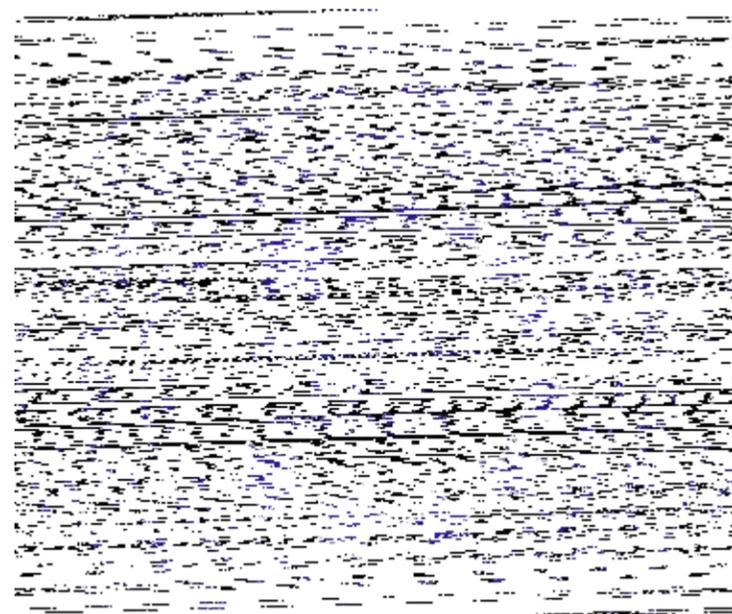


Обслуживание ПОСТОЯННЫХ КЛИЕНТОВ



Что вы узнаете на

тренинге:

Статистика работы с постоянными клиентами

Как работать с постоянными клиентами?

Онлайн-обслуживание

Как получать рекомендации от клиентов?

Как клиент становится постоянным?

Инструменты для работы с клиентами

Все определяет отношение



Продажи – это помощь!



База клиентов = список имен

- семья, друзья, коллеги, соседи
- учебные заведения (ВУЗы, институты, техникумы)
- родители в детских садах и школах
- друзья друзей
- «холодный» рынок (неограниченный круг людей)
- рекомендации
- онлайн-рынок



Подробнее о том, как создавать и пополнять список имен вы узнаете на тренинге **«Список имен. Основы»**.

О клиентах нужно знать все!

- ФИО, адрес, телефон
- электронный адрес
- день рождения (а также день рождения членов семьи)
- работа, учеба
- хобби
- дата свадьбы и все важные для клиента даты
- интересы и предпочтения
- цветотип клиента
- тип кожи
- дата заказа, состав заказа
- чем еще интересовался клиент
- отзыв о продуктах каждого конкретного клиента



Пример ведения базы клиентов

№	ФИО	№ телефона	Дата выдачи дисконтной карты	Метод	Первый заказ	21 день 1 ШАГ	ББ	МК	ВВО	Wellness	Примечание
1.											
2.											
3.											
4.											
5.											
6.											
7.											
8.											
9.											
10.											

Ф.И.О.	Телефон	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	М.К.	В.О.	Wellness
Валентина Иванова		100	80	75	99	150	138	134	185	169	101	110	115	79	85	110	201	180	+	+	+
Татьяна Сидоренк		40	43	35	80	67	43	75	50	45	46	50	45	67	87	78	112	90	+		+
Диана Мамедова			111	69		55	79	67	76	75	66	80	67	76	75	66	80	75	+		
Лариса Коваленко		45	64	67	56	54	71	80	101	110	100	100	71	80	101	110	97	100	+	+	
Наталья Садовая		75	76	75	81	75	87	65	89	54	70	56	76	87	64	87	113	110	+	+	+
Елена Бондаренко		100	80	75	99	150	138	134	185	169	101	110	115	79	85	110	201	180	+		+
Вита Дроботенко		40	43	35	80	67	43	75	50	45	46	50	45	67	87	78	112	90	+	+	
Анна Веселак			111	69		55	79	67	76	75	66	80	67	76	75	66	80	75	+		
Надежда Антоненко		45	64	67	56	54	71	80	101	110	100	100	71	80	101	110	97	100	+		+
Света Захарченко		75	76	75	81	75	87	65	89	54	70	56	76	87	64	87	113	110	+	+	+
Лена Прокопенко		100	80	75	99	150	138	134	185	169	101	110	115	79	85	110	201	180	+		
Вика Чалая		40	43	35	80	67	43	75	50	45	46	50	45	67	87	78	112	90	+		
Валентина Тарасенко			111	69		55	79	67	76	75	66	80	67	76	75	66	80	75	+	+	
Таня Осадчая		45	64	67	56	54	71	80	101	110	100	100	71	80	101	110	97	100	+	+	
Лена Исаева		75	76	75	81	75	87	65	89	54	70	56	76	87	64	87	113	110	+		+



Постоянный клиент – это клиент, который видит **каждый** каталог!

Онлайн-общение

- минимум 3 контакта в каталог
- личная встреча – 2 раза в каталог (берем/отдаем заказ)
- постпродажное обслуживание по телефону через 2 дня после заказа
- через соц.сети ежекаталожно обязательно делать клиентам продуктовые рассылки с информацией об их любимых продуктах
- создать единую группу «Мои любимые клиенты» в соц. сетях и постоянно размещать новую информацию, ролики и т.д.



Как работать с постоянными клиентами

- личный интерес
- доверие
- этика отношений
- забота
- ваша репутация
- престиж компании
- слушать и слышать клиента



«Бонусы» для постоянных клиентов



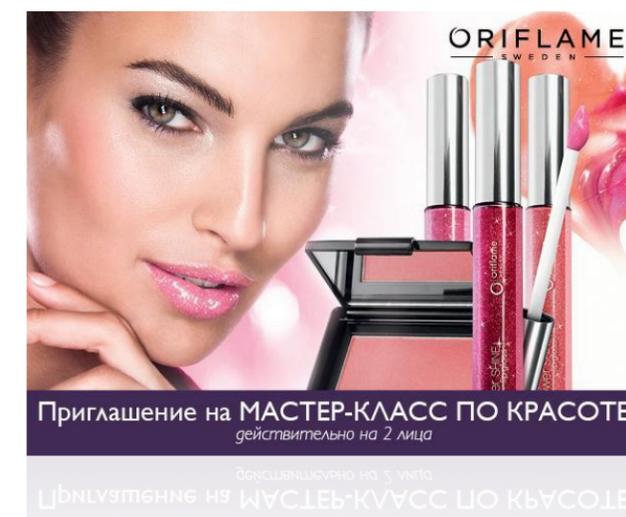
Подарки

крем Мечты» (518130)
пробники
подарочный сертификат



Сервис

пакеты Орифлэйм
подарочная упаковка
поздравительные открытки



Приглашения

на Мастер-класс
на лотерею
на презентацию

Методика «VIP-клиент»

Как получать рекомендации от клиентов

Предложение подарка

- продукция
- приглашение на Мастер-класс
- приглашение на дегустацию Вэлнэс
- приглашение на занятие в клубе

Анкетирование

- контакты из анкеты

Фразы для получения рекомендации:

— Что понравилось в нашем сервисе/продукции/сотрудничестве?
Кому из ваших знакомых вы могли бы порекомендовать такой сервис/продукцию/сотрудничество?

— Кому из ваших знакомых будет интересен мастер-класс, Вэлнэс-клуб, каталог, е-каталог?

— Что вам понравилось? Кого из ваших знакомых я могу пригласить?



Корпоративные клиенты



Поиск корпоративных клиентов

- дошкольные, учебные заведения
- заведения сферы услуг
- компании из телефонного справочника
- офисы в бизнес-центрах
- рекомендации клиентов

Сохранение корпоративных клиентов

- предложить систему скидок, подарков при заказе на определенную сумму
- Мастер-класс, дегустация, тестирование – лучшее вознаграждение за лояльность
- приглашения на тематические мероприятия
- регулярные консультации (онлайн и оффлайн)
- возможность получить подарки ко времени, на определенную сумму, в удобном месте
- участие в корпоративном мероприятии в качестве спонсора (провести лотерею)



Как привлечь

- **демонстрация образцов подарков** на праздники на разные суммы
- **подарочные сертификаты** на разные суммы (пример 200, 500, 1000)
- **сервис:** доставка, способы оплаты, оформление подарков.

Из клиента в Консультанты

Правило №1.

Сделайте предложение о регистрации клиенту, когда:

- проходит кампания по приглашению
- клиент размещает большие заказы
- клиент заинтересовался бизнесом.

Предложить можно сразу, а потом напоминать во время действия различных акций

Правило №2.

Стал Консультантом — бери на себя ответственность за своих клиентов.



Благодаря чему клиент становится постоянным?



Имидж Консультанта



Профессиональное
обслуживание



Индивидуальный
подход



Этика



Сервис



Постпродажное
обслуживание клиента



Профессиональное обслуживание

Любите каждый продукт, который продаете! Знайте о нем, пользуйтесь им и рассказывайте о нем всем!

Дарите клиенту свои знания и умения - и он отблагодарит вас постоянными заказами и возможной последующей регистрацией в вашей команде.



Имидж Консультанта

- одежда
- макияж
- аромат
- аксессуары
- визитки, календарь-визитка
- корпоративные материалы

Ничто не обходится нам так дешево
и не стоит так дорого, как наша улыбка.



Инструменты для работы с клиентами

- каталог
- анкеты, опросники, тесты
- Справочник по уходу за кожей
- Справочник по краскам
- брошюры «Премьер-клуб»,
«Вэлнэс»
- набор пробников
- свой любимый продукт



Каталог Орифлэйм

- закладки
- подписи
- ТОП-5 предложений каталога

Подробнее о том, как продавать с помощью каталога вы узнаете на тренинге «**Как показывать каталог**»



Тестирование продукции



Сегодня вы узнали, что:

Постоянный клиент – источник постоянного дохода

Клиентскую базу можно пополнять постоянно

Главное в работе с клиентами – профессионализм и искренний интерес к человеку

Инструменты очень важны в работе с клиентами





Проверьте себя

Откуда нужно пополнять клиентскую базу?

Сколько раз за период нужно контактировать с клиентом?

Когда лучше всего сделать клиенту предложение стать Консультантом?

Продолжите предложение: «Продажи – это...»

Во время кампании по приглашению

Из списка имен

Когда клиент интересуется бизнесом

Три раза за период

Когда клиент размещает большие заказы

Помощь



Проверьте себя

Откуда нужно пополнять клиентскую базу?

Сколько раз за период нужно контактировать с клиентом?

Когда лучше всего сделать клиенту предложение стать Консультантом?

Продолжите предложение: «Продажи – это...»

Во время кампании по приглашению

Из списка имен

Когда клиент интересуется бизнесом

Три раза за период

Когда клиент размещает большие заказы

Помощь

СЕРТИФИКАТ

об успешном прохождении тренинга

Обслуживание постоянных клиентов. Основы

выдан (ФИО) _____

дата _____ место _____

Курс «Экспресс Курс Орифлэйм» — это ваш первый шаг к успеху в Орифлэйм!
Используйте полученные знания и навыки, чтобы заработать чеки от **\$1000** до **\$1000000**