

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 |
| Бизнес-переговорщик | 127 |
| 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 |
| Маркетинг услуг | 147 |
| 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 |
| Отличный сервис | 157 |
| 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 |
| Личная эффективность продавца | 176 |
| 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 |
| Послесловие | 190 |