

Свойства и Выгоды

Заказчик, потребитель, покупатель

- Заказчик покупает нашу продукцию для дальнейшей продажи со своей торговой наценкой и получает от этого прибыль
 - Магазины
 - Аптеки
 - Частные предприниматели
 - Оптовики
- Потребитель использует продукцию непосредственно для себя
- Покупатель принимает окончательное решение о покупке перед прилавком в магазине

Кто из вас недавно покупал
что-либо и ПОЧЕМУ?

Мне нужно
или
Я хочу

Что такое СВОЙСТВА?

- Свойства – это то, что из себя представляет товар
- Свойства очень важны для конечного потребителя
- Свойства – важная составная часть рекламной поддержки товара

СВОЙСТВА

Примеры

- Размер
- Цвет
- Качество
- Упаковка
- Активная рекламная
поддержка на TV

Что такое ВЫГОДЫ?

- ВЫГОДЫ - это то, что товар может сделать для заказчика
- Причина, по которой заказчик покупает наши товары
- Заказчик ищет выгоды от товара для достижения своих бизнес-задач
- То, как заказчик видит свои выгоды, зависит от того, как он формулирует для себя бизнес-задачи

ВЫГОДЫ

Примеры

- Экономия времени
- Увеличение товарооборота
- Решение своих проблем
- Сокращение затрат
- Увеличение прибыли
- Увеличение числа постоянных покупателей
- Сокращение “провалов” по ассортименту

Некоторые торговые
представители часто
упоминают в
презентациях только
свойства

Примеры:

- Товар имеет активную рекламную поддержку на TV
- Брэнд - лидер в своей категории
- Товар имеет высококачественные ингредиенты и упаковку
- Брэнд выпускается в нескольких вариантах расфасовки

Наиболее успешные
торговые представители
продают не только
свойства

Они трансформируют
свойства товара в
выгоды для клиента

Примеры:

- Брэнд выпускается в нескольких вариантах расфасовки
- Это значит, что вы сможете привлечь все категории покупателей - с низким доходом (малая расфасовка) и с высоким доходом (большая расфасовка)
- Таким образом вы сможете привлечь новых покупателей в ваш магазин и увеличить вашу прибыль

ВЫГОДЫ

Большинство клиентов ждут от нас ответов на следующие вопросы

- “Какие выгоды я получу от этого предложения”
- “Может ли этот товар помочь мне решить мои проблемы”

Наши клиенты:

- Клиенты покупают то, что они хотят или то, что им необходимо
- Мы должны знать, чего хотят наши клиент, и что им необходимо
- Мы должны показать им, как наши предложения соответствуют их желаниям и потребностям

Что делает наше предложение привлекательным для клиента?

Соответствие основным
потребностям клиента, например:

- Объем продаж
- Товарооборот
- Объем товарного запаса
- Прибыль

Таким образом:

- КЛИЕНТЫ заинтересованы в ВЫГОДАХ

Нашим клиентам необходим товар для того, чтобы продать его потребителю и, таким образом, достичь своих бизнес-целей (увеличить продажи, прибыль и др.)

- ПОТРЕБИТЕЛИ заинтересованы в СВОЙСТВАХ

Рекламная поддержка товаров способствует увеличению потребительского спроса, при этом реклама акцентируется именно на тех свойствах, которые потребитель являются выгодами

Упражнение:

Свойства или выгоды?

- Выпускается в 10 вариантах расфасовки
- Смягчает кожу
- Приносит дополнительно 30% прибыли
- Лидер в своей категории
- Привлекает дополнительных покупателей в Ваш магазин
- Имеет запах весенней свежести

Как отличить выгоды от свойств?

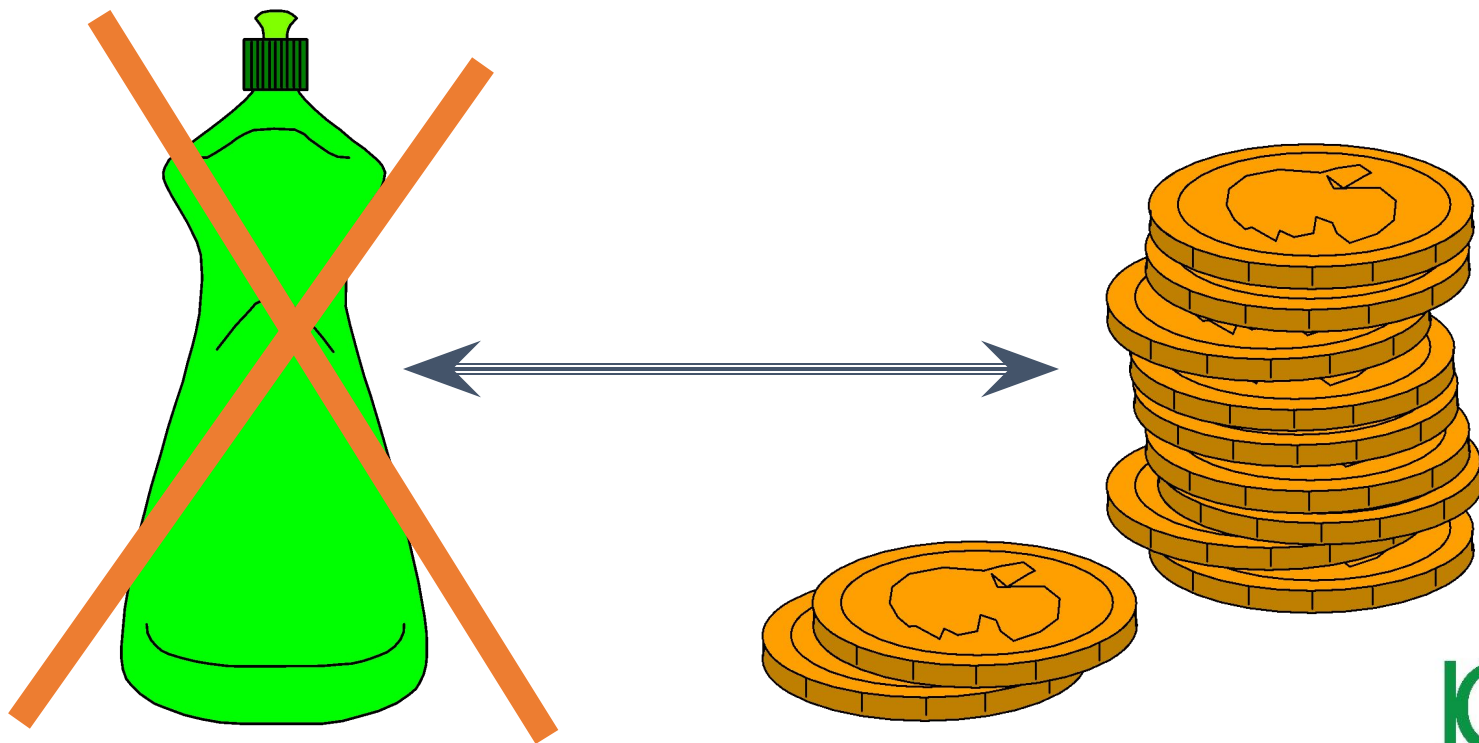
Ну и что?

Упражнение: “Ну и что”?

Примените “Ну и что?” к следующим высказываниям

- Одна единица этого товара занимает меньше места на полке
 - (Ну и что?)
- Значит вы продадите больше с той же площади на полке
 - (Ну и что?)
- Таким образом Вы получите больше прибыли
 - ВЫГОДА!

Наши клиенты покупают не
просто наши товары, они
покупают выгоды, которые
наши товары им дают



Выгоды могут отличаться для разных покупателей

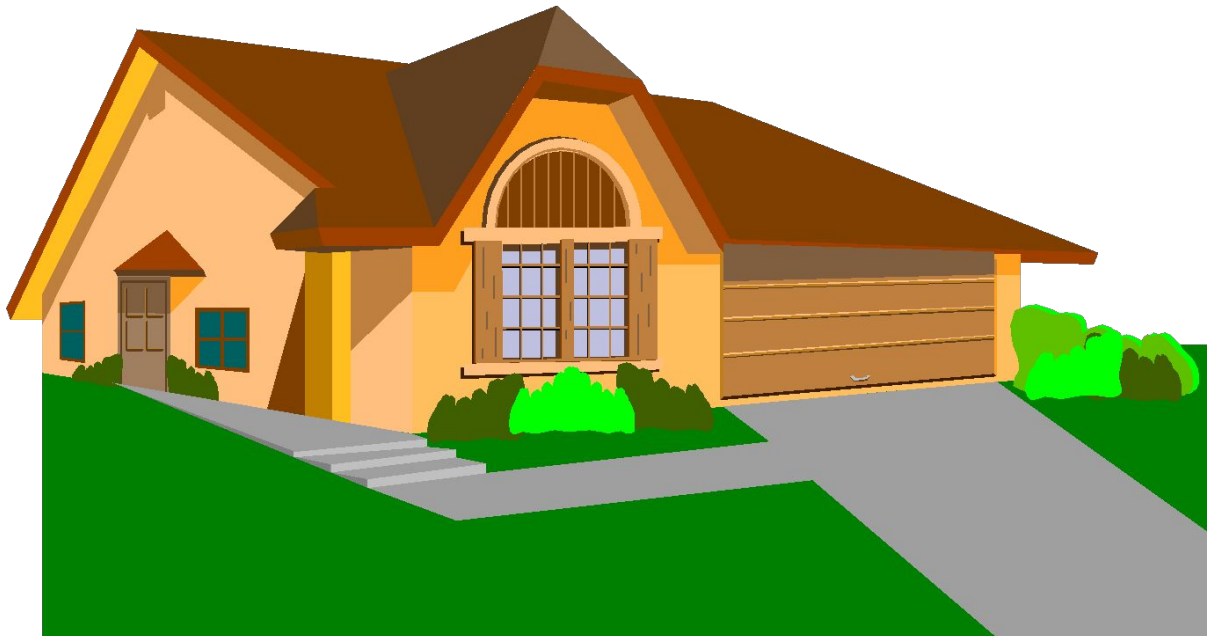
- Поэтому мы должны определить, какие выгоды наиболее важны для определенного клиента ... на основе наших знаний о нем!
- Для этого мы должны собирать как можно больше информации о каждом клиенте

Пример:

Большой частный дом с большим огородом:

«+» для большой семьи, которая любит
заниматься подсобным хозяйством

«—» для неженатого любителя компьютеров



Давайте продавать те
ВЫГОДЫ

для каждого клиента,
которые он ищет!



Всегда помните важное выражение ...

**Свойства
говорят,
а**

Выгоды продают!