

Содержание

Предисловие к российскому изданию	9
Вступление.....	13
1. Как использовать это практическое руководство.....	17
Обзор.....	18
Почему «практическое руководство»?	18
Модель СПИН.....	20
Как извлечь максимальную пользу из этого руководства	21
2. Краткая модель SPIN.....	27
Обзор.....	28
Ключевые моменты модели СПИН	46
3. Проверь себя!	49
Обзор.....	50
Проверь себя. Часть 1	51
Проверь себя. Часть 2	53
Проверь себя. Часть 3	55
Проверь себя. Часть 4	57
Проверь себя. Часть 5	59
4. Четыре стадии встречи с целью продажи	63
Обзор.....	64
Самая важная стадия продажи	65
А. Начало встречи.....	67
Б. Вопросы СПИН и стадия исследования.....	70
В. Демонстрация возможностей	70

6 Содержание

Г. Получение обязательства	70
Проверь себя	77
5. СПИН в действии	81
Хорошие и плохие новости	82
Учимся планировать	85
6. Сосредоточимся на потребностях покупателя	97
Обзор.....	98
Проверь себя	100
Как развиваются потребности	102
Уравнение ценности	104
Учимся возвращаться к проблемам клиента.....	109
Помимо основ.....	109
7. Ситуационные вопросы	115
Обзор.....	116
Проверь себя	118
Эффективное использование ситуационных вопросов	120
Выбор ситуационных вопросов и их планирование.....	121
Формулирование ситуационных вопросов и привязывание их к словам клиента	123
Когда задавать ситуационные вопросы и когда избегать их.....	125
Помимо основ.....	128
Краткий тест.....	130
8. Проблемные вопросы	133
Обзор.....	134
Проверь себя	136
Эффективное использование проблемных вопросов	138
Когда задавать проблемные вопросы и когда избегать их.....	141
Проверь себя	144
Оценка высоких рисков на ваших собственных примерах.....	146
Выявление проблем, которые могут решить ваши продукты.....	147
Учимся задавать проблемные вопросы.....	148
Планируем собственные проблемные вопросы.....	150
Помимо основ.....	151
Краткий тест.....	154

9. Извлекающие вопросы	157
Обзор.....	158
Проверь себя	160
Эффективное использование извлекающих вопросов и их составляющие.....	162
Ваш опыт использования извлекающих вопросов.....	163
Планирование извлекающих вопросов.....	166
Формулирование эффективных извлекающих вопросов	169
Извлекающие вопросы и сложные продажи.....	171
Когда задавать извлекающие вопросы и когда избегать их.....	172
Извлекающие вопросы с низким уровнем риска.....	173
Извлекающие вопросы с высоким уровнем риска.....	174
Учимся формулировать собственные извлекающие вопросы.....	175
Помимо основ.....	176
Краткий тест.....	179
10. Направляющие вопросы	183
Обзор.....	184
Проверь себя	186
Эффективное использование направляющих вопросов.....	188
Как не надо задавать направляющие вопросы	191
Направляющие вопросы и сложные продажи	192
Сокращение количества возражений с помощью направляющих вопросов.....	194
Планирование направляющих вопросов	195
Когда задавать направляющие вопросы и когда избегать их	197
Направляющие вопросы с низким уровнем риска	198
Направляющие вопросы с высоким уровнем риска	199
Формулирование эффективных направляющих вопросов.....	200
Учимся задавать собственные направляющие вопросы	202
Краткий тест.....	205
11. Демонстрация возможностей.....	209
Обзор.....	210
Проверь себя	212
Характеристики, преимущества и выгоды	214

8 Содержание

Как характеристики, преимущества и выгоды воздействуют на покупателей	220
Предотвращение возражений, а не работа с ними	222
Выгоды удовлетворяют явные потребности	225
Формулирование выгод	227
Помимо основ.....	230
Запуск новых продуктов.....	234
Краткий тест.....	236
12. Оттачиваем навыки	239
Чего ожидать?	240
Смотрите на ситуацию глазами покупателя	240
Инвестируйте в планирование встреч.....	244
Как пользоваться формой СПИН для планирования встречи	253
Периодически проверяйте себя	255
Оцениваем встречу	258
13. Получаем помощь и помогаем другим	267
Отступление.....	268
Коучинг от профессионала	270
Двусторонний коучинг	271
Помощь от сторонних организаций	274
Приложение. Шаблоны СПИН.....	279
План встречи	280
Форма СПИН.....	281
Рабочая таблица. Проблемы, решаемые вашим продуктом	282
Рабочая таблица. Работаем обратно в направлении проблемы.....	283
Слова признательности.....	284
Об авторе	285