

ОБЩАЙСЯ КАК «RE:SALE»

**«ЗАПОМНИ ТВОИ КЛИЕНТЫ – ЭТО ТВОЯ
ПРИБЫЛЬ»**



ВАЖНЫЕ ПРАВИЛА ПРИ ОБЩЕНИИ С КЛИЕНТОМ:

- Не хамить, не называть на «ты».
- Клиент твой друг – помоги ему
- Правильно доноси мысль
- Знать цену и характеристику каждого товара
- Уметь показывать, что у нас вы обретёте «тот самый» смартфон.
- Выявить проблему клиента и помочь ему с решением





ГРАМОТНОЕ ОБЩЕНИЯ СОТРУДНИКА

RE:SALE:

Наша главная задача при разговоре с человеком добиться его доверия. По - этому по возможности мы должны свести разговор по телефону на минимум и вывести человека на встречу.

К - клиент

В- вы

- (в) Здравствуйте, это магазин re:Sale, меня зовут Дмитрий. Чем могу помочь?
- **(К)** Здравствуйте, а у вас телефоны восстановленные?
- (в) Скажите пожалуйста, какой именно телефон вас интересует?
- **(К)** Меня интересует (iPhone, Xiaomi, Meizu и т.д.)
- (в) У нас есть новые с официальной гарантией от производителя и восстановленные с гарантией от нашего магазина re:Sale, какие вас интересуют?!
- **(К)** А подскажите пожалуйста, что значит восстановленные?
- (В) Телефоны восстановлены и приведены в состояние новых, прежде он был бывший в употреблении. Такие телефоны отправляются обратно на завод, где меняют комплектующие и приводят их в состояние нового телефона. **(Диалог про восстановленные телефоны актуален, только в том случае, если клиент интересуется продукцией Apple iPhone или Samsung)**

- Если клиент интересуется продукцией Xiaomi, то в этом случае могут быть следующие вопросы:
- **(К)** Восстановленный ли эти телефон?
- **(В)** Нет, эти телефоны от официального производителя. Гарантия 1 год. Прошивка глобальная (работают все операторы и поддерживает любую сеть)

- **(К)** А айфоны не китайские?
- **(в)** Все айфоны производятся в Китае, а далее отправляются в Америку, Европу и прочие страны, 100% оригинал, перед покупкой вы можете всё проверить, убедиться и только после этого совершить покупку.

- Ситуация если у вас нет офиса (магазина) и вы продаёте через интернет.
- **(К)** А у вас офис (магазин) или куда подъехать?
- **(в)** У нас есть пункты самовыдачи по России и страны СНГ, где вам удобно будет забрать товар, у нас сейчас идет «акция Бесплатная доставка» по городу, можем довести ваш товар прямо вам в руки. Оплата после полной проверки телефона.

- **(К)** А телефон произведён в Америке? ЭЙПЛ ЖЕ ЗАВОД В АМЕРИКЕ
- (не смыслящий клиент)
- (в) Нет, единственный официальный завод производства apple техники находится в Китае, где телефоны изготавливают для разных стран и рассылают по ним.

- **(К)** А что цена конечная, скидку сделаете?
- (в) У нас нет скидок, цены и условия самые актуальные на сегодняшний день, наши цены отличаются с ценами магазина (*М.Видео, Эльдorado, DNS и другие крупные сети*) «АЖ до 35% дешевле», а все потому что мы не тратим капитал на огромные помещения, не тратим на рекламу и персонал. Мы работаем официально с 2012 года и каждому клиенту даем гарантийный талон в срок на 12 месяц и «улыбку на лице». Нас выбирают многие и нас рекомендуют.

- **(К)** А что у вас гарнитура не оригинал ?!
- (в) Заводская реплика, за счет этого вы покупаете телефон дешевле (если **клиент** интересуется новой техникой, то гарнитура и комплектующая оригинал)

ГЛАВНЫЕ ФИШКИ:

- -Всегда говорите, что цена включает в себя гарантию, 14 дней обмена и чехол + бронь-стекло в подарок (весь этот комплект будет обходиться Вам в 100р), но, лучше продать стекло и чехол по 500Р
- -Так же делайте фотоотчет каждого покупателя обязательно, чем больше фотографий, тем больше доверия. И всех, у кого есть возможность оставить отзыв - тоже просите оставить.
- -Каждому покупателю предлагайте приводить друзей и рекомендовать Вас в качестве магазина (давайте за приведенного каждого клиента от 300 до 1000р, таким образом люди будут иметь личную выгоду рекомендовать Вас)
- -Максимально настаивайте на встречу с покупателем чтобы человек не успел передумать или найти ваших конкурентов. По телефонному разговору он всегда может подумать, а когда Вы встретились шансов не приобрести у вас товар в разы меньше.
- -САМОЕ ГЛАВНОЕ, Вы сами должны верить в то, что говорите - это самый важный навык продаж, если внутри себя Вы будете сомневаться, то покупатель это почувствует. Не бойтесь ничего и никого.

ВАЖНО:

- ❖ *После каждого телефонного разговора записывайте данные клиента в свою таблицу.*

Дата	Номер	Имя	Модель	Статус
12.12.2018	8-800-888-88-88	Олег	(вост) 5s 32 gold	Хотел приобрести но не было в наличии
13.12.2018	7-700-777-77-77	Алена	(New) 7-32 black	Приедет после 16:00 и купит

Это нам нужно для анализа клиентов, тут мы отчетливо видим таблицу «звонков» и «статус» и можем с легкостью определить в чем нуждается клиент и помочь исправить или решить ее.