

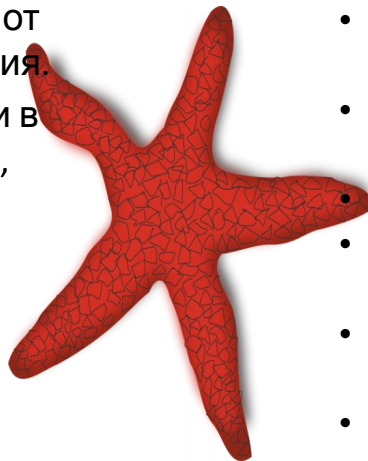


Отношения с клиентами и Техники продаж

Gücümüz
Hedefimiz **1**

Поблагодари

- Позитивное провожание клиента оставит у него благоприятное впечатление о магазине
- Невнимательное отношение к уходу клиента или оставление его ухода без внимания вовсе, способны перечеркнуть все впечатление от высокого качества обслуживания.
- В случае совершения покупки и в случае не совершения таковой, клиента все равно нужно поблагодарить.



Будь полезным

- Будь информирован
- Задавайте открытые и закрытые вопросы (для понимания того, что клиенту нужно)
- Слушай
- Предлагай альтернативные варианты и сопутствующие товары
- Используй яркие, производящие впечатление выражения и слова
- Разбирайся и урегулируй претензии и жалобы

- Это самый основной показатель вашей заинтересованности
- Вы даете клиенту понять, что его заметили, его видят
- Это один из самых эффективных путей построения отношений
- Это показывает, что вы готовы помочь

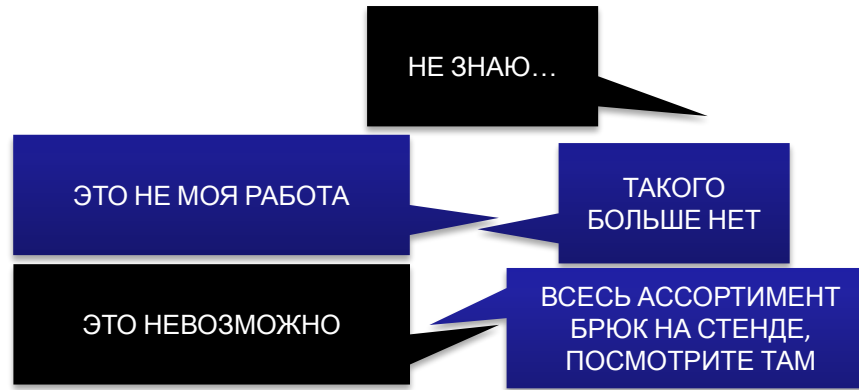
Улыбайся

- Улыбка – волшебный ключ, открывающий любые двери!
- Улыбка расслабляет, мгновенно снимает мышечное напряжение.
- Улыбка ничего не стоит.
- Улыбка обладает двусторонним эффектом, и она заразительна.
- Улыбка вызывает уважение, и упрощает процесс установления контакта.
- Улыбка универсальна.

Говори «Добро Пожаловать»

- Это одно из самых ценных понятий, которому в нашей культуре уделяется большое значение
- Гостям, пришедшим к нам домой, мы всегда говорим: Добро пожаловать, и мы искренне рады их приходу.
- Наши клиенты тоже являются нашими дорогими гостями.

Красные слова



Задавайте правильные вопросы



Diagram illustrating correct questions (Green Words) in a retail context:

- Почему бы Вам не предпочесть изделие из полиэстера?
- Какого типа товар Вас интересует?
- Когда Вы будете это носить?
- Какие свойства Вы бы хотели видеть?
- Для кого Вы присматриваете? (Для себя / для друга(подруги))
- Где Вы будете это носить? (на работе/ в выходные дни)

Продажа сопутствующего товара

- Свойства и полезность изделий отличаются друг от друга, после того, как вы рассказали о свойствах изделия, нужно акцентировать внимание на его полезности
- Предоставляйте точные сведения о товаре (возможно, кажется, немного, не должно быть, может быть и проч.)
- Предлагая товар покажите клиенту, что вы цените этот товар

Предложение товара

- Продажей сопутствующего товара (комбинированная продажа) называется стимулирование желания клиента приобрести товар, предлагаемый в качестве дополняющего, завершающего и являющегося сопутствующим основному товару, который он уже приобрел.
- Для того, чтобы совершить продажу сопутствующего товара нужно предложить клиенту:
 - Сочетающиеся между собой товары
 - Самые трендовые товары
 - Товары, продаваемые со скидкой, если таковые имеются.

Продажа альтернативного товара

- Причиной ухода из магазина большинства клиентов, не пожелавших присмотреть другой товар в отсутствие желаемого, является то, что они не замечают наличие прочих вариантов товаров, способных удовлетворить их пожелания.
- Наша задача – рассказать о свойствах и полезности аналогичных товаров или предложить другой альтернативный вариант.

Как урегулировать ситуацию с рассерженным клиентом

- Претензии – это только вопросы
- Он хочет получить информацию
- Выслушайте до конца
- Подготовьте логичные ответы на его основные претензии
- Не персонализируйте
- Не огорчайтесь, будьте спокойны, это нападка не на Вас
- Улыбайся, Поблагодари

Спасибо