

СТРУКТУРА ПЕРЕГОВОРОВ

Заметки

Существуют **общие правила** ведения переговоров, соблюдение которых позволяет добиться необходимого результата с большей долей вероятности.

Введем понятия - этапа сделки и части переговоров.

Нередко переговоры не завершаются при первом контакте, и тогда требуется повторный контакт с клиентом, а, может, и неоднократное общение до принятия решения о сделке. Каждый из этих контактов мы определяем как ЭТАП СДЕЛКИ.

Этапами могут быть телефонные переговоры, встречи, демонстрация товара, презентации, семинары и иные мероприятия, целью которых является контакт с клиентом для заключения с ним сделки.

В то же время, каждый этап имеет свою структуру. Так телефонные переговоры (тема «Легкий звонок») и **переговоры** при встрече **имеют следующее содержание (части)**:

1.Приветствие (знакомство) и обозначение рамок беседы.

Включает знакомство, представление себя и собеседника, формулирование темы переговоров, определение временных или иных границ данного этапа общения.

2.Определение потребностей (тема «Определение потребностей»).

Необходимо для более точного понимания, в чем именно потребность клиента. Какова структура его действий при решении данного вопроса. Что мотивировало его при выделении времени для беседы с Вами.

3.Предложение-презентация (тема «Продающая презентация»).

То, что Вы хотите предложить клиенту в развернутом виде. Отражает СУТЬ и СТРУКТУРУ ваших взаимодействий.

4.Фиксация этапа (тема «Фиксация этапа/сделки»).

ЭТАП – каждый последующий контакт с клиентом, который мы или он иницирует для заключения сделки.

