


Как оптике увеличить выручку (даже при сжимающемся спросе)

Маркетинговый проект года , реализованный  ети фирменных салонов Завода рецептурной оптики ОДВ

• Задачи:

- **Описание проекта**
- Увеличение доли рецептурных линз Free Form до 50% в салоне оптики
- Увеличение среднего чека , общей выручки и прибыли.
- Повышение лояльности потребителя за счет качества услуги подбора коррекции
- Продвижение линз производства «Завода рецептурной оптики ОДВ»

Способы решения

- Внедрение экспертной продажи в оптике
- Распределение роли между консультантами и врачами, разработка стандартов и алгоритмов работы с клиентом
- Проведение серии обучающих тренингов для врачей и консультантов
- Внедрение рекламной концепции «Персональная коррекция зрения»

Алгоритм экспертной продажи в сети салонов Очки для Вас



Первичное выявление потребностей.
Продажа диагностики

Диагностика. Подбор оптимальной
коррекции

Подбор оправы

Подбор линз

Выдача заказа. Повторное обследование
(через 2-3 недели)



Что мы сделали



- Разработали Книгу продаж для консультантов
- Разработали стандарты, направленные на продажу диагностики и подбора коррекции у врача
- - Провели цикл тренингов для персонала
- - Провели экзамен на знание стандартов продаж
- - Скорректировали систему управления оптиками

Диагностика врача, стандарты



- Повысили ценность диагностики в глазах консультантов и врачей, разработали презентации для каждого врача
- Разработали скрипты для продажи диагностики и ответов на типичные возражения
- Ввели блок первичного выявления потребностей

Диагностика врача, стандарты



- Основа – алгоритм, внедренный ранее совместно с Ириной Шевич.
Качественный подбор очков по алгоритму и назначение комплексной коррекции.
- Добавили тщательный сбор анамнеза и генерация гипотез.
- Проработали установку «Мы – врачи, мы не должны продавать»
-

Диагностика врача , стандарты



- Важное значение правильному психологическому контакту (уход от объектного подхода, равновесие между экспертным поведением и заботой)
- Добавили блок оценки состояния оправы на приеме у врача
- Особое внимание – разъяснению преимущества индивидуальных линз FF
- Убрали штрафы за ошибки

Книга продаж для консультантов. Продажа оправы



- Разработали инструкцию по подбору оправы
 - под стиль и цветотип
 - под форму лица
 - правильная посадка
- Составили список стандартных вопросов
- Внедрили принцип контраста при демонстрации

Книга продаж для консультантов .Подбор линз.



-
- Внедрили правило «3 коробочки»
- Начали использовать принцип гамбита
- Особое внимание – разъяснению преимуществ линз FF, чтобы клиенту они стали понятны
- Если клиент не готов купить линзы Free Form, обязательно приглашается врач, который подбирает более бюджетные аналоги.

Книга продаж Выдача заказа и повторная проверка.



- Внедрили процедуру выдачи заказа
 - Озвучить заказ (упор – на линзы)
 - Проверить, как сидят очки, - по всем контрольным точкам (озвучивая их вслух). Резюмировать, что сидят прекрасно.
 - Проверить остроту и поля зрения
 - Предупредить о возможных эффектах, связанных с привыканием, и рассказать правилах ухода за очками
 - Сделать комплимент выбору.
 - Предложить подобрать аксессуар.

Регулярный контроль.

Что продолжаем делать сейчас



- Регулярный мониторинг работы врачей и консультантов с помощью видеонаблюдения – выделенные специалисты (чек-лист)
- Еженедельный разбор с врачами и оптометристами конкретных ситуаций, ошибок
- Индивидуальная работа с «проблемными» специалистами, оценка по чек-листам , ежемесячно 3-3 человека на обучении у гл. врача и старшего консультанта
- составление индивидуальных планов по ключевым показателям

Внедрение рекламной концепции
«Персональная коррекция зрения»

Буклет вставить «Персональная коррекция
зрения»

Продвижение концепции через соц. Сети
FB, Instagram и сайт Linza.ru

Итоги-2016



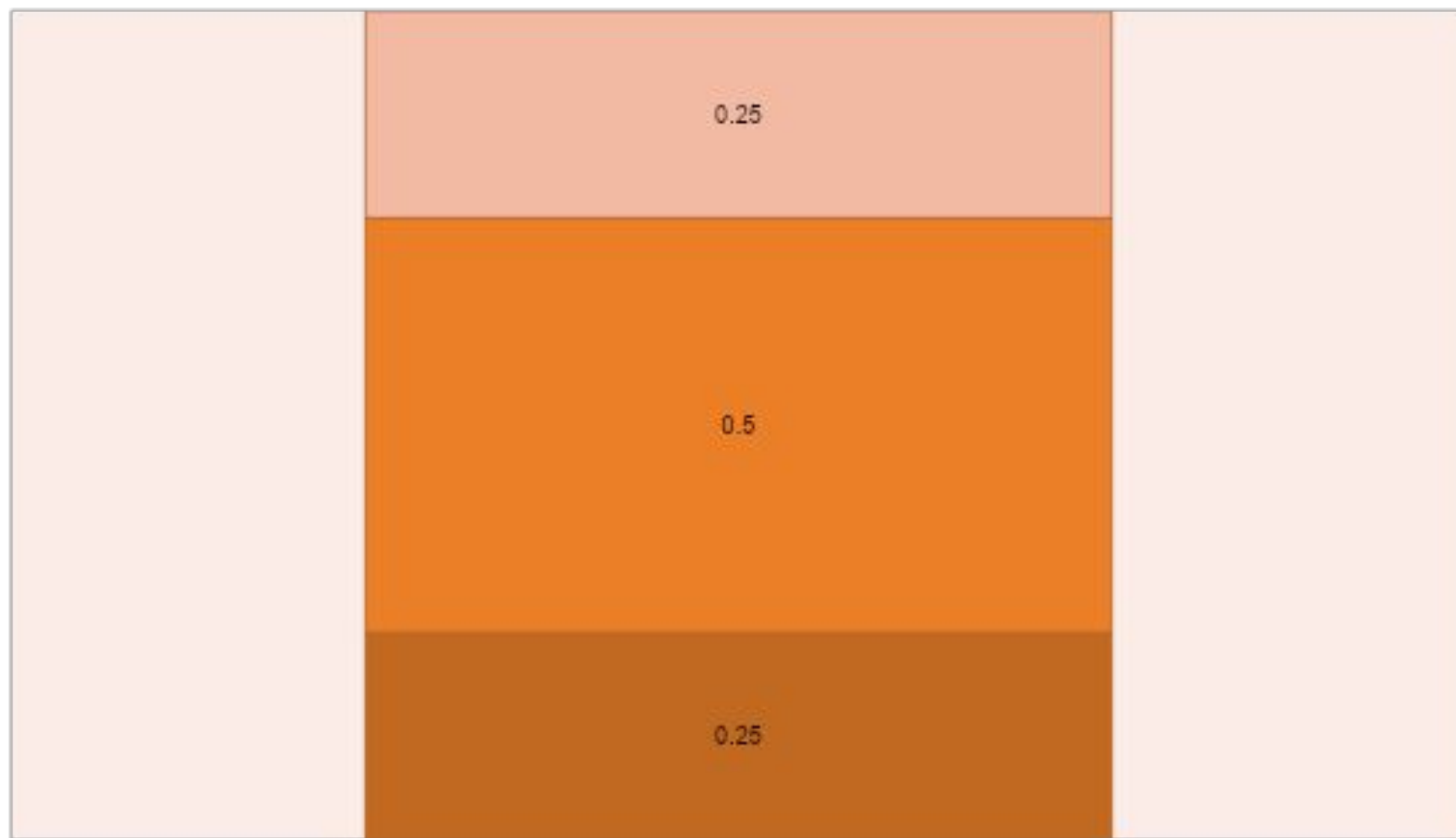
- Количество проданных линз в 2016 в сети ОДВ по сравнению с 2015 снизилось аналогично общим российским показателям на 3% , но при этом увеличилась выручка на 25% !!
- Средняя стоимость одной линзы выросла еще на 770 руб. за счет изменения структуры продаж и увеличения доли линз FF в общем количестве заказов.

сети фирменных салонов Завода



рецептурной оптики ОДВ
Данные продаж ОДВ, в штуках

■ Finished ■ Semi Finished ■ Free Form



2015

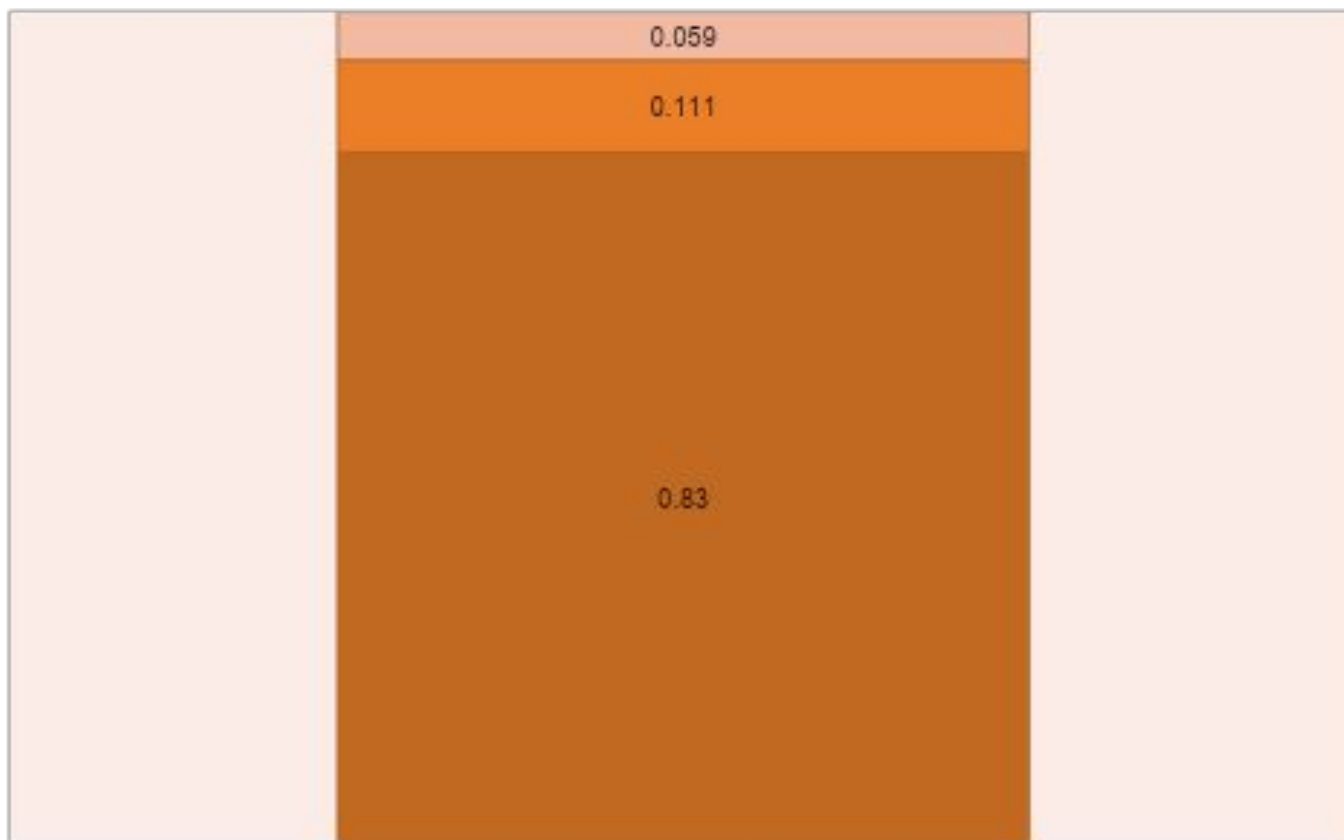
2016

Немного цифр



Данные по продажам очковых линз за 2016 г., в штуках

■ Finished ■ Semi Finished ■ Free Form



По России (GFK)

Очки для вас

Динамика стоимости одной линзы



Данные по продажам очковых линз за 2016 г., в руб.

