

# СОДЕРЖАНИЕ

---

Коротко о книге .....	11
Стоит ли читать эту книгу .....	11
Кому будет полезна книга .....	12
О продаже услуг .....	15
Мир продаж невидимого .....	15
Что такое продажи услуг .....	17
Продажи услуг vs продажи товаров .....	18
Что общего между продажами товаров и услуг .....	20
Чем различаются продажи услуг в секторах b2b и b2c .....	22
О конкуренции в сфере услуг .....	23
Какие услуги нужны корпоративным клиентам .....	26
Активные продажи услуг .....	30
Поиск прибыльных клиентов .....	32
Методы поиска клиентов .....	35
Где и как искать клиентов в Интернете .....	38
Формирование спроса у клиентов .....	41

Как делать холодные звонки при продаже услуг . . . . .	46
Влияет ли количество звонков на объем продаж . . . . .	46
Правильные холодные звонки . . . . .	48
Как готовиться к холодным звонкам . . . . .	50
Страхи перед холодными звонками . . . . .	52
Простые способы установления первичного контакта . . . . .	56
Как правильно совершать холодные звонки . . . . .	58
Холодные звонки: как звонить лицам, принимающим решения . . . . .	59
Работайте только с лицами, принимающими решения . . . . .	63
Как назначить встречу с клиентами . . . . .	65
План встречи . . . . .	69
Скрипты холодных звонков . . . . .	71
Скрипт для холодных звонков при продаже несложных услуг . . . . .	72
Скрипт для холодных звонков при продаже сложных услуг . . . . .	73
Работа с возражениями во время продажи услуг . . . . .	74
Чем различаются возражения и отговорки клиентов ..	74
Отговорки клиентов . . . . .	75
Пять распространенных возражений клиентов . . . . .	76

Клиент говорит: «Пришлите свое коммерческое предложение».....	76
Клиент говорит: «Нам ничего не нужно».....	79
Клиент говорит: «Мы покупаем дешевле» .....	82
Клиент говорит: «Дорого» .....	85
Клиент говорит: «Дешево» .....	88
Как правильно вести деловую переписку . . . . .	90
Почему не стоит заниматься перепиской .....	90
Как работать с почтовым ящиком .....	92
Десять правил написания делового письма .....	94
Понимание клиента . . . . .	101
Чего хотят клиенты для принятия решения.....	101
Три основных фактора для принятия решения .....	102
Требования к продавцам .....	103
Десять требований клиента к своему поставщику услуг.....	104
О стоимости услуг.....	107
Эффективная презентация услуг . . . . .	111
Подготовка к презентации .....	111
Кто будет присутствовать на презентации .....	112
Как рассказать об услугах.....	114

## Продажи невидимого

Как показать услугу .....	117
Как попробовать услугу .....	119
Как должны сидеть участники во время презентации .....	120
Продающие wow-слайды .....	121
Как делать классную презентацию в PowerPoint .....	122
Двадцать навыков идеального презентатора .....	125
<b>Бизнес-переговорщик .....</b>	<b>127</b>
Особенности ведения переговоров при продаже услуг .....	127
Подготовка к переговорам.....	129
План подготовки к переговорам с потенциальным клиентом .....	131
Советы бизнес-переговорщику.....	133
Научитесь задавать правильные вопросы .....	137
Пятнадцать советов о том, как обсудить ценовой вопрос .....	140
Переговоры без ультиматума.....	144
Как завершить переговоры .....	145
<b>Маркетинг услуг .....</b>	<b>147</b>
Продавец или маркетолог? .....	147
Анализ конкурентов .....	148
Как победить конкурентов .....	150
Возражения относительно конкурентов .....	151

Как относиться к конкурентам .....	152
Как изучать и контролировать своих конкурентов.....	154
<b>Отличный сервис .....</b>	<b>157</b>
Сервис или service? .....	157
Что такое отличный сервис .....	159
Как проверить уровень сервиса в вашей компании....	161
Анкета по качеству обслуживания клиентов.....	162
Эмоциональные продажи .....	166
Удержание существующих клиентов.....	168
Как получить правильные рекомендации от клиентов .....	172
<b>Личная эффективность продавца .....</b>	<b>176</b>
План работы менеджера по продажам .....	176
Самое главное в жизни.....	177
Экспертное позиционирование .....	179
Сколько стоит ваше время.....	181
Мотивация менеджера по продажам .....	184
Десять мифов об эффективной продаже .....	185
<b>Послесловие .....</b>	<b>190</b>