

УДК 339.187
ББК 88.53
Ч45

Переводчик *И. Окунькова, Л. Смилевска*
Редакторы *Ю. Семенова, В. Мылов*

Черри, Пол

Ч45 Продающие вопросы : Эффективный способ выяснить, чего действительно хотят ваши клиенты / Пол Черри ; Пер. с англ. — 2-е изд., доп. — М. : Интеллектуальная Литература, 2021. — 302 с.

ISBN 978-5-907394-65-0

Специалисты по продажам, безусловно, досконально знают особенности своего продукта, но зачастую этого бывает недостаточно для того, чтобы заключить сделку. Автор книги Пол Черри раскрывает свой главный секрет успеха в области продаж: проявлять искренний интерес к клиентам и задавать им правильные вопросы — те, которые продают.

Пол Черри предлагает своим читателям воспользоваться передовыми инструментами, которые помогут продавать продукты или услуги, основываясь в первую очередь на создании ценности для клиента. Это поможет не только совершить сделку, но и обрести в лице клиентов верных сторонников и надежных партнеров.

Основываясь на полученных за прошедшие годы отзывах, Пол существенно дополнил и переработал свой бестселлер «Продающие вопросы». Это издание включает как основные типы продающих вопросов, так и новые интересные вопросы и сценарии их применения. Кроме того, здесь вы найдете еще больше примеров и шаблонов, которые можно адаптировать под собственные задачи, а также специально подобранные упражнения, которые помогут вам отточить навыки работы с вопросами.

Прочитав книгу, вы научитесь составлять необходимые именно в вашей работе вопросы, с помощью которых вы сможете наладить взаимодействие с гораздо большим числом клиентов.

УДК 339.187
ББК 88.53

Все права защищены. Никакая часть этой книги не может быть воспроизведена в какой бы то ни было форме и какими бы то ни было средствами, включая размещение в сети Интернет и в корпоративных сетях, а также запись в память ЭВМ, для частного или публичного использования, без письменного разрешения владельца авторских прав. По вопросам организации доступа к электронной библиотеке издательства обращайтесь по адресу: mylib@alpina.ru

© 2018 Paul Cherry (P)2017 Brilliance Publishing, Inc., all rights reserved. Published by arrangement with AMACOM, a division of American Management Association International, New York. All rights reserved.

© Издание на русском языке, перевод, оформление. ООО «Интеллектуальная Литература», 2021

ISBN 978-0814438701 (амер.)
ISBN 978-5-907394-65-0 (рус.)

СОДЕРЖАНИЕ

	К читателям	7
	Предисловие ко второму изданию	9
	Благодарности	11
	Введение	13
ГЛАВА 1	Несколько вопросов о... вопросах	21
ГЛАВА 2	Убийственные вопросы: Ваши вопросы лишают вас бизнеса и денег, а у потенциальных клиентов вызывают скуку?	29
ГЛАВА 3	Кто вы — партнер или продавец? Познавательные вопросы	39
ГЛАВА 4	Проясняющие и побуждающие вопросы: Как разобраться, чего ваш клиент не хочет или не может вам сказать	53
ГЛАВА 5	Позволяем клиенту выговориться: Сила детализирующих вопросов	73
ГЛАВА 6	Сравнительные вопросы: Как заставить клиентов посмотреть на вещи под другим углом	81
ГЛАВА 7	Дальновидные вопросы: Как понять надежды, мечты и желания клиента	91
ГЛАВА 8	Собираем все инструменты воедино: Реализация плана	103
ГЛАВА 9	Попробуйте сами: Оттачиваем навыки постановки вопросов с помощью сценария	117
ГЛАВА 10	Уточняющие вопросы: Пусть клиент сам скажет, почему именно вам следует заключить с ним сделку	129
ГЛАВА 11	Схватка с чужаком: Какие вопросы заставят клиента открыться на первой встрече	153

ГЛАВА 12	Больше проблем — больше продаж: Вопросы, которые усиливают потребности клиента	163
ГЛАВА 13	БАНТ-вопросы: Бюджет, авторитет, необходимость, тайминг	177
ГЛАВА 14	Чтобы продать в будущем, задайте вопросы о прошлом	191
ГЛАВА 15	К сделке — без стрессов и прочих эксцессов: Завершающие вопросы, которые не вызывают тревоги	197
ГЛАВА 16	Вопросы, направленные на дополнительные и перекрестные продажи: Не оставляйте свои деньги на столе — получите от бизнеса вашего клиента все, что можете	207
ГЛАВА 17	Вопросы, помогающие построить отношения с клиентом: Создаем тесную связь и доверие	217
ГЛАВА 18	Вопросы ответственности: Как надавить на клиента, чтобы он был за это благодарен	227
ГЛАВА 19	Вопросы для холодных звонков, которые помогут разговорить потенциальных клиентов	237
ГЛАВА 20	Запрос в пустоту: Вопросы для электронной почты и автоответчика	245
ГЛАВА 21	Ваши лучшие потенциальные клиенты: Как с помощью вопросов о рекомендациях построить собственный канал информации	257
ГЛАВА 22	Продажи в соцсетях: Адаптируем старые добрые вопросы к новой среде	265
ГЛАВА 23	Ключи от дворца: Вопросы для привратников	277
ГЛАВА 24	Вопросы для первых лиц: Как установить связь с руководителями высшего звена	283
ГЛАВА 25	Вопросы для презентации: Как сделать так, чтобы клиенты не клевали носом, проявляли интерес и хотели слушать вас дальше	293
	Об авторе	301