

**Кейсы по 5П
Ситуации
Опыт
Готовое решение**

**Работай
в Эльдорадо**

Управляй
результатом

08.08.2017

Типы покупателей

Вспомним, что мы с вами встречаем в торговом зале покупателей 3-х типов:

- **Горячий**

- **Теплый**

- **Холодный:**

Цель работы с **Горячим покупателем:**

- Создать доброжелательную и доверительную атмосферу, поблагодарить за выбор нашего магазина для покупки
- С помощью открытых вопросов уточнить функционал товара и создать потребность в покупке ХАС
- Переключить управление беседой на себя и подвести итог разговора
- Сделать презентацию и завершить сделку

Цель работы с **Теплым покупателем:**

- С помощью открытых и формирующих вопросов четко оформить в резюме потребности покупателя в товаре и ХАС
- Придать уверенность его выбору, похвалив его
- Используя акцию (ФА, ГЛЦ) продать Покупателю преимущества покупки сегодня, перевести его в категорию **Горячий покупатель**
- Поблагодарить Покупателя за выбор нашего магазина для покупки
- Сделать презентацию и завершить сделку

Цель работы с **Холодным покупателем:**

- Создать доброжелательную атмосферу доверия и вывести на контакт, поблагодарить за выбор нашего магазина для визита
- Уточнить цель визита и потребности в товаре, используя открытые вопросы, перевести в категорию **Теплый покупатель**
- С помощью акций сфокусировать потребность в покупке сегодня

**Работай
в Эльдorado**

Управляй
результатом

Ситуация: **Горячий покупатель**

Покупатель точно знает, какой товар и какой бренд он хочет выбрать, заинтересован в быстрой покупке и минимуме общения:

Покупатель

- Здравствуйте! Мне нужна индукционная варочная поверхность Gorenje, вот у меня размеры, мне нужна встройка. Покажите, где они у вас находятся?
- Мне нравится бренд, потому что производят товар в Европе, мне нужна надежная модель
- Да, кухня встроенная, вот у меня есть размеры, пожалуйста, побыстрее, я уже знаю модель, которую я хочу купить, почитал отзывы на сайте производителя
- Мне необходимо, чтобы вся плита не нагревалась вся целиком, только определённая конфорка и без посуды тоже. Блокировка от малышей, они ручками могут задеть. Ну и посуду брать удобно – ручки не нагреваются.

Продавец

- Добрый день! Отличный выбор. Скажите, чем именно этот бренд привлек ваше внимание? И конечно же, сейчас я вас провожу в отдел.
- Хороший выбор! Я правильно понимаю, что вам нужна встроенная техника? Опишите, как планируете разместить ее?
- Да, я вижу, что вы подготовились к покупке, и это очень правильно. На какие функции вы ориентируетесь при покупке?
- Мне повело, что у меня такой продвинутый покупатель. Спасибо, что выбрали наш магазин для покупок. Итак, вам нужна индукционная поверхность, с блокировкой от детей и удобны частичным нагревом, верно?

**Переход к презентации на языке выгод товар+АКС+ЭС:
индукционная поверхность+посуда+ЭС**

**Работай
в Эльдorado**
Управляй
результатом

Ситуация: Горячий покупатель

Покупатель хочет сделать покупку, но ему интересно обсудить свое знание техники и выслушать советы продавца. Ему интересны модели разных брендов. Он любознателен, нерешителен и ориентирован на мнение продавца:

Продавец

- Добрый день! Сегодня отличный день для покупки, потому что благодаря акции вы получаете возможность оплатить следующий товар со скидкой до 50%. Какой товар привлек ваше внимание?
- Я понимаю ваш интерес – ведь вы интуитивно выбрали действительно лучшую модель. Скажите, какие функции телевизора для вас важны?
- Я понял, спасибо. А что для вас еще важно при выборе модели? Экран и качество изображение, что еще?
- Где планируете разместить ТВ? Кто займется установкой и настройкой ТВ?
- Я правильно вас понимаю, что вам нужна надежная модель ТВ с отличным изображением и большой диагональю, с 3Д изображением и функцией SMART, все верно?

Покупатель

- Здравствуйте. Я хочу купить телевизор, уже давно выбираю, но мне нравятся несколько моделей, расскажите мне вот о этом телевизоре SONY- я мало о нем читала, всегда считала что лучше покупать телевизор LG или Sumsung.
- Ну, мне важен большой экран, изображение хорошее – это обязательно, собственно, я потому и хотела купить Sumsung, но вот эта модель и правда интересная и картинка хорошая и стоит немного дешевле. Скажите, все-таки, что лучше? Какой мне купить?
- Ну и цена имеет значение, и мне надежность важна, и пусть еще смарт там будет, а лучше – 3Д. Не хотелось бы часто вынимать деньги из кармана и покупать новый телевизор. Удовольствие-то недешевое. И все-таки, чем та модель лучше другой, посоветуйте мне, я не могу выбрать...
- Ой, а я не думала об этом, наверное, сами с мужем разберемся...

Переход к презентации на языке выгод
Товар+АКС+ЭС: ТВ+тумба, тест+Амедiateка+ЭС

**Работай
в Эльдorado**
Уникальный
результатом

Ситуация: **Теплый покупатель**

Продавец

- Добрый день, сегодня у вас есть возможность забрать из магазина любой товар, а оплату произвести только в следующем месяце без единой копейки переплаты.
- Что привело вас к нам в магазин? Кого сегодня готовы порадовать покупкой?
- Разумеется, акция продлится и до момента вашего выбора. Какой товар привлек ваше внимание?
- Спасибо, что вы выбрали для покупки наш магазин. А что случилось с предыдущей моделью? Почему она вас больше не устраивает?
- Какие функции в телефоне вам нужны? Я правильно понял, что вы выбираете тот же бренд?
- Спасибо, итого – вам нужна современная модель смартфона с четким звуком и изображением и программным обеспечением, я правильно перечислил? И вы бы купили сегодня, просто не планировали, это так?

Покупатель не уверен, что именно он хочет купить, он использует фразы «Я покупаю в подарок», «Не определился с выбором». Но он не уходит. Он заинтересованно уточняет характеристики товара и демонстрирует интерес и готовность купить: **Покупатель**

- Здравствуйте, спасибо.
- Ну, я бы себя каждый день радовал, но я пока просто пришел посмотреть и выбрать. А как долго эта акция будет действовать, я успею ей воспользоваться через неделю?
- Я хотел купить новый телефон, и вот пришел посмотреть, что у вас есть.
- Да просто старый телефон, самсунг, прошлый век, да и корпус уже поцарапан, часто ронял его, объем памяти маленький, камера древняя. Вот и все.
- Мне функционал богатый нужен – и почтой пользоваться, и фото и картинки обрабатывать и документы в разные форматы переводить и фото четкие и живые хочу, и чтобы звук музыки был чистый. И объем памяти побольше. Ну, такой миниПК.

• Да

Переход к презентации на языке выгод товар+АКС+ЭС:
смартфон+стекло, чехол, наушники, внешний Ак+НВС+пакет
Моб.Ульт

**Работай
в Эльдorado**
Управляй
результатом

Ситуация: Холодный покупатель

Продавец

- Добрый день, меня зовут Андрей и я готов помочь вам с выбором товара, тем более, что именно сегодня при покупке одного товара вы получите скидку до 50% на другой товар.
- Да, я понимаю, и мне и самому иногда хочется подумать о выборе в тишине. Я только хочу обратить ваше внимание, что вот этот пылесос, рядом с которым вы стоите, сегодня стоит в полтора раза дешевле благодаря акции. Вы выбираете пылесос?
- Я вас понял. В любом случае, от имени нашей команды хочу сказать вам спасибо, что вы выбрали именно наш магазин. Когда вам потребуется помощь в упаковке товара, я буду рядом, у соседней витрины.
- Хорошо, что вы спросили. В эльдорадо часто бывают такие акции. Потому что нам важно, чтобы выбор был полезен прежде всего вам. А какие функции должны быть в пылесосе?
- Тогда именно сегодня вы можете забрать этот пылесос и оплатить его только в следующем месяце – и все это благодаря акции Рассрочка без переплат. Скажите, при таком условии вы готовы сделать покупку сегодня и забрать понравившуюся вам модель? Как вам такое решение?

Резюме+Переход к презентации на языке выгод

товар+АКС+ЭС: пылесос+фокусный товар/хит в

отделе+сетевой фильтр+ЭС

Покупатель потому и Покупатель, что он уже зашел в твой магазин. Он может быть замкнутым и неразговорчивым. Он может вежливо отказать вам в общении. Но пока он заинтересованно осматривает витрины – он ТВОЙ Покупатель

- Здравствуйте.. Но я просто смотрю, спасибо, мне ничего не нужно.
- Да, но я просто хочу посмотреть, не надо мне ничего предлагать
- Подождите... Вы сказали, что только сегодня пылесос стоит дешевле? А почему?
- Ну, мощность нужна нормальная, у меня собака лохматая, везде пыль и шерсть... и недорого чтобы...
- Ну вроде нормально, д... скорее всего...

**Работай
в Эльдорадо**
Управляй
результатом

Ситуация: Холодный покупатель

Продавец

- Добрый день, меня зовут Андрей и я готов помочь вам с выбором товара, тем более, что именно сегодня при покупке одного товара вы получите скидку до 50% на другой товар.
 - Да, я понимаю, и мне и самому иногда хочется подумать о выборе в тишине. Я только хочу обратить ваше внимание, что вот этот ноутбук, рядом с которым вы стоите, сегодня стоит в полтора раза дешевле благодаря акции. Вы выбираете ноутбук?
 - Что ж, спасибо, что вы зашли в наш магазин. Опишите пожалуйста, какую именно модель вы выбираете и я смогу показать ее на витрине и мы вместе посмотрим и цену и функции, пожалуйста.
 - Вы правы, для детей нужно очень внимательно выбирать подарки, чтобы сделать их счастливыми. А вы знаете, что благодаря акции ГЛЦ мы прямо сейчас вами сравним цены и если найдем дешевле, то новая цена, которую я вам предложу, в любом случае будет ниже, чем в ДНС. Для вас это важно?
 - Скажите, вы готовы прямо сейчас рассказать мне о функциях ноутбука и забрать товар сегодня, не заплатив ни копейки?
- Резюме+Переход к выявлению потребностей и презентация на языке выгод товар+АКС+ЭС: ноутбук+сумка-рюкзак для подростка/кресло+сетевой фильтр+настройки+игровая мышь и клавиатура**

Покупатель потому и Покупатель, что он уже зашел в твой магазин. Он может быть агрессивным и раздражительным. Он может требовать от вас ответов в любой форме. Но пока он заинтересованно осматривает витрины – он ТВОЙ Покупатель. Сфокусируйся на сути вопросов и помоги Покупателю сделать свой выбор сегодня: Покупатель

- Здравствуйте.. Я сам выберу, не нужно мне ничего предлагать.
- Да ничего я не выбираю, просто цены сравниваю, дорого везде, нигде выбрать ничего нормального нельзя
- Да все тут дорого. Мне игровой нужен, для сына в подарок, ну написал он мне требования, но это же дорого, хотя вот в ДНС наверное можно выбрать дешевле, чем у вас...
- Конечно, важно, я везде уже цены сравнивал.
- А что это еще за акция такая? Не мне кредиты точно не нужны. Хотя, как это сделать и какой процент

**Работай
в Эльдorado**
Управляй
результатом

Цель работы продавца

И создаешь желание
вернуться к тебе снова.
Потому что Эльдorado
– это ты.

Получить радость
От покупки
именно
сегодня

Помогаешь
Своему
Покупателю

ТОЛЬКО ТЫ

**Работай
в Эльдorado**

Управляй
результатом