

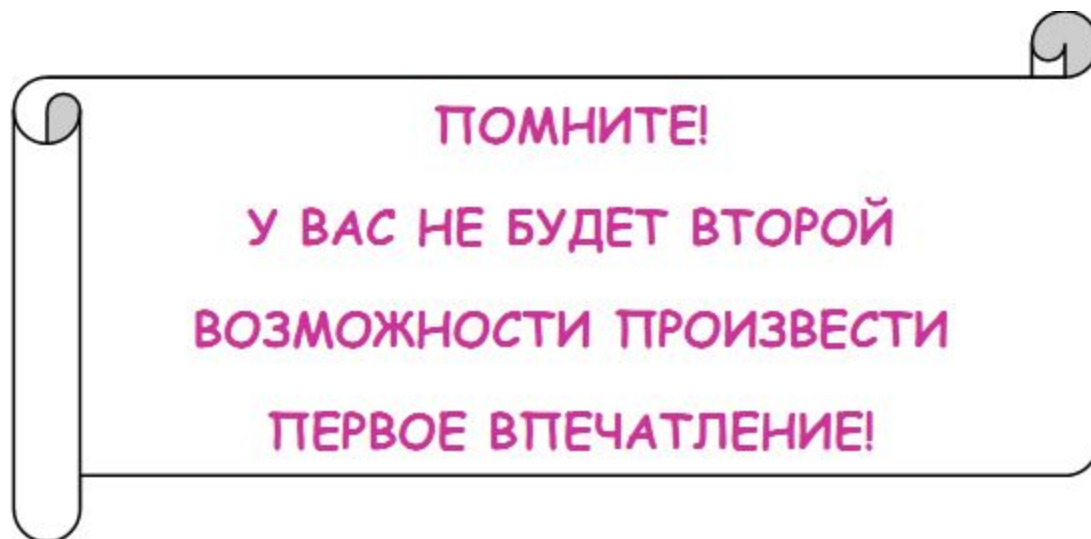
Тренинг «Стандарт обслуживания покупателей и техники продаж»

**Корпоративный тренер Багдасарян И.Н.
10.2015г.**

Общие требования

к поведению консультантов в ТЗ

- **1. Приветствовать каждого входящего в магазин покупателя. Обязательно — улыбка, контакт глаз. Тон приветливый, вежливый, доброжелательный: «Добрый день! / Добрый вечер!» (после 18:00)**



Общие требования

к поведению консультантов в ТЗ

2. Предложить покупателю корзинку, если у покупателя в руках есть товар.

Ненавязчиво, не настаивая:

«Позвольте предложить корзинку, так Вам будет удобнее»



Общие требования

к поведению консультантов в ТЗ

3. Всегда находиться рядом или в непосредственной близости к покупателю, быть готовым в любую минуту проконсультировать.
4. Подходить к каждому покупателю. Нельзя игнорировать покупателя, занимаясь технической работой.
5. С покупателем разговаривать вежливо, доброжелательно, демонстрировать уважение. Не спорить с покупателем, избегать конфликтных ситуаций.

Стандарт внешнего вида **proStor**

сотрудника магазина:

- Волосы должны быть чистыми, аккуратно подстриженными и причесанными. Прическа должна быть компактна, недопустимы распущенные волосы и громоздкие заколки ярких расцветок в волосах. Цвет волос должен выглядеть натуральным, недопустимы излишне ярко окрашенные волосы.
- Лицо должно выглядеть ухоженным! Макияж должен быть умеренным, в натуральной гамме.
- **НЕ допускается** пирсинг на открытых частях тела.

Стандарт внешнего вида **proStor** сотрудника магазина:

- Ногти должны быть аккуратно подстриженными, чистыми и отполированными. Разрешается пользоваться лаком для ногтей умеренных тонов
- Использование парфюмерии должно быть умеренным.
- Форма должна быть всегда чистой и хорошо отглаженной. Присутствие бейджа с именем и наименованием должности, обязательно.
- Недопустимо надевать поверх форменной футболки толстовки или объемные кофты, носить сильно обтягивающие джинсы/леггинсы.
- Если вы носите юбку, то обязательны колготки или чулки естественного телесного цвета или цвета в тон юбки. Колготки с рисунком недопустимы.

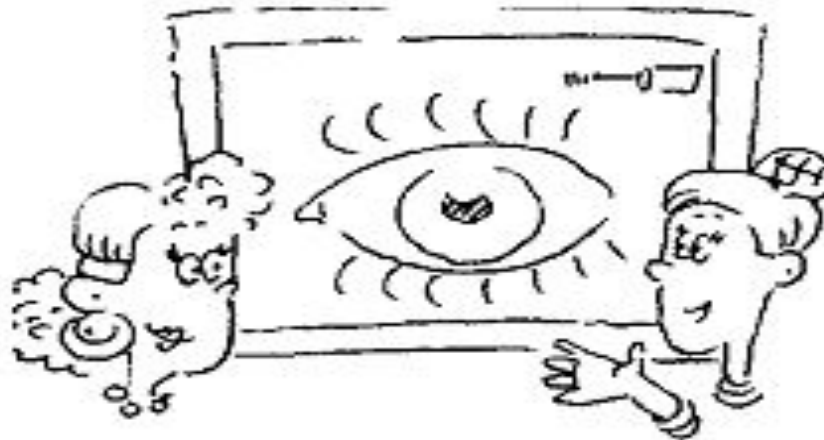
Стандарт внешнего вида **proStor** сотрудника магазина:

- **Обувь должна быть в хорошем состоянии, не стоптанной, чистой, аккуратной, по стилю и цвету сочетаться с одеждой. Консультант обязан носить закрытые туфли с каблуком не выше пяти сантиметров. Обувь должна быть классического фасона, ношение авангардных и спортивных моделей запрещается. Запрещены тапочки, вьетнамки, шлепанцы и другая обувь с открытыми носками.**
- **Использование украшений ограничивается обручальным кольцом, часами, тонкой цепочкой, маленькими сережками.**

Стандарты профессионального поведения консультанта: **proStor**

•1. Мимика:

- доброжелательное выражение лица;
- открытая, естественная улыбка;
- использовать зрительный контакт.




Стандарты профессионального поведения консультанта:



- **2. Поза, жесты:**
 - прямая осанка;
 - держать социально приемлемую дистанцию по отношению к покупателю – 1 – 1,5 метра;
 - открытая поза – руки и ноги не скрещиваются;
 - жестикуляция умеренная;
 - не облакачиваться на оборудование и стены;
 - располагаться так, чтобы покупатель из любой точки торгового зала мог видеть хотя бы одного консультанта.

Стандарты профессионального поведения консультанта:



•3. Речь:

- обращаться ко всем покупателям только на «Вы»;
- использовать профессиональную лексику и терминологию с пояснениями для покупателя;
- выстраивать общение в соответствии с особенностями собеседника: следует говорить на том «языке», который характерен для покупателя, кроме жаргона;
- избегать слов «нет», «не знаю», «не можем», «к сожалению»;
- избегать фраз: «Я ничем не могу Вам помочь», «Это не моя работа», «Это не мой отдел»;
- избегать слов – паразитов, уменьшительно-ласкательных суффиксов;
- исключить из речи слова: «молодой человек», «девушка», «женщина», «мужчина»;

Стандарты профессионального поведения консультанта:

4. Присутствие минимум двух сотрудников магазина в торговом зале в течение работы магазина обязательно.



покупателями:

- не спорьте с клиентом;
- не повышайте голос, не поддавайтесь на провокации;
- примите возражение и покажите понимание;
- отведите покупателя в сторону, чтобы другие покупатели не стали свидетелями конфликта;
- предложите решение проблемы (компетентная аргументация, альтернативное предложение);

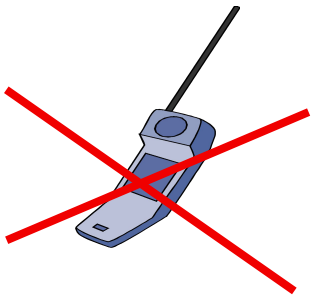
Методы избегания конфликтов с покупателями:



- согласуйте с покупателем ваши дальнейшие действия;
- проконтролируйте решение проблемы;
- если покупатель все-таки ничего не подобрал, узнайте, что именно ему не подошло;
- предложите ему оставить свои пожелания в «Книге жалоб и предложений» с тем, чтобы при формировании заказа у поставщиков необходимый товар мог быть включен в группу заказываемых товаров.

Во время работы в торговом зале запрещено:

- разговаривать с коллегами,
- разговаривать по мобильному телефону,
- жевать жвачку,
- причёсываться, делать макияж,
- запрещено пользоваться тестерами и пробниками



Во время работы в торговом зале **запрещено:**

- Иметь при себе наличные деньги и бонусную карту prostor
- Использовать корзины для покупателей не по прямому назначению, например, использовать как стулья, подставки
- Громко смеяться, шумно общаться, пристально разглядывать и обсуждать людей, кричать и звать друг друга через весь зал, выражать эмоции нецензурными словами
- Употреблять напитки и продукты питания в торговом зале (даже в жаркие дни не пить воду на кассе и в торговом зале)

Во время работы в торговом зале **запрещено:**

Курить в радиусе 20 метров от входа в магазин

- **Обсуждать с клиентом внутренние проблемы магазина (например, задержку поставки, большой наплыв клиентов и т. д.)**
- **Обсуждать вкусы покупателей**
- **Позволять себе фамильярность по отношению к клиенту**
- **Оценивать платежеспособность клиента по его внешнему виду.**
- **Давать личную оценку действиям или словам покупателей**

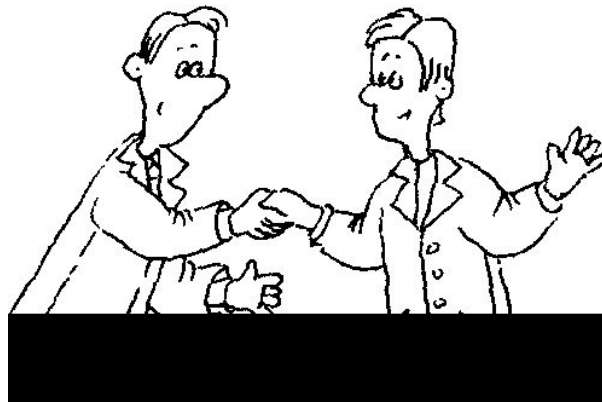
Техника продаж

Этапы продаж

- 1.Приветствие покупателя
- 2.Установление контакта
- 3.Выявление потребности покупателя
- 4.Презентация товара покупателю
- 5.Работа с возражениями покупателя
- 6.Завершение продажи
- 7.Дополнительные продажи
- 8.Прощание с покупателем

1 ЭТАП

Приветствие покупателя



Приветствие покупателя

- Вежливое и уважительное обращение к клиенту, дружелюбное приветствие:
«Добрый день /Здравствуйте»
- Доброжелательное выражение лица и искренняя улыбка
- Зрительный контакт с покупателем



Общие требования **proStor** к продавцу на этапе Приветствие

- предложить покупателю тележку при входе в магазин
- предложить покупателю корзинку, если у него в руках есть товар



~~2 ЭТАП~~

Установление контакта с покупателем

*«Устанавливайте личные
отношения,
а не отношения «продавец –
покупатель.»*

Установление контакта с покупателем

При установлении контакта с покупателем
ВАЖНО:

- подходить к покупателю сбоку, а не сзади
- остановиться на расстоянии вытянутой руки от покупателя
- открытая поза
- говорить и вести себя уверенно
- говорить на «языке покупателя»
- улыбаться

Расстояние при общении

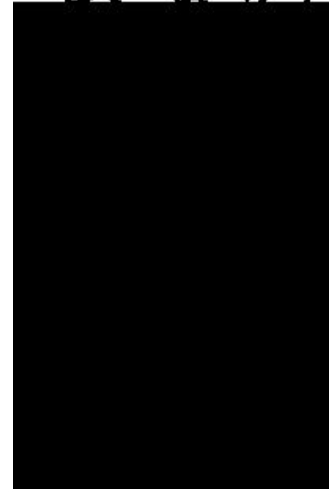
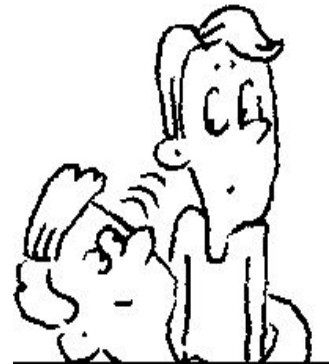
Интимная дистанция до 50 см

Дружеская дистанция 50 см - 1 м

1

**Социальная
дистанция** 1 м - 1,5 м

**Аудиторная
дистанция** от 2 м



Способы установления контакта с покупателем

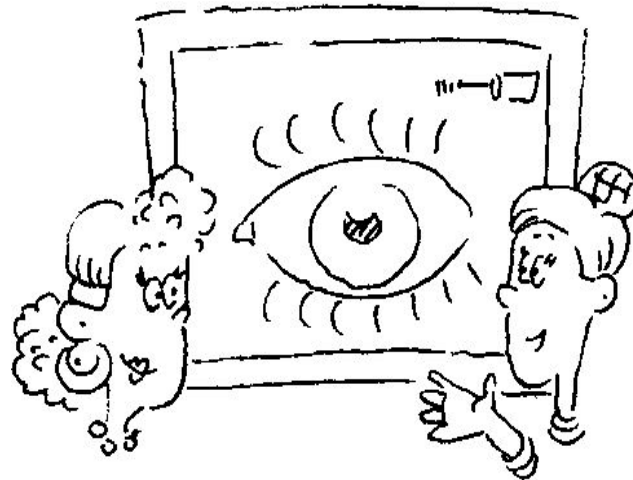
- 1] Применить «Товарный подход»
- 2] Задать альтернативный вопрос
- 3] Задать открытый вопрос
- 4] «Приблизить» товар к покупателю

В процессе диалога с покупателем **proStor** продавец:

- поддерживает с ним зрительный контакт;
- демонстрирует уважение и внимание к собеседнику;
- улыбается, позитивно настроен и готов помочь;
- внимательно выслушивает покупателя, не перебивая;
- не спорит, задает уточняющие вопросы;
- тон – приветливый;
- речь внятная, четкая;
- открытая поза

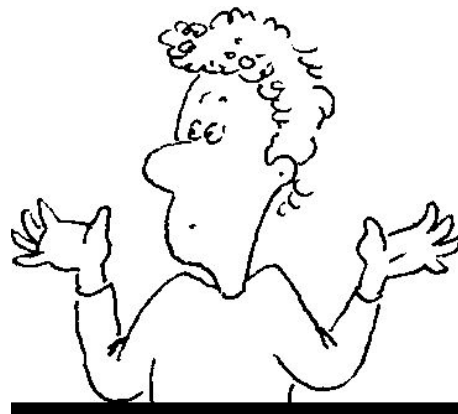


Практическое задание *«Установление контакта»*



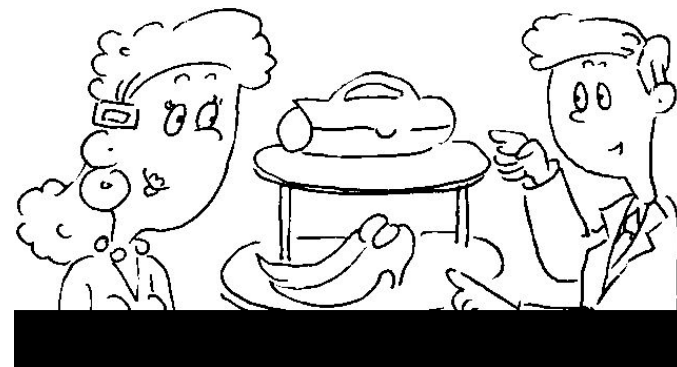
3 ЭТАП

Выявление потребности покупателя



Выявление потребности покупателя **proStor**

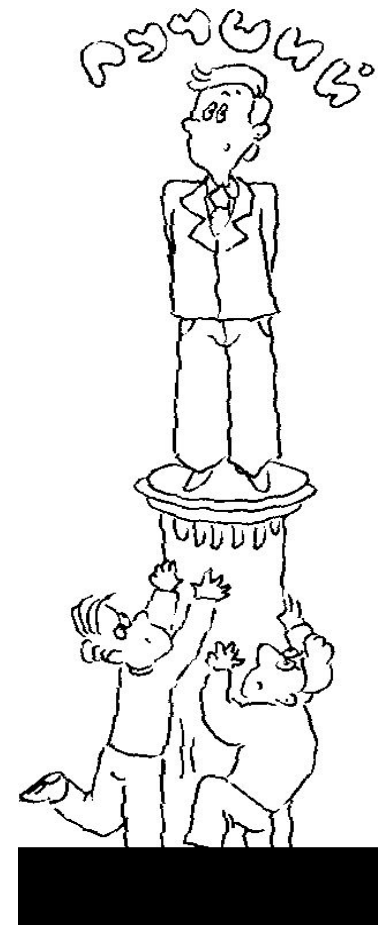
- понять, что именно нужно покупателю
- правильно построить презентацию
- исключить или минимизировать возражения
- оценить готовность покупателя к покупке
- обеспечить лояльность покупателя к магазину



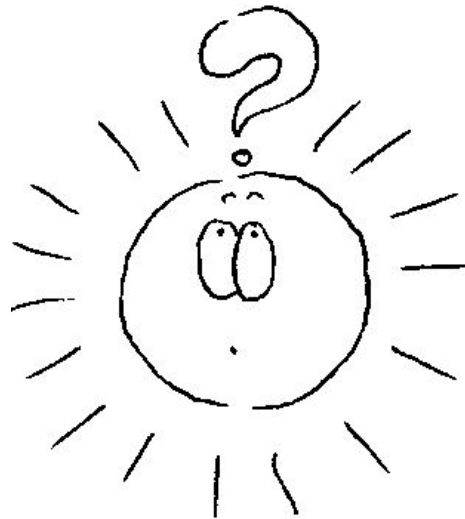
Выявление потребности покупателя

Потребности покупателя:

- **Выгода**
- **Безопасность, надёжность**
- **Комфорт, удовольствие**
- **Новизна**
- **Престиж, статус, признание**



Игра
«Выявления потребности»



Выявление потребности покупателя

1. Продавец задаёт открытые и уточняющие вопросы:

Если покупатель выбирает товар для себя:

- Чем Вы пользовались раньше?
- Вы хотите остаться в рамках этой же серии или что-нибудь изменить?
- Что для Вас важно при выборе ... ?

Если покупатель выбирает товар на подарок:

- Для кого выбираете подарок?
- По каким критериям Вы выбираете?
- Что Вас заинтересовало?

2. Продавец задаёт вопросы, внимательно

выслушивает покупателя, используя техники активного слушания.

- Какого эффекта Вы ожидаете?

предпочтения?

При выявлении потребности покупателя

proStor

запрещено:

- Перебивать покупателя
- Игнорировать мнение покупателя
- Оценивать платежеспособность покупателя по его внешнему виду. Для нас каждый покупатель значим и уважаем!
- Задавать прямой вопрос о сумме, которую клиент готов потратить на покупку, в частности: «На какую сумму рассчитываете?» В виде исключения этот вопрос можно задать только тогда, когда покупатель выбирает подарок.

4 ЭТАП

Презентация товара покупателю



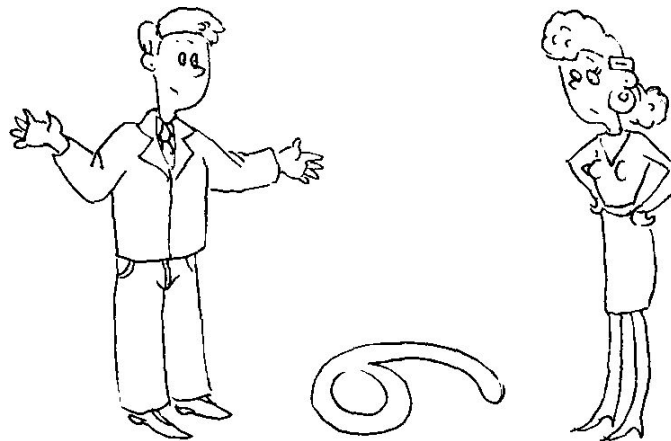
Основные правила презентации

- Текст презентации должен зависеть от потребности покупателя
- Презентовать уверенно, знать ассортимент!
- Предлагать выгоды (описывать преимущества и эффект)
- Открытая поза
- Говорить «на языке покупателя»
- Избегать негативных формулировок
- Давать возможность выбора
- Давать товар покупателю в руки



5 ЭТАП

Работа с возражениями



Техника работы с возражениями

1. Выслушать
2. Принять
3. Техника преодоления возражений
4. Аргумент



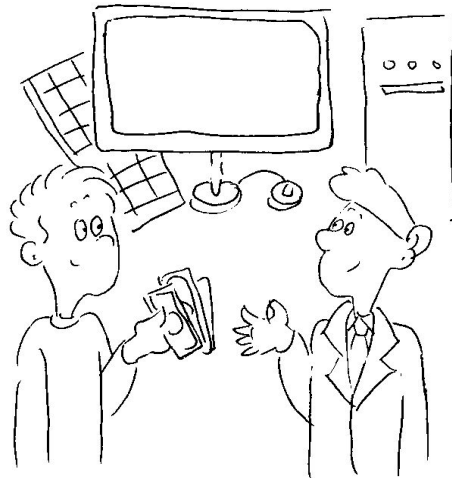
Практическое задание

Преодоление возражений



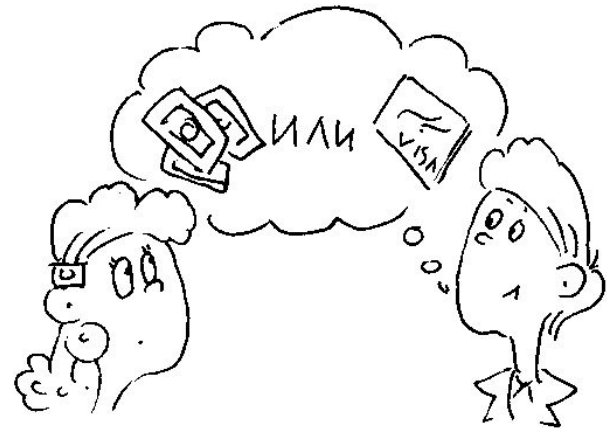
6 ЭТАП

Завершение продажи



Способы завершения продажи

- **Задать закрытый вопрос. Сделать прямое предложение о покупке**
- **Альтернативные вопросы**



7 ЭТАП

Дополнительные продажи

- Продавец предлагает дополнительные, сопутствующие товары.
- Продавец информирует покупателя о происходящих акциях, предлагает акционные позиции.



**Карта лояльности
proStor club**

proStor

**Предложение Бонусной карты
в торговом зале.**



8 ЭТАП

Прощание с покупателем



Стандарт обслуживания покупателей на кассе



Отработка техник продажи



Домашнее задание

- Провести тренинг по «Стандартам обслуживания и технике продаж» для своего персонала в течение 4х дней после нашего тренинга.
- Выслать фотоотчет РД о проводимом тренинге

**Спасибо за внимание!
Успехов, развития
и хорошего настроения
в сети магазинов**

proStor