

Сабина Алимжанова

ИСКУССТВО ПРОДАЖ

- Поиск клиента
- Холодные звонки
- Прохождение секретарей
- Встреча, переговоры
- Заключение договоров, сделок
- Выстраивание отношений с крупными заказчиками
- Грамотные взаимоотношения с руководителями, производителями-поставщиками, между отделами
- Делегирование полномочий

Сабина Алимжанова

Искусство продаж

http://www.litres.ru/pages/biblio_book/?art=39438666

ISBN 9785449381408

Аннотация

В данном издании аргументируется ряд выявленных на собственном опыте вопросов, повествующих о трудоемких процессах выстраивания внешних и внутриорганизационных взаимоотношений, созданием оптимальной среды и получением желаемого результата. Особо акцентируются межличностные отношения с заказчиком, секреты установления с ним эффективного диалога. Актуальность пособия заключается в том, что колоссальное число людей занимается продажами, но лишь немногие способны найти к клиенту правильный подход.

Содержание

Благодарность	5
Введение	6
Знакомство	8
Искусство продаж	15
1. Прохождение собеседования	17
Конец ознакомительного фрагмента.	21

Искусство продаж

Сабина Алимжанова

Редактор Рубен Арутюнян

Корректор Рубен Арутюнян

Дизайнер обложки Алиса Мартиросова

© Сабина Алимжанова, 2018

© Алиса Мартиросова, дизайн обложки, 2018

ISBN 978-5-4493-8140-8

Создано в интеллектуальной издательской системе Ridero

Благодарность

Я благодарю Вселенную за возможность сегодня, здесь и сейчас излагать все в том виде, в котором чувствую. Благодарю Всевышнего за то, что появилась на этот свет, благодарю за здоровье, ум и красоту, которой наделил меня. Благодарю своих родителей за рождение меня такой, какая я есть, за возможность любить и быть любимой, быть свободной в своих действиях, и верной своим традициям. Благодарю свою большую семью, которая всегда поддерживает меня в моих начинаниях в самых сложных ситуациях. Благодарю свою маму, которая всегда поддерживает меня, вселяет уверенность, живительную энергию и безграничную любовь. Благодарю своих братьев и сестер, которые поддержали меня в моем решении. Благодарю близких мне людей, которые уделили мне время, выслушать меня, поддержать, посодействовать в создании этой ценной для меня книги, которая несет в себе мощнейшую энергетику и которой я хочу поделиться с вами. Безмерно благодарю и ценю.

Сабина Алимжанова

Введение

Приветствую вас дорогие мои! В первую очередь, в самом начале вашего пути, хочу пожелать вам терпения, силы духа, уверенности и отваги. Потому как активные менеджеры, специалисты по работе с клиентами, менеджеры по продажам – поистине воины. И все, что связано с офисным планктоном, точно не про вас и зона комфорта, тоже не про вас. Про вас – это упорство, стойкость, непоколебимость, стрессоустойчивость, гибкость и конечно же искусство взаимоотношений. Поиск клиента, холодные звонки, презентации, работа с возражениями, заключение сделок, договоров, бесперебойное получение заявок, стабильная регулярность оплат, выстраивание отношений со своими заказчиками – это целая наука, это искусство и сделать что-либо без желания, страсти и огня, невозможно. Полюбите свое дело, поверьте в себя и в то, что вы делаете. С гордостью делайте свою работу и самое важное, уважайте и полюбите заранее своего клиента, своего заказчика, цените и берегите то, что получите, а вы обязательно получите и клиента, которого захотите, и компанию, с которой хотите заключить договор. Все будет! Все в ваших руках и то, как вы можете все создать, так же легко вы можете все и разрушить. Продолжайте изучать эту книгу только в том случае, если вы готовы пахать, проходить через унижения, оскорбления, наступать себе на горло и де-

лать то, что будет неотъемлемой частью вашей жизни. Пройдя от и до, все этапы восхождения на олимп, плоды не заставят себя ждать, уверяю вас!!!

Все, что вы пожелаете, будет в ваших руках.

Вперед и только вперед, ибо движение порождает жизнь.

Знакомство

Давайте знакомиться, зовут меня Сабина. Родилась я в многодетной семье, успела побыть октябренок и немного пионеркой. Сразу же хочу отметить, что училась я без малейшего желания, ни хорошо, ни плохо. Моя первая учительница была классной руководительницей моей старшей сестры, Дианы, которая была отличницей и активисткой, в последующем закончила школу с золотой медалью. На меня с первого же класса был наложен штамп: как любила говорить наша учительница, Сабина и Диана – небо и земля, и это тут же на корню отбило у меня желание учиться, да, я с детства такая, мне важно ощущать любовь, веру, гордость за себя, а тут сразу же, не дав возможности зарекомендовать себя, мне обрезают крылья. Мне больше давались гуманитарные предметы. Так интересно вспоминать, я ведь сидела на последних партах, внимание мне особо никто не уделял, но когда приезжала комиссия, проверка, меня тут же сажали на первую парту, потому как я была одной из единственных, кто всегда придерживалась опрятности, выглаженный воротничок, манжеты, наибелый фартук и огромные банты, всегда приходила вовремя, без опозданий, поведение было примернейшим, таким образом я хотела показать, что я заслуживаю места под солнцем и не хочу быть на задворках того же класса, одним словом, со школой у меня не сложилось, и с каж-

дым годом мое желание угасало и желание доказывать что-то кануло в никуда. Моя мама – учительница литературы, русского языка, папа – строитель. Нас шестеро детей, трое мальчиков и три девочки. Родилась я и выросла в Ташкенте, это мой любимый и дорогой сердцу город, моя Родина, которой я горжусь. Папа по национальности узбек, мама – туркменка. Благодарна своему отцу за внутреннюю свободу, которой наделил, за право выбора и уверенность, и возможность никогда никому ничего не доказывать, не ждать чьего-то одобрения и уж тем более, не опираться на чужое мнение. Папа доверял мне и всегда говорил так – «дочка, я доверяю тебе, целиком и полностью, прошу, не злоупотребляй моим доверием и не дай возможности родителю испытать разочарование в своем ребенке, для меня это будет самое страшное». Папа наделил меня любовью вселенской, именно благодаря отцу я обрела уверенность и значимость, папа всегда поддерживал меня, восхищался мной. Мама же моя наделила меня мощной генетикой, вселила в меня невероятный поток доброты, веры, гордости и почитания, мама – это мощнейший плацдарм на котором держится вся семья. Папу я потеряла, когда мне было двадцать лет. Папа поехал принимать объект и упал с пятиметровой высоты. Я до сих пор не знаю, было это случайностью или нет. Папа за свою карьеру объездил чуть ли не весь мир, бывал на многих высотах, принимал участие в строительстве БАМа, и никогда раньше с ним ничего не случилось... на все воля Всевышнего. Скажу чест-

но, как многие советские и постсоветские семьи, жили мы по-разному: то хорошо, то плохо, то снова хорошо, то снова плохо, поэтому я всегда была привита к взлетам и падениям и меня не пугали трудности, материальные потери, скорее страшнее было потерять лицо и огорчить маму, которая стала для нас всем в нашей жизни. Замуж вышла в двадцать два по любви, я сама себе спроецировала своего любимого мужчину, самого лучшего и самого доброго, самого благородного, я всегда любила визуализировать, мой мозг в этом работал на раз-два, без напряжения, я легко могла представить в ярчайших красках и до мельчайших подробностей, что и делала. Я знала, что дождусь самого лучшего, самого достойного, и я дождалась и встретила и до сих пор благодарю вселенную за возможность любить и быть любимейшей женщиной для достойного человека. К тому времени, когда я встретила своего мужа, наша семья после потери отца очень многого лишилась, осталось самое ценное, авторитет папы, в последующем выяснится, что мой муж знал моего отца и уважал, чем я гордилась несказанно. Семье вернули все то, что нам принадлежало, благодаря моему мужу младшие братишки и сестренки получили лучшее образование и достойную жизнь. Я долго не могла забеременеть, куда только меня не возили к кому только не обращались, все зря. В итоге я отключила мозг и перестала нагнетать и переживать, занялась учебой, собственным бизнесом, путешествиями, всегда была рядом с родными, поддерживала и старалась, что-

бы мои младшие не почувствовали отсутствие отца. Я горой стояла за младших братишек и сестренку, напролом шла, если не дай Бог узнавала, что кто-то причинил им боль. Племянниц воспитывала как своих дочек. И тут мне Всевышний дарит возможность забеременеть, подарил ребенка, который стал копией своего отца как внешне, так и внутренне. Дал возможность обрести ребенка, но... потерять мужа...

Я снова осталась одна, только теперь с собственным ребенком и, потеряв надежную опору, власть, безграничные возможности, я потеряла почву под ногами. Нет смысла передавать свою боль и ощущения, кто терял близких, понимает, о чем речь. Но я ведь девушка, которая всегда опиралась на отца, братьев, мужа, растение-то тепличное и по сути, всего чего хотела, так это иметь большую семью, много детей и быть как моя мама. Так я оказалась в Москве. Я благодарю страну, которая приняла меня и, став гражданкой этой великой державы, считаю ее своим вторым домом. Замуж выходить я не хотела, родные переживали, что будет со мной, одна девушка и я, которая привыкла ко всему самому лучшему, как я справлюсь... Я справилась! И я не стала содержанкой, не стала проституткой, не повисла ни на чьей шее, я горжусь проделанной работой над собой, сейчас моему сыну 10 лет, и он учится в гимназии, учится более чем хорошо, не то, что я. И сыграло огромную роль то, чем наделили меня отец и муж: уверенность в себе и сила духа, которую я старалась не терять ни при любых обстоя-

тельстввах. Я устроилась в торговую компанию и проработала в ней пять лет и сама, без помощи родственников, вставала на ноги и вновь познавала все радости жизни. В последующем я стала одним из сильнейших специалистов по поставке тепло-гидроизоляции на метро, мосты, дороги и заключила соглашения с крупнейшими генподрядчиками, такими как Ингеоком, Элгад, Фодд, Проект-Девелопмент, ГК Кенмер, Кольцевые магистрали столицы и т.д и снабдила гидроизоляцией знаковые объекты Москвы: станции метро (Хорошевская, Парк Победы, Петровский Парк, Шелепиха, Столбово, Ховрино, Беломорская), транспортно-пересадочные узлы, развязки, эстакады, а так же на жилые комплексы премиум класса: ЖК Искра Парк, ЖК Матч Поинт, ЖК Суббота, ЖК Театральный дом на Поварской и т. д. Я не стану перечислять все, и делаю я это для того, чтобы вы понимали, что все преграды у нас в голове, и мы либо сами позволяем себе иметь все, что желаем или сами же перекрываем себе дорогу. Не имеет значения уровень вашей образованности, не имеет значения ничего, что могло бы встать на пути ваших возможностей. Только ваше стремление, желание и огонь в ваших глазах, пока вы жаждете, горите целью, мыслью, идеей, у вас все получится.

В данной методичке я передаю собственный опыт. Я дважды за пять лет оставалась без единого клиента и вновь начинала поиск и снова делала холодный обзвон, и, да, морально все это тяжело, но я точно знала, что я хочу, что полу-

чу, и важно, очень важно – я очень любила то, чем занималась. Я хочу поделиться с вами опытом, своими ошибками. Каждый миллиметр в компании я заработала собственным усердием, желанием и заслуженно грелась под солнцем. Уверенна, что смогу быть для каждого из вас полезной, донести суть, что ценность, которую несет каждый из нас, не имеет определения, и не соглашайтесь на жалкое существование, стремитесь получить лучшее, стать лучше и самому решать, сколько зарабатывать, где жить и о чем мечтать. Не позволяйте никому овладеть вашим разумом, не подстраивайтесь и не бойтесь, никто вас не съест, будет больно, дискомфортно, неприятно, будет по-всякому, но то чувство, которое вы ощущаете после того, как провели отличную работу и уже после всех пройденных неурядиц, получать благодарственные письма от крупнейших заказчиков, вот это мой результат работы, которой я безмерно горжусь. И вам того же желаю.

Уверенна, мое издание попадет в руки не только менеджерам, специалистам и всем тем, кто занимается или хочет заниматься продажами, но и к руководителям, и я хочу сразу же обратиться к руководству торговых компаний – помните, кадры решают все!!! Так было и так будет. Берегите каждого ценного сотрудника, дорожите им и ни в коем случае не обдирайте того, кто внес лепту в создание компании и привел крупных заказчиков и преданно служил верой и правдой, не думайте, что посадив вместо менеджера

линейного ассистента и обезличив отношения с заказчиком, вы выиграете только тем, что будете платить меньше и прогибать сотрудника, как вам захочется, ничего не выйдет. Заказчики, клиенты, работают с менеджерами, которые их нашли, кто прошел с ними сквозь огонь и воду, кто горой стоял, кто не допускал ни единой оплошности и пусть не сразу, но вы поймете, что компания, с которой работал ваш менеджер была привязана не к вашей компании, а непосредственно к менеджеру. Как говорил Генри Форд, заберите у меня мои деньги, заводы, станки и фабрики, но оставьте мне моих людей, и вскоре мы создадим заводы лучше прежних. Всем, кто прочитает это издание, я заранее безмерно благодарна, и желаю вам достичь тех высот, которые вы сами себе наметили. Успехов вам, а я, со своей стороны, постараюсь максимально донести все до мельчайших нюансов.

С уважением и благодарностью к вам!

Сабина Алимжанова

Искусство продаж

1. **Прохождение собеседования** (как себя вести, как одеваться, как говорить, какие вибрации посылать)
2. **Холодные звонки** (как перестать страшиться холодных звонков, навязывания продукции, что говорить, как прекратить постоянно заставлять себя и делать влѣгкую то, что вам претит)
3. **Прохождение секретарей** (как проходить стену, что заслоняют нам секретари, как выходить на лицо принимающее решение, как говорить с ним, что говорить и как себя презентовать)
4. **Встреча, переговоры, согласования, заключение сделок, договоров** (как одеваться, как себя вести, как и что говорить на первой встрече, где первая минута решает всё, как согласовывать ваш продукт и заключать договор)
5. **Ведение работы, документации, переговоров, бесперебойные заявки и регулярные проплаты со стороны заказчика** (как работать с VIP заказчиками, как выстраивать доверительные отношения, как «подсаживать» на себя своих клиентов)
6. **Выстраивание отношений с руководителями крупных «организаций-монстров»** (как презентовать себя и установить доверительные отношения)
7. **Выстраивание отношений между отделами** (бух-

галтерией, логистикой, снабжением, складом)

8. Выстраивание отношений с руководством

9. Выстраивание отношений с поставщиками

10. Делегирование полномочий

1. Прохождение собеседования

Перед тем, как мы идем устраиваться на работу, самое важное, что мы должны понимать – это чего хотим: сколько хотим зарабатывать, чем хотим заниматься, что ищем; мы должны представить себе все до мелочей, визуализировать, вплоть до того, каким бы хотели видеть своего руководителя, кем видеть себя в той или иной компании, что готовы сами предложить и насколько готовы отдаться любимому делу, именно любимому, нет смысла искать работу для того, чтобы перекантоваться, перебиться, переждать кризис, посидеть зиму. Нет! Нет! И еще раз нет, никогда не опускайтесь ниже собственного достоинства и не соглашайтесь на жалкую участь. Помните, вы у себя одна (один) и жизнь ваша благословенная одна и не стоит тратить время на то, что вам не нравится.

Итак, первый шаг, что мы делаем в первую очередь: решаем, что нам нужно и чего мы хотим, сколько хотим зарабатывать и что готовы предложить. Далее, создаем резюме, без разглагольствований, четко и по факту. Важны опыт, навыки, ваш личный потенциал, чем можете поделиться, что сможете сделать лучше других, в чем вы профи, сделайте упор именно на ваши таланты, данные, которые присущи только вам и на этом в последующем сыграете, ну и плюсом пойдут языки и образование.

После того как Вы создали резюме и внутренне для себя уже четко визуализировали место работы, заработную плату, коллектив, руководителя, мы отправляем резюме в компании той сферы, где видим себя, где четко уверены, что это ваше призвание. Теперь по личному доходу: решите для себя, сколько хотите, положи руку на сердце, и так, чтобы вы изнутри чувствовали, что полностью согласны с выбранной суммой, это очень важно. Теперь, когда мы решили куда идти, создали резюме, направили в ту компанию, куда захотели, и вас пригласили на собеседование, вы в свою очередь, даете согласие на встречу только в удобный для вас день и время. Запомните, вы профессионал и вы им нужны, они в вас нуждаются. Теперь мы знаем дату и время, и выбираем, что наденем. Откажитесь в день собеседования от похода по магазинам и прочей бытовухи, чтобы от вас веяло легкостью и беззаботностью, вы должны произвести впечатление свободного, счастливого и независимого человека, который свободен от бытовых проблем. Самое важное, чтобы ваш образ был выдержан в деловом стиле, не роскошно, но со вкусом и самое главное – опрятно, чисто, выглажено, показать педантичность в данном случае не будет лишним. Аромат духов не должен быть резким, откажитесь от сладких ароматов, и самое важное – обувь, ногти, и руки. Тут я особенно взываю к прекрасному полу: избавьтесь от стоптанных каблуков, подбитых носов, неухоженных ногтей, в этом случае, даже если на вас будет дорогуший костюм, но несвежий ма-

никюр, красная помада и неважная прическа, все пропало. Вы должны выглядеть ровно на столько, сколько хотите зарабатывать, желательно на миллион долларов, не меньше, согласитесь, ведь всегда хочется предложить возможность тому, у кого она уже есть, кто не нуждается, и быть с тем, кто не навязывается.

Теперь закрепим:

1. Выбор профессии, которая нравится, от которой мурашки по коже.
2. Создание резюме.
3. Визуализация всех нюансов: дохода, коллектива, руководителя, даже чая, который вы будете пить, отношение к вам в коллективе, и при этом, ощущайте все, это важная составляющая.
4. Подготовка к собеседованию.
5. Собеседование.

Приходим на собеседование за минут 15 до назначенного времени, старайтесь всегда быть пунктуальными как с людьми, так и по жизни, если получилось так, что вы опаздываете, обязательно позвоните, предупредите, что задерживаетесь. Вас встретили и сопровождают в офис. Не говорите много слов, можете поддержать разговор с сопровождающим, допустим о погоде сегодня, но никак ни о том, что у вас заболел ребенок или муж/жена вчера повредил/повредила машину; никого не интересуют наши проблемы, нас лю-

бят, свободными от проблем, счастливыми и излучающими счастье, станьте этим счастьем, хоть на этот час.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.