



Нажми-прослушай

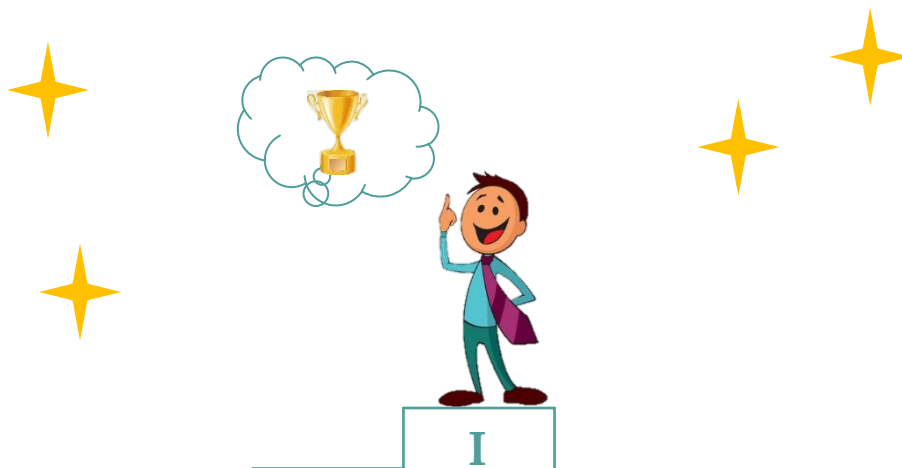
Тренинг/база/продажи



Тренинг-менеджер Пономарева Наталия

ЭФФЕКТИВНЫЙ ПРОДАВЕЦ

- ▶ Кто такой продавец-консультант?
- ▶ Какие цели и задачи стоят перед Вами?
- ▶ Что ждут клиенты от продавца-консультанта?



ПОРТРЕТ УСПЕШНОГО ПРОДАВЦА

(нажми на цифры и узнай, какие качества в тебе хочет увидеть Компания)



- 1 Общительность
- 2 Доброжелательность
- 3 Речевая грамотность и уверенность
- 4 Энергичность
- 5 Дисциплина/ответственность

- 6 Знание продукта и вера в него
- 7 Знание технологии продаж
- 8 Желание и способность к обучению
- 9 Целеустремленность
- 10 Стрессоустойчивость

ЭФФЕКТИВНЫЙ ПРОДАВЕЦ



- ▶ Успешное взаимодействие с клиентом на **50%** определяется знанием продукта и на **50%** - навыками коммуникации

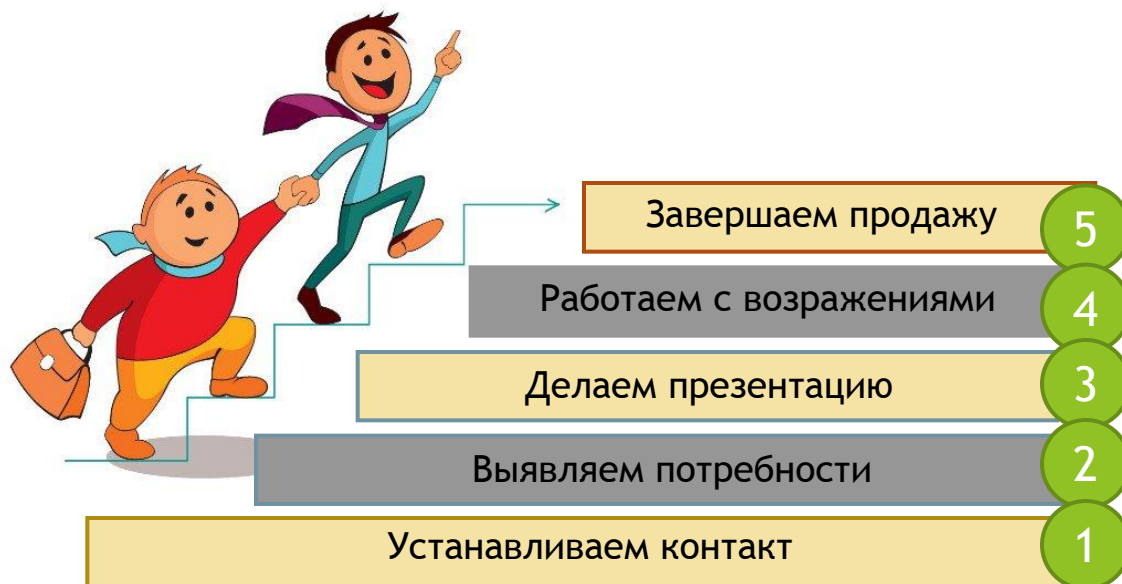
СЕКРЕТЫ УСПЕХА



Нажми-прослушай

- ▶ Сердце любой продажи - проблемы и потребности клиентов. Понять их - наша главная задача.

Нил Рекхэм



Типология клиентов:



▶ «Горячий клиент»:

- Клиент четко называет что/сколько ему нужно.
- Здесь минимум презентации и вопросов (общий стандарт обслуживания не работает).
- Главное! Не забыть предложить дополнительные товары

▶ «Теплый клиент»:

- Клиент показывает интерес, но рассматривает возможность покупки на перспективу/в другом магазине
- Важно правильно рассказать о товаре на языке выгоды для клиента, отработать все возражения

▶ «Холодный клиент»:

- Клиент демонстрирует безразличие (НО! Если он уже зашел в магазин, значит потребность есть - на ближайшую или отдаленную перспективу)
- Главное заинтересовать и выяснить потребности (далее по работе по технике)



Нажми-прослушай

I ЭТАП

Установление контакта

(доверие + интерес)

▶ 6 ПРАВИЛ:

- чистота и опрятность
- Форма + бейдж
- Визуальный контакт
- Доброжелательность
- Приветствие (Добрый день/вечер!)
- ненавязчивость



- ▶ Внешний вид - это не только Ваша визитная карточка, но и лицо компании, в которой Вы работаете!

КЛИЕНТ ЗАИНТЕРЕСОВАН:

1 «Ищет глазами» (товар/продавца)

2 Зашел с деталью/запчастью от инструмента

3 Целенаправленно зашел - быстро уходит

4 Долго/внимательно рассматривает/берет в руки товар

5 Обсуждает товар (по телефону, со спутником)

6 Задает уточняющие вопросы о товаре, просит продемонстрировать

I ЭТАП

Установление контакта



Нажми-прослушай



ПРИЕМ «АЛЬТЕРНАТИВА»

(задаем вопрос с 2 вариантами ответа, где каждый - начало диалога)

ПРИЕМ «Комментатор»

когда клиент внимательно что-то рассматривает - проговорите его действия, взгляд.

НО! Комментарий должен быть интерес с точки зрения выгоды для клиента

ПРИЕМ «+ ОЦЕНКА»

Кратко про отзывы покупателей о данном товаре

ПРИЕМ «АКЦИЯ»

Проговорите акции/выгодные предложения (актуальные для данной ситуации)

- ▶ В продавце-консультанте клиент хочет видеть не продавца, а **ЭКСПЕРТА!**



Нажми-прослушай

II ЭТАП

ВЫЯВЛЯЕМ ПОТРЕБНОСТИ

Правильно заданный вопрос - половина нужного ответа!



Не пытайтесь прочесть мысли клиента или думать за него - задавайте вопросы

Цель этапа: _____

ЗОЛОТЫЕ ВОПРОСЫ:

- ▶ *Для кого?* (кто будет пользоваться)
- ▶ *Для чего?* (область применения)
- ▶ *Чем пользовались раньше?* (опыт использования инструмента)

АКТИВНОЕ СЛУШАНИЕ - это способ побудить клиента к продолжению разговора (кивок, повторение последних слов, «да-да», «правда?»)

ПОТРЕБНОСТИ И МОТИВАЦИЯ

А Вы узнали мотивы клиентов?



Нажми-прослушай

МОТИВЫ

- ▶ НАДЕЖНОСТЬ
- ▶ БЕЗОПАСНОСТЬ
- ▶ ЭКОНОМИЯ ДЕНЕГ
- ▶ ЭКОНОМИЯ ВРЕМЕНИ
- ▶ УДОБСТВО
- ▶ ПРЕСТИЖ

СЛОВА-МАРКЕРЫ

качественный/прочный/для профессиональный работ/
гарантия/не сломается при ...?

безопасный механизм/дополнительная защита/гарантия

скидки/акции/подешевле/дорого

Быстро/для профессиональных работ/
бесперебойная работа/надолго

Комфортно/просто и понятно/в этом я не разбираюсь

Самый лучший/только немецкой, японской сборки/
неважно, что будет дороже



ПОТРЕБНОСТИ И МОТИВАЦИЯ

СИТУАЦИЯ 1

(прочитайте ситуацию, выберите мотив(ы))

- НАДЕЖНОСТЬ
- БЕЗОПАСНОСТЬ
- ЭКОНОМИЯ ДЕНЕГ
- ЭКОНОМИЯ ВРЕМЕНИ
- УДОБСТВО
- ПРЕСТИЖ

При покупке товара мужчину средних лет заинтересовала акция (прочитал в интернет-магазине).

Из разговора выяснилось, что клиент любит покупать «со скидкой» так как сейчас «очень все дорого стало». При покупке интересуется сроком годности.

ПОТРЕБНОСТИ И МОТИВАЦИЯ

СИТУАЦИЯ 2

(прочитайте ситуацию, выберите мотив(ы))

- НАДЕЖНОСТЬ
- БЕЗОПАСНОСТЬ
- ЭКОНОМИЯ ДЕНЕГ
- ЭКОНОМИЯ ВРЕМЕНИ
- УДОБСТВО
- ПРЕСТИЖ

В торговый зал вошел пожилой мужчина. Просит посоветовать к покупке бензопилу (старую отремонтировать уже не может). Из разговора выясняется, что «старую» пилу было легко использовать, отремонтировать самому.

На предложение продавца-консультанта посмотреть новые модели Штиль, сомневается, интересуется сроком гарантии (опасается, что новая пила может, как у соседа, сломаться через пол года).

ПОТРЕБНОСТИ И МОТИВАЦИЯ

СИТУАЦИЯ 3

(прочитайте ситуацию, выберите мотив(ы))

- НАДЕЖНОСТЬ
- БЕЗОПАСНОСТЬ
- ЭКОНОМИЯ ДЕНЕГ
- ЭКОНОМИЯ ВРЕМЕНИ
- УДОБСТВО
- ПРЕСТИЖ

В торговый зал зашел мужчина и сразу стал рассматривать витрину Милуоки.

Когда Вы стали беседовать с ним, он с удовольствием рассказал о том, чем в профессиональной деятельности пользуется сам, насколько важно подобрать качественный инструмент, поделился опытом использования инструмента и данного бренда.

Его также интересовало, что нового появилось на рынке электро-инструмента.

II ЭТАП ПРЕЗЕНТАЦИЯ



Нажми-прослушай

Свойства товара	Фраза-мостик	Выгода/какую потребность удовлетворяет
(в отличии от других) В упаковке 2/4... шт.	«Выгодно, так как...»	помогают сэкономить
Эргономичные прорезиненные ручки	Позволяют...	Комфортно работать в жару , не вибрируют
Замки на катушке скрыты (утоплены)	«Благодаря этому...»	Долговечны (не отбиваются о камни и другие твердые предметы)
Антивибрационная система	Позволяет...	Долго работать, не испытывая усталости и дискомфорта

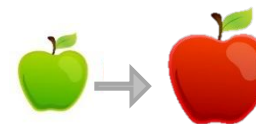
- ▶ Характеристика - лишь свойство товара, а **ВЫГОДА** - польза для клиента!

II ЭТАП ПРЕЗЕНТАЦИЯ



Нажми-прослушай

- ▶ **КОМПЛЕКСНЫЙ ПОДХОД** (КП) - предложение клиенту 3-х и более товаров, повышающих качество обслуживания и Ваш доход.
- ▶ **КОНВЕРТАЦИЯ** - выгодное для клиента альтернативное решение. (если нет- найдем другое и предложим лучше, чем запросил)
- ▶ **ДОППРОДАЖИ** - дополнительные предложения для клиентов
- ▶ **МОСТИКИ** - привязка предложения дополнительных товаров в КП к основному («Для усиления эффекта...» / «для безопасности...»/ «Чтобы быстрее»)





КАК УВЕЛИЧИТЬ СВОЙ ДОХОД?



**СРЕДНИЙ
ЧЕК**

(продавая более дорогие
товары клиенту)



I КАТЕГОРИЯ

(Повышая свою категорию)



**КОМПЛЕКСНЫЙ
ПОДХОД**

(продавая больше товаров
одному клиенту)



САМООБУЧЕНИЕ

Повышая свою квалификацию с
помощью тренингов/вебинаров
по продукту и обслуживанию)

IV ЭТАП

РАБОТА С ВОЗРАЖЕНИЯМИ



Нажми-прслушай



- ▶ ПОЧЕМУ ВОЗНИКАЮТ ВОЗРАЖЕНИЯ?
- ▶ КАК НА НИХ РЕАГИРОВАТЬ?

IV ЭТАП


АЛГОРИТМ РАБОТЫ



Нажми-прослушай



ТЕХНИКИ РАБОТЫ С ВОЗРАЖЕНИЕМ

ТЕХНИКА	<p align="center">ЦЕНЕ</p> <p align="center"><i>Дорого!/есть дешевле... Подозрительно дешево/нет столько денег/у вас завышены цены</i></p>	<p align="center">КАЧЕСТВУ</p> <p align="center"><i>(Это все ненадолго!/Брали - фигня!/Да ну, Китай!/Ничего хорошего</i></p>	<p align="center">АССОРТИМЕНТУ</p> <p align="center"><i>Много, а выбрать нечего!/Здесь ничего .../с этим не работал - не хочу рисковать</i></p>
СРАВНЕНИЕ	<ul style="list-style-type: none"> ▪ В сравнении с чем..? ▪ Давайте проверим/посмотрим... 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ В сравнении с чем..? ▪ Давайте посмотрим... 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ А с чем работали? Давайте посмотрим - сравним...
КОНКРЕТИЗАЦИЯ	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Когда покупали? ▪ А сколько стоит в другом магазине? ▪ Что все же важнее качество или цена? 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Что именно не понравилось? ▪ Как использовали/соблюдали усл.? ▪ А что бы Вы хотели? (далее под заказ при отсутствии) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ А что бы Вы хотели/ищите? Можно посмотреть другие/заказать ▪ Что имеете в виду, говоря о риске?
ФИКСАЦИЯ НА + ОПЫТЕ	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Зато один раз купил и решил проблему ▪ Действительно, <u>не самый дешевый, при этом.....</u> ▪ Хороший товар всегда стоит недешево, именно поэтому могу предложить оформить рассрочку. ▪ Представьте, зато как удобно ▪ Именно поэтому и предлагаю, т.к с этим... Вы экономите на ... 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Вижу Вы разбираетесь в профессиональном инструменте, именно поэтому хочу предложить... 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Именно поэтому мы всегда готовы привезти товар под заказ.. ▪ Вы знаете, сейчас этот производитель достаточно популярен (затем проговариваем достоинства + демонстрация)
ФАКТИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Просто это наше производство. ▪ Идет как акционный товар - спасибо нашим маркетологам ▪ Очень жаль, ведь сейчас есть акция/не сезон и поэтому дешевле ▪ Предложить аналог за меньшую стоимость 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Гарантия 5 лет/ссылка на отзывы покупателей, свой опыт ▪ Сейчас все крупные поставщики размещают заводы в Китае, и мы при этом получаем товар дешевле. 	

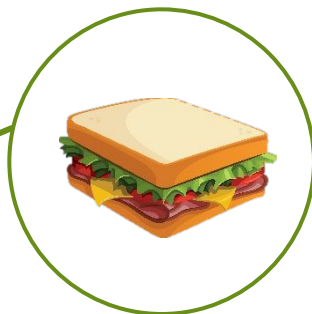
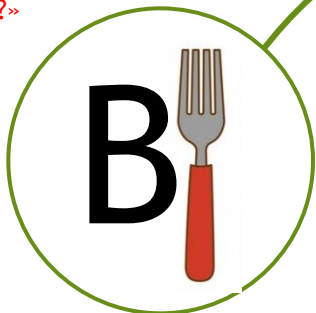
IV ЭТАП: завершаем продажу



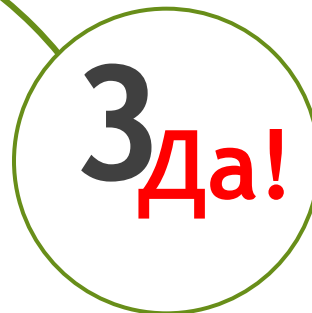
Нажми-прослушай

Техника «Вилка»
Предлагаем 2 варианта,
каждый из которых выгоден
для продавца

«Берем это или это? Нужно 1
или 2?»



Техника «Бутерброд»
Проговаривается цена,
затем выгода1+выгода2
+ выгода3



Техника «зДА»
Клиенту задают 2 вопроса,
на которые он обязательно
ответит «Да», после -
вопрос с желаемым
согласием)

Ограничение
(во времени/ресурсах/сроках)

«Последний экземпляр...
К сезону цены обычно
растут...»



Прямой вопрос:
«Оформляем?/
Упаковываем?»



IV ЭТАП

ЗАВЕРШЕНИЕ ПРОДАЖИ

- ▶ Спросите/предложите бонусную карту

*Карта выдается бесплатно, оформим в течении 1 мин.
Копите бонусы и расплачивайтесь до 100% за покупку.*

- ▶ Предложите доставку, расскажите условия (для определенных групп товара)
- ▶ Проверяем/упаковываем товар (при необходимости)
- ▶ Заполняем гарантийный талон

*По гарантии с чеком к нам в Сервис.
На проверку - 2 недели.*

- ▶ Благодарим за покупку

*Спасибо за покупку!
Ждем Вас снова!*



КЛИЕНТ ГОТОВ

Сигналы к покупке



- ▶ Клиента интересуют детали: способы доставки/сроки на заказные позиции/особенности применения
- ▶ Клиент задает вопрос о скидках
- ▶ Клиент начинает чаще и активнее соглашаться с Вашими фразами: да-да, хорошо.

Разговор продолжаете Вы, клиент Вас активно слушает.

АНАЛИЗ РАБОТЫ С КЛИЕНТОМ



Нажми-прослушай

- ▶ Достиг/ла ли я цели, каков результат?
- ▶ Если бы была возможность отыграть ситуацию еще раз, что я сделал/а бы иначе?
- ▶ Что нового я узнал/а, что может повлиять на будущую работу с клиентами?

