

Технология повышения среднего чека в магазине

Приемы



Алгоритм

- Измерение по сотрудникам, дням, часам, сменам
- Мотивация (денежная + система конкурсов)
- Ассесмент-центр (оценка продавцов)
- Разработка программы обучения и развития продавцов, через супервайзеров и начальников смен
- Мотивация покупателей, выкладка (21 прием увеличить – чек)
- Контроль Mystery shoppers
- Контроль системы развития продавцов, личные папки развития сотрудников
- Каждодневный анализ эффективности приемов и работы персонала



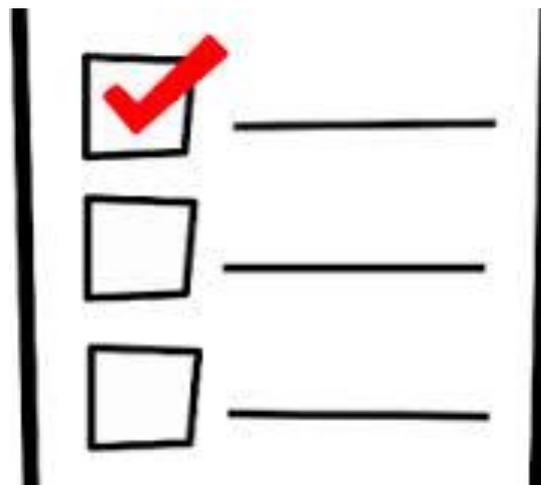
Система мотивации

- Оклад + мягкий оклад + бонусы
- Конкурсы (недельные, в месяц, коллективные, индивидуальные, между сменами)



Ассесмент-центр

- Схема работы в магазине, книга продавца, хорошие примеры (Рандеву, Л'Этуаль)
- Создать чек-листы и проверить



Пример чек-листа

I. Рабочий день														
Знания\Навыки	Применение на практике													
1. Общение с ЛПРом\ми														
1. Установление контакта	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Представляется по имени														
Узнает имя Клиента														
Демонстрирует бодрые и позитивные интонации голоса														
Обращается к клиенту по имени на протяжении всего разговора														
2. Выявление потребностей														
Узнает в кредит или за наличные														
Узнает комплектацию														
Узнает срок покупки														
Резюмирует услышанное														
Применяет техники активного слушания (ага, угу т.д.)														
3. Презентация														
Проводит презентацию салона														
Озвучивает специальное предложение (подарки)														
4. Работа с возражениями														
Конкретизирует возражение клиента (задает вопросы: Что имеется ввиду, расскажите подробнее и т.д.)														
Использует мягкое согласие (на первый взгляд так действительно может показаться)														
Приводит убедительные контраргументы														



Программа:

- 5 этапов продаж, посмотреть что западает у продавцов



- Можно на каждый прием делать отдельную программу



Прием 1. Акция «товар в ноль»

- 10 роз за 149 рублей *)
- Найти товар, который будет интересен массовому сегменту
- Замотивировать продавцов на продажу более дорогих, с большей маржой или товаров заменителей.
- Обучить продавцов заменять товар
- Кто-то будет покупать, большинство будет уходить с более крупными покупками



Прием 2. С этим товаром покупают

- Составьте таблицу, в которой к каждому товару впишите то, что можно купить вместе с ним
- Создайте конкурс на большее количество единиц в чеке
- Обучите продавцов
- Подсказки на полках (если вам не предложили товар А, к этому товару, просите подарок)

Купите вместе



Этот товар
Apple iPhone 5S 32GB
Space Gray
29 990 Р



[Чехол книга-подставка для Apple iPhone 5 Capdase Folder Case FC1H5-SP](#)
860 Р



[Стилус Liberty Project CD001187](#)
570 Р



[Универсальный держатель для iPhone](#)
280 Р

Прием 3. Магнит сверху

- При среднем чеке в 2 500 рублей в салоне красоты, придумали
- При обслуживании в салоне красоты на 3 000 рублей вы получите массаж в подарок
- Замотивируйте покупателя покупать больше
- Замотивируйте продавцов продавать больше
- Обучите продавцов
- Баннер у кассы с акцией, чтобы не забывали



Прием 4. Заменитель с большей маржой

- У вас покупают какой-либо товар
- Найдите более маржинальную замену (косметичка Китай/Италия)
- Замотивируйте продавцов
- Обучите продавцов
- Получайте больше прибыли



Прием 5. Купите хоть что-нибудь

- Если вашему продавцу не удалось продать или он продал недостаточно
- Расположите стол с распродажей или с акцией на выходе, чтобы было видно только выходящем
- Протестируйте на трафике, меняйте до тех пор пока не получите необходимую конверсию и дополнение к чеку
- Zara Top Shop

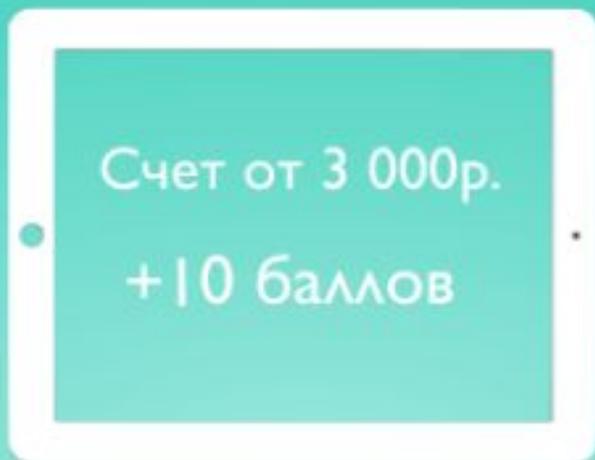


Прием 6. Три по цене двух

- На высокомаржинальные товары
- Обучите допродавать к такой акции продавцов
- Victoria Secret нижнее белье
- Возможность подойти к клиенту у продавцов
- При этом должна быть мотивация у продавцов на средний чек



Прием 7. Программа лояльности



Получай баллы за посещения и достижения через терминал iPad

30 баллов	Массаж лица
50 баллов	Маникюр
50 баллов	Стрижка

Обменивай баллы на подарки и скидки



Прием 8. Пожертвования

TOMS



Login | 0



#IAMTOM →

EXPANDING ONE FOR ONE® TO COFFEE →

A GIVING DEPARTMENT? WHAT'S THAT? →

Прием 9. Более дорогой товар

- Обучите продавцов
- Когда клиент принял решение купить, предложите более дорогой товар



Прием 10. Большой объем

- Научите продавцов предлагать 100 мл вместо 50 мл
- Замотивируйте



Прием 11. Наборы

- Скомпонуйте товары для своих клиентов



- Сделайте специальное предложение при покупке комплекта



Прием 12. Подсказки на ценниках

- соединительный кабель к компьютеру для принтера, антенна для телевизора, сумка для ноутбука и т.д.



Прием 13. Купоны

- То, что можно обменять на скидку в дальнейшем



Прием 14. 10 за 10

- 10 товаров за 10 евро, вместо поштучных товаров, стоимостью евро каждый



• Некоторым покупателям так кажется выгоднее



Прием 15. Минимальная закупка

- Яркий пример Metro cash and carry



Прием 16. Дегустация и семплинг

- Предложите клиенту попробовать
Организируйте дегустационный столик

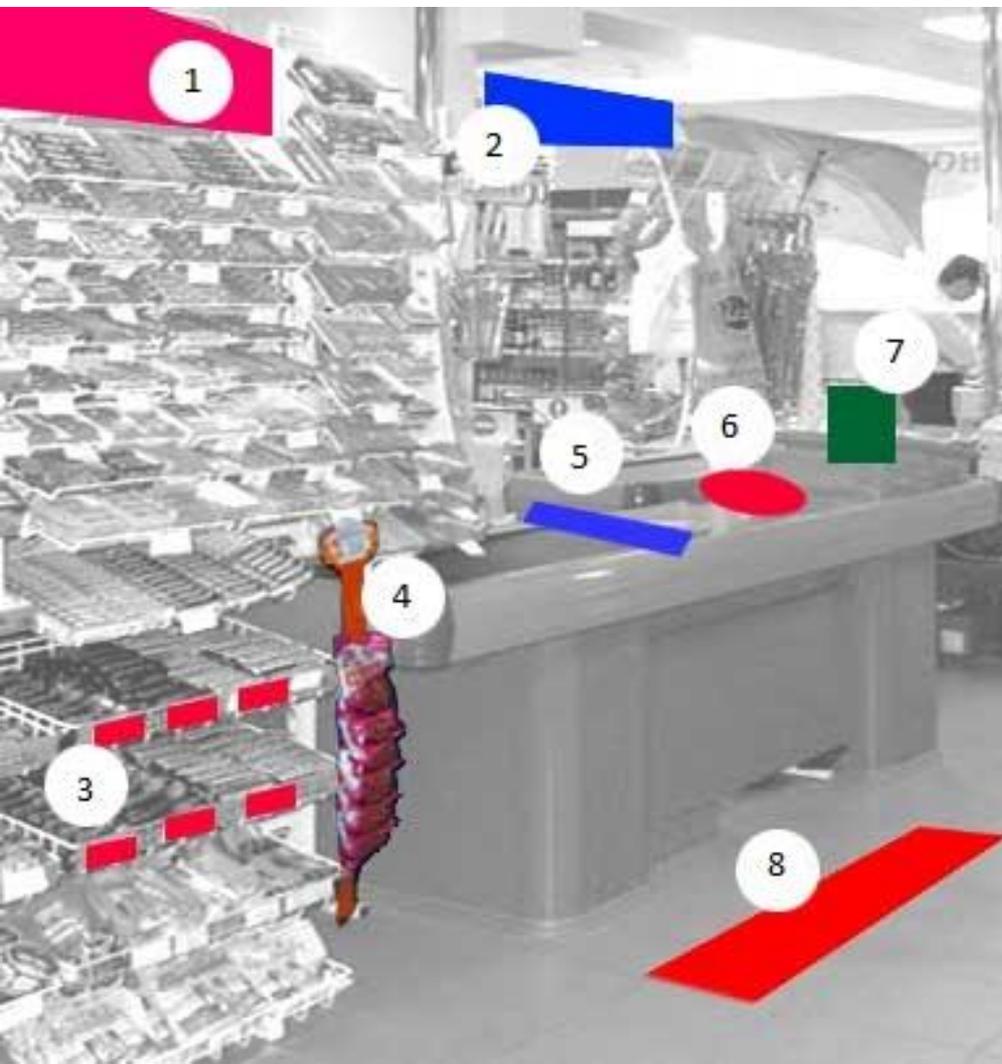


Прием 17. Допродажа однородного товара

- Больше бумаги, скрепок, расходных материалов



Прием 18. Импульсивная покупка



- Расположить в кассовой зоне товары, которые сами себя продают

(495) 638-53-45



Прием 19. Агрегаторы

- Привлеките к себе более интересных клиентов кухни-риелторы



Прием 20. Проводите мероприятия

- Сделайте день красоты



Mystery shoppers

- Регулярный контроль и привязка к системе мотивации продавцов и руководителя магазина стандартов обслуживания



Развитие продавцов

- Контроль отправления листов развития по продавцам на каждодневной основе
- Занятия с продавцами каждый день, отслеживание динамики развития



Контакты Oy-li

info@oy-li.com

www.oy-li.ru

(495) 638-53-45

Спасибо за внимание!

www.oy-li.ru

facebook.com/oyliru

vkontakte.ru/oyliru