

Conceptual Selling®

Оптимизация каждого взаимодействия с клиентом

Обзор

Взаимодействие с клиентом – это слишком важный процесс, чтобы оставлять его на авось. Программа *Conceptual Selling® Customer-Focused Interactions* помогает продавцам лучше подготовить свое время, выделенное для клиентов. Результат – целенаправленная встреча и результат «Выигрыш-Выигрыш».

Для поддержания высокой конкурентной способности продавцов каждое взаимодействие с клиентом должно проводиться либо с целью продвижения возможности, либо с целью улучшения взаимоотношений. Данная программа помогает повысить эффективность продавцов в любых их взаимодействиях с клиентами, как в запланированных с многочисленными участниками, так и в личных, без предварительной подготовки.

Каждый раз, когда продавец встречается с клиентом, одновременно происходят два процесса. Несмотря на то, что продавцов, как правило, учат фокусироваться на процессе продаж, с точки зрения клиента этот процесс является процессом покупки, который также необходимо признавать и понимать.

Достижение согласованности этих двух процессов является результатом программы *Conceptual Selling® Customer-Focused Interactions*.

Не существует универсального для всех клиентов решения или ценного предложения. Единственный способ понять, что поможет вам выиграть – это задавать правильные вопросы и слушать ответы. Эта программа дает вам простую, воспроизводимую структуру, которую следует рассматривать как незаменимую для всех, кто взаимодействует с клиентами.

Программа *Conceptual Selling® Customer-Focused Interactions* поддерживает организации в их попытке:

- Придерживаться плана стать организацией, более ориентированной на клиентах.
- Выделить команду по продажам среди конкурентов.
- Развить профессионализм продавцов.
- Вовлечь смежные отделы в стратегию управления клиентами.
- Исключить неэффективные встречи с клиентами.
- Обеспечить продвижение возможности к закрытию сделки при каждом взаимодействии.
- Укрепить взаимоотношения с клиентами.

Выделите себя

Хорошая продажа начинается с соответствующих, способствующих диалогу вопросов и слушания. Без предварительного осознания препятствий, с которыми сталкивается ваш клиент, невозможно квалифицировать возможность или предложить эффективное решение. Продавцы мирового класса практически в два раза чаще предпринимают этот важный шаг при взаимодействии со своими клиентами.

К моменту предложения решения мы четко осознаем потребности нашего клиента.



«Я наконец-то понял, что значит быть ориентированным на клиента, и у меня есть план достижения этого».

— Главный управляющий, Банковские услуги

Факты о программе

Conceptual Selling®

Для кого предназначена

Данная программа предназначена для всех членов вашей команды, регулярно взаимодействующих с клиентами и потенциальными клиентами. Это могут быть продавцы, менеджеры по работе с клиентами, по привлечению клиентов, служба поддержки продаж, инженеры, старшее руководство и служба обслуживания клиентов.

Какую выгоду получит ваша организация

Она научит ваших продавцов:

- Планировать каждое взаимодействие с клиентом для обеспечения эффективного использования времени продавцов и клиентов.
- Завершать каждую встречу определением четких действий для обеспечения продвижения возможности вперед.
- Задавать вопросы, способствующие раскрытию критической информации.
- Обеспечивать дисциплину встречи с клиентами, чтобы такие встречи были ориентированными на клиента и на результат.
- Идентифицировать и согласовывать процесс продаж с местом нахождения клиента в процессе покупки.

Она научит менеджеров по продажам и старшее руководство:

- Идентифицировать места, куда лучше всего распределять ресурсы, включая время на встречи с клиентами.
- Обеспечить продвижение процесса продаж при каждом взаимодействии с клиентом.
- Развивать профессионализм команды по продажам посредством согласованных подходов, основанных на передовых практиках.

Варианты проведения

- Специально разработанные программы, проводимые на местах
- Внедрение методики в рамках реализации проекта Ready Platform™
- Групповые или самостоятельные виртуальные программы
- Двухдневная публичная программа

Интеграция в передовые CRM системы

Инструмент для планирования взаимодействий, который получают все участники программы *Conceptual Selling® Customer-Focused Interactions*, предназначен для интеграции или самостоятельного использования с помощью нашего портфеля инструментов продаж *Sales Access ManagerSM*.



Портфель инструментов и программ *Conceptual Selling®*.

Conceptual Selling® Coaching – Внедрение процесса продаж через наставничество, направленного на применение эффективных подходов к взаимодействиям.

Advanced ConceptsSM for Conceptual Selling® – Продвинутые модели применения, которые расширяют опыт и повысят эффективность специалистов по продажам в сфере взаимодействий, ориентированных на клиентов.

Sales Access ManagerSM – Инструмент для планирования взаимодействий.

Executive ImpactSM – Стратегия обеспечения одобрения со стороны руководства.

Securing Strategic AppointmentsSM – Исследуйте и планируйте для успешного распределения времени на ключевые контакты.

Связанные предложения

Strategic Selling® – Комплексная стратегия выигрыша сложных продаж.

Large Account Management ProcessSM (LAMP®) – Стратегическое планирование защиты и развития ключевых клиентов.

О Miller Heiman Group

Компания Miller Heiman Group работает с организациями всех вертикалей по всему миру с целью создания и устойчивого развития ориентированных на клиентов, высокоэффективных организаций, способных обеспечить рост продаж и прибыли. Наши, не имеющий аналогов в мире, способности – это результат объединенного опыта высокоэффективных брендов, входящих в состав Miller Heiman Group – Miller Heiman, AchieveGlobal, Huthwaite, Channel Enablers и Impact Learning Systems.