

Секретный ингредиент успешных продаж

БИЗНЕС-КОУЧ
ЕВГЕНИЯ БРЫКОВА



Евгения Брыкова

Бизнес-коуч.

Эксперт в построении систем
отношений с клиентами
в сфере B2B.

15 летний опыт работы в области
маркетинга и продаж на рынке
B2B.

ЗАБУДЬТЕ НА МИНУТКУ О ВАШИХ ПРОДАЖАХ



**ДАВАЙТЕ
ПОДУМАЕМ О...**



О ДЕНЬГАХ?

...

ДА, НО ПОЗЖЕ



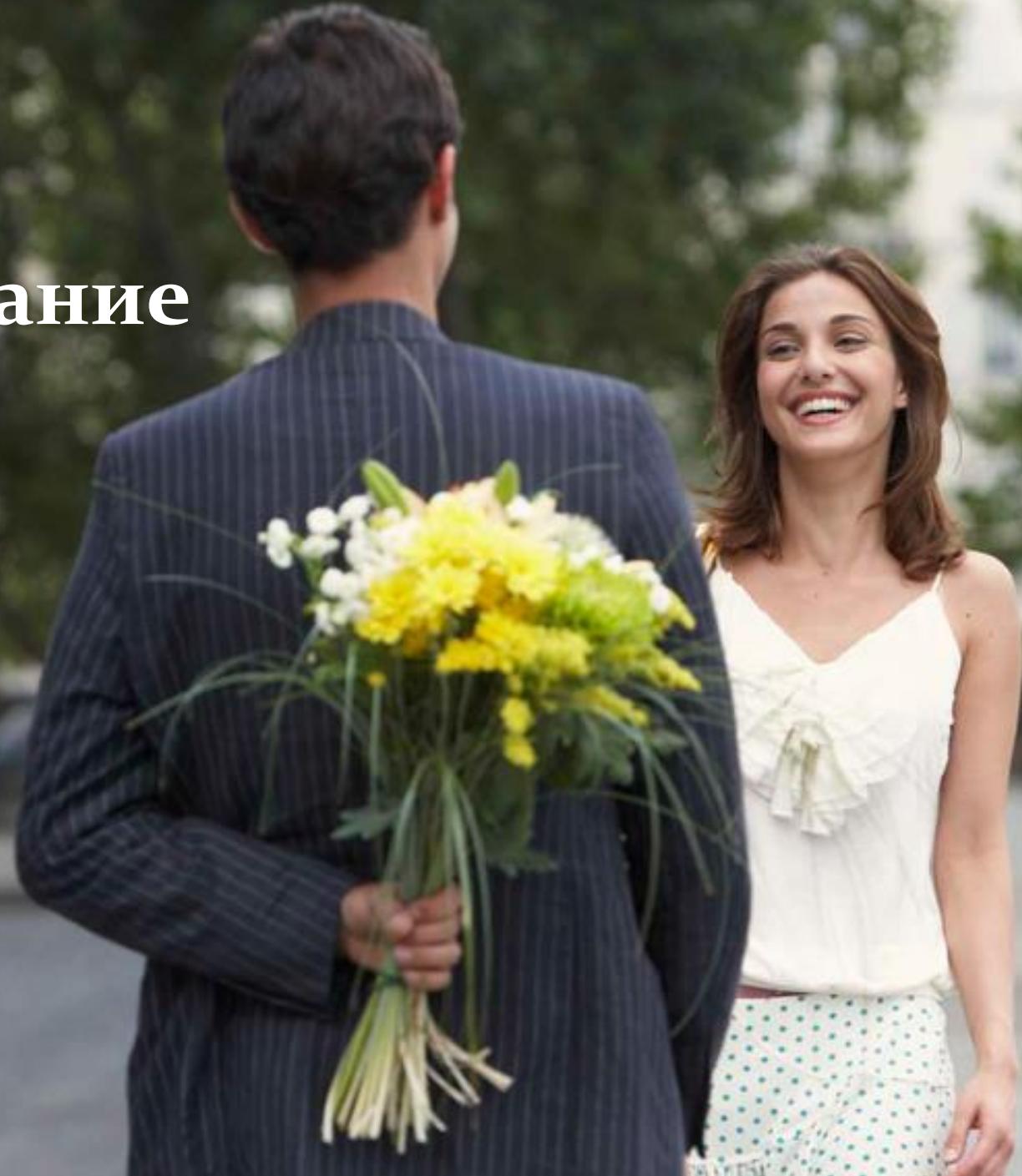
L O V E



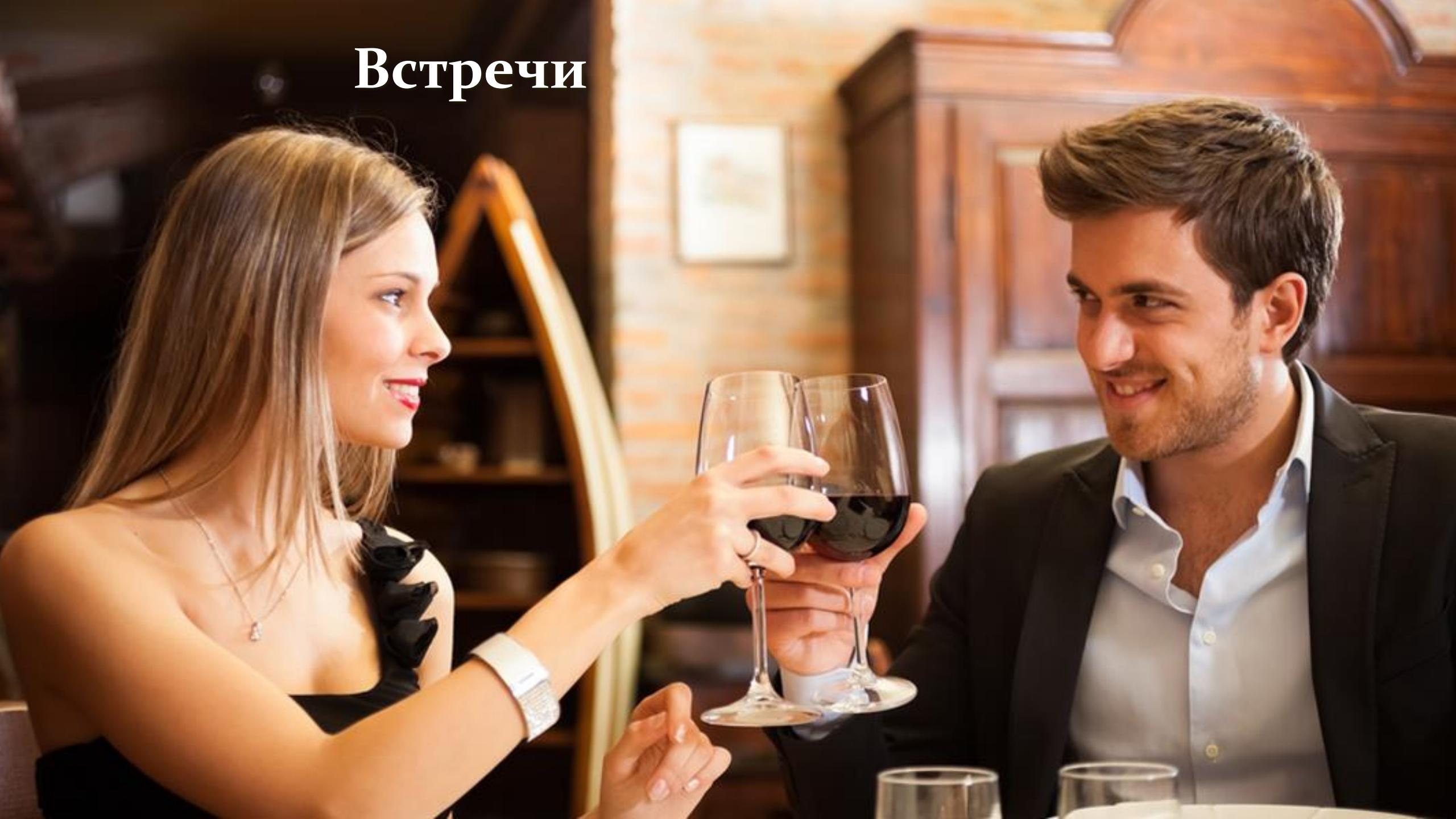
**ДАВАЙТЕ ПОДУМАЕМ
О ВОРОНКЕ
РОМАНТИЧЕСКИХ
ОТНОШЕНИЙ**



Первое свидание



Встречи



Серьезные отношения



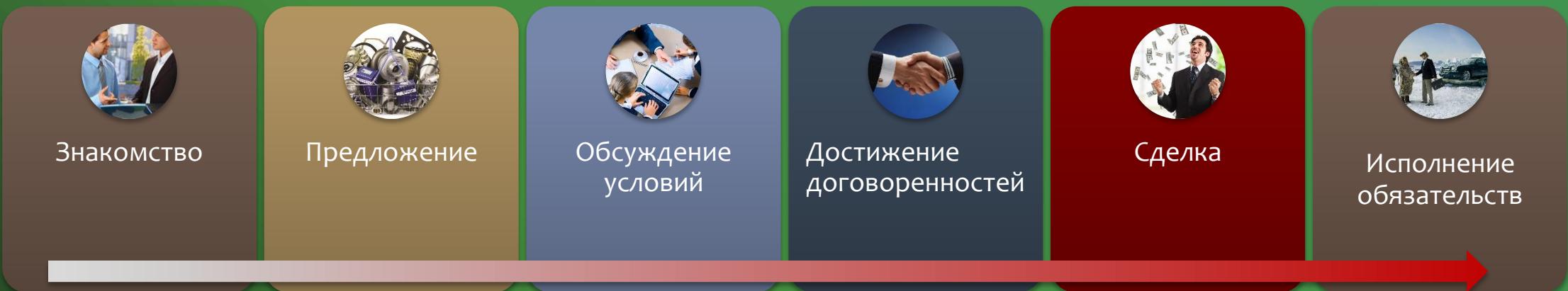
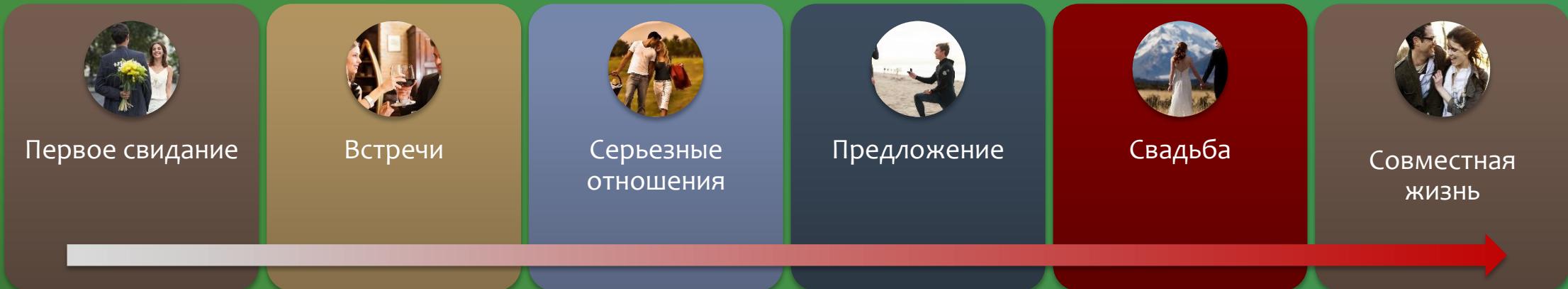
A man in a black wetsuit is kneeling on a sandy beach, holding an open ring box towards a woman who is also in a wetsuit. She is looking down at the box with a surprised expression. In the background, there are other people and a yellow sailboat on the water.

Предложение

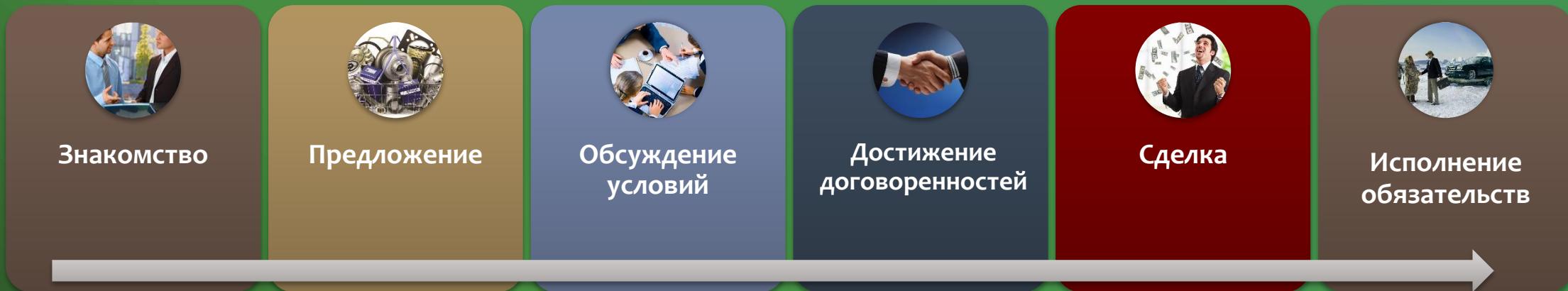
Свадьба



Очень похоже на воронку продаж 😊



Это то, как на процесс продажи смотрит продавец



А ЧТО ЖЕ
ПРОИСХОДИТ
С ПОКУПАТЕЛЕМ?

У ПОКУПАТЕЛЯ
СВОЙ ПУТЬ



Статус кво



Возникновение
проблемы



Поиск ответов



Оценка решений



Изучение деталей



Обсуждение
условий



Покупка

Путь покупателя



Зачем нам ЭТО знать?



Самые успешные компании на рынке те,





**кто досконально знает
путь своего покупателя
и умеет ухаживать за ним на
каждой стадии
принятия решения.**

**Система продаж создается
только ради построения
отношений с покупателем**



(точка!)

То, как принимает решение покупатель, т.е.

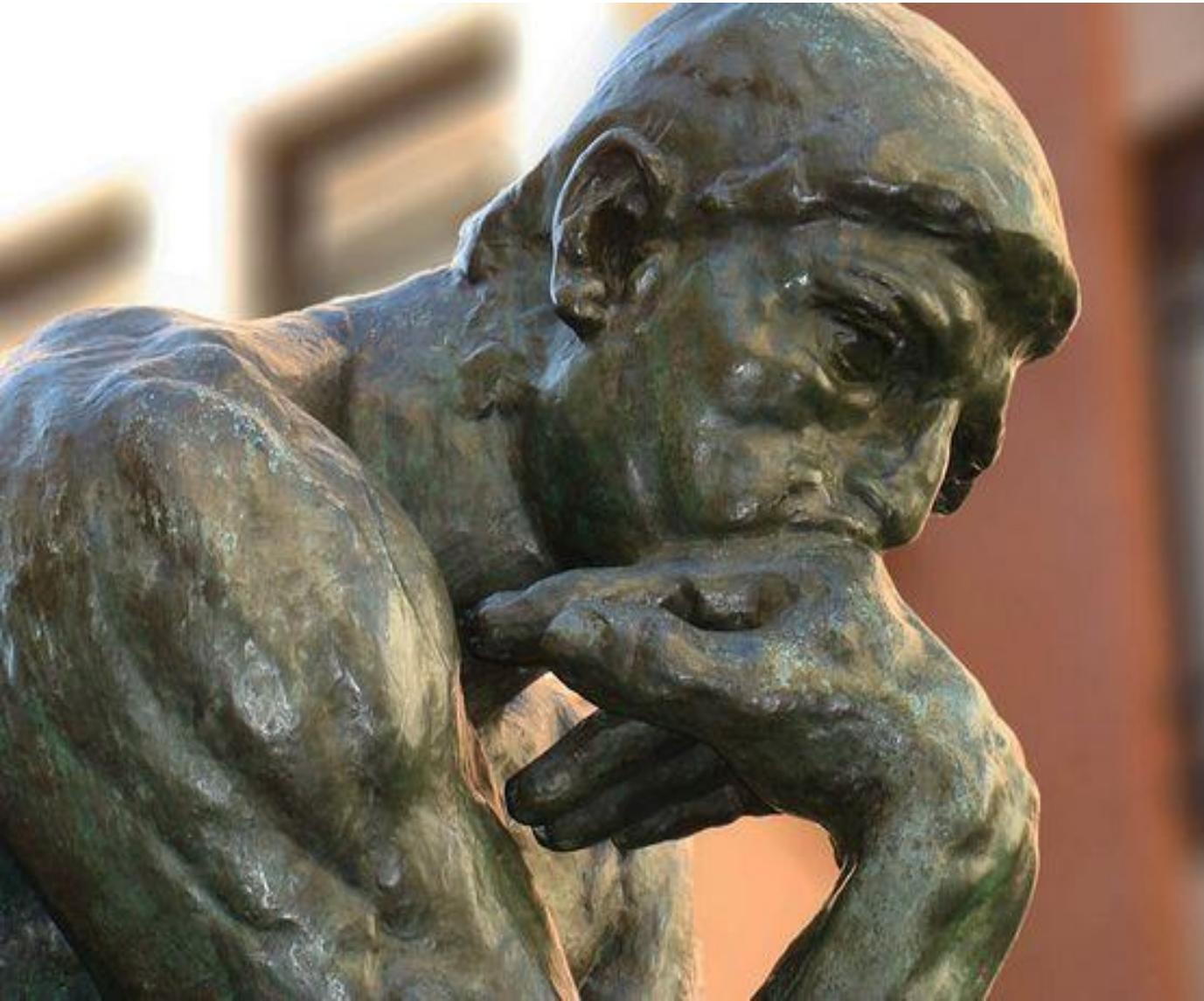
**ПУТЬ СВОЕГО
ПОКУПАТЕЛЯ**

- это основное, что нам надо знать

Согласны?

Тогда поехали!

Пара вводных мыслей:



- ❖ Около 60% работы по
 - ❖ поиску решений,
 - ❖ изучению конкурентов,
 - ❖ рассмотрению возможностей,
 - ❖ сравнению цен,
 - ❖ получению отзывов
- ❖ Покупатель делает задолго до того, как он встретится один-на-один в переговорах с продавцом.
- ❖ Изменения в технологиях, способах распространения знаний и маркетинге меняет поведение покупателя и его ожидания.
- ❖ Путь покупателя – это весь тот опыт, который он получает во взаимодействии с компанией и ее товаром.

Мы должны знать Путь своего покупателя:

- уметь видеть мир его глазами
- понимать, о чем покупатель думает
- слышать, что ему нужно
- смотреть на продажи другими глазами
- взять на себя смелость понимать, видеть и действовать по-новому



Статус quo



Возникновение
проблемы



Поиск ответов



Оценка решений



Покупка

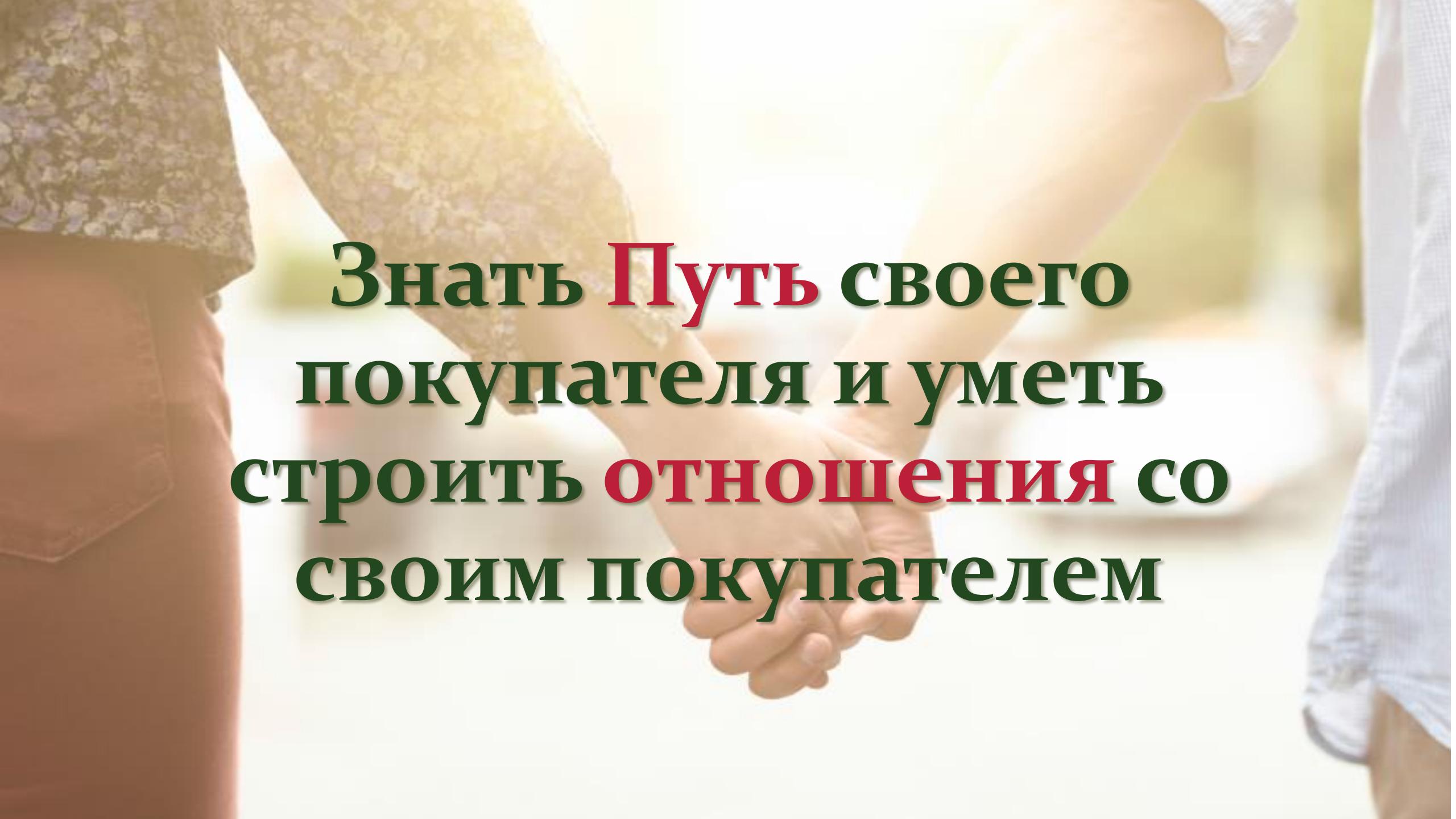


Обсуждение
условий

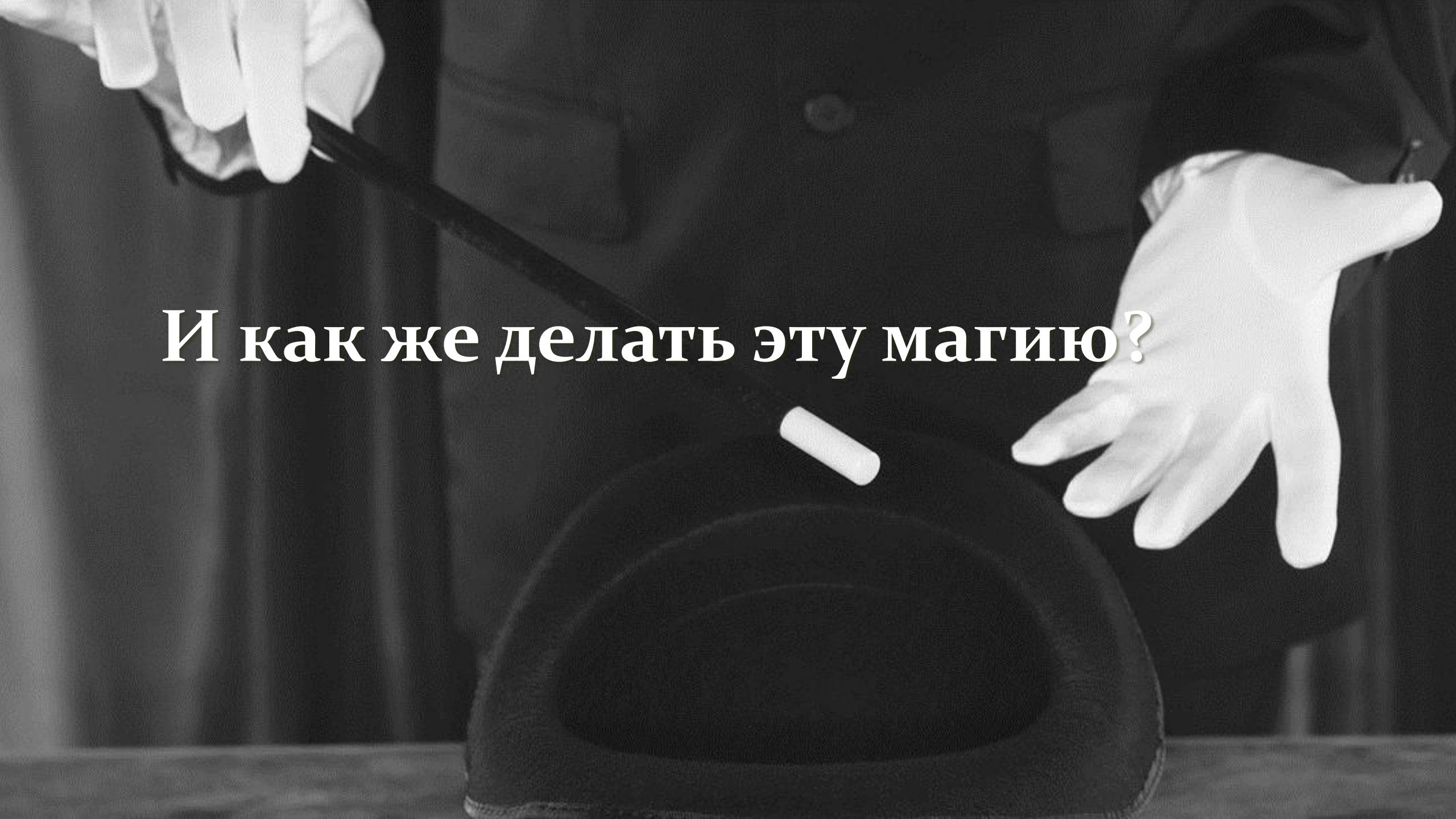


Изучение деталей





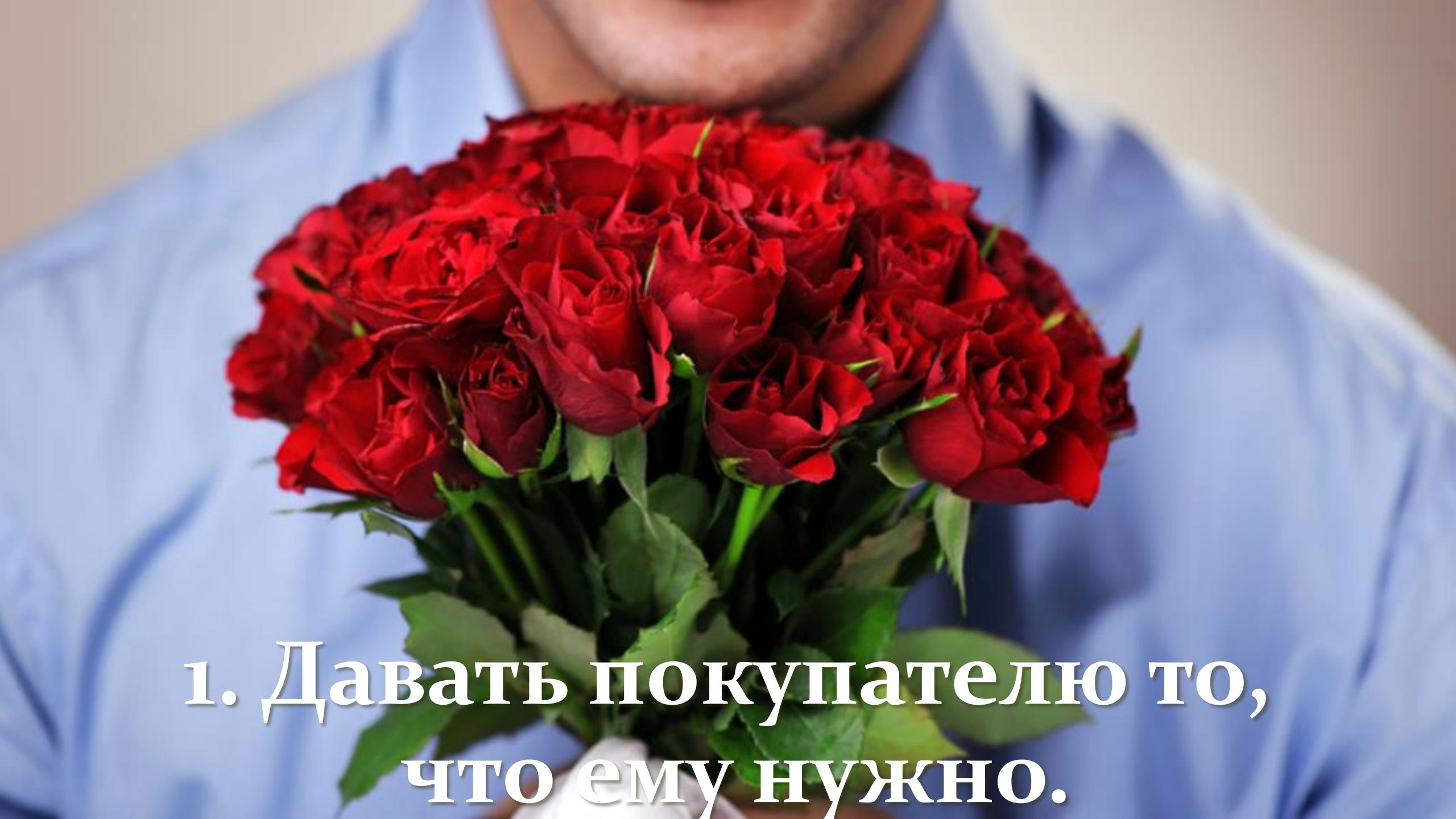
**Знать Путь своего
покупателя и уметь
строить отношения со
своим покупателем**



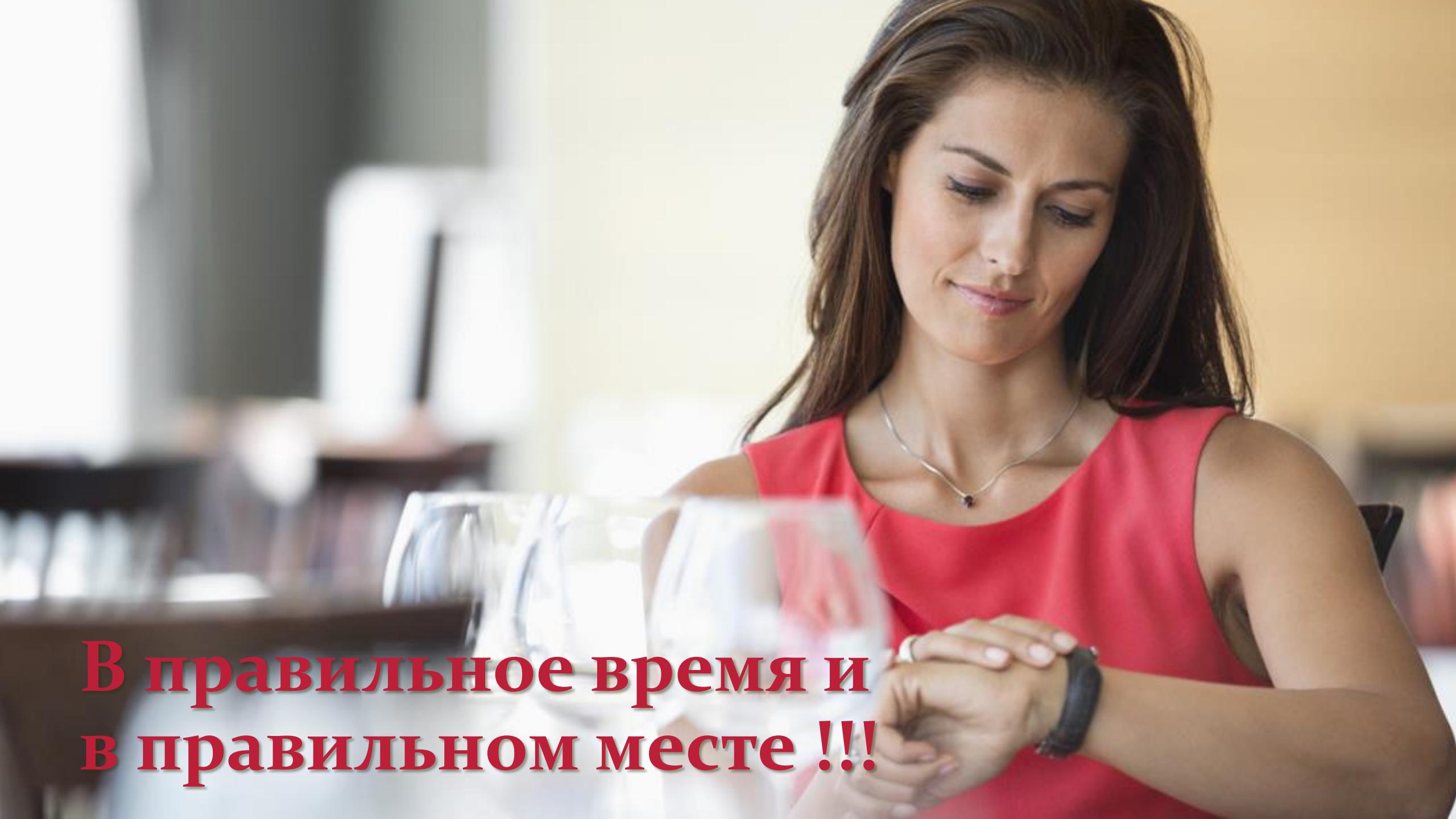
И как же делать эту магию?



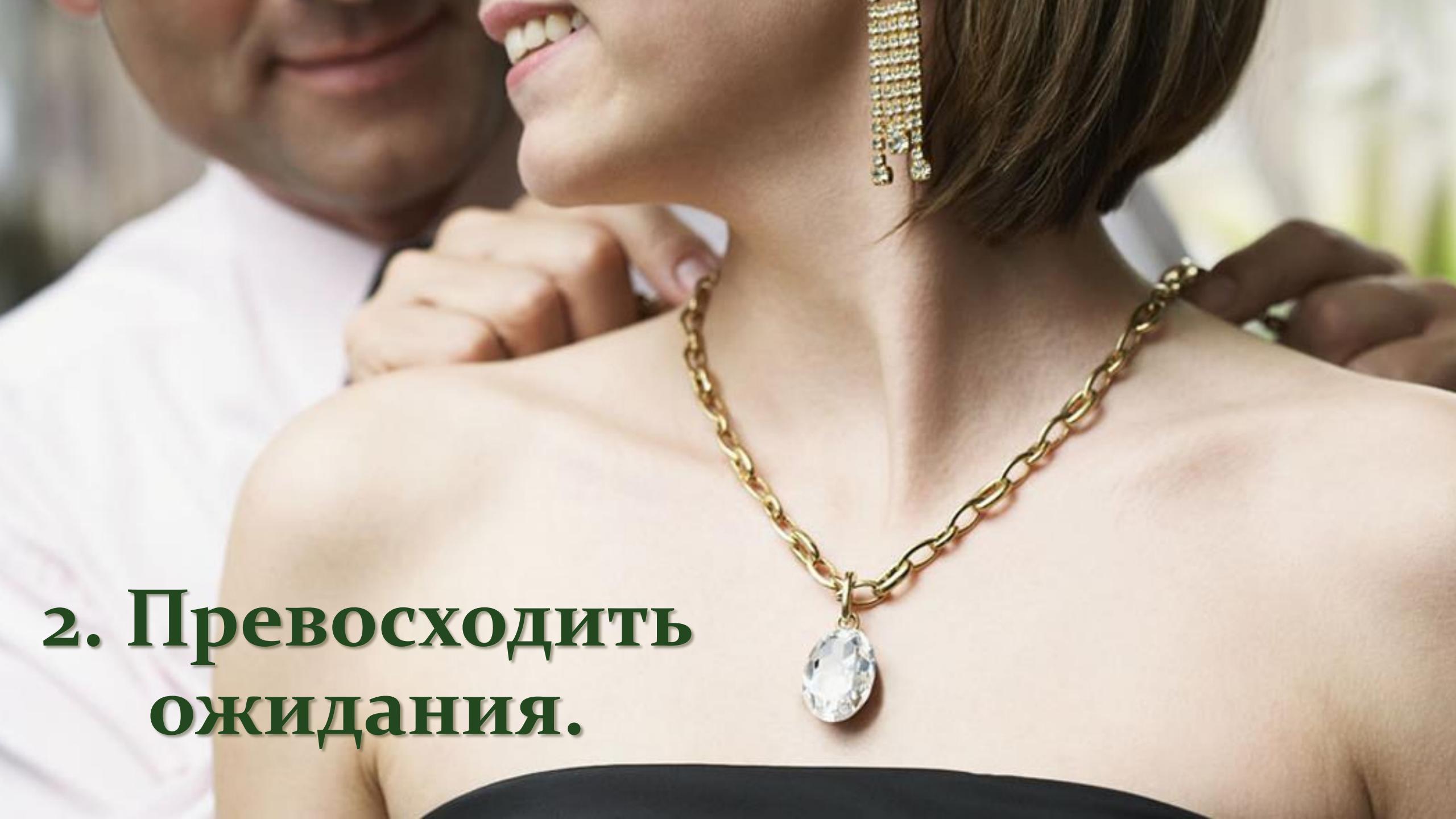
Очень просто!



1. Давать покупателю то,
что ему нужно.

A woman with long brown hair, wearing a red sleeveless dress and a silver necklace, is looking down at her black smartwatch while holding a glass of white wine. She is standing in what appears to be a bar or restaurant setting. The background is slightly blurred.

**В правильное время и
в правильном месте !!!**



**2. Превосходить
ожидания.**

A young boy with light brown hair and large, round, black-rimmed glasses is shown from the chest up. He has a wide-eyed, surprised, or excited expression with his mouth slightly open. He is wearing a white collared shirt under a blue and white ribbed vest. His right arm is raised, and his index finger is pointing directly upwards towards the top center of the frame. The background is plain white.

Bcë!

A black and white photograph showing a close-up of a person's hands wearing white gloves. The hands are positioned as if performing a magic trick, with fingers slightly spread and a small, white, cylindrical object held between them. The background is dark and out of focus.

Вот и вся магия!

Плюс



секретный ингредиент

Секретный ингредиент:



ВСЕГДА(!)

ДАРИТЬ(!)

ЦЕННОСТЬ(!) ПОКУПАТЕЛЮ

ВСЕГДА (!) – на каждой стадии пути покупателя

ДАРИТЬ (!) – словарь Даля: ДАРИТЬ, даривать что кому, или кого чем; отдавать навсегда безмездно (безвозмездно), отдать даром, приносить в дар, дать подарок.

«Подаришь?

ответ: Подаришь уехал в Париж,
а остался один купишь!»

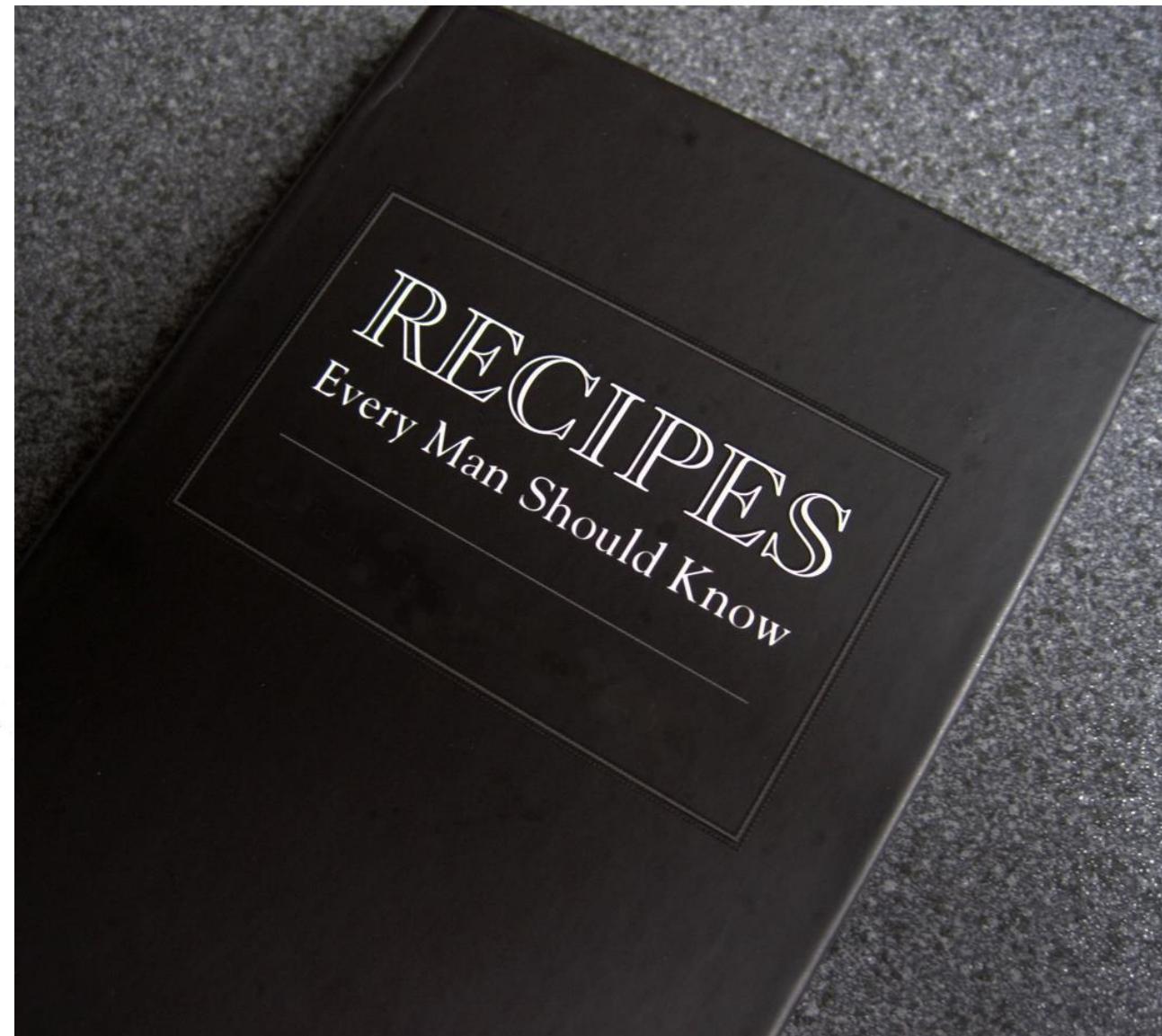


НЕ
наш рецепт !!!



ЦЕННОСТЬ (!) – ценное, важное, полезное с точки зрения
принимающего

Наша книга рецептов:



ВСЕГДА (!) ДАРИТЬ (!) ЦЕННОСТЬ (!) ПОКУПАТЕЛЮ



PHEASANT POT ROAST

Prep Time: 1 1/2 Hours
Yields: 4 Servings

Comment:

For roasting, how long seems a preferred method of country cooking because you can put ingredients into the pot and simmer them for hours without having to tend the dish constantly. Pot roasting works especially well with tougher cuts of meat. More importantly though, there is no better method to impart flavor.

Ingredients:

1 large pheasant, cut into serving pieces
salt and black pepper to taste
granulated garlic to taste
1/4 cup olive oil
3 cups chicken or game bird stock (see recipe)
2 onions, sliced
1/2 pound carrots, sliced
1 rutabaga, cubed
4 potatoes, quartered
2 bay leaves
1 tsp dried thyme
2 slices bacon
1/2 cup dry red wine
4 tbsp butter, softened
6 slugs flour

Method:

Season pheasant with salt, pepper and granulated garlic. In a Dutch oven, heat olive oil over medium-high heat. Place pheasant in hot oil and brown on all sides. Add stock, onions, carrots, rutabaga, potatoes, bay leaves and thyme. Cover bird with bacon. Bring mixture to a boil then reduce to simmer. Cover and simmer for approximately 45 minutes or until tender, adding more stock if necessary. Transfer bird and vegetables to a platter; set aside and keep warm. Add red wine to pan juices, scraping up browned bits from bottom of pan and bring sauce to simmer. In a small bowl, combine butter and flour, blending well. Whisk butter mixture into pan, a little at a time, until sauce thickens, stirring continuously. Serve pheasant pieces over vegetables and top with sauce.

ROAST PHEASANT WITH PORT AND BACON

Prep Time: 1 Hour
Yields: 8 Servings

Comment:

Roasting was the preferred method of cooking game birds until a magnificent centerpiece was needed for the table. Consider roasting turkey on Thanksgiving or roasted leg of pork for New Year's. I think you get the picture.

Ingredients:

2 young pheasants, dressed
1/2 cup port wine
1 cup chopped bacon
salt and black pepper to taste
granulated garlic to taste
1/2 cup vegetable oil
1 cup diced onions
1 cup diced celery
1 cup diced carrots
1/2 cup minced garlic
1/4 cup melted butter
1 cup heavy whipping cream

Method:

Preheat oven to 400°F. Season birds with salt, pepper and granulated garlic. In a large sauté pan, heat vegetable oil over medium-high heat and brown pheasant on all sides. In a roasting pan, add onion, celery, carrots, minced garlic and melted butter. Then place birds on vegetables and bacon with port. Cover birds with bacon and roast for approximately 40 minutes or until pheasant is done. Remove birds from pan and keep warm. Add cream to pan juices, scraping up browned bits from bottom of pan. Bring to a boil then reduce to simmer and cook until sauce obtains a rich creamy consistency. Season to taste with salt and pepper. To serve, cut pheasant into serving pieces, arrange on a serving platter and top with vegetables and sauce.



Наша книга рецептов:

**ВСЕГДА ДАРИТЬ
ЦЕННОСТЬ
ПОКУПАТЕЛЮ**





ВСЕГДА ДАРИТЬ ЦЕННОСТЬ ПОКУПАТЕЛЮ

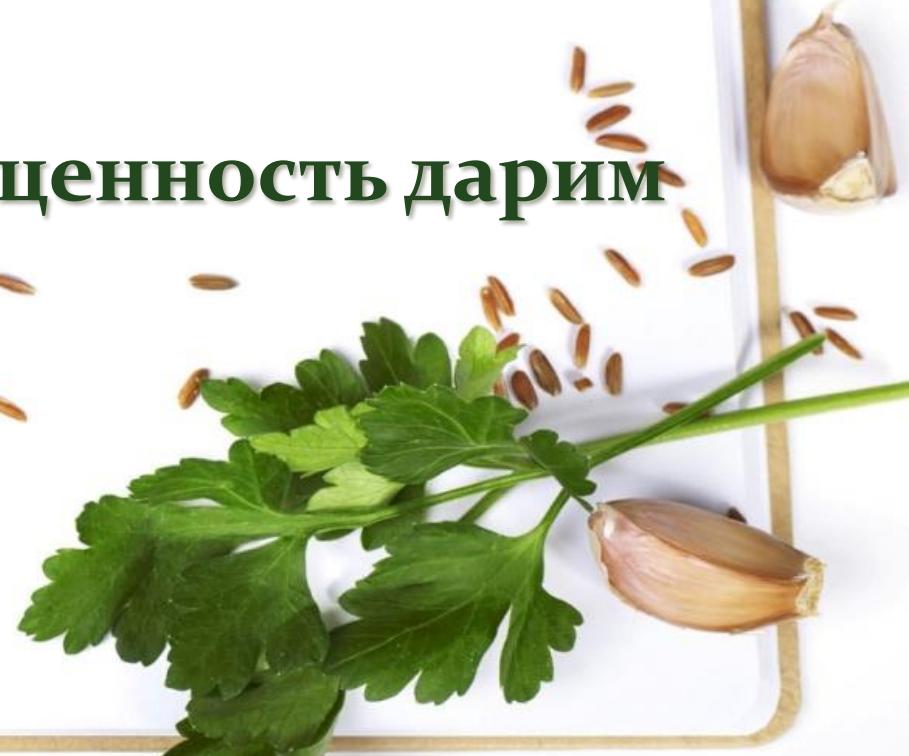
Когда? Какую?



Открываем книгу рецептов:

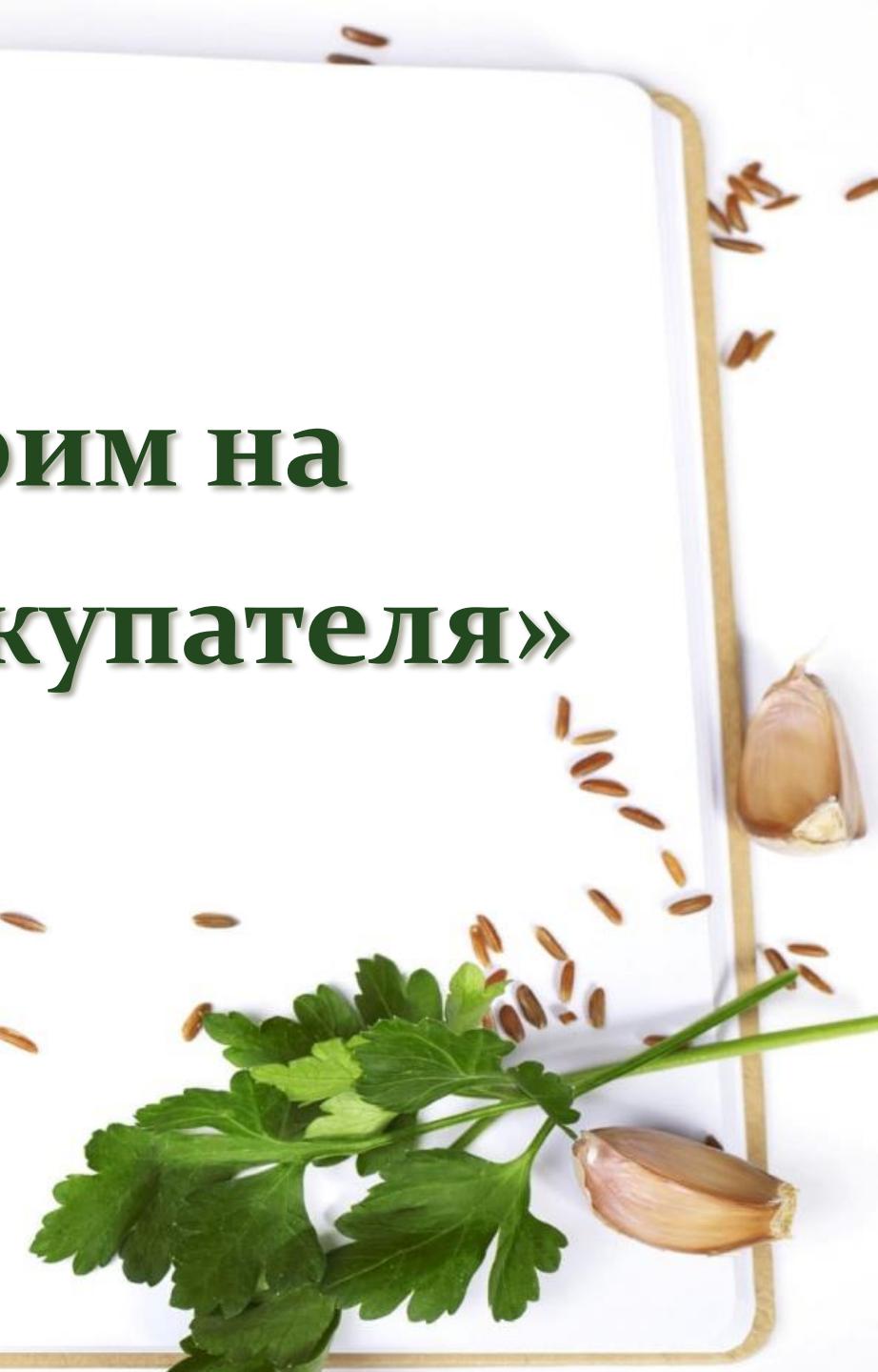
Что даем в
правильное время

Какую ценность дарим





Смотрим на «Путь покупателя»





Путь покупателя

Стадия 1



Стадия 1 Пути покупателя

«Статус Кво»

Покупатель



Покупатель **ещё не знает,**
что ему может пригодиться
решение.

Стадия 1

Наши действия на стадии 1.

Что делаем, что дарим:

**Создаем позицию
лидера отрасли, строим
бренд**

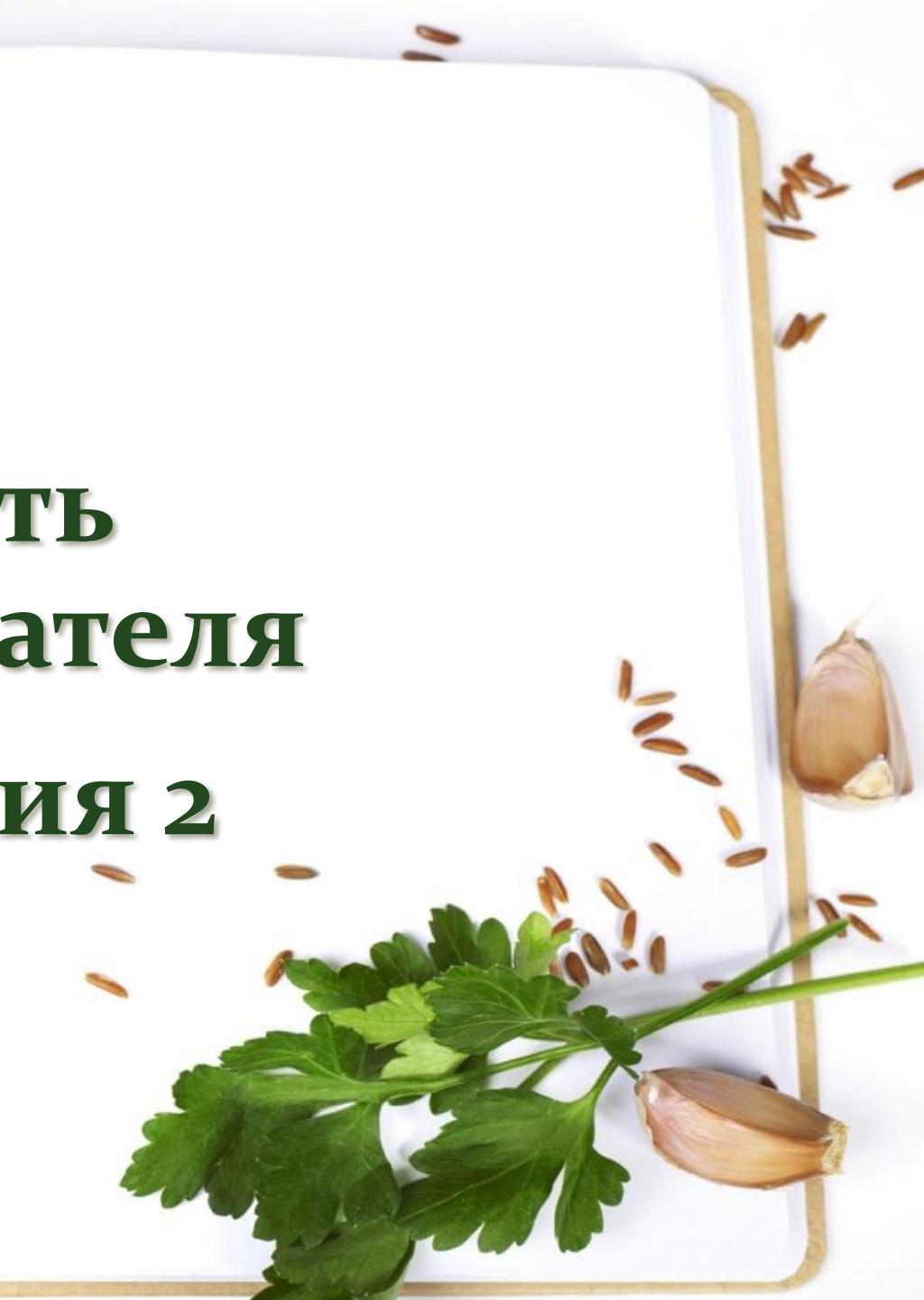
**Уверенность в
существовании
профессионалов на
рынке**





Путь покупателя

Стадия 2



Стадия 2.

У покупателя возникла проблема

Покупатель

Что делает/ Что хочет знать:

- **Изучает влияние проблемы на организацию**
- **Хочет знать, насколько велика проблема**
- **Определяет первоочередные потребности**
- **Назначает ответственных за поиск решения**



Стадия 2

Что делаем, что даем:

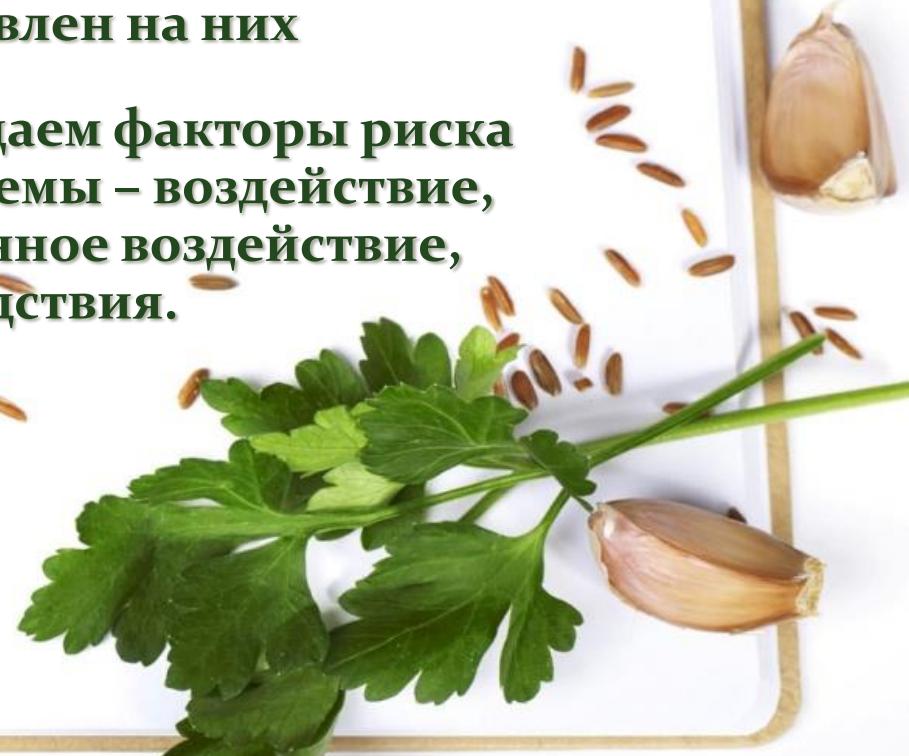
Информируем об основных элементах нашего продукта/решения



Знаем стандартных ЛПР (лиц, принимающих решение) по данной проблеме, наш текст направлен на них



Освещаем факторы риска проблемы – воздействие, косвенное воздействие, последствия.





**Самое лучшее решение, которое
может предложить продавец –**

экономия

времени и денег



Стадия 3



Стадия 3.

Поиск ответов покупателем

Покупатель

Что делает/ Что хочет знать:

- Чувствует неудовлетворенность/раздражение ситуацией
- Потребность в рекомендациях
- Сложность поиска информации
- Хочет дешевых и быстрых решений
- Понимает положительное влияние изменений
- Готов к расходам



Стадия 3

Что делаем, что даем:

Легкий доступ к подробной информации



Легкость в нахождении информации



Объективные исследования, освещдающие проблему

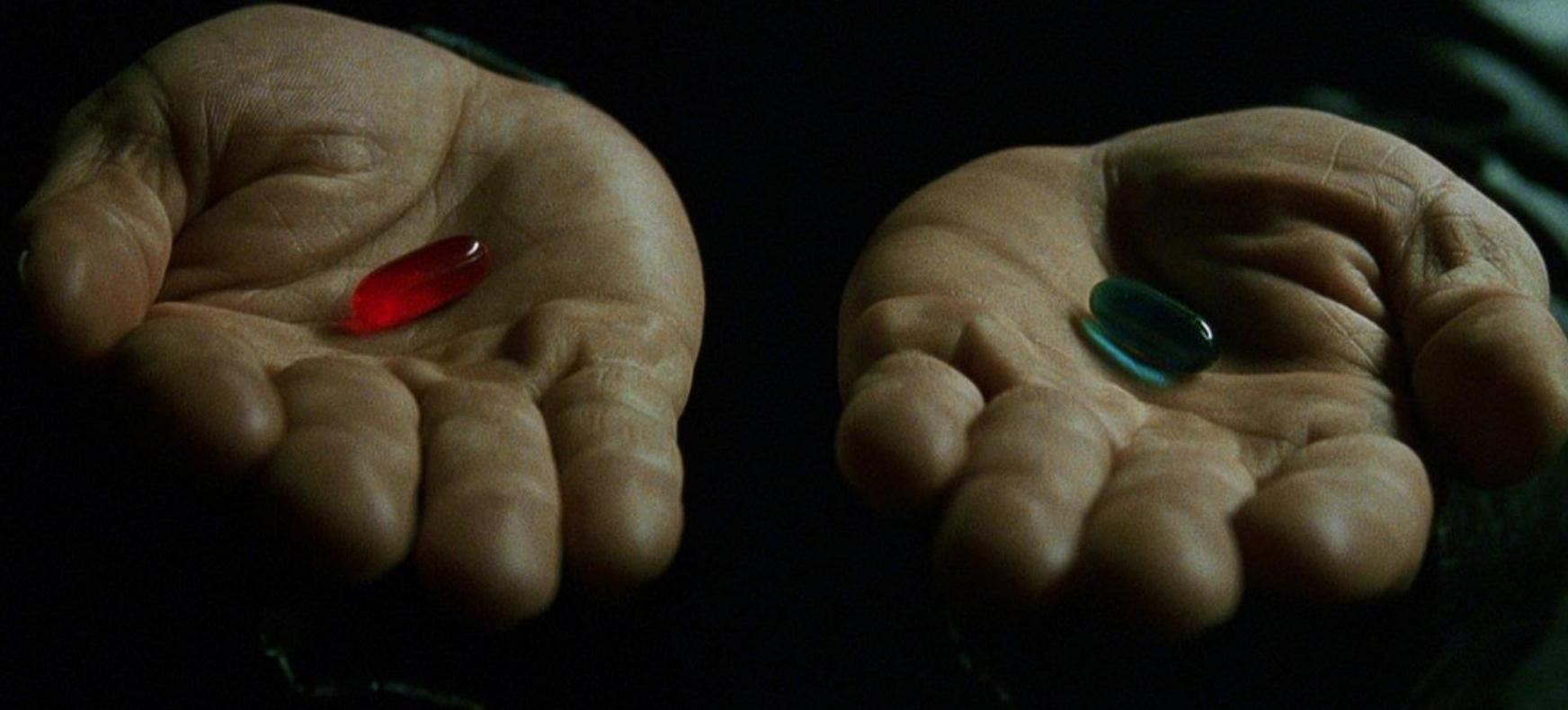


Лучшие примеры решения проблем



Стадия 4





Оценка решений покупателем

Стадия 4.

Оценка решений

Покупатель

Что делает/ Что хочет знать:

- Знает все особенности своей проблемы
- Понимает, каким может быть конечный результат
- Рассматривает альтернативы
- Нуждается в понимании различий решений



Стадия 4

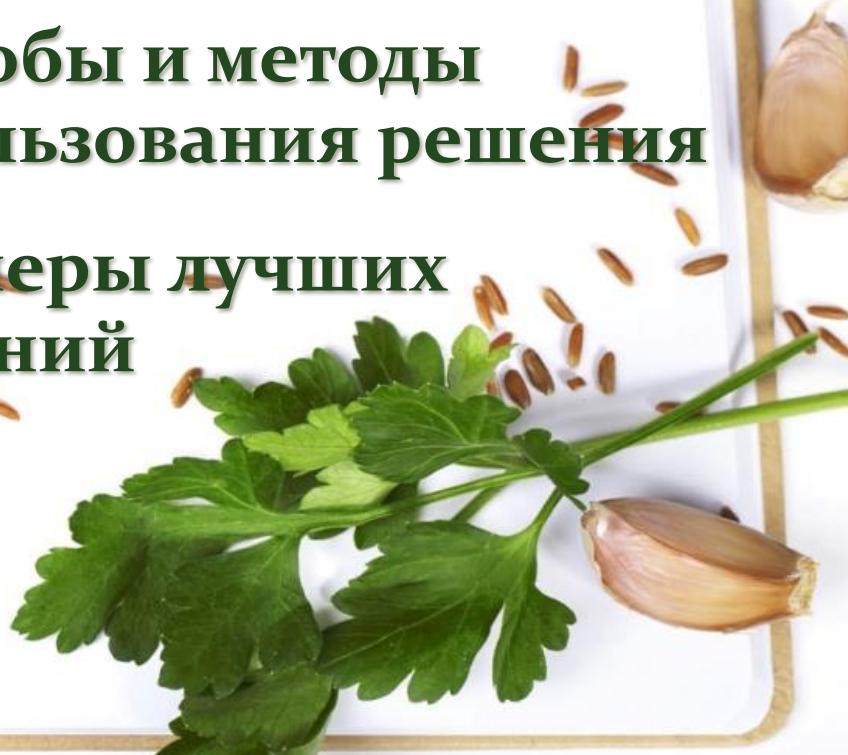
Что делаем, что даем:

 **Сравнение по ключевым
характеристикам**

 **Полную информацию по
продукту/решению**

 **Способы и методы
использования решения**

 **Примеры лучших
решений**



Стадия 5





Изучение деталей покупателем

Стадия 5. Изучение деталей

Покупатель

Что делает/ Что хочет знать:

- Ищет доказательства эффективности
- Выбрал пул поставщиков для рассмотрения
- Стал более искушенным и требовательным к качеству решения
- Обсуждает решение с другими ЛПР
- Изучает риски
- Определяет важные элементы для переговоров
- Определяет значимые результаты от приобретения



Стадия 5

Что делаем, что даем:



Мы в контакте со всеми ЛПР



**Легкий доступ к главным компонентам
нашего продукта**



**Примеры использования, «истории
успеха», отзывы**



**Доказательства эффективности
инвестиций**



**Демо/образец/покупку с низким
риском для тестирования**



**Информацию обо всех выгодах и
рисках**



Стадия 6



Стадия 6. Обсуждение условий покупателя с продавцом

Покупатель

Что делает/ Что хочет знать:

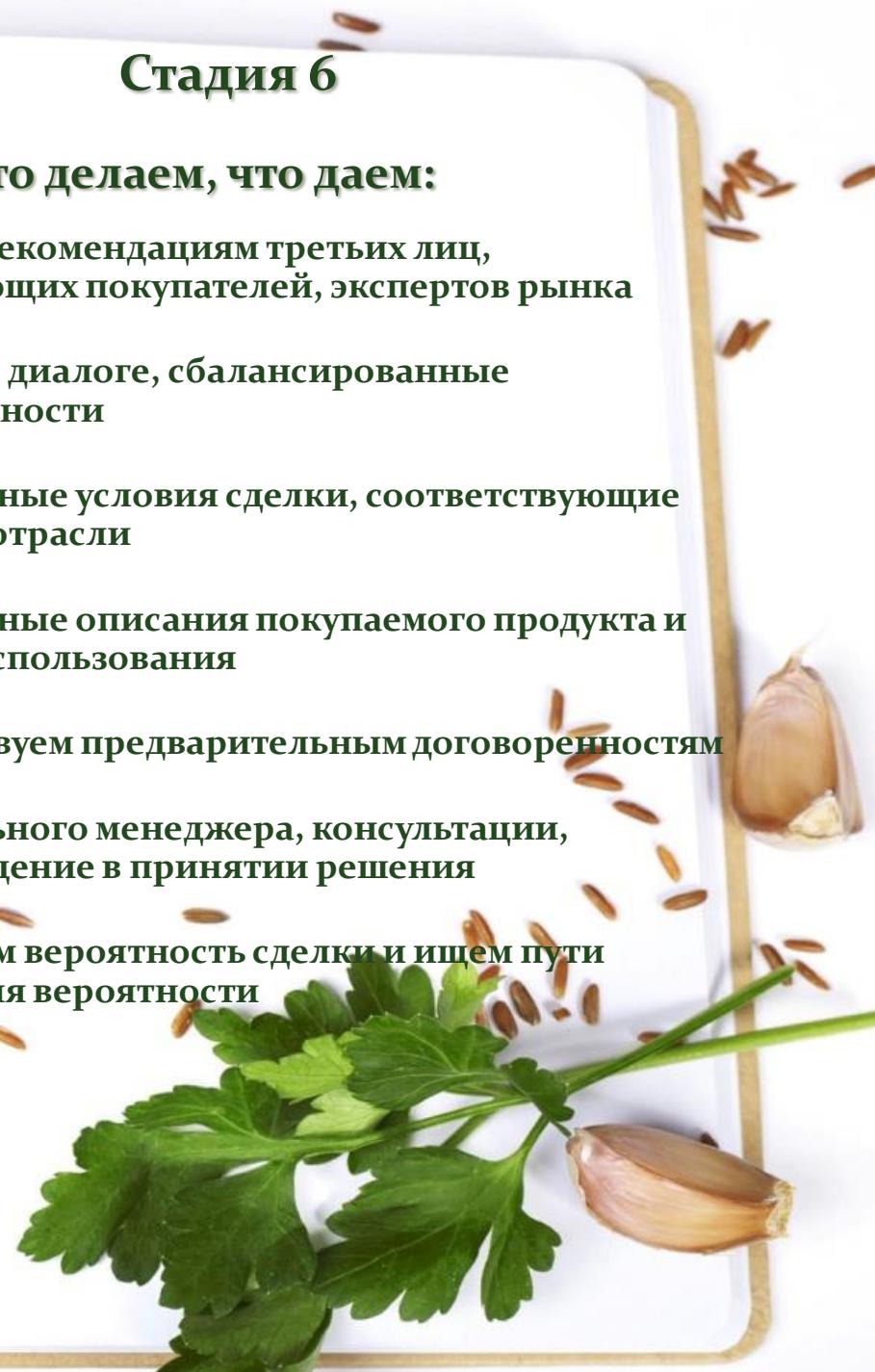
- Презентует найденного поставщика в компании
- Запрашивает дополнительную информацию об условиях сделки
- Ведет разговор о гарантиях, сопровождении, юридических аспектах



Стадия 6

Что делаем, что даем:

-  Доступ к рекомендациям третьих лиц, существующих покупателей, экспертов рынка
-  Гибкость в диалоге, сбалансированные договоренности
-  Четкие, ясные условия сделки, соответствующие практике отрасли
-  Четкие, ясные описания покупаемого продукта и условий использования
-  Соответствуем предварительным договоренностям
-  Персонального менеджера, консультации, сопровождение в принятии решения
-  Оцениваем вероятность сделки и ищем пути повышения вероятности



Стадия 7



Стадия 7. Покупатель совершил успешную покупку



Успешная покупка

Покупатель

Что делает/ Что хочет знать:

- **Быть уверенным в правильности принятого решения**
- **Получить обучение, внедрение, консультации**
- **Ускорить сроки возврата на инвестиции**



Стадия 7

Что делаем, что даем:



Методические разработки по внедрению



Обучение сотрудников покупателя на высшем уровне



Сопровождаем в процессе внедрения



Способствуем уменьшению риска



Создаем сообщество покупателей



Обеспечиваем дополнительными информационными материалами



Наша книга рецептов:

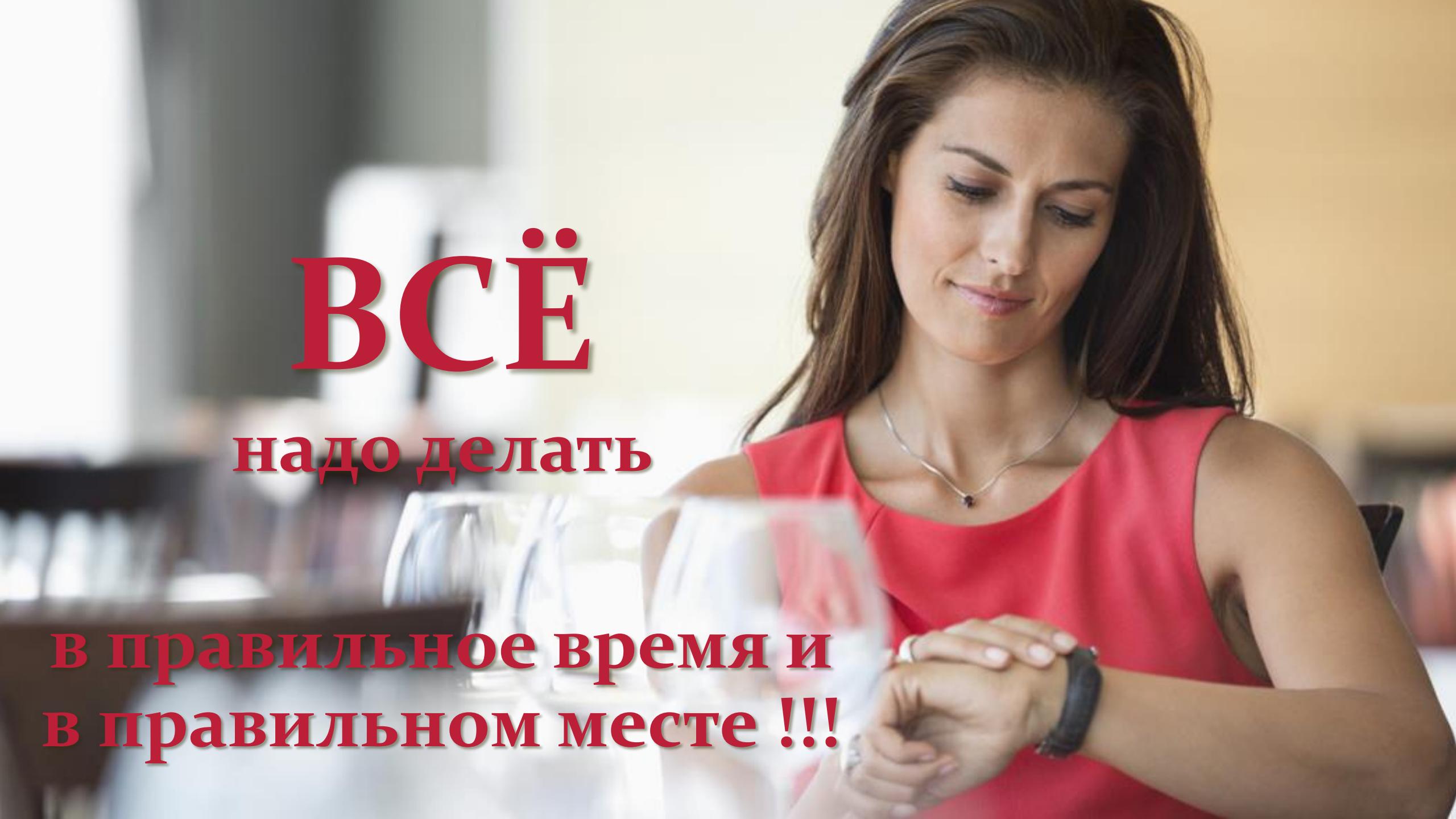
**ВСЕГДА ДАРИТЬ
ЦЕННОСТЬ
ПОКУПАТЕЛЮ**



Только не надо
распыляться и
кипятить океан!

:-)



A woman with long brown hair, wearing a red sleeveless dress and a silver necklace, is looking down at her left wrist where she wears a black smartwatch. She is holding a white paper cup with both hands. The background is blurred, showing what appears to be a restaurant or cafe interior.

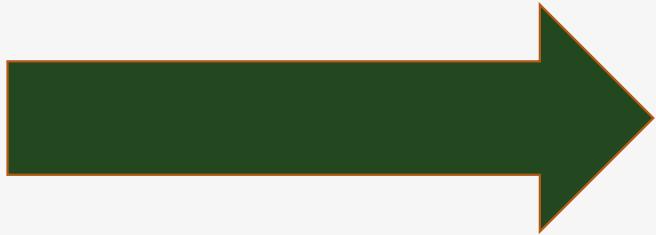
ВСЁ
надо делать

в правильное время и
в правильном месте !!!

Еще не
устали?

:-)

Ещё
хотите



?
:-)



**Осталось
чуть-чуть:**

Вам осталось сделать
5 шагов
по улучшению отношений
с вашим покупателем

Шаг (1) Описать Путь своего покупателя:



Статус кво



Возникновение
проблемы



Поиск ответов



Оценка решений



Изучение деталей



Обсуждение
условий



Покупка





Шаг (1)

Описать путь своего
покупателя

Шаг (2)

Записать все,
что покупатель
желает знать

Записать все, что покупатель желает знать на каждой стадии



Статус кво



Возникновение
проблемы



Поиск ответов



Оценка решений



Изучение деталей



Покупка



Шаг (1) Описать Путь своего покупателя

Шаг (2) Записать все, что покупатель желает знать на каждой стадии.

Шаг (3) Найти ответы на вопросы:

Кто?

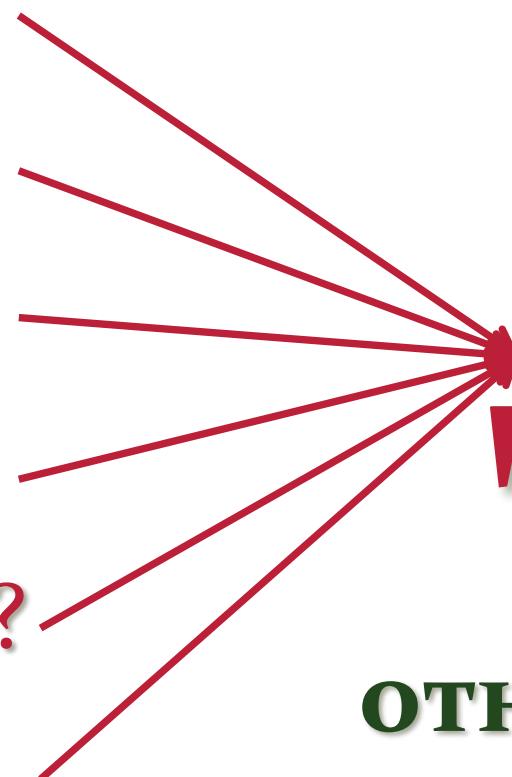
Что?

Когда?

Как?

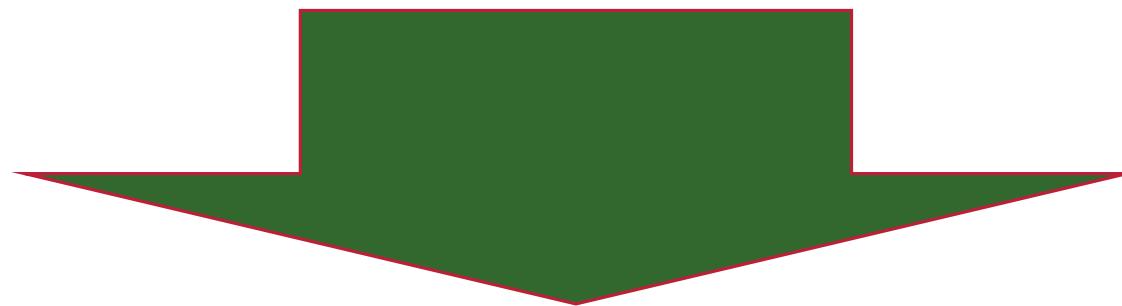
Сколько?

Зачем?



**Делает,
чтобы построить
отношения с покупателем
на каждой стадии**

**Ответы на эти вопросы у вас
есть, например, здесь:**



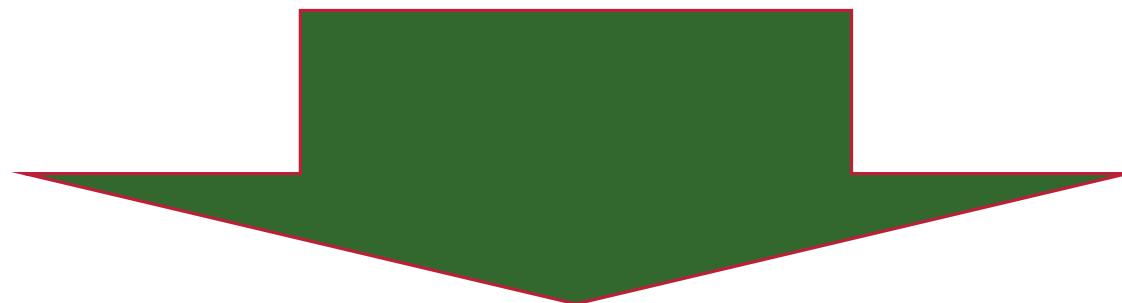
Высокоэффективная организационная система



Ответ на вопрос:

«Сколько делаем?»

может быть, например, таким:



**Отслеживаем конверсию
клиентов и ставим
измеримые цели на каждый
этап для повышения
устойчивости бизнеса и
корректности финансовых
прогнозов, с целью
оптимизировать
маркетинговую активность и
разрабатывать все более
эффективные решения...**





2000
контактов



1500
контактов



900
контактов



200
контактов



80
контактов



30 сделок

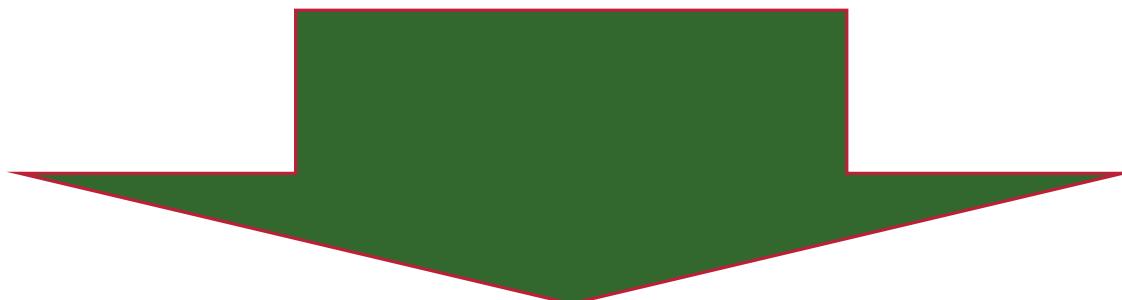


Например, ответ на вопросы:

Что делаем?

Когда делаем?

В готовом виде может выглядеть так:

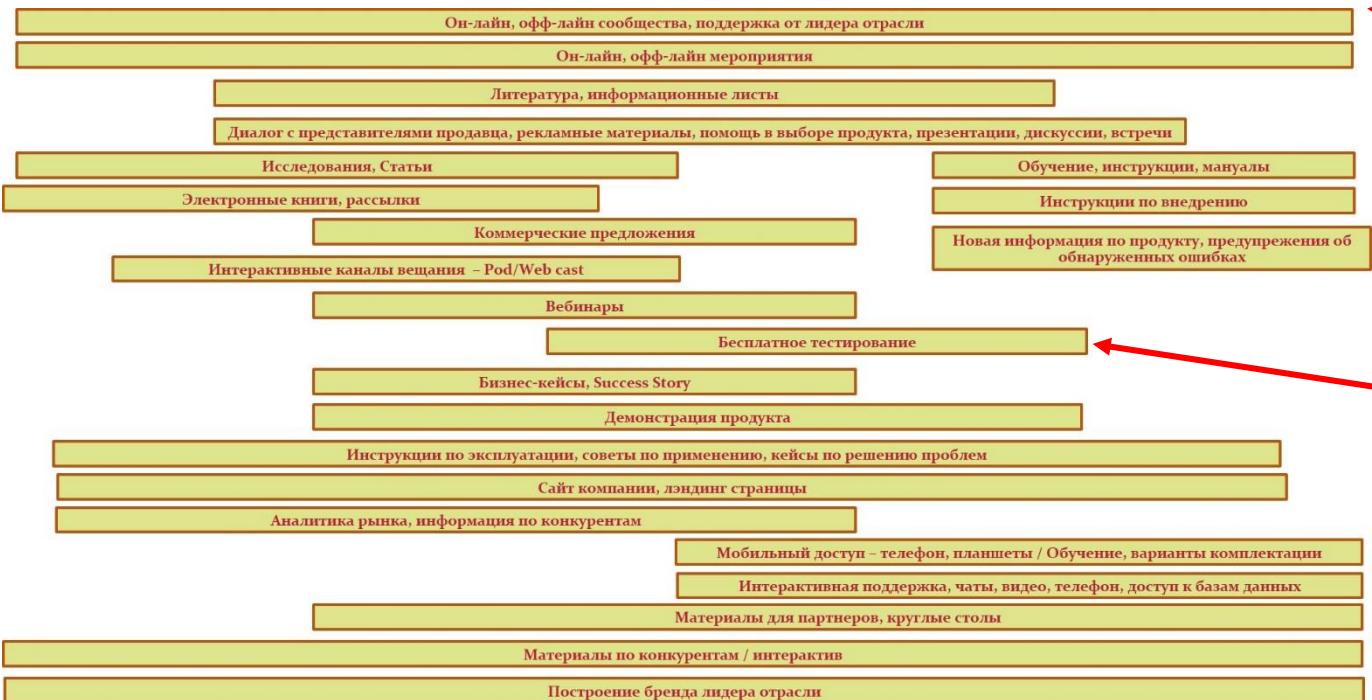




Стадии пути покупателя



Наши действия на каждой стадии



Он-лайн, офф-лайн сообщества, поддержка от лидера отрасли с первой по седьмую стадии

Бесплатное тестирование с конца третьей стадии по середину седьмой





Он-лайн, офф-лайн сообщества, поддержка от лидера отрасли

Он-лайн, офф-лайн мероприятия

Литература, информационные листы

Диалог с представителями продавца, рекламные материалы, помощь в выборе продукта, презентации, дискуссии, встречи

Исследования, Статьи

Обучение, инструкции, мануалы

Электронные книги, рассылки

Инструкции по внедрению

Коммерческие предложения

Новая информация по продукту, предупреждения об обнаруженных ошибках

Интерактивные каналы вещания – Pod/Web cast

Вебинары

Бесплатное тестирование

Бизнес-кейсы, Success Story

Демонстрация продукта

Инструкции по эксплуатации, советы по применению, кейсы по решению проблем

Сайт компании, лэндинг страницы

Аналитика рынка, информация по конкурентам

Мобильный доступ - телефон, планшеты / Обучение, варианты комплектации

Интерактивная поддержка, чаты, видео, телефон, доступ к базам данных

Материалы для партнеров, круглые столы

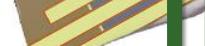
Материалы по конкурентам / интерактив

Построение бренда лидера отрасли



- Шаг (1) Описать Путь своего покупателя
- Шаг (2) Записать все, что покупатель желает знать на каждой стадии
- Шаг (3) Найти ответы на вопросы





Шаг (4)

Собрать все в единую структуру продаж

У каждого бизнеса уникальная структура продаж



Шаг (1) Описать Путь своего покупателя

Шаг (2) Записать все, что покупатель желает знать на каждой стадии

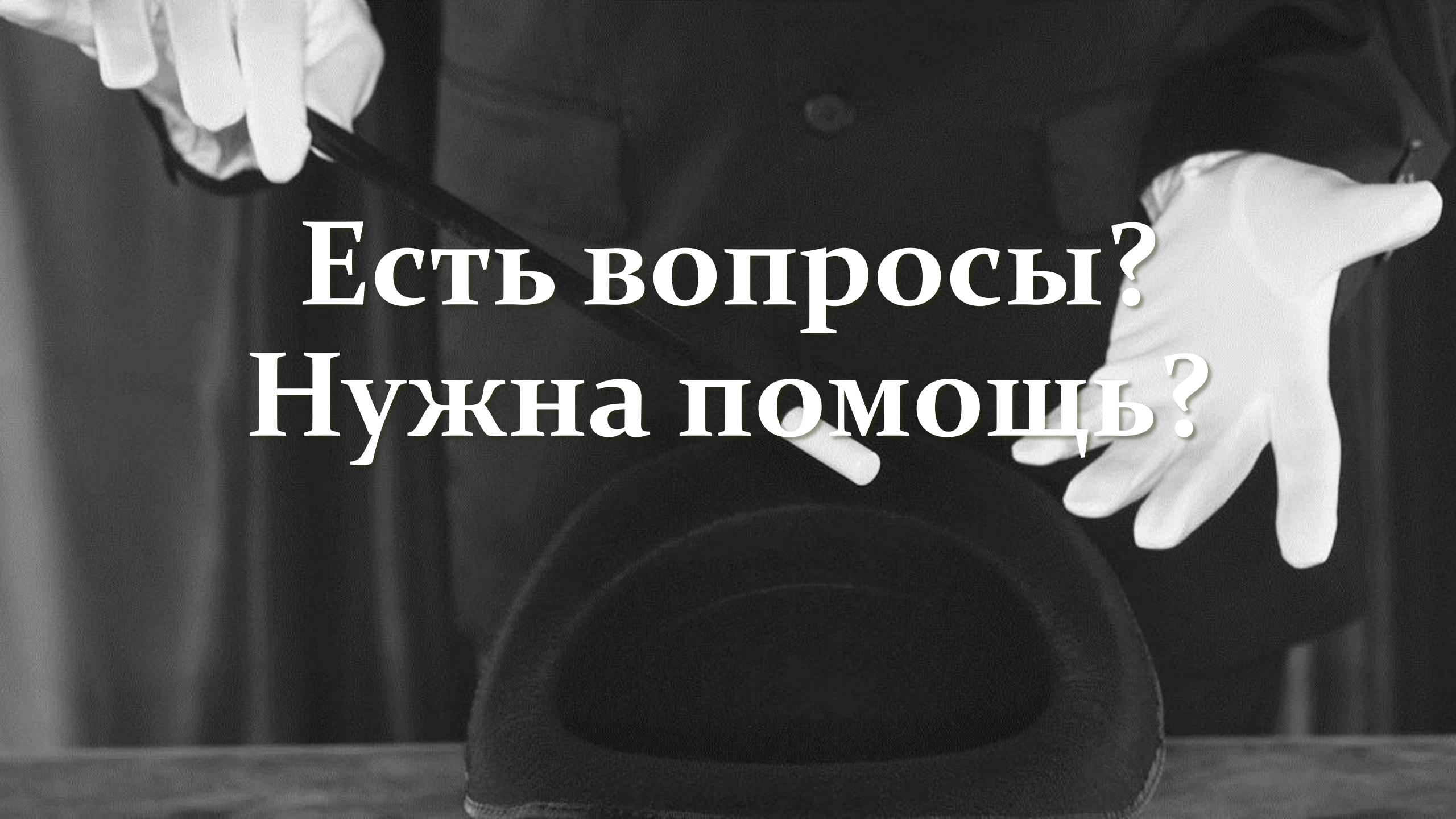
Шаг (3) Найти ответы на вопросы

Шаг (4) Собрать все в единую структуру продаж

Шаг (5) Быть в хорошем настроении для общения с покупателем



**Вуаля!
Мы готовы ко
встрече!**



Есть вопросы?
Нужна помощь?

Евгения Брыкова

**Бизнес-коучинг для компаний
малого и среднего бизнеса в сфере
B2B по построению эффективной
системы отношений с клиентами.**

Коучинг первых лиц компаний



**БИЗНЕС-КОУЧ
ЕВГЕНИЯ БРЫКОВА**



Звоните +7-915-266-95-39

Пишите Evgenia.brykova@gmail.com

Стучитесь SKYPE: BRYKOVA75

**Если вы знаете, кому из
ваших знакомых будет
полезна эта
информация –
пожалуйста,
перешлите им её.**



До новых встреч!

:-)