

**Книга продаж электро велосипедов**

## **Основные преимущества компании:**

1. В нашем ассортименте исключительно проверенные электровелосипеды и трициклы. Мы не продаем все подряд, а специализируемся конкретно на электровелосипедах и трициклах и занимаемся их продажей более 7 лет, на каждый из которых мы даем 3 вида гарантии
2. 365 дней на возврат и обмен.
3. Гарантия на производственный брак от полугода до 2 лет
4. Техническая гарантия в течении 10 лет.
5. КСТАТИ МЫ ЕДИНСТВЕННЫЕ КТО ДАЕТ ТАКИЕ ГАРАНТИИ, НА РЫНКЕ
6. При покупке электротранспорта у нас вы получаете 4 подарка для премиум класса: чехол для хранения, корзина, замок антивандальный, бутылка шампанского, либо один подарок на выбор при покупке всех остальных товаров.
7. У нас есть разные способы оплаты: наличными, картой, оплата через сайт, и по расчетному счету для организаций и частных лиц. Для регионов предусмотрена возможность наложенного платежа, с оплатой при получении. Также есть возможность покупки в кредит, который можете рассчитать прямо на сайте, нажав на кнопку Купить в кредит.
8. Для жителей и гостей столицы мы организовали доставку в день заказа
9. Также в нашей компании Есть тест-драйв и многие пользуются этой возможностью, так как у нас самый широкий ассортимент моделей
10. Мы находимся на Первомайской, это на востоке Москвы находится, или и всем покупателям мы компенсируем стоимость такси или дарим подарки
11. 1200 моделей в наличии
12. 4500+ клиентов

## 1. ЗНАКОМСТВО

**Менеджер:** Добрый (утро, день, вечер)! Меня зовут Сергей, компания ЭКОБАЙК.

Вы интересовались на нашем сайте электровелосипедом. Верно?

Скажите, вы уже выбрали что-то конкретное у нас на сайте? или нужно помочь подобрать?

Как вас зовут?

Клиент: Дмитрий Сергеевич

## 2. ПРОГРАММИРОВАНИЕ ОТ МЕНЕДЖЕРА

**Менеджер:** Дмитрий Сергеевич (имя клиента) давайте, чтобы познакомиться и помочь Вам с выбором, я задам вам несколько вопросов. Хорошо? Вопросы простые. Их всего 10. После них я смогу Вам точнее подобрать подходящую модель по Вашим предпочтениям .

## 3. БЛОК ВОПРОСОВ ОТ МЕНЕДЖЕРА

1. Для кого выбираете, себе или в подарок?
2. Есть ли опыт использования электро байка?
3. Сколько килограмм должен выдерживать байк?
4. Сориентируйте по бюджету, пожалуйста?
5. Скажите, когда хотите уже начать пользоваться?
6. Где планируете ездить, есть ли уклоны и сколько градусов?
7. Планируете ли перевозить? Где?
8. Из каких моделей выбираете?
9. Есть какие то особые предпочтения?
10. Какие расстояние планируете преодолевать?  
(тут важно пояснить потом про стоимость)\*  
Все хотят 50 км дальность хода (стоят 120 тысяч и дороже).  
А в среднем 20-30 км (от 35 тысяч руб.)

## 4. ПРЕЗЕНТАЦИЯ ТОВАРА ОТ МЕНЕДЖЕРА

**Менеджер:** Смотрите, по вашим требованиям есть 2 подходящих варианта:

Первая модель Elbike Galant, отличается тем, что у нее мощность мотора 500Вт, и она вытянет вас на любую горку, невероятно **эргономичная рама**, удобно подсаживаться на нее, подходит и для мужчин и для женщин (сможете кого угодно посадить если захотите), широкое седло (очень удобно, особенно на размеренные расстояния), большой багажник (сможете с собой взять любой багаж), фара.

У этой модели складной руль и рама. При желании влезет в любой автомобиль хетчбек. Производитель питерский, качество моторов высокое, моторы с косозубыми шестернями, живут практически вечно, нареканий менее 1%

И есть еще вторая модель Oxyvolt Fighter Double 2, АКБ в этом велосипеде находится в раме, сам велосипед с двойной подвеской, тут вы получаете сразу 2 двигателя в одном, они по 350Вт (Вы сможете ездить на более дальние расстояния)

Аккумулятор находится внутри рамы, он также съемный.

Обе модели по своему хороши, мне нравится ездить на первой, она удобнее конечно.

## 5. ПРЕЗЕНТАЦИЯ КОМПАНИИ ОТ МЕНЕДЖЕРА

Смотрите мы даем 3 вида гарантии, у нас гарантия 365 дней на возврат и обмен.

Гарантия на производственный брак от полугода до 2 лет

Техническая гарантия в течении 10 лет.

Кстати мы единственные кто дает эту гарантию.

Еще у нас есть подарок для Вас на выбор, один из четырех.

Чехол для хранения, корзина, замок антивандальный, бутылка шампанского.

Вам какой подарок больше всего интересен?

### Техника для презентации:

#### Характеристика - Функция - Выгода

Характеристики — это параметры, которые характеризуют товар или услугу. Вот несколько примеров характеристик для трех сфер — бытовой техники, авто и интернет-рекламы.

#### Свойство

Свойства — это особенности тех или иных товаров или услуг. Сюда же входят различные функции, фишки и плюшки. Как правило, свойства базируются на характеристиках и могут их включать. Обратите внимание: свойства могут быть как конкретными, так и абстрактными. В случае с абстракцией их лучше дополнять цифрами.

Функции **7 программ** стирки стиральной машины:

Программы умной стирки предназначены для стирки одежды разных тканей и цвета.

#### Выгода.

Выгоды — это то, что в итоге получает человек на понятном ему языке. У одного и того же товара могут быть различные выгоды для различных групп людей.

Выгода **7 программ** стирки:

Простота. Никаких дополнительных настроек. Все что нужно — выбрать тип ткани и нажать на кнопку. Остальное машина сделает сама.

## 6. ВОЗМОЖНЫЕ ВОЗРАЖЕНИЯ:

Дорого или нашел дешевле.

Давайте расскажу в чем разница. Смотрите все цены на рынке одинаковы, поставщик контролирует цены. Мы и любой надежный продавец не может давать скидку или продавать дешевле потому что поставщик может проверить и расторгнуть договор.

Плюс мы продаем не все модели. Наша компания не использует дешевые аналоги, мы в свое время столкнулись с большим количеством возврата по сомнительным моделям.

Поэтому мы остановили свой выбор на качественных моделях. Если продадим некачественный – себе дороже выйдет. У нас вообще не было возврата в этом году.

И другие возражения:

| Возражения:                        | Уточняющий вопрос:                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Комментарий:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Дорого</b>                      | <p>Скажите, Вы только по цене выбираете или еще что-то важно для Вас?</p> <p>Кроме цены Вас все устраивает?</p>                                                                                                                                                                                                    | <p>Цель вскрыть истинность возражения по цене. Если клиент утверждает что дело в цене, то цену надо обосновать. Если всплывает другое возражение надо работать с ним. Как правило возражение цены ложное в 6 случаях из 10. За ним может скрываться любое другое возражение.</p>                                                        |
| <b>Мне это не нужно</b>            | <p><b>Хорошо. Могу еще несколько вопросов задать?</b> Может и правда не нужно. Вопросы...</p> <p><b>Вообще не нужно или сейчас не нужно?</b></p>                                                                                                                                                                   | <p>Тут причина того, что недостаточно выявлена потребность или предложен товар не для целевой аудитории. После того как заданы вопросы. Надо показывать товар под другим углом и объяснять выгоду его приобретения</p>                                                                                                                  |
| <b>У конкурентов лучше/дороже/</b> | <p><b>Не согласен с тем, что у конкурентов лучше (если реально это так). Сейчас объясню почему наш товар/услуга лучше. Объяснить на примере:</b><br/> <u>*Характеристика – Свойство – Выгода.</u><br/> И только после того как клиент понял выгоду от вашего товара, надо показать каких УТП нет у конкурентов</p> | <p>Только сначала уточните прежде чем идти в атаку. И если клиент считает что конкуренты сильнее или у них лучше товар. Доказывайте обратное. Спокойно и уверенно. Без пены у рта. Они должны услышать альтернативную точку зрения. Но если они увидят излишнюю заинтересованность – это их оттолкнёт. Следите за своим состоянием.</p> |

|                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Скидку сделаете?</b></p>  | <p><b>У нас есть условия для предоставления скидки, рассказать Вам, Андрей (общаешься по имени)?</b></p> <p>Если Вы делаете скидку, то человек тоже должен делать уступку в ответ. Например, купить несколько или дополнительно что-то в комплект.</p> <p><b>Спросить как у Вас со временем?</b></p> <p>По скидке надо обсуждать с руководством. Тут надо чтобы человек вложил в временем. А еще выдвинуть условия предоставления скидки.</p> | <p>Важен момент когда человек спрашивает. Если человек еще не услышал всю презентацию, тогда скажите что вопрос цены чуть позже обсудим. Если скидку просят без каких либо условий лучше не давать. Или она заранее должна быть прописана в акции с дедлайном и условием. 1+1=3, 4 по цене 3 и т.д. до 1 февраля.</p> |
| <p><b>У нас уже есть</b></p>    | <p>Надо уточнить, ну как Вам в использовании? Что нравится? Может хотите лучше? У нас как раз новая коллекция. Если покупатель хвалит – предложить купить в подарок кому-то или лучше версию.</p>                                                                                                                                                                                                                                             | <p>Вопрос Вам как продавцу если вы человеку продаете ровно тоже самое, что у уже есть у клиента, достаточно ли вы задали вопросов на этапе выявления потребностей?</p>                                                                                                                                                |
| <p><b>Нам надо подумать</b></p> | <p>Вам в целом нравится наш товар/услуга?</p> <p>Скажите что Вам не нравится, а что нравится в товаре/услуге?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <p>Задайте этот вопрос и внимательно слушайте ответ. Если ответ положительный. Когда человек отвечает, что ему не нравится – запоминайте. Или меняйте в товаре то, что не нравится или переубеждайте, если</p>                                                                                                        |

|                                      |                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                      |                                                                                                                                                                                                                                                        | человек ошибается.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>У Вас плохой товар</b>            | <p>Вы уже пользуетесь?<br/>Да.<br/>Вы у нас купили?<br/>А что не так?</p> <p>Возможно человек неправильно пользовался товаром. Возможно Вы или Ваша компания оказала плохо услугу. Это надо выяснить? И потом уже работать с причиной.</p>             | <p>Знайте это фраза чаще всего провокация. Человек пришел раскритиковать. Поэтому важно пользоваться самому товаром. Возможно вообще не стоит тратить время на этого человека, но попробовать выяснить причину и возможно улучшить товар/услугу – будет архи полезно.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Мне на потом</b>                  | <p><b>Согласен с Вами. Решение нужно принимать взвешенно. Скажите а Вы уже решение покупать приняли? А планируете купить когда?</b></p> <p>И тут надо челочека закрывать либо на безпроцентный кредит, либо акцию с окончанием по дате проведения.</p> | <p>Тут важно понять принял ли он решение покупать? Если клиент отечает что невразумительное значит это просто формальная отговорка. Или он честно отвечает что не планирует на самом деле покупать.</p> <p>Тут важно понять истинную причину почему он не хочет покупать. И работать уже с этим возражением.</p> <p>Если человек планирует покупать точно но потом. Тут надо объяснять: Если Вы точно планируете заказать товар/услугу, то покупать надо сейчас потому-что вы уже сейчас будете получать выгоды от использования этого товара/услуги</p> |
| <b>Я просто интересуюсь (смотрю)</b> | <p>Понял (улыбка). А чем интересуетесь?</p> <p>Хорошо. И что бы Вам хотелось увидеть?</p>                                                                                                                                                              | <p>Если говорят что просто смотрят (или интересуются) так говорят скорее всего не</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

|                                 |                                                                                                                                           |                                                                                                                                                      |
|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                 | Если человек второй раз отвечает что просто смотрит или интересуется, надо ответить: Я буду рад Вам помочь. (тут важно держать состояние) | установлен личный контакт с человеком.                                                                                                               |
| <b>Мне надо посоветоваться?</b> | А Вам самому наш товар/услуга нравится?<br>Да<br>Тогда я правильно понимаю что моя задача вместе с Вами кого-то убедить?                  | Если человек отвечает, что нет, тогда надо раскрывать товар под другим углом. В любом случае это уже работа с конкретной причиной, а не «выишенной»! |

## 7. СДЕЛКА:

Вам какая больше понравилась?

**Покупатель:** Первая модель.

**Менеджер для клиента из Москвы (если есть в наличии):** Хорошо. Вам когда на этой неделе удобно было бы подъехать на тест драйв.

**Менеджер для клиента из Москвы (если нет в наличии):** Хорошо. Смотрите эту модель мы сможем подвести послезавтра, Вам в какой день начиная со среды (послезавтра) удобнее подъехать на тест драйв?

**Менеджер для клиента из региона:** Хорошо, я помогу оформить заказ.

Как Вам удобнее оплачивать?

Можно наличными, картой, через сайт или по расчетному счету для организаций и частных лиц.

Скажите адрес? Я рассчитаю стоимость доставки.

Если наложенный платеж, то от Вас нужна предоплата 3000 рублей. После предоплаты я отправляю Вам по адресу. Через 10 дней байк будет у Вас.



## ДРУГИЕ ЗАКРЫВАЮЩИЕ ТЕХНИКИ ПРОДАЖ:

### **Закрывающая техника продаж "Директив"**

- #1 Оформляем?
- #2 Берем?
- #3 Заказываете?
- #4 Записываю Вас на тест драйв?
- #5 Покупаете?
- #6 Берете?
- #7 Оплачиваете?
- #8 Выставляю счет?
- #9 Бронируем?
- #10 Резервирую для Вас?
- #11 Будете участвовать?

Ошибки

Не используйте НЕ:

Не хотите ли купить?

### **Закрывающая техника продаж "Трюизмы"**

Трюизмы.

#1 Дмитрий Сергеевич, Вы говорили, что хотите в рамках бюджета 75 000. В этой модели качество Вас устраивает, правильно?

Правильно.

Комплектация ту о которой Вы говорили тоже подходит, правильно?

Правильно.

Хорошо тогда осталось только определиться со способом оплата и транспортной компанией.  
Ок.

#2 Дмитрий Сергеевич, Вы говорили что по цвету Вам эта модель подходит. Верно?

Верно.

Все параметры Вам тоже подходят? Правильно?

Правильно.

И важно что Вас он устраивает по весу и дополнительным комплектующим? Правильно?

Правильно.

Тогда давайте эту модель для Вас бронируем, пока она есть в наличии. Давайте оформим

### **Закрывающая техника продаж "Метафоры"**

С пословицами как правило не спорят.

Народная мудрость, цитата, поговорка, пословица.

#1 Дмитрий Сергеевич, путь в тысячи ли начинается с первого шага, давайте и мы с Вами начнем.

#2 Дмитрий Сергеевич, мы насколько богаты, чтобы покупать дешевые вещи.

Хороший товар задешево не купишь.

#3 Лучше сейчас покупать потому-что дешевле, так-как сезон еще не начался. Как говорится куй железо пока горячо.

#4 Ну лучше сейчас покупать, потому-что еще сезон не начался. И поэтому 10 тысяч Вы точно сэкономите. Как говорят готовь сани летом, а телегу – зимой.

### **Закрывающая техника продаж "Выбор без выбора"**

Беспроблемное возражение.

#1 Вам когда на этой неделе удобно было бы подъехать на тест драйв?

#2 Как Вы хотите подарок к этой модели байка?

#3 Какой Вы для себя выбрали? Какая модель больше подошла?

#4 Оплачивать будете картой или наличными?

#5 Доставка будет на будни или выходные?

**ОСТАЛЬНЫЕ ЗАКРЫВАЮЩИЕ 35 ТЕХНИК ПРОДАЖ НА ТРЕНИНГЕ В РЕСУРСЕ**