

Содержание:

Содержание:	1
1. Цель ККП. Как пользоваться.....	3
1.1. Цель ККП.	3
1.2. Как пользоваться ККП.....	4
2. Информация о компании.	6
3. Подробная информация о предлагаемом продукте.	7
4. Целевой клиент. Выявление потребности. Подбор продукта.	8
4.1. Лицо, принимающее решение.....	8
4.2. Целевой и непрофильный клиент.	1
4.3. Выявление потребности и подбор продуктов.	2
4.4. Cross sale, down sale.	1
5. Конкурентные преимущества и торговое предложение.....	2
5.1. Основное торговое предложение.	2
5.2. Остальные конкурентные преимущества.	2
6. Информация о рынке. Конкуренты.....	3
Общая информация о рынке.	3
Конкуренты	3
«Название конкурента 1».	3
«Название конкурента 2».	3
«Название конкурента 3».	4
«Название конкурента 4».	4
«Название конкурента 5».	4
7. Общие правила ведения переговоров.	5
7.1. Общие правила ведения переговоров с клиентом.	5
7.2. Общий алгоритм обработки возражения.....	7
7.3. Запрещенные слова и фразы.....	8
7.4. Памятки по ведению переговоров.....	10
8. Методика работы менеджера и готовые речевые модули на каждом этапе переговоров с клиентом.....	13
8.1. Бизнес-процесс продажи.....	13
8.2. Часто встречающиеся вопросы.	16

8.3.	Предварительные переговоры.	24
8.3.1.	Описание (цель основная, вторичные цели, подготовка, особенности и т.п.)	24
8.3.2.	Готовые речевые модули на этапе предварительных переговоров.	25
8.4.	Встреча с клиентом (предварительные переговоры).	108
8.4.1.	Описание (цель основная, вторичные цели, подготовка, особенности и т.п.)	108
8.4.2.	Готовые речевые модули для проведения встречи. .	109
8.5.	Подготовка и отправка коммерческого предложения.....	128
8.5.1.	Описание (цель основная, вторичные цели, подготовка, особенности и т.п.)	128
8.6.	Звонок клиенту / Согласование КП.	129
8.6.1.	Описание (цель основная, вторичные цели, подготовка, особенности и т.п.)	129
8.6.2.	Готовые речевые модули на этапе согласования КП.	130
8.7.	Подготовка и отправка договора и счета.	142
8.7.1.	Описание (цель основная, вторичные цели, подготовка, особенности и т.п.)	142
8.8.	Звонок клиенту / Согласование договора.	143
8.8.1.	Описание (цель основная, вторичные цели, подготовка, особенности и т.п.)	143
8.8.2.	Готовые речевые модули на этапе согласования договора.	144
8.9.	Звонок клиенту / Контроль оплаты.	146
8.9.1.	Описание (цель основная, вторичные цели, подготовка, особенности и т.п.)	146
8.9.2.	Готовые речевые модули на этапе контроля оплаты. 147	
9.	Приложения.	153
10.	Вопросы для аттестации менеджеров по ККП.....	154