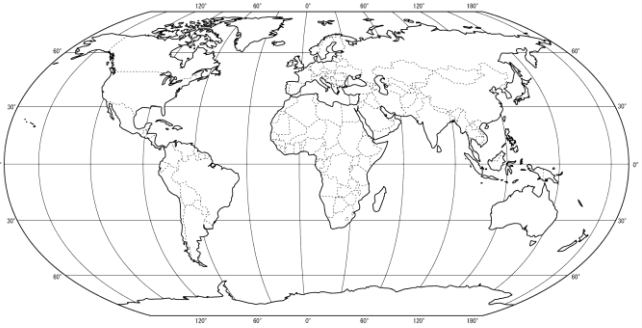

ПРО дело

Стандарты по продажам

КОРПОРАТИВНАЯ КНИГА ДЛЯ МЕНЕДЖЕРА ПО ПРОДАЖАМ

продело.рф

Содержание книги

1. Введение 4
1.1. Для кого предназначена эта книга 4
1.2. Как использовать книгу в работе 4
2. Кто наши клиенты 6
2.1. Родители 7
2.2. Дети 11
2.2.1. Маленькие дети 12
2.2.2. Взрослые дети 13
3. Каким образом клиенты начинают взаимодействовать и откуда узнают про нас 13
3.1. Откуда клиенты узнаю про нас 13
3.2. Каким образом начинают взаимодействовать с нами 15
4. Методы работы с клиентами 16
4.1. Цели и результаты общения с клиентами 16
4.2. Общие принципы работы с клиентами 19
4.2.1. Правило - Клиент говорит Больше 19
4.2.2. Клиент не должен додумывать самостоятельно 20
4.2.3. Выявление потребностей клиентов и работа с возражениями 20
4.3. Работа с клиентом по телефону 27
4.3.1. Основные этапы телефонных переговоров 27
4.3.2. Чек-лист проверки качества общения по телефону 29
4.4. Работа с клиентом на встрече 29
4.4.1. Подготовительный этап перед встречей 30
4.4.2. Приветствие (начало встречи) 30
4.4.3. Выявление потребностей 31
4.4.4. Презентация возможностей компании 31
4.4.5. Завершение встречи – прощание 32
4.4.6. Чек-лист оценки качества проведенной встречи 33
4.5. Работа с клиентом через электронную почту 33
4.5.1. Общие правила при написании писем 34
4.5.2. Содержание письма 36
4.5.3. Чек-лист проверки письма 37

4.6. Заключение договора 38
5. Принципы работы с услугами 39
5.1. Среднее образование 40
5.2. Высшее образование 43
5.2.1. Особенности продукта 1 44
5.3. Языковые программы 44
5.3.1. Клиенты с прямым запросом языковых программ 45
5.3.2. Клиенты, обратившиеся изначально за другой услугой 46
5.3.3. Стратегическое значение языковых программ 47
5.3.4. Другие возможности повышения уровня языка клиентов 47
6. Процесс сопровождения и курирования 48
6.1. Сопровождение. Основные этапы. 48
6.2. Курирование (как продаем и основные этапы) 49
7. Дополнительные инструменты для работы 54
7.1. Цикл сделки 54
7.2. Рекомендации клиентов 54
7.3. Взаимодействие с менеджером направления 55
7.4. Взаимодействие с руководителем 55
8. Послесловие 57