

Оглавление

От партнера российского издания	8
От издателей	10
От автора	12
1. Исследование Huthwaite	16
Наша первая ошибка	18
2. Продажи большие и малые	26
Продолжительность жизненного цикла	26
Объем обязательств покупателя	30
Риск совершения ошибок	34
3. Исследуем вопросы и успех продаж	43
Стадия исследования	47
Успех в небольших продажах	47
Определение успеха встречи для крупных продаж	49
Постановка целей встречи	57
Возвращаясь к исследованию	57
Открытые и закрытые вопросы	65
Техники, которые помогут вам продавать	74
4. Потребности покупателя в крупных продажах	77
Потребности в малых продажах	78
Почему скрытые потребности не определяют успех крупных продаж	85
Явные потребности и успех	88
Сигналы о покупке в крупной продаже	89
Техники, которые помогут вам продавать	92

6 СПИН-продажи

5. Использование вопросов для выявления скрытых потребностей	95
Некоторые начальные исследования	95
Ситуационные вопросы	96
Проблемные вопросы	99
Проблемные вопросы в крупной продаже	101
Техники, которые помогут вам продавать	105
6. Стратегия СПИН	106
Как же добиться успеха в крупных продажах?	106
Извлекающие вопросы: почему они так важны и что собой представляют	110
Направляющие вопросы	119
Разница между извлекающими и направляющими вопросами	130
И вновь открытые и закрытые вопросы	132
Модель СПИН	134
Техники, которые помогут вам продавать	137
7. Раскрываем выгоды в крупных продажах	144
Характеристики и выгоды: классический способ демонстрации возможностей	144
Характеристики, преимущества и выгоды в более продолжительном цикле продаж	156
Техники, которые помогут вам продавать	164
8. Предотвращение возражений	167
Характеристики и беспокойство по поводу цены	171
Преимущества и возражения	176
Подход к возражениям, используемый при обучении продажам	186
Техники, которые помогут вам продавать	190
9. Начало встречи: первые шаги	192
Начало встречи	193
Обращение к личным интересам	196
Начало встречи: высказывание выгоды	198
Техники, которые помогут вам продавать	204

10. Получение обязательства, завершение встречи	206
Что есть «закрытие»?	208
Настоящее закрытие	211
Закрытие и опытность клиента	227
Закрытие и удовлетворенность после продажи	229
Почему все остальные шагают не в ногу?	232
Техники, которые помогут вам продавать	241
11. От теории к практике	244
Приобретать навыки нелегко	244
Краткие итоги	253
Стратегия изучения типов поведения СПИН	257
Заключительное слово	262
Приложение А. Оценка моделей СПИН	263
Приложение Б. Тест отношения к закрытию	304
Об авторе	311