


МИХАИЛ ГРЕБЕНЮК

ГЕНИАЛЬНЫЕ

СКРИПТЫ

ПРОДАЖ

**КАК ЗАВОЕВАТЬ ЛОЯЛЬНОСТЬ КЛИЕНТОВ.
10 ШАГОВ К УДВОЕНИЮ ПРОДАЖ**

 **БОМБОРА**
ИЗДАТЕЛЬСТВО
Москва 2024

УДК 658.8
ББК 65.290-2
Г79

Гребенюк, Михаил Сергеевич.

Г79 Гениальные скрипты продаж : как завоевать лояльность клиентов.
10 шагов к удвоению продаж / Михаил Гребенюк. — Москва : Эксмо,
2024. — 192 с. : ил. — (Бизнес. Как это работает в России).

ISBN 978-5-04-112599-8

Руководство для менеджеров по продажам и их руководителей.

Поможет написать собственные скрипты продаж и продавать больше, намного больше.

Продажи ради продаж давно не работают. Нужно уметь заражать идеей себя, сотрудников, клиентов.

Нужно закрывать свои жизненные цели за счет опыта продаж.

Специалист по продажам сам определяет размер заработка и свой уровень жизни вне зависимости от обстоятельств и кризиса.

Стань продающим менеджером и имей спрос даже в разгар кризиса!

Продажи — это ваш ключ к стабильности.

УДК 658.8
ББК 65.290-2

ISBN 978-5-04-112599-8

© Текст. Гребенюк М., 2020
© Оформление. ООО «Издательство «Эксмо», 2024

Все права защищены. Книга или любая ее часть не может быть скопирована, воспроизведена в электронной или механической форме, в виде фотокопии, записи в память ЭВМ, репродукции или каким-либо иным способом, а также использована в любой информационной системе без получения разрешения от издателя. Копирование, воспроизведение и иное использование книги или ее части без согласия издателя является незаконным и влечет уголовную, административную и гражданскую ответственность.

Для широкого круга читателей

БИЗНЕС. КАК ЭТО РАБОТАЕТ В РОССИИ

Гребенюк Михаил Сергеевич

ГЕНИАЛЬНЫЕ СКРИПТЫ ПРОДАЖ
Как завоевать лояльность клиентов.
10 шагов к удвоению продаж

Главный редактор *Р. Фасхутдинов*
Руководитель отдела *О. Усольцева*
Ответственный редактор *Ю. Быкова*
Младший редактор *А. Мерная*
Художественный редактор *С. Власов*
Технический редактор *М. Печковская*
Компьютерная верстка *С. Пяташ*
Корректор *А. Гук*

Страна происхождения: Российская Федерация
Шығарушы ел: Ресей Федерациясы

ООО «Издательство «Эксмо»

123308, Россия, г. Москва, ул. Зорге, д. 1, стр. 1, эт. 20, каб. 2013. Тел.: 8 (495) 411-68-86.
Home page: www.eksmo.ru E-mail: info@eksmo.ru

Өндіруші: «Издательство «Эксмо» ЖШҚ

123308, Ресей, Мәскеу қаласы, Зорге көшесі, 1-үй, 1-құрылыс, 20 қабат, 2013-қаб.
Тел.: 8 (495) 411-68-86. Home page: www.eksmo.ru E-mail: info@eksmo.ru.

Тауар белгісі: «Эксмо»

Интернет-магазин: www.book24.ru

Интернет-магазин: www.book24.kz

Интернет-дүкен: www.book24.kz

Импортер в Республику Казахстан ТОО «РДЦ-Алматы».
Қазақстан Республикасына импорттаушы «РДЦ-Алматы» ЖШС.

Дистрибутор и представитель по приему претензий на продукцию
в Республике Казахстан: ТОО «РДЦ-Алматы»

Дистрибутор және Қазақстан Республикасында өнімге шағымдар
қабылдау жөніндегі өкіл: «РДЦ-Алматы» ЖШС.

Алматы қ., Домбровский көш., 3 «а», литер Б, офис 1.
Тел.: 8 (727) 251-59-90/91/92. E-mail: RDC-Almaty@eksmo.kz

Сведения о подтверждении соответствия издания согласно законодательству РФ
о техническом регулировании можно получить на сайте Издательства «Эксмо»:
www.eksmo.ru/certification

Техникалық реттеу туралы РФ заңнамасына сай басылымның сәйкестігін растау
туралы мәліметтерді мына адрес бойынша алуға болады: <http://eksmo.ru/certification/>

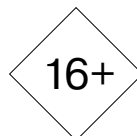
Произведено в Российской Федерации
Ресей Федерациясында өндірілген

Сертификаттауға жағлайды

Дата изготовления / Подписано в печать 04.07.2024. Формат 70x100 1/16.

Гарнитура «DIN». Печать офсетная. Усл. печ. л. 15,56.

Доп. тираж 5000 экз. Заказ



ISBN 978-5-04-112599-8



9 785041 112599 8 >

Москва. ООО «Торговый Дом «Эксмо»
Адрес: 123308, г. Москва, ул. Зорге, д. 1, строение 1.
Телефон: +7 (495) 411-50-74. **E-mail:** reception@eksmo-sale.ru

По вопросам приобретения книг «Эксмо» зарубежными оптовыми покупателями обращаться в отдел зарубежных продаж ТД «Эксмо»
E-mail: international@eksmo-sale.ru

International Sales: International wholesale customers should contact Foreign Sales Department of Trading House «Eksmo» for their orders.
international@eksmo-sale.ru

По вопросам заказа книг корпоративным клиентам, в том числе в специальном оформлении, обращаться по тел.: +7 (495) 411-68-59, доб. 2151.
E-mail: borodkin.da@eksmo.ru

Оптовая торговля бумажно-беловыми и канцелярскими товарами для школы и офиса «Канц-Эксмо»:
Компания «Канц-Эксмо»: 142702, Московская обл., Ленинский р-н, г. Видное-2, Белокаменная ш., д. 1, а/я 5. Тел./факс: +7 (495) 745-28-87 (многоканальный).
e-mail: kanc@eksmo-sale.ru, сайт: www.kanc-eksmo.ru

Филиал «Торгового Дома «Эксмо» в Нижнем Новгороде
Адрес: 603094, г. Нижний Новгород, улица Карпинского, д. 29, бизнес-парк «Грин Плаза»
Телефон: +7 (831) 216-15-91 (92, 93, 94). **E-mail: reception@eksmonn.ru**

Филиал ООО «Издательство «Эксмо» в г. Санкт-Петербурге
Адрес: 192029, г. Санкт-Петербург, пр. Обуховской обороны, д. 84, лит. «Е»
Телефон: +7 (812) 365-46-03 / 04. **E-mail: server@szko.ru**

Филиал ООО «Издательство «Эксмо» в г. Екатеринбург
Адрес: 620024, г. Екатеринбург, ул. Новинская, д. 2щ
Телефон: +7 (343) 272-72-01 (02/03/04/05/06/08)

Филиал ООО «Издательство «Эксмо» в г. Самаре
Адрес: 443052, г. Самара, пр-т Кирова, д. 75/1, лит. «Е»
Телефон: +7 (846) 207-55-50. **E-mail: RDC-samara@mail.ru**

Филиал ООО «Издательство «Эксмо» в г. Ростове-на-Дону
Адрес: 344023, г. Ростов-на-Дону, ул. Страны Советов, 44А
Телефон: +7(863) 303-62-10. **E-mail: info@rnd.eksmo.ru**

Филиал ООО «Издательство «Эксмо» в г. Новосибирске
Адрес: 630015, г. Новосибирск, Комбинатский пер., д. 3
Телефон: +7(383) 289-91-42. **E-mail: eksmo-nsk@yandex.ru**

Обособленное подразделение в г. Хабаровске
Фактический адрес: 680000, г. Хабаровск, ул. Фрунзе, 22, оф. 703
Почтовый адрес: 680020, г. Хабаровск, А/Я 1006
Телефон: (4212) 910-120, 910-211. **E-mail: eksmo-khv@mail.ru**

Республика Беларусь: ООО «ЭКСМО АКТ Си энд Си»
Центр оптово-розничных продаж Cash&Carry в г. Минске
Адрес: 220014, Республика Беларусь, г. Минск, проспект Жукова, 44, пом. 1-17, ТЦ «Outleto»
Телефон: +375 17 251-40-23; +375 44 581-81-92
Режим работы: с 10.00 до 22.00. **E-mail: exmoast@yandex.by**

Казахстан: «РДЦ Алматы»
Адрес: 050039, г. Алматы, ул. Домбровского, 3А
Телефон: +7 (727) 251-58-12, 251-59-90 (91, 92, 99). **E-mail: RDC-Almaty@eksmo.kz**

Полный ассортимент продукции ООО «Издательство «Эксмо» можно приобрести в книжных магазинах «Читай-город» и заказать в интернет-магазине: www.chitai-gorod.ru.

Телефон единой справочной службы: 8 (800) 444-8-444. Звонок по России бесплатный.

Интернет-магазин ООО «Издательство «Эксмо»

www.eksmo.ru

Розничная продажа книг с доставкой по всему миру.

Тел.: +7 (495) 745-89-14. **E-mail: imarket@eksmo-sale.ru**

Литрес ≡

Я ТАК ЧИТАЮ



eksmo.ru

Официальный интернет-магазин издательства «Эксмо»

ЧИТАЙ ГОРОД



Хочешь стать автором «Эксмо»?



ТЕРИТОРИЯ КНИЖНЫЙ МАГАЗИН

Официальная франшиза издательства «Эксмо»

БОМБОРА
ИЗДАТЕЛЬСТВО

БОМБОРА – лидер на рынке полезных и вдохновляющих книг. Мы любим книги и создаем их, чтобы вы могли творить, открывать мир, пробовать новое, расти. Быть счастливыми. Быть на волне.

bombora.ru bomborabooks bombora

**КАК ЭТО
РАБОТАЕТ
В РОССИИ**


МИХАИЛ ГРЕБЕНЮК

ГЕНИАЛЬНЫЕ

СКРИПТЫ

ПРОДАЖ

**КАК ЗАВОЕВАТЬ ЛОЯЛЬНОСТЬ КЛИЕНТОВ.
10 ШАГОВ К УДВОЕНИЮ ПРОДАЖ**

 **БОМБОРА**
ИЗДАТЕЛЬСТВО

Москва 2023

УДК 658.8
ББК 65.290-2
Г79

Гребенюк, Михаил Сергеевич.

Г79 Гениальные скрипты продаж : как завоевать лояльность клиентов.
10 шагов к удвоению продаж / Михаил Гребенюк. — Москва : Эксмо,
2023. — 192 с. : ил. — (Бизнес. Как это работает в России).

ISBN 978-5-04-112599-8

Руководство для менеджеров по продажам и их руководителей.

Поможет написать собственные скрипты продаж и продавать больше, намного больше.

Продажи ради продаж давно не работают. Нужно уметь заражать идеей себя, сотрудников, клиентов.

Нужно закрывать свои жизненные цели за счет опыта продаж.

Специалист по продажам сам определяет размер заработка и свой уровень жизни вне зависимости от обстоятельств и кризиса.

Стань продающим менеджером и имей спрос даже в разгар кризиса!

Продажи — это ваш ключ к стабильности.

УДК 658.8
ББК 65.290-2

ISBN 978-5-04-112599-8

© Текст. Гребенюк М., 2020
© Оформление. ООО «Издательство «Эксмо», 2023

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	7
ГЛАВА 1. ЧТО ТАКОЕ ПРОДАЖИ	9
Работа за комиссионные	15
Увеличение объема работы = рост комиссионных	20
Что отличает крутых менеджеров от посредственных	24
Вы любитель или профессионал?	29
ГЛАВА 2. ЛИЧНЫЕ ФИНАНСЫ	37
Самая главная продажа в жизни	44
Как одежда влияет на настрой	48
Семь правил отличного настроения	51
Приходите раньше, уходите позже	60
Воронка продаж и КЭВ	62
Offer	68
ГЛАВА 3. КАКИЕ БЫВАЮТ ЭТАПЫ ПРОДАЖ	73
Установление контакта	79
Техника программирования	89
Квалификация	92
Сбор фактов	102

Презентация	115
Предзакрытие	126
Закрытие	134
Отработка возражений	143
Дожим клиентов и точки касания	158
ГЛАВА 4. ЛИЧНАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ	167
Правила эффективного отдыха	169
Тренировки	171
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	177
УКАЗАТЕЛЬ	181

ВВЕДЕНИЕ

Вы держите в руках книгу, которая написана для менеджеров по продажам, жаждущих быстрых побед, развития и большого дохода.

Если вы хотите совершить в своей жизни прорыв, о каком ваши сверстники и не мечтали, — просто следуйте изложенным в ней советам. Все они написаны «кровью и потом» сотен продавцов, которых мне пришлось обучать по характеру своей работы.

Успех продавца состоит из трех важнейших вещей:

- МОТИВАЦИЯ
- МЫШЛЕНИЕ
- ТЕХНОЛОГИИ

В этой книге вы найдете практические инструменты не только для «взрыва» своей мотивации, но и для сохранения ее на высочайшем уровне.

Книга поможет вам изменить мышление: чтобы на переговорах вы интуитивно принимали верные решения, приводили аргументы, нужные именно в конкретной ситуации, и — побеждали.

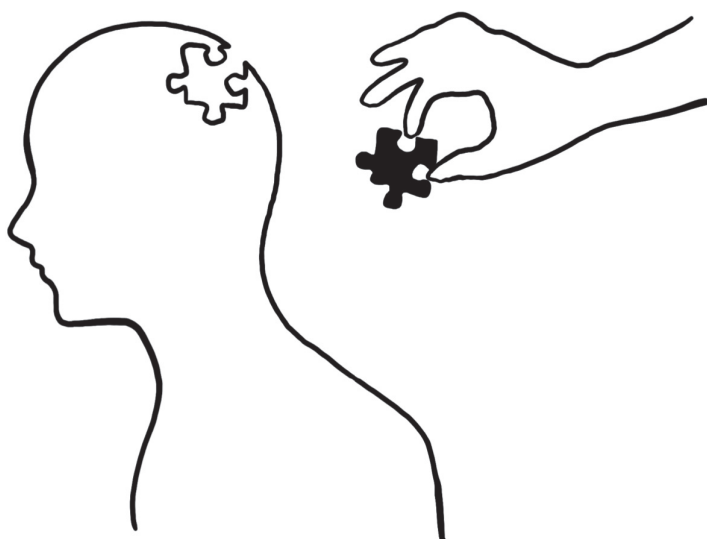
Кроме того, здесь собраны фишки, трюки и лайфхаки продавцов — не старая, заезженная, олдскульная информация из серии: «Давайте подумаем вместе», а реально рабочие инструменты, которые и по сей день я сам активно применяю в своей работе. В общем, я очень рад, что вы начинаете этот путь. Вперед!

ГЛАВА 1

ЧТО ТАКОЕ ПРОДАЖИ

Первым делом разберемся, что такое продажи в принципе.

Для этого есть определение, которое мне очень нравится: «Продажи — это способность делать так, чтобы люди принимали убеждения, которые вам нужны».



Иными словами — способность убеждать людей в чем-либо. Причем продажей можно называть не только тот случай, когда вы продаете клиентам какие-то продукты своей компании или услуги.

Продажи — абсолютно повсюду, даже когда вы, например, «продаете» своей девушке, супруге или мужу идею: пойти вместе в кинотеатр на тот или иной фильм.