о себе, боитесь показаться назойливым и в итоге теряете клиентов, которые были практически готовы к покупке.

Развитый навык закрытия сделки позволяет вам точно по-

нимать, когда и как подвести покупателя к решению без давления. Вы используете формулу, применяете более 20 техник закрытия, умеете грамотно работать с зависшими клиентами и не даете покупке бесконечно откладываться «на потом». В результате сомнения исчезают, количество продаж растет.

В главе 9 «Гранд-финал» вы узнаете, как уверенно доводить переговоры до логического завершения без навязчивости.

«Техники закрытия – это вообще отдельная история! Я с нуля закрыл 40 крупных сделок! Эти приемы помогают лучше продвигаться по сделке и узнавать у клиента что-то новое. Особенно мне нравятся техники-доверители – благодаря им я быстрее нахожу общий язык с покупателем и быстрее выхожу на подписание договора».

Алексей, Москва, логистика.

НАВЫК 8. РАЗВИТИЕ ОТНОШЕНИЙ С КЛИЕНТОМ

Если после первой сделки клиенты исчезают, и даже самые лояльные из них со временем уходят к конкурентам – значит, у вас слабый навык развития отношений после продажи. Вы не знаете, как выстраивать долгосрочные связи, а покупатели чувствуют себя брошенными. В результате ваш

бизнес не растет, а каждый заказчик покупает лишь один раз.

Навык развития отношений позволяет вам выстраивать взаимодействие, при котором человек не только возвращается, но и рекомендует вас другим. У вас есть четкий план работы после закрытия сделки, вы понимаете, как оставаться в поле зрения и напоминать о себе правильно, без навязчивости. Большинство клиентов не принимают решение о повторной покупке сразу, и важно вовремя появляться в их жизни с полезными касаниями.

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.