

# РАБОТА С СОЦСЕТЯМИ

## Ювелирочка и От и До



# ЗАДАЧИ СОЦСЕТЕЙ

- ✓ Презентация товара. Консультация. Продажа.
- ✓ Формировать репутацию компании.
- ✓ Воспитывать адвокатов бренда.
- ✓ Развлекать клиентов.

В зависимости от этого будут разные виды наших ответов.

# РАБОТА С КЛИЕНТОМ



# Устанавливаем контакт

- ✓ Поздоровайтесь, представьтесь , обратитесь к клиенту по имени, на «Вы».
- ✓ Задайте дружелюбный тон.
- ✓ По ходу разговора делайте комплименты, шутите, соглашайтесь, благодарите.
- ✓ Если это уместно, поздравляйте с праздниками. Выражайте позитивные эмоции, пишите «с радостью / с удовольствием».
- ✓ Задавайте побольше открытых вопросов.
- ✓ Используйте смайлики и избегайте официоза;).
- ✓ Но помните: всего должно быть в меру!

# Выявление потребностей + презентация

## Хочу купить товар 010101

- Оформляем покупку
- Хвалим за хороший выбор
- Допродажа

«к этим серьгам есть чудесное кольцо...»:

### • Говорим о

- скидка на комплект
- за доставку вы платите 1 раз, а получаете 2 изделия.

## Товара нет в наличии

- предлагаем другой товар

На данный момент этот товар купили, но есть очень похожие серьги –

- Если альтернатива не подходит, отмечаем у себя и, как только появляется товар – пишем клиенту.

# Работа с возражениями

Возражение	ответ
Дорого	преимущества товара
<ul style="list-style-type: none"><li>• Не доверяю вашей компании</li><li>• встречала негативные отзывы</li><li>• не разу не заказывала, боюсь покупать, не видя украшение</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Даем ссылки на отзывы в вк,</li><li>• При необходимости высылаем дополнительные фото украшения, точные характеристики изделия</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• мне некогда</li><li>• не верю</li><li>• не хочу сейчас говорить</li></ul>	<p>Это индикатор того, что контакт установлен плохо.</p> <p>Когда клиент выражает недоверие или нежелание говорить именно сейчас, сомневается – задаваем открытые вопросы, чтобы выяснить причину и подобрать корректные аргументы.</p>



12:00

Знаете, я не доверяю вашей фирме.

Очень жаль.

12:01

Диалог завершен



12:00

Знаете, я не доверяю вашей фирме.

Могу я уточнить, почему?  
Вы уже заказывали у нас?

12:01

12:02

Нет, но мне кажется, у вас некачественные товары.

Все наши товары оригинальные, есть сертификаты соответствия. Подробная информация здесь [www.0000000.ru](http://www.0000000.ru). Курьер может привезти эти документы вместе с товаром.

12:01

12:03

Да? Если что я смогу отказаться от товара?

Конечно.

12:03



12:00

Вы знаете, я что-то сомневаюсь

Не сомневайтесь, этот товар Вам точно подойдет.

12:01



12:00

Вы знаете, я что-то сомневаюсь.

Почему? По Вашим пожеланиям всё подходит. Что ещё нужно учесть?

12:01

12:02

Мне кажется, нужен другой цвет.

Сейчас поищу. Минуту.

12:03



# Завершение сделки

- Оформляем заказ. После этого говорим клиенту:

Спасибо за заказ! Через ...времени вам придет посылка. И если у Вас появятся какие - то вопросы , пожалуйста, пишите нам в соцсети, мы всегда рады помочь!

# Работа после

- Через пару недель пишем клиентам, чтобы получить обратную связь:
- Все ли понравилось? Если да – просим оставить отзыв, а если отзыв с фото, то вообще замечательно! Если не понравилось / не пришло – решаем проблему клиента (пишем мне)

# Работа с негативом

- Будьте доброжелательны и корректны.
- На конкретное возражение должен быть конкретный ответ.
- Не вводите клиента в заблуждение (у нас НЕ ВСЕ украшения уникальны и не имеют аналогов)

негатив	Содержание ответа
Почему так дорого?	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ Цены аукционные, бывают дороже, бывают дешевле, есть акции, подарки.</li> </ul>
Большая цена за грамм золота	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ Цена указана не за грамм золота (+вставки), а за изделие в целом (дизайн)</li> </ul>
Вы продаете некачественный товар	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ Все наши украшения проходят проверку, имеют печать производителя и пробу от Российской государственной пробирной палаты. У нас много постоянных покупателей – почитайте их отзывы в группе.</li> </ul>
Жалобы на доставку	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ Мы работаем со внешними почтовыми службами, и к сожалению, они не всегда работают добросовестно. Номер заказа – для решения вопроса с курьером.</li> </ul>
Можно купить в обычном магазине	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ У нас бывают уникальные изделия, которые сделаны специально по заказу Ювелирочки.</li> <li>□ Наш телемагазин, сайт и соцсети – работают по всей России, Многим клиентам гораздо проще купить изделие у нас, не выходя из дома. Кроме того, в некоторых городах ювелирный ассортимент довольно скромный, а у нас – широкий выбор.</li> <li>□ Экономия времени - понравилось украшение – купили.</li> </ul>
Критика ведущих	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ Если на оговорки, неверные факты и пр . : спасибо за комментарий, мы передадим ваши пожелания на эфир.</li> </ul>
Не демонстрируете серьги на ушке/ говорите о лотах, но не показываете	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ Не у всех ведущих проколоты уши, кроме того, у них тоже разные формы мочек и некоторые модели могут просто не подойти.</li> <li>□ Это одна из причин, почему мы завели соцсети: здесь, по вашему запросу мы можем сделать фото, чтобы Вам было удобнее выбрать. Так же здесь или в копцентре вам дадут подробное описание изделий с их</li> </ul>

# Общие правила

- ✓ Отвечаем на вопросы максимум в течение 3 минут с момента получения вопроса!
- ✓ Если для ответа вам потребуется время, пожалуйста, напишите об этом клиенту «Я сейчас уточню информацию по вашему вопросу и чуть позже Вам напишу».
- ✓ **Последними** всегда должны быть **наши ответы!** (если что, пишем, что направляем информацию в личку, и далее переходим беседовать туда!)
- ✓ Перед тем, как обещать фото клиенту, проверьте, есть ли этот лот на складе.