

Продажі й  
обслуговування  
JYSK – Весна  
2016 р.

Тренінг для персоналу  
магазину





# Agenda



1. Вступ, ціль, мета 5 хв.
2. Від гарного до найкращого 40 хв.
3. Асортимент JYSK представленого лише онлайн 15 хв.
4. Міжнародний асортимент садових меблів JYSK 25 хв.
5. Рольові ігри 90 хв.
6. Підведення підсумків 5 хв.

# 1. Ціль і мета

Метою цього тренінгу є

- поліпшити свої навички продажів, зокрема, ваш підхід до клієнта, навички продажу дорожчих і додаткових товарів за допомогою Click & Collect та інших замовлень клієнтів.

Після тренінгу ви зможете

- Ефективно використовувати 5 кроків у продажу, особливо початок та закінчення продажу
- Продавати дорожчі і додаткові товари за допомогою Click & Collect та замовлень клієнтів
- Використовувати свої знання асортименту садових меблів та садових меблів JYSK, представлених лише онлайн, для підвищення задоволеності клієнтів й обороту магазину

# 2. Від гарного до найкращого



Досвід -  
обслуговування



Очікування -  
обслуговування



Задовolenість  
покупців

Покупець,  
якого  
обслуговували  
краще, ніж він  
очікував



Дуже  
задово  
лений



Лояльний

Покупець, якого  
обслуговували,  
як він очікував



Задово  
лений

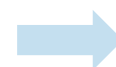


Може  
змінити

Покупець, якого  
обслуговували  
гірше, ніж він  
очікував



Незадово  
лений



Ходити і  
говорити



## 2. Що нам говорять покупці?

- Якими є наші результати «таємного покупця» за останні шість місяців?
- Згідно з опитуваннями, якої думки клієнти про наш підхід до них - і час, за який ми звертаємося до них?
- Згідно з опитуваннями, якої думки клієнти про те, як ми продаємо дорожчі або додаткові товари? Як часто ми продаємо дорожчі або додаткові товари у Click and Collect або інших замовленнях клієнтів?



# JYSK SALES & SERVICE

JYSK - ЦЕ Я, Я ПРАЦЮЮ ЗА ПРИНЦИПОМ CUSTOMER FIRST



## Я ДОСТУПНИЙ

- Я привітаюсь з кожним покупцем
- Я підійду до кожного покупця
- Я посміхаюсь



## Я КВАЛІФІКОВАНИЙ

- Я знаю наш асортимент, включаючи онлайн товари
- Я задаю відкриті питання та слухаю відповіді на них
- Я пропоную рішення для задоволення потреб покупців
- Я продаю дорожчий та додатковий товар
- Я знаю, як працювати з замовленнями покупців



## Я ГОТОВИЙ ДОПОМОГТИ

- Я маю чудову пропозицію
- Я ділюсь порадами та підказками з покупцями
- Я вирішу всі питання з посмішкою
- Я завершую покупку
- Я подякую покупцю за покупку

A GREAT SCANDINAVIAN OFFER FOR EVERYONE WITHIN SLEEPING AND LIVING





# JYSK ПРОДАЖ ТА ОБСЛУГОВУВАННЯ

## 5 КРОКІВ



## 2. Підхід до покупців



- Чому нам не вдається підходити до 100% наших клієнтів протягом перших 3 хвилин?
- Як швидкий підхід до клієнтів вплине на ваші продажі?
- Якими будуть наслідки того, що ви підходите до всіх клієнтів протягом перших 3 хвилин?
- Що ми, як команда, можемо зробити для того, щоб покращити результати в цій сфері?





## 2. Підхід до покупців

- Як розпочати ефективну розмову з продажу?
- Як ви почали вашу найуспішнішу розмову з клієнтом?
- Які фрази для початку продажу ви використовуєте?
- Як ви можете зробити всі ваші розмови з клієнтами успішними?
- Що ми, як команда, можемо зробити для того, щоб покращити результати підходу клієнтів?



## 2. Продаж дорожчих і додаткових товарів за допомогою Click & Collect і замовлень клієнтів



- Чому продаж дорожчих і додаткових товарів важливий для клієнтів? Які переваги для клієнта?
- Як часто ви продаєте дорожчий або додатковий товар клієнтам, які вже замовили продукцію або зробили замовлення через Click & Collect?
- Як ви можете перетворити відбір замовлення покупця на додаткову можливість продажу? Які фрази ви можете використовувати під час розмови з клієнтом?
- Яку користь це принесе вашому магазину і вам?





# 2. Від гарного до найкращого



Досвід -  
обслуговування



Очікування -  
обслуговування



Задовolenість  
покупців

Покупець,  
якого  
обслуговували  
краще, ніж він  
очікував



Дуже  
задово  
лений



Лояльний

Покупець, якого  
обслуговували,  
як він очікував



Задово  
лений

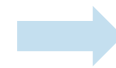


Може  
змінити

Покупець, якого  
обслуговували  
гірше, ніж він  
очікував



Незадово  
лений



Ходити і  
говорити

«Продавці, які можуть продавати  
наш асортимент, представлений  
лише онлайн, і є  
майбутніми переможцями»

Ларс Ларсен





# 3. Асортимент, представлений лише онлайн



**ЩО**

Зробити відповідні товари глобального асортименту, доступними для всіх країн, в якості онлайн асортименту

- Клієнти готові купувати без відчуття товару й дотику
- Показати більше скандинавських товарів
- Бути конкурентними на онлайн ринку серед інших мереж

**ЧОМУ**

**ЦІЛЬ**

Збільшити продажі меблів, представлених онлайн на 100% в 2017 р, отримати більше задоволення наших клієнтів

# 3. Асортимент, представлений лише онлайн



## Отримайте знання



Ви маєте знати асортимент JYSK, представлений лише онлайн (шукайте товари на jysk.ua та в каталозі товарів). Ваш Директор гарантуватиме, що у вас є час для виконання цього завдання.

## Асортимент, представлений лише онлайн



" Якщо клієнт запитує про меблі з jysk.ua, і це товар не представлений в магазині "- може бути, це товар, представлений лише онлайн...

## Використовуйте замовлення



Якщо під час розмови з клієнтом ви бачите можливість для продажу товару, представленого лише онлайн, відведіть клієнта до POS і поверніть екран до клієнта так, щоб йому було видно екран.

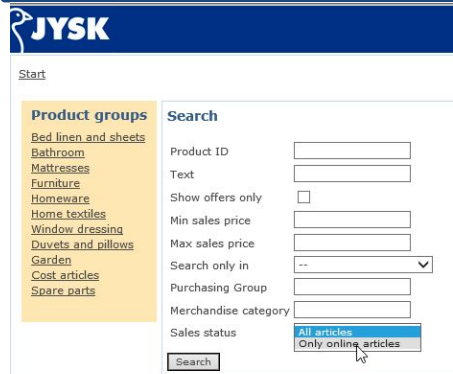


## Використовуйте замовлення у відділі матраців



Найкращим місцем, куди можна відвести клієнта, є відділ POS в відділі матраців - якщо він є.

JYSK зараз шукає також інші шляхи демонстрації товарів клієнтам.





# 3. Асортимент, представлений лише онлайн



## Покупці

- Можуть обрати з більш широкого асортименту меблів для дому
- Можуть отримати гарний сервіс від працівників магазину, допомогу в виборі товарів, які їм потрібні та зекономити гроші, так як доставка буде в магазин, а не додому

## Персонал

- Можливість робити більший виторг = більше бонусів 😊



# 3. Ассортимент, представлений лише онлайн



- Які товари з онлайн асортименту продають найлегше? Чому?
- Які товари вам найважче продавати? Чому?
- Яким чином ви можете рекламувати для покупця наші товари з онлайн асортименту?
- Як ви можете завершити продаж онлайн товару покупцю, коли ви розмовляєте з ним в магазині?



## 4. Садові меблі

### Відео про придбання товару





# 4. Садові меблі - Пластик



Якими будуть переваги для клієнта, якщо він придбає меблі з пластику?

Які товари, що продаються найкраще з цього матеріалу, завжди мають бути в наявності в магазині?

Назвіть нові надходження в цьому сезоні. Опишіть їх, використовуючи переваги, які вони приносять клієнтам.

Які товари доступні лише онлайн? Як переконатися в тому, що клієнти знають про них? Як *саме ви* можете продати ці товари?

На яку групу товарів ви вказали б клієнту під час продажу дорожчого товару?



# 4. Садові меблі - Алюміній



Якими будуть загальні переваги для клієнта, якщо він придбає меблі з алюмінію?

Які товари, що продаються найкраще, завжди мають бути в наявності в магазині?

Назвіть нові надходження в цьому сезоні. Опишіть їх, використовуючи переваги, які вони приносять клієнтам.

Які товари доступні лише онлайн? Як переконатися в тому, що клієнти знають про них? Як *саме ви* можете продати ці товари?

На яку групу товарів ви вказали б клієнту під час продажу дорожчого товару?



# 4. Садові меблі - Сталь



Якими будуть загальні переваги для клієнта, якщо він придбає меблі зі сталі?

Які товари, що продаються найкраще, завжди мають бути в наявності в магазині?

Назвіть нові надходження в цьому сезоні. Опишіть їх, використовуючи переваги, які вони приносять клієнтам.

Які товари доступні лише онлайн? Як переконатися в тому, що клієнти знають про них?  
Як *саме ви* можете продати ці товари?

На яку групу товарів ви вказали б клієнту під час продажу дорожчого товару?





# 4. Садові меблі – Оброблена деревина



Якими будуть загальні переваги для клієнта, якщо він придбає меблі з обробленої деревини?

Які товари, що продаються найкраще, завжди мають бути в наявності в магазині?

Назвіть нові надходження в цьому сезоні. Опишіть їх, використовуючи переваги, які вони приносять клієнтам.

Які товари доступні лише онлайн? Як переконатися в тому, що клієнти знають про них? Як *саме ви* можете продати ці продукти?

На яку групу товарів ви вказали б клієнту під час продажу дорожчого товару?



# 4. Садові меблі - Петан



Якими будуть загальні переваги для клієнта, якщо він придбає меблі з петану?

Які товари, що продаються найкраще, завжди мають бути в наявності в магазині?

Назвіть нові надходження в цьому сезоні. Опишіть їх, використовуючи переваги, які вони приносять клієнтам.

Які товари доступні лише онлайн? Як переконатися в тому, що клієнти знають про них? Як *саме ви* можете продати ці товари?

На яку групу товарів ви вказали б клієнту під час продажу дорожчого товару?



# 4. Садові меблі – hardwood



Якими будуть загальні переваги для клієнта, якщо він придбає меблі з hardwood?

Які товари, що продаються найкраще, завжди мають бути в наявності в магазині?

Назвіть нові надходження в цьому сезоні. Опишіть їх, використовуючи переваги, які вони приносять клієнтам.

Які товари доступні лише онлайн? Як переконатися в тому, що клієнти знають про них? Як *саме ви* можете продати ці продукти?

На яку групу товарів ви вказали б клієнту під час продажу дорожчого товару?





# 4. Садові меблі - Файберстоун



Якими будуть загальні переваги для клієнта, якщо він придбає меблі з файберстоуну?

Які товари, що продаються найкраще, завжди мають бути в наявності в магазині?

Назвіть нові надходження в цьому сезоні. Опишіть їх, використовуючи переваги, які вони приносять клієнтам.

Які товари доступні лише онлайн? Як переконатися в тому, що клієнти знають про них?  
Як *саме ви* можете продати ці продукти?

На яку групу товарів ви вказали б клієнту під час продажу дорожчого товару?



# 4. Садові меблі – Лаунж сети



Якими будуть загальні переваги для клієнта, якщо він придбає лаунж сет?

Які товари, що продаються найкраще, завжди мають бути в наявності в магазині?

Назвіть нові надходження в цьому сезоні. Опишіть їх, використовуючи переваги, які вони приносять клієнтам.

Які товари доступні лише онлайн? Як переконатися в тому, що клієнти знають про них?  
Як *саме ви* можете продати ці товари?

На яку групу товарів ви вказали б клієнту під час продажу дорожчого товару?



# 2. Від гарного до найкращого



Досвід -  
обслуговування



Очікування -  
обслуговування



Задовolenість  
покупців

Покупець,  
якого  
обслуговували  
краще, ніж він  
очікував



Дуже  
задово  
лений



Лояльний

Покупець, якого  
обслуговували,  
як він очікував



Задово  
лений



Може  
змінити

Покупець, якого  
обслуговували  
гірше, ніж він  
очікував



Незадово  
лений



Ходити і  
говорити

# Відео про роздрібний продаж





# 5. Організація рольових ігор

1. **Продавець:** Ваша роль – підійти до клієнта, бути спокійний та доброзичливим, підлаштувати свою поведінку під конкретного клієнта. Надати клієнту обслуговування, використовуючи 5 кроків продажу (пам'ятайте про наш глобальний асортимент, Click and Collect, інтернет-магазин).
2. **Клієнт:** ваша роль - діяти відповідно до інформації стосовно вашої ролі.
3. **Особа, відповідальна за зворотній зв'язок:** Ваша роль полягає в спостереженні за рольовою грою і наданні після цього зворотного зв'язку продавцю, використовуючи запитання з форми зворотного зв'язку.
  - Час підготовки для продавця та клієнта: 2 хвилини
  - Рольова гра: 7 хвилин
  - Зворотній зв'язок продавцю: 6 хвилин

Загальний час для 1 сценарію: 15 хвилин

Загальний час для практики: 90 хвилин

Кожний учасник має виконати роль продавця мінімум 3 рази.

## 5. Підсумки рольових ігор

- Що було важким у цій вправі?
- Як ви можете використовувати 5 кроків ефективних продажів в реальних ситуаціях продажів для підвищення якості обслуговування клієнтів і підвищення рівня задоволеності клієнтів від візитів до JYSK?

# 6. Підведення підсумків



Досвід -  
обслуговування



Очікування -  
обслуговування



Задовolenість  
покупців

Покупець,  
якого  
обслуговували  
краще, ніж він  
очікував



**Дуже  
задово  
лений**



**Лояльний**

Покупець, якого  
обслуговували,  
як він очікував



Задово  
лений



Може  
змінити

Покупець, якого  
обслуговували  
гірше, ніж він  
очікував



Незадово  
лений



Ходити і  
говорити