



HEI-TRAIN. HEI Transformation for
Entrepreneurship and AI-Driven Innovation

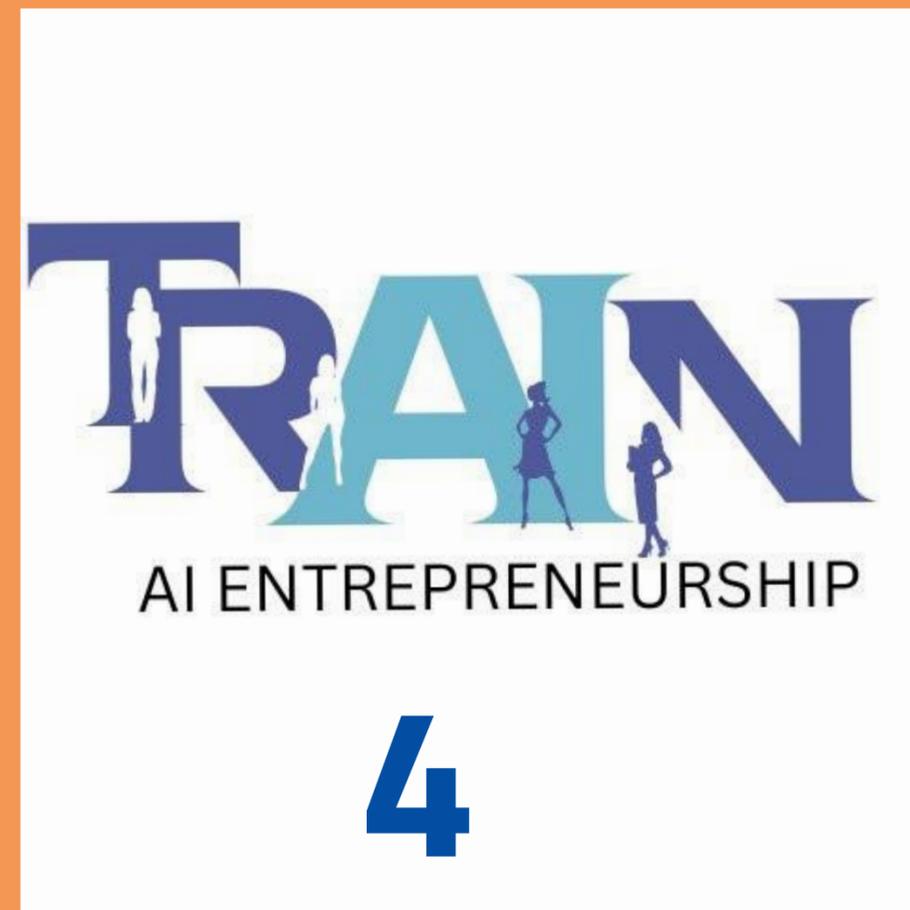


Funded by the European Union –
NextGenerationEU



D2.3 IFS Pilot Course Report “Школа фрілансу”

Tetyana Vader / Tetiana Gorokhova
PSTU





HEI-TRAIN. HEI Transformation for
Entrepreneurship and AI-Driven Innovation



Funded by the European Union –
NextGenerationEU



Позитивне налаштування

- Добре знаю продукт (послугу), який продаю, його переваги та характеристики
- Добре знаю особливості покупця, його сильні та слабкі сторони
- Добре знаю власні слабкі та сильні сторони, як продавця
- Добре знаю, що саме я хочу від зустрічі з Клієнтом
- Добре знаю, яким способом найкраще досягнути поставленої мети
- Вірю у власні сили





HEI-TRAIN. HEI Transformation for
Entrepreneurship and AI-Driven Innovation



Funded by the European Union –
NextGenerationEU



Трикутник успіху

віра в себе

віра в компанію



**віра в продукт та
його ціну**



HEI-TRAIN. HEI Transformation for
Entrepreneurship and AI-Driven Innovation



Funded by the European Union –
NextGenerationEU



Правила продажів

- **Швидкість ухвалення рішень** — клієнти не хочуть витратити час на довгі переговори, тому в продажах важливо швидко доносити цінність продукту
- **Автоматизація** – CRM-системи та чат-боти фіксують всі контакти з клієнтами, спрощують комунікацію та дозволяють фокусуватися на закритті угод
- **Гейміфікація продажів** — бонуси, рівні лояльності та персональні знижки й надалі сприяють залученню покупців та утримують їх
- **Емоційний зв'язок із клієнтом** — люди хочуть не просто купувати товар, а отримувати сервіс, емпатію та підтримку, що відповідало б їх очікуванням





HEI-TRAIN. HEI Transformation for
Entrepreneurship and AI-Driven Innovation



Funded by the European Union –
NextGenerationEU



Візуали

Візуальні ключові слова:

■ Бачиш, туманно, ось, дивися, ясно, розпливчато, перспектива, яскравий, точка зору, очевидно, розглянути, погляд, освітлювати, оглядати, з'являтися, виявити, показати, прояснити, спостерігати.

Візуали хочуть, щоб Ви фокусувалися і бачили ситуацію так само ясно, як бачать її вони.





HEI-TRAIN. HEI Transformation for
Entrepreneurship and AI-Driven Innovation



Funded by the European Union –
NextGenerationEU



Аудіали

Аудіальні ключові слова:

■ Слухай, тихий, ритмічно, так би мовити, дуже мелодійно, я
чув, гучний проект, обговоримо з тобою, безшумно, сказане,
це звучить добре, гармонійно, розмовляти, сказати, звучати,
посилювати, базікати, мовчати, запитувати.

Аудіали намагаються тримати свої вуха відкритими для того,
що добре звучить.





HEI-TRAIN. HEI Transformation for
Entrepreneurship and AI-Driven Innovation



Funded by the European Union –
NextGenerationEU



Кінестетики

Кінестетичні ключові слова:

■ Відчувати, як камінь з серця впав, в неправильному напрямку, нутром відчуваю, теплі стосунки, м'яка, колюча людина, напружено, переживати, відчувати, схопити суть, рухатися, контактувати.

Кінестетики хочуть, щоб Ви відчували те, що вони переживають.





HEI-TRAIN. HEI Transformation for
Entrepreneurship and AI-Driven Innovation



Funded by the European Union –
NextGenerationEU

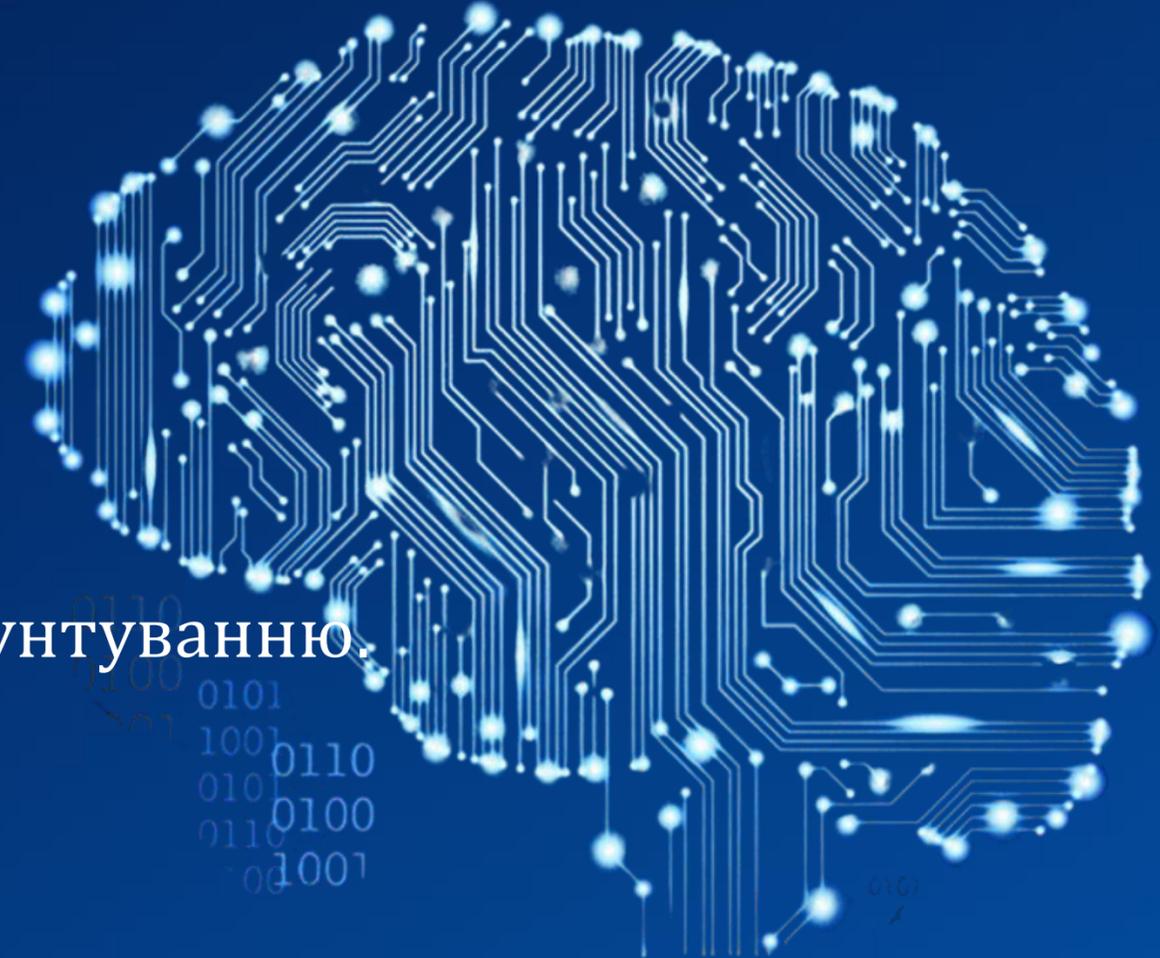


Дигітали

Дигітальні ключові слова:

- Схема, таблиця, цифра, буква, діаграма, пункт, схематично, логічно.

Дигітали вірять фактам, цифрам, логічному обґрунтуванню.





Типи покупців

ТИП	ПЕРЕВАГИ	РИЗИКИ	ПОТРЕБИ
Владний	Вирішує проблеми Приймає рішення Цілеспрямований	Шукає винних Не обережний Нехтує людьми	Контроль Авторитет Престиж
Товариський	Легко спілкується Готовий до співпраці	Не орієнтується в часі Піддається впливу Не об'єктивний	Визнання Прийняття Спілкування
Сором'язливий	Вірний Уважно слухає Терплячий	Приставучий Уникає ризиків Уникає конфліктів	Подяка Безпека Час (більше)
Компетентний	Аналізує Акуратний Точний Високі стандарти	Не гнучкий Критичний Пильний	Точність Факти Час (менше)



HEI-TRAIN. HEI Transformation for
Entrepreneurship and AI-Driven Innovation



Funded by the European Union –
NextGenerationEU



Виявлення потреби клієнта

- Виявити проблему.
- Зібрати інформацію.
- Підготуватися до презентації.





HEI-TRAIN. HEI Transformation for
Entrepreneurship and AI-Driven Innovation



Funded by the European Union –
NextGenerationEU

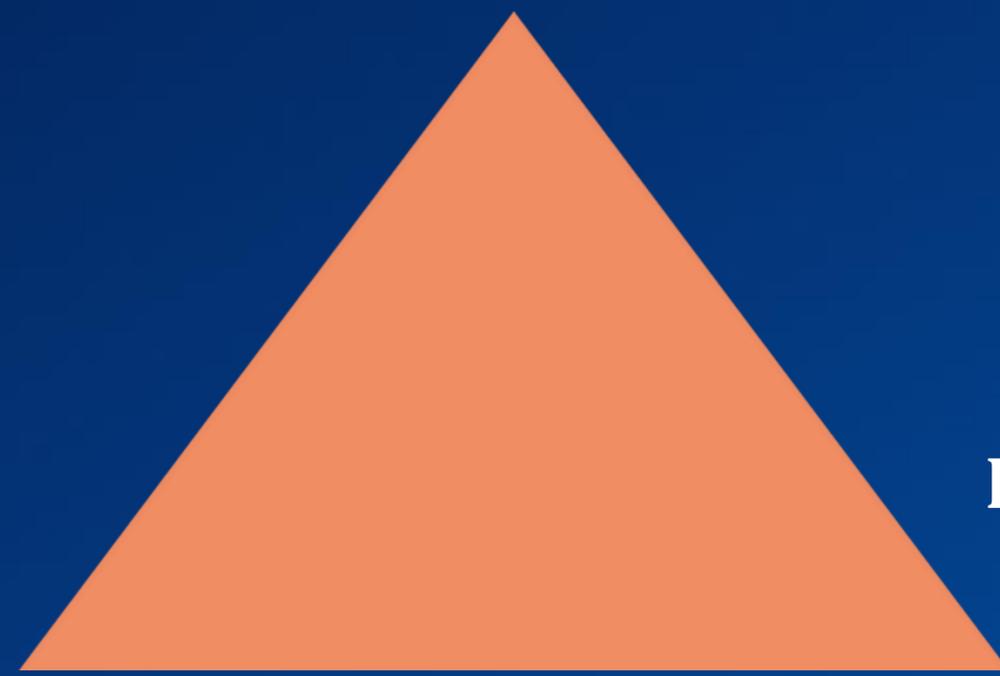


Покупець постійно перебуває в межах психологічного трикутника

Мотиви

**Смаки,
потреби й бажання**

**Реальні фінансові можливості
(купівельна спроможність)**





HEI-TRAIN. HEI Transformation for
Entrepreneurship and AI-Driven Innovation



Funded by the European Union –
NextGenerationEU



Мотив:

- **сильний — хочу;**
- **слабкий — не хочу;**
- **невизначений — сам не знаю, чи хочу, чи ні...**

Потреби:

- **можна задовольнити;**
- **не підлягають задоволенню засобами, котрі є в розпорядженні.**

Рівень фінансових можливостей :

- **високий — я можу купити;**
- **середній — я хотів би, щоб було трохи дешевше;**
- **нульовий — не можу купити.**





HEI-TRAIN. HEI Transformation for
Entrepreneurship and AI-Driven Innovation



Funded by the European Union –
NextGenerationEU



Мотиви, які впливають на рішення клієнта придбати товар

- Комфорт
- Впевненість
- Престиж
- Спілкування
- Допитливість
- Вигода
- Авторитет
- Здоров'я





HEI-TRAIN. HEI Transformation for
Entrepreneurship and AI-Driven Innovation



Funded by the European Union –
NextGenerationEU



Мотиви, які впливають на рішення клієнта придбати товар

- Фізіологічні потреби
- Потреба в безпеці
- Соціальна потреба
- Потреба виділитися
- Самореалізація





HEI-TRAIN. HEI Transformation for
Entrepreneurship and AI-Driven Innovation



Funded by the European Union –
NextGenerationEU



ГРУПОВА РОБОТА

Опишіть продажі для візуалів, аудіалів,
кінестетиків, дігіталів





HEI-TRAIN. HEI Transformation for
Entrepreneurship and AI-Driven Innovation



Funded by the European Union –
NextGenerationEU



ПЕРЕРВА 15 ХВИЛИН





Систематизація етапів надання послуги





HEI-TRAIN. HEI Transformation for
Entrepreneurship and AI-Driven Innovation



Funded by the European Union –
NextGenerationEU



1. Актуалізація або встановлення контакту



Продавець має зацікавити покупця та сформувати довіру.

Згідно з моделлю споживацької поведінки AIDA
(Attention, Interest, Desire, Action / увага, інтерес, бажання, дія) –
A — Attention — це увага: віднайти спільні точки дотику.

Відіграють роль будь-які дрібниці: інтонація, тембр голосу, зовнішній вигляд та манера поведінки продавця.



HEI-TRAIN. HEI Transformation for
Entrepreneurship and AI-Driven Innovation



Funded by the European Union –
NextGenerationEU



2. Анамнез, або виявлення проблем клієнта

«діагностика» покупця – виявлення його «болей», потреб і та оптимальних шляхів «лікування» від загального до приватного.

Відкриті питання. Потрібно дізнатися, що шукає та хоче клієнт.

"Який товар вибираєте?", "Чому вибираєте саме його?", "Як плануєте використовувати?"

Альтернативні питання із контрольованим вибором: "Вам великий або маленький?", "Що для вас важливо в товарі, а що другорядне?"

Закриті запитання. Якщо клієнт не налаштований до діалогу – ставити запитання, які мають ствердну відповідь: «так» або «ні».

«Давайте відправлю вам презентацію, познайомлю з каталогом».





HEI-TRAIN. HEI Transformation for
Entrepreneurship and AI-Driven Innovation



Funded by the European Union –
NextGenerationEU



3. Резюмування та презентація послуг

- **Резюмуємо почуте** – який продукт клієнту потрібен та якого результату він очікує: "я правильно зрозумів?"
- **Методи презентації продукту:**
Перехід від "продукту" до "сценарію використання",
Відеопрезентації, огляди продукції, демонстрація товару в дії.



Наприклад:

'Отже, вам потрібен смартфон із хорошою камерою, який підтримує швидку зарядку та має надійний корпус. Я правильно вас зрозумів?'

У смартфона гарна передача кольору, картинка на ньому виходить яскрава і соковита.

Дивитися фільми на такому екрані одне задоволення.

Завдяки 108-мегапіксельній камері ви зможете робити яскраві знімки навіть у темряві."



4. Робота із запереченнями

Важливо розпізнати істинну причину заперечення і запропонувати оптимальний варіант розв'язання проблеми клієнта.

Клієнти нині не люблять агресивні продажі, тому важливо запитувати, а не сперечатися.



Причини заперечень:

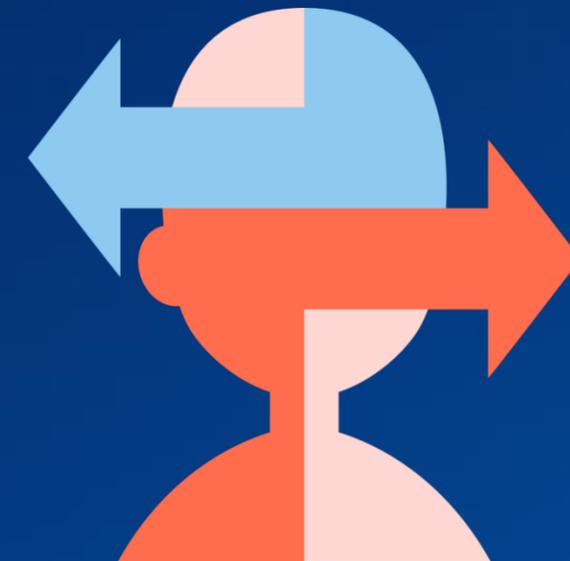
1. Брак інформації або довіри.
2. Захист своїх інтересів та ресурсів.
3. Раса характеру.



4. Робота із запереченнями

АНТИСЛОВНИК:

- Вас турбує Марія з...
- У нас такого нема
- Чесно кажучи...
- Ви мене не так зрозуміли
- Я Вас почула
- Це стандартна пропозиція для всіх
- У нас немає відмов, всі задоволені
- Я Вас прекрасно розумію
- Ціна стала дорожче, бо виріс курс
- Не хвилюйтесь/ не переживайте





HEI-TRAIN. HEI Transformation for
Entrepreneurship and AI-Driven Innovation



Funded by the European Union –
NextGenerationEU



5. Продаж

Завершувати продаж можна декількома способами:

- Найпростіший – **спосіб прямої угоди**:
'Ну що, оформляємо замовлення?'
- Позначити **дедлайн**.
"Зараз товар продається за зниженою ціною, найближчим часом ціна зросте"
- Обговорити з клієнтом **план дій**.
"Сьогодні ми укладаємо договір, завтра вам доставляють товар, післязавтра ви починаєте користуватися ним"
- Запропонувати **тест-драйв**.
Клієнт потрапляє в ситуацію, коли може відчутти, що він вже має товар: веде машину, дегустує морозиво тощо.





5. Продаж

Техніка трьох "ТАК"

- *Колір у машини гарний? - Так.*
- *Колеса такого розміру, як ви хотіли, вірно? - Так.*
- *І ціна прийнятна, так? - Так.*



Що ж, давайте оформляти заявку!



HEI-TRAIN. HEI Transformation for
Entrepreneurship and AI-Driven Innovation



Funded by the European Union –
NextGenerationEU



5. Додатковий продаж

Cross-sell – це продаж товарів, супутніх до основного:

'Ви взяли смартгодинник, можу запропонувати захисне скло та стильний ремінець у комплекті зі знижкою.'

Up-sell – це продаж дорожчого товару після того, як відпрацьовані усі заперечення і прийнято рішення про покупку.





HEI-TRAIN. HEI Transformation for
Entrepreneurship and AI-Driven Innovation



Funded by the European Union –
NextGenerationEU



6. Встановлення довгострокових відносин.

Фокус на побудові взаємовигідних, довірливих зв'язків через:



- активне слухання та розуміння потреб клієнта,
- надання виняткового сервісу,
- підтримки після продажу,
- персоналізований підхід та пропозиції,
- створення системи лояльності



HEI-TRAIN. HEI Transformation for
Entrepreneurship and AI-Driven Innovation



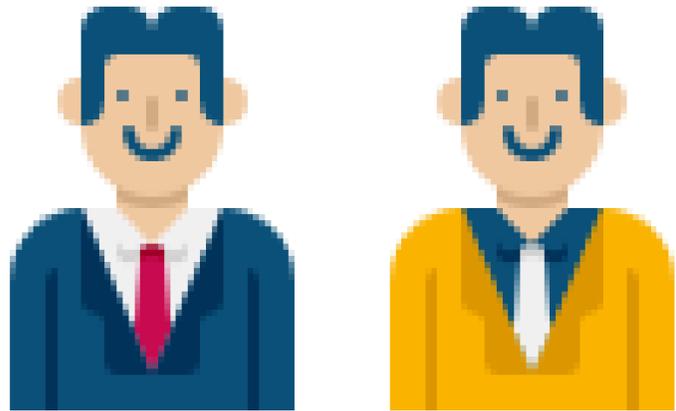
Funded by the European Union –
NextGenerationEU



ГРУПОВА РОБОТА

Описати можливі варіанти
в роботі із запереченнями B2B, B2C





Робота з компаніями

група 1

**Ви занадто маленька компанія
для такого контракту**



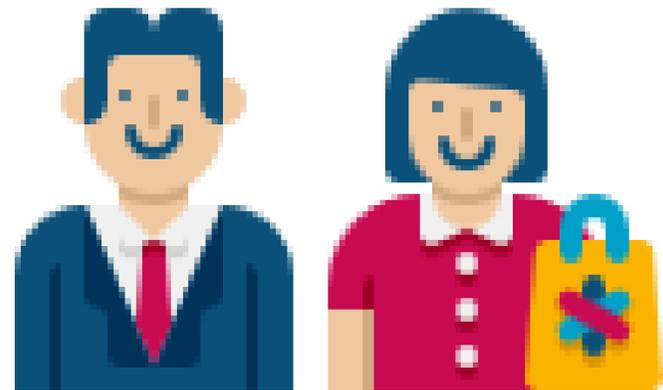
HEI-TRAIN. HEI Transformation for
Entrepreneurship and AI-Driven Innovation



Funded by the European Union –
NextGenerationEU



Робота з кінцевим клієнтом



Мені треба порадитись...

група 2



HEI-TRAIN. HEI Transformation for
Entrepreneurship and AI-Driven Innovation



Funded by the European Union –
NextGenerationEU



ДЯКУЄМО ЗА УВАГУ!

Школа фрілансу

день 4