

Татьяна Карасева

Секреты продаж в салоне красоты

Урок 2



Выявление потребностей



- Все любит покупать то, что им нужно, но никто не любит, когда им продают
- Люди покупают не продукты или услуги, а выгоду, которую они могут от них получить



Основные потребности клиента салона красоты

- **потребность в самовыражении**
- **потребность в комфорте**
- **потребность быть привлекательным**
- **потребность в здоровье**



Владеет ситуацией тот, кто задает больше удачных вопросов и лучше слушает.

Техника задавания вопросов

Типы вопросов:

- Открытые
- Альтернативные
- Закрытые



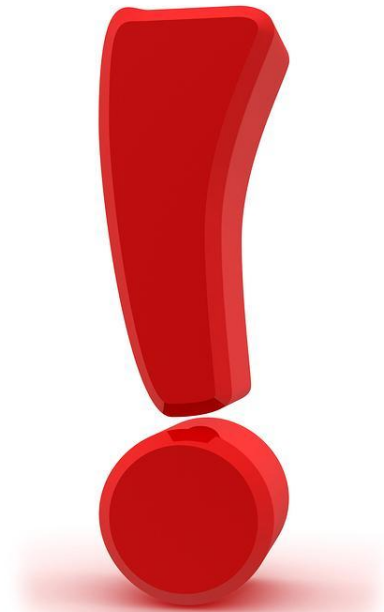
Открытые вопросы часто начинаются со слов:

- Как
- Что
- Когда
- Для чего



Ошибки при задавании вопросов

- Слова «не» и «нет»
- Частицы «а» и «но»
- Слишком частые вопросы
- Вопрос «почему»
- Неопределенные вопросы



Ошибки в диалоге с клиентом

- Предвзятое слушание
- Отвлеченное слушание
- Избирательное слушание

Приемы активного слушания

- Эхо
- Логическое следствие
- Переформулирование
- Уточнение
- Резюме



Методика «СПИН»

- С** — Ситуационные вопросы
- П** — проблемные вопросы
- И** - извлекающие вопросы
- Н** — направляющие вопросы

Домашнее задание

- 1) Пропишите всевозможные скрытые потребности к каждой услуге
- 2) Пропишите вопросы выявляющие потребности клиента к каждой услуге
- 3) Составьте скрипты разговоров при выявлении разных потребностей
- 4) Обучите всех специалистов

