

## ОТКРОЙ ГЛАЗА НА «СВЕТ»

### Содержание

<b>Видение</b>	3
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Мы – Группа Компаний «СВЕТ»!</li><li>▪ Наши клиенты</li><li>▪ Для чего нужна Корпоративная Книга Продаж?<ul style="list-style-type: none"><li>○ Характеристика</li><li>○ Особенности</li><li>○ Основные вопросы, на которые отвечает Книга</li><li>○ Помните- специалист отдела продаж обязан</li></ul></li></ul>	
<b>Наш взгляд на Компанию</b>	7
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Каждый отвечает за ....</li><li>▪ Наши конкурентные преимущества</li><li>▪ Сильные стороны Компании «СВЕТ» (тезисы и аргументация)<ul style="list-style-type: none"><li>○ Обслуживание</li><li>○ Компания</li><li>○ Продукция</li><li>○ Позиция</li></ul></li></ul>	
<b>Наш взгляд на Специалиста</b>	18
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Идеология Суперобслуживания<ul style="list-style-type: none"><li>○ Формулы самовнушения</li><li>○ Главная заповедь Суперобслуживания</li><li>○ Забота о создании положительной репутации</li></ul></li><li>▪ Основные навыки, необходимые для качественного обслуживания покупателей<ul style="list-style-type: none"><li>○ Профессиональные знания и умения</li><li>○ Коммуникативные знания и умения</li><li>○ Атмосфера отношений</li><li>○ Критерии качественного обслуживания</li></ul></li><li>▪ Требования Компании «СВЕТ» к специалистам отделов продаж или Двадцать качеств, которыми должен обладать специалист отдела продаж группы Компаний «СВЕТ»</li><li>▪ Рабочий день специалиста отдела продаж<ul style="list-style-type: none"><li>○ Утро</li><li>○ День</li><li>○ Вечер</li></ul></li></ul>	

<b>Наш взгляд на Продажи</b>	29
▪ Основные этапы переговоров	
○ Установление контакта	
○ Сбор информации о Клиенте	
○ Презентация	
○ Преодоление возражений	
○ Завершение сделки	
▪ Процесс заключения сделки	
○ Алгоритм	
○ Правила	
○ Вспомогательные техники	
○ Слова, которые помогают пробудить интерес у Клиента	
○ Слова-«раздражители», которые вызывают сопротивление у Клиента:	
▪ Управление возражениями	
○ Возражение	
○ Рекламация	
○ Причины сопротивление Клиента	
○ Возражения шести основных типов: причины, признаки, преодоление	
○ Основные алгоритмы работы с возражениями	
▪ Работа с жалобами	
○ Алгоритмы	
○ Правила	
<b>Отражения</b>	45
▪ «Истории «СВЕТА»	
○ Царапина	
○ Муж и жена – одна сатана?	
○ Богатырская сила	
○ Есть порох в пороховницах	
○ Взятие Порт-Артура	
○ Спокойствие, только спокойствие...	
○ Олигарх	
○ Сбой связи	
○ Кто здесь? (Под занавес)	
<b>Проверь себя</b>	54
▪ Ответьте на вопросы	
▪ Заполните таблицу	
<b>Дополнения сотрудников</b>	57