



Стандарты обслуживани я DNS

Как пользоваться

стандартами

Значки помогут
разобраться



Фразу учим
наизусть



Рекомендованная фраза или
метод



Правила действий

СОДЕРЖАНИЕ

Е

Общие сведения	2
Структура продажи	12
Установление контакта	14
Выявление потребностей	16
Презентация основного товара	31
Презентация сопутствующего товара и услуг	39
Работа с возражениями	48
Завершение продажи	53
Мотивация на дальнейшее сотрудничество	58
Акции, предложение	30
RZR, предложение	56
Работа с проблемами клиентов	59
Работа на кассе	61
Анкета проверки знания и понимания	73
Анкета проверки уровня применения	78

Принципы работы с клиентом



- Наш главный приоритет - **КЛИЕНТ**
- Продавец ДНС грамотно выявляет потребность клиента
- Наш продавец действует в интересах покупателя и предлагает только нужные для покупателя товары и (или) сервисы на языке выгоды
- Продавец ДНС должен быть профессионалом: продавая товар ориентируется на потребности и интересы клиента. Наш продавец ничего не навязывает, а консультирует, информирует, разъясняет, продаёт

Вежливость с КЛИЕНТОМ

- 1 Устанавливаем контакт глаз с **каждым** клиентом
- 2 Улыбаемся, приветливо киваем
- 3 Произносим: «Добрый день! (утро, вечер)»



Иные фразы приветствия запрещены

Вежливость в работе

Запрещенные фразы: «~~Нет~~», «~~у нас такого не бывает~~», «~~откуда я знаю~~»



Как строить диалог в случаях, когда клиент задал вопрос по поводу товара, который НЕ продается в филиале:

Если товар не
продается у нас в
сети

Добрый день, у нас
продается цифровая и
бытовая техника

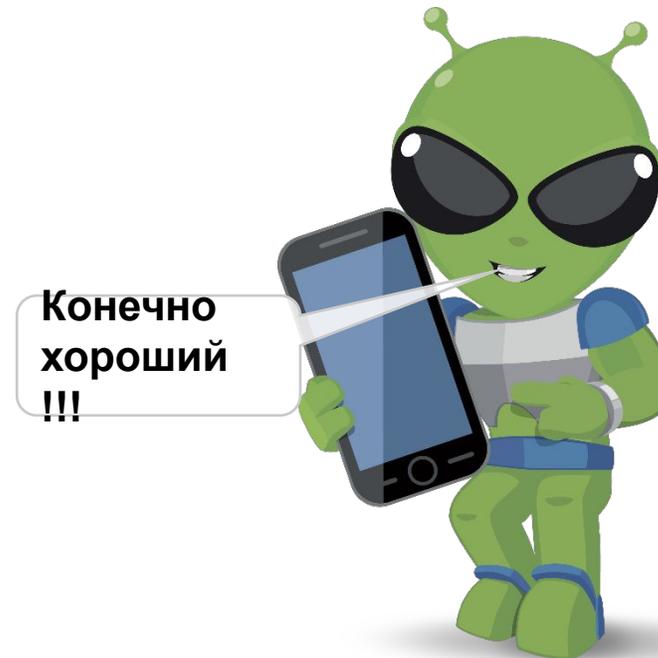


Если товара пока нет
в наличии

Добрый день, у нас
огромный выбор товара и
есть практически все,
предлагаю пройти к
терминалу, чтобы уточнить



ВСЕГДА УТОЧНЯЙТЕ У ПОКУПАТЕЛЯ, ЧТО ОН ИМЕЕТ В ВИДУ!!!



Такие фразы , как «хорошая батарея», «крепкий корпус», «классная камера» каждый человек понимает по своему. Именно поэтому всегда уточняйте у клиента, что он имеет в виду. А если Вы вдруг произнесли, то объясните что Вы имели в виду!



ВЕЖЛИВЫЙ ПРОДАВЕЦ

Остается вежливым, даже когда один клиент врывается в беседу с другим клиентом.

ДНС.

Поступает вопрос от клиента «2»



1. Сохраняет доброжелательность.
2. Произносит «*Прошу прощения*» первому клиенту.
3. Дает короткий ответ второму («*Пройдите, пожалуйста, прямо и налево*», «*Как только я закончу обслуживание, я сразу же к Вам подойду*»).
4. Возвращается к общению с первым клиентом.



Трубку берет до третьего звонка

Раздается звонок от клиента «2»



1. Сохраняет доброжелательность.
2. Произносит «*Прошу прощения, я отвечу на звонок и вернусь*» клиенту, с которым работает.
3. Берет трубку. Дает короткий ответ второму клиенту («*Да, эта модель сейчас в продаже*» или «*Оставьте, пожалуйста, номер телефона, я перезвоню Вам в течение часа*»).
4. Возвращается к общению с первым клиентом.



1. Отвечает на звонок
2. Доброжелательно произносит: «*Добрый день! Меня зовут Магазин ДНС ТЦ «Гулливер» (название берем из карточки магазина)*»

Выставляем
товар



Подготовим магазин

Делаем
уборку



Проводим
переоценку

Включаем
освещение

ГОТОВИМСЯ сами

Надеваем форму

Проверяем
бейдж

Позитивный настрой

Избавляемся от
запахов





Этапы



ТЕХНОЛОГИИ

- продаж**
- 1** Установление контакта
 - 2** Выявление потребности в основном и сопутствующих товарах
 - 3** Презентация основного товара
 - 4** Презентация сопутствующих товаров и услуг
 - 5** Работа с возражениями
 - 6** Завершение продажи
 - 7** Мотивация на дальнейшее сотрудничество

РАЗБЕРЕМ КАЖДЫЙ ЭТАП ПОДРОБНО



Установление

ДЕЛАЕМ

минуты на подход

1-3

Подойти сбоку

Улыбнуться

Установить контакт глаз

Быть в открытой позе



контакта



ГОВОРИМ

Добрый день. Меня зовут ...

Я готов Вас
проконсультировать

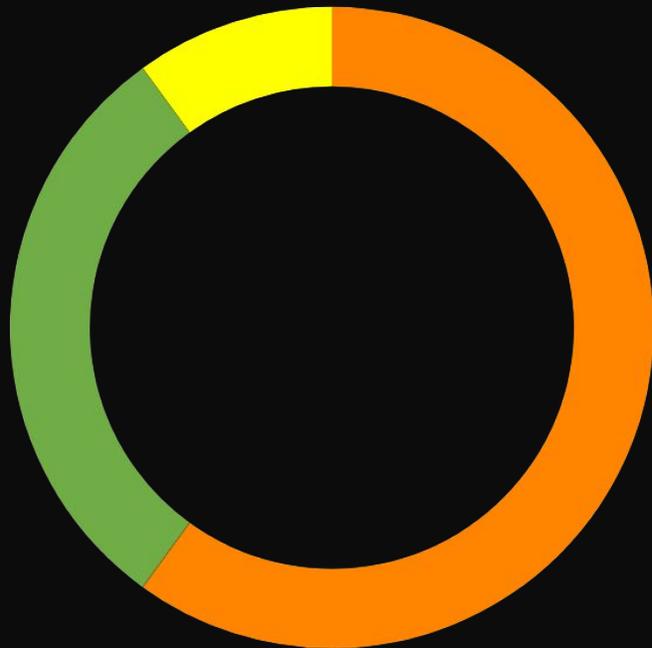
Добрый день.
Для себя или в подарок
выбираете...?

Добрый день.
По каким параметрам
выбираете...?

Добрый день.
Какой товар выбираете?



Каналы восприятия



Невербальная коммуникация – жесты, мимика, поза, взгляд.

60%

Паравербальная коммуникация – громкость, тембр, темп, интонация

30%

Вербальная коммуникация – конкретные слова, аргументы, информация

10%

MacBook

Клиент говорит «Я пока просто посмотрю»

Нужно сказать:

Если понадобится консультация, меня зовут...

Клиент вернулся в течение дня

Нужно

сказать:

Рад, что Вы вернулись

Вы подходите к клиенту второй раз по собственной инициативе

Нужно

сказать:

Обратите внимание, в данной группе товаров большое количество акций

Клиент подозревал продавца сам

Нужно

сказать:

Я готов Вас проконсультировать

Что необходимо говорить в следующих



Выявление потребности в основном и сопутствующих товарах



Задаем минимум 3 открытых вопроса



Задаем минимум 3 вопроса-крючка



Вопрос клиенту про сумму, которую он планирует потратить, запрещен



Закрытые и альтернативные вопросы используем для уточнения

Примеры
полезных
вопросов можно
увидеть на
следующих
страницах





Воронка вопросов

Общие открытые вопросы

3

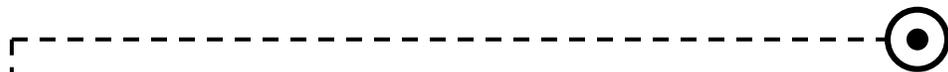
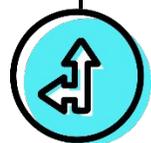
Ф

Уточняющие
Альтернативные
Открытые
Закрытые

Резюмирование
Профилактика
возражений



Метод 3Ф



Фирма

Какие у Вас
предпочтения по
бренду?
Какой фирмой
пользовались до этого?
Какие бренды готовы
рассмотреть?

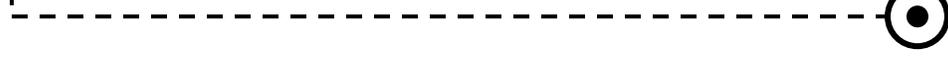
Форма

Экран какой диагонали
наиболее интересен?
Какой форм-фактор
предпочитаете?
Какие габариты техники
Вам нужны?



Функции

Какими функциями
будете пользоваться?
Как планируете
использовать
устройство?



Выявление потребности в основном и сопутствующих товарах

● Цена

- Вопросы, связанные с ценой товара, задавать запрещено
- Если для клиента важна цена, он озвучит ее сам
- Пока клиент не знает за что платит, любая цена кажется большой

● Резюмирование

Чтобы показать клиенту, что он услышан, перечисли его потребности перед презентацией

● Итог этапа

Понимание того, какие 3 основных товара и дополнительные товары и Услуги предложим ему

Задавая открытые вопросы, мы не только выявляем потребности, а также формируем – делаем скрытые потребности явными

Типы потребностей



Явные

Клиент осознает и озвучивает свои желания

Скрытые

Клиент подменяет желания или не осознает их

Пример: «Придя в магазин, клиент считал, что ему нужен телевизор большой диагонали. Оказалось, что ему нужен большой экран для просмотра футбольных матчей и редких просмотров кино, ему отлично подошел проектор»



Профилактика возражений при выявлении скрытых потребностей



Для того чтобы предложить подходящий для Вас товар, я задам несколько вопросов



Мы учли все нюансы?



Есть еще какие-то моменты, на которые нам стоит обратить внимание?

Данные вопросы сразу после резюмирования помогут тебе сделать скрытую потребность явной



Открытые вопросы



Ноутбуки

- Какими программами планируете пользоваться?
- Как часто будете работать стационарно?
- Из какого материала предпочитаете корпус?
- Какое разрешение экрана предпочтительно?
- Как часто будете играть в игры?
Какие?

Открытые вопросы



Смартфоны



Каким видите Ваш будущий смартфон?

Каким пользовались до этого?

Какие параметры для Вас важны?

Какими программами будете пользоваться?

Что случилось с предыдущим телефоном?



Открытые вопросы

Какое разрешение экрана предпочтительно?

**Какой цвет
выбираете?**

**На каком расстоянии планируете
смотреть?**

Как планируете устанавливать?

**Какие дополнительные устройства будете
подключать?**



Телевизоры

Открытые вопросы



Бытовая техника

- Какими функциями будете пользоваться?
- Сколько человек в семье?
- Вещи какого материала будете стирать?
- Как часто будете использовать?
- Где будет использоваться?



Вопросы-крючки

Аксессуар

Ы

Как будете использовать устройство?

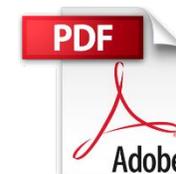
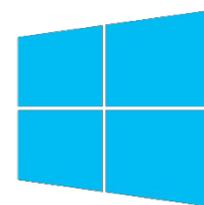
Кто будет пользоваться?

Как часто Вы находитесь в дороге?

Планируете хранить информацию на устройстве?

Есть ли у Вас перепады напряжения в сети?

Какие устройства планируете подключать к...?



Услуги

Какими программами/приложениями пользуетесь чаще всего?

Пользуетесь почтой?

Слушаете музыку?

Пользуетесь навигатором?

В какие игры играете на устройстве?

Необходимо ли переносить данные на новое устройство?

Безопасность устройства

- Сервис **ДНС** – услуга представляет собой расширение заводской гарантии +12 или +24 месяца

- Защита покупки** – услуга представляет собой защиту от негарантийных случаев (механическое повреждение, кража, затопление)



Вопросы-крючки

Сервис DNS

Как долго пользовались
предыдущим устройством?

Кто будет пользоваться?

В каких целях приобретаете?

Защита покупки



Что произошло с предыдущим
устройством?

Есть ли у Вас маленькие дети
или животные?

Бываете в командировках?





Примеры использования вопросов-крючков

Вопрос-крючок	Ответ клиента	Что можем предложить
Кто еще будет пользоваться устройством?	Иногда пользуются дети	Сервис ДНС, программы для детей
Как часто будете путешествовать с ноутбуком?	Около раза в неделю	Сервис ДНС, сумка, зарядное устройство
Что произошло с предыдущим устройством?	Устарел, разбил, украли	Защита покупки, перенос данных из облака
Как долго планируете пользоваться устройством?	Пока не поломается, Покупаю на год	Сервис ДНС

Установление контакта

В нашем магазине проходит (акция, связанная с группой товара, у которой находится клиент)

Презентация товара

Предложить «эксклюзив» с акцией

Скидка

Рассрочка

Бонусы

Аксессуар в подарок



Как и когда
информироват
ь об акциях

Выявление потребности

Насколько Вам интересны
акционные предложения?

Выявление

У Вас есть возможность получить **CASH
BACK** на Вашу карту

Презентация



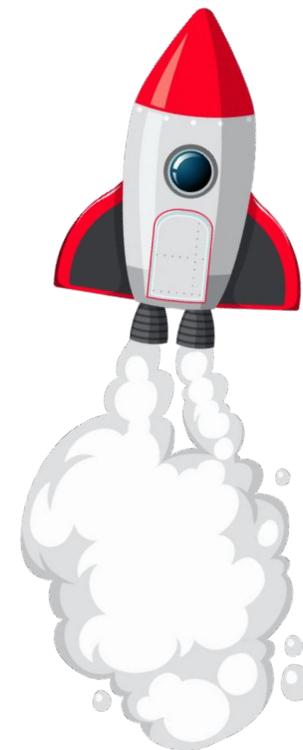
Основной товар – это главенствующие виды в группах товара, к которым можно приобрести дополнительные товары и УГС

Сопутствующий товар – это товар, который покупатель использует вместе с основным товаром, который помогает им пользоваться, дополняет его, увеличивает удовольствие от пользования им, сглаживает его недостатки т. п

Самостоятельная сопутка – сопутствующий товар, который покупатель желает приобрести уже имея основной

Презентация

-  Предлагаем **2-3** варианта основного товара
-  В разном ценовом диапазоне
-  Товар отвечает потребностям клиента
-  Продавец презентует используя



**Язык
выгод**



Эффективный метод презентации

Бюджетный



Удовлетворяет основным
потребностям клиента

Находится в бюджетном
сегменте

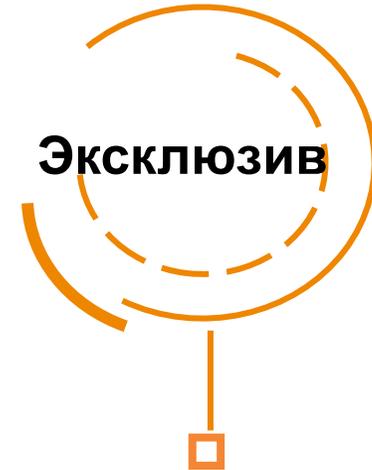
Оптимальный



Удовлетворяет все
потребности клиента

Является воплощением
«Цена-качество»

Эксклюзив



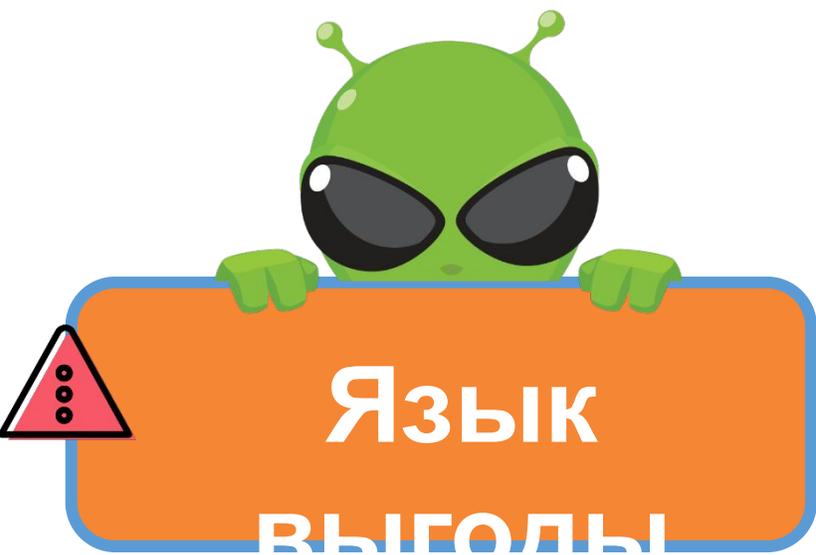
Превосходит ожидания
клиента

Вносит индивидуальность

Пример потребности клиента: Ноутбук для работы в интернете, с текстовыми редакторами и иногда играть в «среднюю» игру на высоких настройках графики.

Предложение продавца: Бюджетный удовлетворяет почти всем потребностям -можно будет играть «среднюю» игру на высоких настройках не более полу часа или на средних настройках два часа. Оптимальный полностью удовлетворит потребности. А на Эксклюзиве можно будет выставить настройки «ультра» не теряя гладкости картинки.

Презентация основного товара



Характеристик
Отличительные свойства
товара



Выгода
То, что получает клиент



Потребность



Презентация без

ВЫГОД

Клиент не понимает зачем ему это нужно

Презентация без характеристик

Клиент не понимает за счет чего он это
получает

ПРИМЕР

-Этот ноутбук весит всего 950 г., он на порядок легче, чем другие, благодаря этому Вы свободно сможете брать его с собой в командировки.

-В этом пылесосе установлен мешок для сбора пыли и высокая мощность всасывания, что позволит лучше очищать ковровые поверхности

-В комплекте этого триммера входит 6 насадок для 20 положений длины, благодаря этому Вы самостоятельно сможете создать любую бородку

Основные принципы презентации



- Нет плохого товара, есть товар, который не подходит к потребностям клиента
- Выгоды основываются только на потребностях клиента
- Демонстрируя товар, дайте поддержать его клиенту в руках
- Всегда показываем ключевые отличия демонстрируемых товаров

Приемы презентации

Эмоциональность

Позитивные эмоции
помогают наладить контакт с
клиентом

Говорящие руки

Жесты усиливают то, о чем Вы
говорите

Цифры и факты

Вызывают чувство
точности и надежности

Наглядность

Клиент получает полную информацию

И



Метафоры

Вызывают яркие эмоции

Картина

Перенесите клиента в счастливое
будущее

Ссылка на

авторитеты
Люди доверяют кумирам

Сравнение

Помогает понять, чем отличаются
товары

Интернет- Магазин

Информируем каждого
клиента



Мы готовы помочь оформить
заказ

У нас есть интернет-магазин

Есть возможность заказать на
сайте



Презентация Сопутствующих товаров



Если основная потребность клиента - **самостоятельная сопутка**, этап презентация сопутствующих товаров не **обязателен**



Важность услуг

Клиент

Готовый продукт

Экономия времени

Сервис

Удовлетворение
потребностей

Компани

Доля рынка

Прибыль

Лояльные клиенты

Соответствие
ценностям

Продавец

Увеличение зарплаты

Новый опыт

Постоянные клиенты

Позитивные эмоции

Презентация Сопутствующих товаров

- Предоставляем клиенту **ГОТОВЫЙ**
продукт
- Используем **ЯЗЫК ВЫГОД**



**Обязательно
предлагаем**



1 аксессуар

1 услугу

Сервис ДНС или защиту покупки

Преимущества услуги Сервис ДНС

**Защита от
финансовых
потерь**

**Возможность
ремонта устройства
по истечению
заводского
гарантийного срока**

**Замена товара в случае
неремонтопригодности**



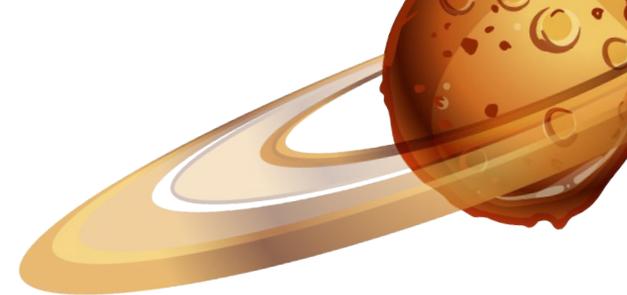
**Наличие деталей
для ремонта**

**Возврат средств
если клиент не
воспользовался
услугой**

**Только оригинальные
детали**



Примеры предложения Сервис ДНС



Я рекомендую оформить «Сервис ДНС», что позволит Вам быть более уверенным в его работе по истечению основного срока гарантии

Сервис ДНС

Так как Вы говорили, что для Вас важна долгая работа устройства, рекомендую увеличить срок гарантии, что позволит Вам сэкономить на возможном ремонте.

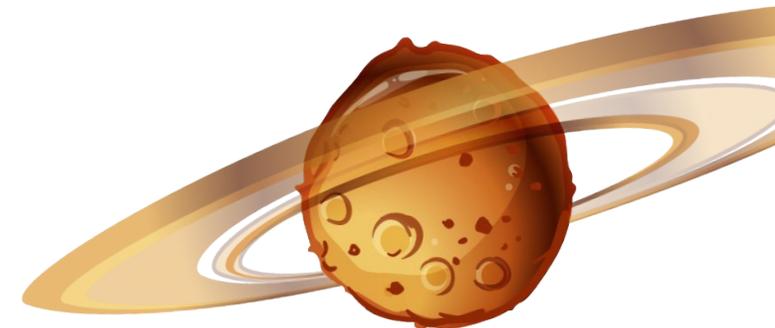
У Вас есть возможность обезопасить Ваше устройство на год от гарантийных и негарантийных случаев. Какой вариант Вам больше интересен?

Также рекомендую расширить гарантию, что даст Вам возможность обезопасить себя от нежелательной потери времени и затрат.





Примеры предложения



У Вас есть возможность обезопасить Ваше устройство на год от гарантийных и негарантийных случаев. Какой вариант Вам больше интересен?

Защита покупки

Так как Вы говорили, что предыдущее устройство разбили, рекомендую защитить новое от негарантийных случаев, что позволит Вам сэкономить на возможном ремонте.

Я рекомендую оформить «Защиту покупки», которая позволит Вам быть уверенным, что Вашу технику починят практически при любой поломке

Также рекомендую защитить покупку, что даст Вам возможность обезопасить себя от денежных затрат при разбитии или затоплении устройства.



Функционально

Позволяет решать поставленные задачи
Существенно расширяет возможности устройства

Экономия

Установка пакета занимает от 5 до 40 минут

Преимущества комплексных пакетов настроек

Надежность

Специалист поставит заведомо качественное и проверенное программное

Удобство

Клиент может начать пользоваться устройством сразу **45**



Примеры предложения

КОМПЛЕКСНЫХ ПАКЕТОВ

У нас есть предложение на пакет «Комфорт», который позволит Вам пользоваться социальными сетями, навигатором и электронной почтой. Вы можете делать это безопасно, так как данный пакет включает в себя антивирусную программу, которая защищает устройство от вредоносных программ

Так как у Вас до этого не было устройства на данной операционной системе, предлагаю Вам пакет настроек для планшета, который позволит быстро, легко и полноценно пользоваться планшетом

Так как Вы планируете пользоваться социальными сетями, навигатором, а также Скайпом, предлагаю Вам пакет «Стандарт», который позволит Вам начать пользоваться этими приложениями сразу после покупки.



Предлагаю Вам сумку для ноутбука, так как переносить ноутбук в ней удобно и безопасно



Давайте наклеим защитное стекло на Ваш смартфон, для того чтобы защитить его от пыли и царапин



Для того чтобы расширить объем памяти на ноутбуке предлагаю Вам приобрести дополнительный объем оперативной памяти



Так как Вы сказали что будете работать в интернете, предлагаю приобрести антивирус для защиты устройства



Примеры предложения аккордов

Работа с возражениями





Метод работы с возражениями



Присоединен

Внимательно
выслушать клиента

Понять ситуацию клиента

Уточнение

Задать вопросы

Определить истинную
потребность

Сообщение

Привести аргументы

Предоставить
альтернативу

Акцентировать внимание
клиента на
преимуществах

Контроль

Задать резюмирующие
вопросы

Убедиться в согласии
клиента с аргументами



Не хочу покупать с Витрины!

Мне знакома ситуация, что покупка с витрины вызывает опасения, могу



узнать Вашу причину?

Товар наверняка
долго стоит на
витрине

Товар с
царапинами

Товар часто брали
в руки другие люди

Товаром на витрине
уже пользовались

В наших магазинах почти весь товар в единичном экземпляре, именно поэтому товар не стоит на витрине долгое время. Я могу его запаковать в коробку или заказать запечатанный со

Предлагаю его полностью осмотреть на предмет царапин, так как это новое устройство, царапин не будет, так же товар выставлен в заводской пленке

Давайте я очищу его специальными средствами, после чего мы его осмотрим на предмет царапин, уверяю, он полностью **новый**

У нас есть специальный отдел уцененных товаров. Данный товар к этой категории не относится и является **полностью новым**



Дорого

Понимаю, цена важный аспект, а с чем сравниваете?

Похожая модель
дешевле

Давайте посмотрим и сравним характеристики этих моделей на сайте, чтобы вы приняли решение какой из вариантов Вам подходит больше

У конкурентов
дешевле

Давайте сравним модели на сайте конкурента, так как товары могут отличаться, так же могу предложить акцию или аналогичный товар под Ваши потребности

Не рассчитывал на
такую стоимость

Желание обладать идеальным товаром велико всегда, именно поэтому предлагаю воспользоваться услугами банков

Не готов платить
столько

Данный товар полностью подходит Вам по потребностям, могу предложить аналогичный товар дешевле, в нем будут отсутствовать (озвучиваем различия), Вы готовы отказаться от данных



Надо подумать

Согласен, необходимо быть уверенным в каждой покупке, и все таки, что сейчас Вас смущает?

Хочу купить в
связи с праздником

В связи с праздниками мы будем пересматривать цены, предлагаю сейчас оставить предоплату, для того чтобы к празднику цена на него не изменилась

Необходимо
посоветоваться

Предлагаю сейчас позвонить тому, с кем собираетесь советоваться или оставить предоплату, в случае если товар не подойдет, ее можно вернуть

Трудно сейчас
принять решение

В таком случае предлагаю сделать резерв до конца дня или оставить предоплату и товар будет Вас ждать несколько дней. Какой вариант выберете?

Не хочу
пользоваться
платными
сервисами

Платные сервисы изначально предустановлены в устройствах, при этом платить за них или нет, решать Вам, предлагаю установить **52** бесплатные аналоги



Методы завершения продажи

Метод	Как применяется	Способы проведения
Предложить купить	Задаем прямой вопрос	Оформляем? Берете?
Иллюзия выбора	Предлагаем альтернативу	Наличными или картой? Красного или синего цвета?
Создание спешки	Отложить покупку не выгодно	Товар ограничен Часто переоценка Близок конец акции
Метод Силва	Клиент выбрал 1 вариант	Помочь донести Ваш телевизор до машины? Предлагаю выбрать сумку и мышку к Вашему ноутбуку





Методы завершения

Метод	продажи Как применяется	Способы проведения
Расширенное предложение	Резюмировать диалог	Вы выбрали сумку, мышь и услугу, оформляем?
Метод Сократа	3 закрытых вопроса с ответом «Да»	«Вам нравится дизайн?» - Да «Экран?» - Да «Камера?» - Да Берете?
Определение разницы	Сравнение товаров на языке выгод	Разница между товарами 1 тысяча рублей из-за наличия гриля для запекания, Вам важна эта функция?
Дополнительные критерии выбора	Вносим дополнительные критерии выбора	Данная модель очень популярна, поэтому найти подходящий чехол не



Основные принципы завершени я продажи



Продавец обязан ставить покупателя в известность о своих действиях, времени отсутствия, давать клиенту подробные инструкции



О чем бы продавец не просил покупателя, он должен добавлять «ПОЖАЛУЙСТА»!



Благодарить за покупку



Позитивно воспринимать отказ клиента купить

После согласия клиента на покупку



Предлагаем
оформить карту
ProZaPass

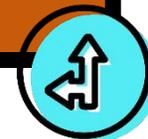
Клиент обладает картой

Замечательно, сумма зачислится на карту в течение 14 дней, если у Вас есть бонусы, Вы можете воспользоваться ими прямо сейчас



Клиент отказывается

Давайте оформим, карта выдается бесплатно, для оформления нужен номер телефона. На карту начисляются бонусы, ими можно оплатить до 100 % приобретаемого товара



Карта ProZaPass



Предлагаем на

этапе
Презентация

товара

Выявление

потребности

Установление контакта

Как?

Предложить скидку на
аксессуары за бонусы

Спросить как часто
клиент покупает у нас

Спросить знает ли
клиент о программе



Мотивация на дальнейшее сотрудничество

- Рассказать про Интернет-магазин
- Показать как сделать заказ
- Поблагодарить за покупку
- Похвалить выбор клиента
- Пригласить посетить вновь



Метод

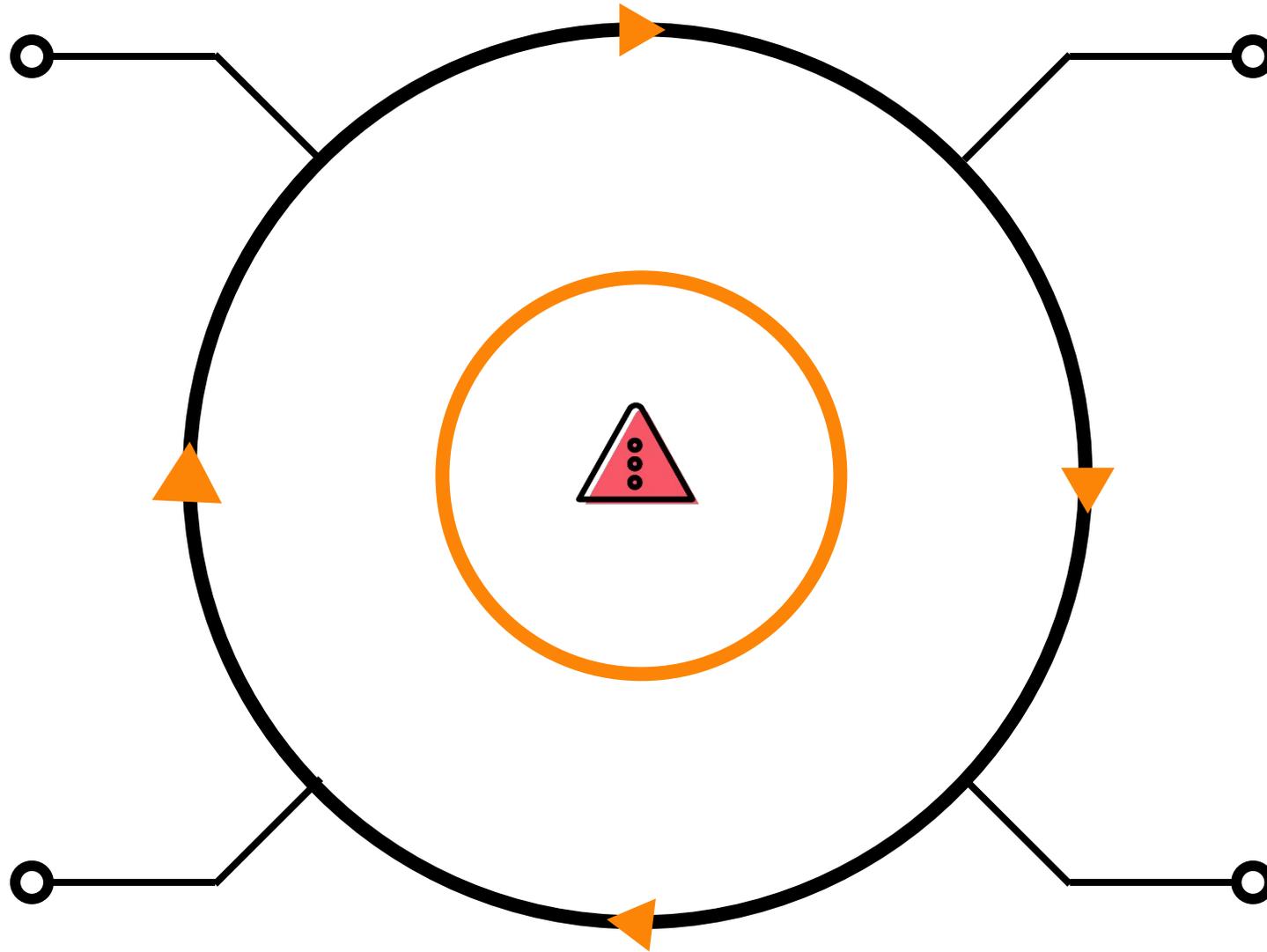
работы с проблемой клиента

1 Выслушат
ь
клиента

2 Войти в
положение
клиента

3 Разобратьс
я в
ситуации

4 Решить
вопрос



Примеры работы с проблемой клиента



**Мы сейчас решим этот вопрос,
подождите, пожалуйста минуту, я позову
управляющего**

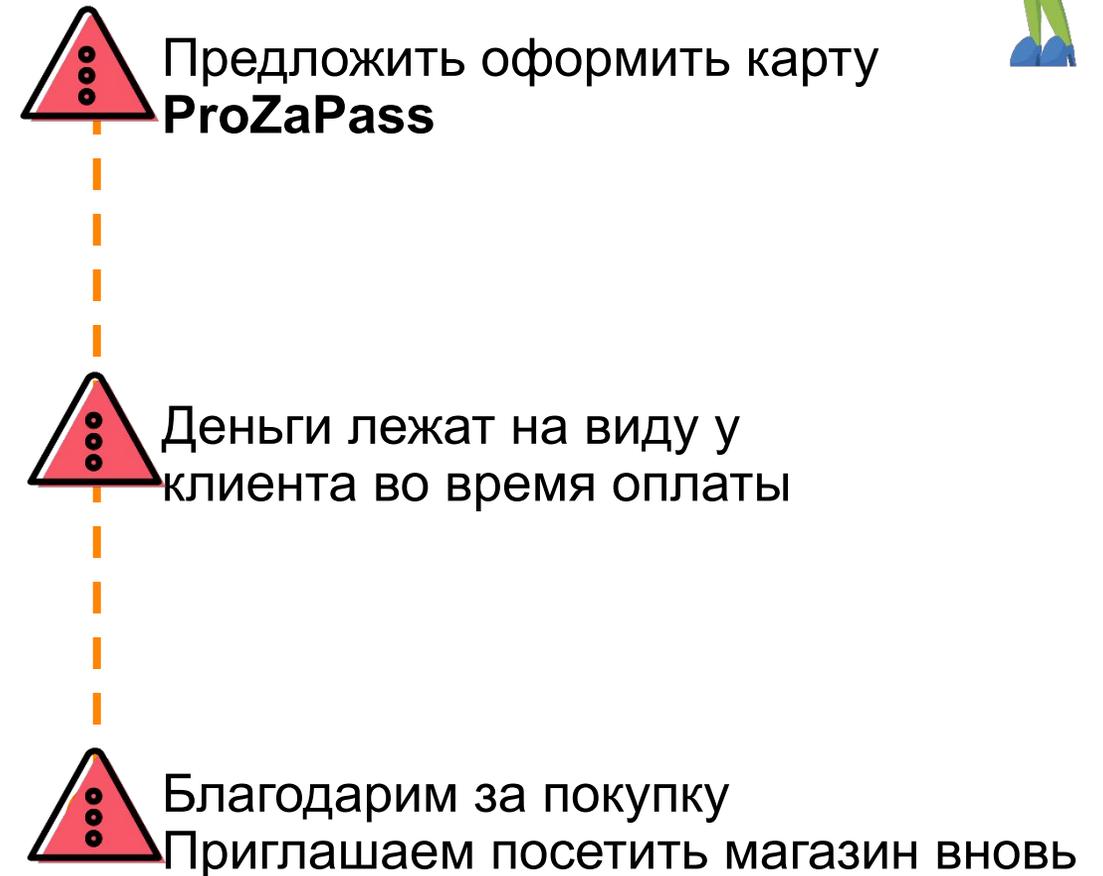


**Я понимаю, ситуация непростая.
Давайте вместе посмотрим в
инструкции**



**От лица всего коллектива приношу Вам
извинения.
Я готов Вам помочь, давайте вместе
разберемся**

Принципы и правила работы на кассе





Желаем КОСМИЧЕСКИХ продаж



НАИЗУСТЬ

Приветствуем клиента «Добрый день! (утро, вечер)»

Если товар не продается у нас в сети

Добрый день, у нас продается цифровая и бытовая техника

Если товара пока нет в наличии

Добрый день, у нас огромный выбор товара и есть практически все, предлагаю пройти к терминалу, чтобы уточнить

Добрый день. Меня зовут ...
Я готов Вас проконсультировать

Добрый день.
Для себя или в подарок выбираете...?

Добрый день.
По каким параметрам выбираете...?

Добрый день.
Какой товар выбираете?



НАИЗУСТЬ

Клиент говорит «Я пока просто
посмотрю»

Если понадобится консультация,
меня зовут...

Клиент вернулся в течение дня

Рад, что Вы вернулись

Клиент подозревал продавца
сам

Я готов Вас
~~преконсультировать~~

Вы подходите к клиенту
второй раз по собственной
инициативе

Обратите внимание, в данной
группе товаров большое
количество акций

КАССА

Добрый
день

Ваши деньги
(сдача, карта)

Посмотрите
пожалуйста

Сумма
Вашей
покупки .

**П
Р
А
В
И
Л
А**

Устанавливаем контакт глаз с каждым клиентом

Улыбаемся, приветливо киваем

Запрещенные фразы: «Нет», «у нас такого не бывает», «откуда я знаю»

Работа при обращении второго клиента

Работа при звонке второго клиента

Использовать 7 этапов продаж

В течение 1-3 минуты необходимо подойти к клиенту

Задаем минимум 3 открытых вопроса

Задаем минимум 3 вопроса-крючка

Вопрос на счет суммы не задаем

Как минимум 1 раз за продажу продавец обязан рассказать про акции

Показывает 2-3 товара, в разном ценовом диапазоне

Презентует товар с помощью ЯЗЫКА ВЫГОДЫ

Как минимум 1 раз за продажу продавец обязан рассказать про ИМ

Продавец обязан предложить минимум 1 Услугу

Продавец обязан предложить минимум 1 Гарантию (Защиту покупки)

Продавец обязан предложить минимум 1 Аксессуар



Отрабатывать возражения клиента Нужно по технологии ПУСК

Продавец обязан ставить покупателя в известность о своих действиях, времени отсутствия, давать клиенту подробные инструкции

**О чем бы продавец не просил покупателя, он должен добавлять «ПОЖАЛУЙСТА»!
Благодарить за**

**покупку
Предлагает стать участником**

**RZR
При необходимости показать как сделать заказ на сайте
Похвалить выбор**

**клиента
Пригласить клиента посетить магазин**

**ВНОВЬ
При работе на кассе во время продажи деньги должны лежать на виду у клиента**



ПРИМЕР ПРОДАЖИ

№1.

- **Добрый день. Меня зовут Михаил. Я готов Вас проконсультировать.**
Здравствуйте, мне нужен телевизор.
- **По каким параметрам выбираете?**
- **Мне нужен небольшой телевизор на кухню.**
- **Какое расстояние будет от телевизора до места просмотра?**
- **Примерно 2-3 метра**
- **Какими функциями будете пользоваться?**
- **Обычными...**
- **В интернет с телевизора будете выходить?**
- **Да.**
- **Какой был до этого?**
- **Самсунг! Всегда Самсунг беру, хорошо себя зарекомендовали.**
- **Другие фирмы рассматриваете?**
- **Пожалуй, нет.**
- **А почему решили сменить?**
- **Да он старый уже и интернета нет.**
- **Сколько проработал?**
- **Лет пять.**
- **Будете его ставить или подвешивать?**
- **Предыдущий висел, но было не удобно смотреть. Он не поворачивался, приходилось смотреть под углом.**
- **Есть еще какие-то моменты, на которые нам стоит обратить внимание?**
- **Разрешение экрана чем больше, тем лучше.**

ПРИМЕР ПРОДАЖИ

№1:

-Я Вам покажу три модели которые максимально подходят... Обратите внимание на модель 7120, разрешение экрана 4K и функция HDR дадут максимальное качество картинки, даже в темных сценах, благодаря функции SMART вы сможете выходить в интернет, а так же современный процессор 2019 года, позволит всем функциям телевизора работать очень быстро, от включения до загрузки видео с флэшки или работы в интернете. А также угол обзора 178 градусов, позволит смотреть телевизор без потери качества.

Вторая модель 5300. В этой модели разрешение экрана FullHD, поскольку экран небольшой, разницы в качестве невооруженным глазом не заметите. Также как и в предыдущей модели есть функция HDR, которая улучшает качество темных изображений и делает видимыми все детали. И функция SMART для использования интернета. В отличие от предыдущей модели, эта 2018 года и процессор менее мощный. Угол обзора также 178 градусов.

И третья модель 7410. Разрешение 4K и функция HDR дают лучшее изображение. Есть функция SMART. И благодаря 4-х ядерному процессору любые задачи занимают секунды, а работа приложений становится практически моментальной. И также угол обзора 178 градусов. К тому же на эту модель распространяется Мультиакция: данную модель можно оформить в «рассрочку» или получить XXX бонусов. 1 бонус = 1 рублю. Бонусами можно оплатить до 100% стоимости товара или получить скидку на эту покупку.

Какая модель нравится больше?

-Меня заинтересовала с акцией.

ПРИМЕР ПРОДАЖИ

№1.

- Предлагаю к Вашему телевизору подобрать кронштейн. Поскольку Вы сказали, что предыдущий не поворачивался, что вызывало неудобства, обратите внимание на Кронштейн для ТВ DEXP AM-42TS-1. Он имеет выдвижной механизм и угол поворота 180 градусов, больше не придется мириться с неудобством.
- Хм ... мне нравится.
- Так же предлагаю настроить Ваш телевизор, мы создадим аккаунт, установим все необходимые обновления и программы, у нас все работы проводят мастера, поэтому мы даем гарантию и так же это сократит время настройки. Вам останется только включить в сеть и начать получать удовольствие от использования.
- Давайте.
- Какими программами будете пользоваться?
- Да я в них особо не разбираюсь, мне бы что-нить без платных подписок.
- Наши специалисты максимально учтут Ваши пожелания. Поскольку будете использовать на кухне, пары, масла подвергают технику большим испытаниям, поэтому предлагаю оформить Защиту покупки, которая позволит Вам быть уверенным, что Вашу технику починят практически при любой, в том числе, при негарантийной поломке.
- Не думаю, что мне нужно.
- Согласен, необходимо быть уверенным в каждой покупке, что Вас смущает?
- Предыдущий телевизор много лет служит верой и правдой.

ПРИМЕР ПРОДАЖИ

№1:

- То, о чем я говорил больше связано с делом случая, именно поэтому предлагаю быть готовым к ударам уже сегодня. Что скажете?
- Нет. Не нужно. Если уже случится, тогда и буду думать.
- Итак, мы подобрали телевизор, кронштейн и настройку. Есть товары которые не учли?
- Вроде всё учли.
- Оформляем?
- Всё вместе очень дорого выходит!
- Цена всегда важный ориентир при покупке. А с чем Вы сравниваете?
- Я не рассчитывал на такую сумму.
- Как я и говорил, эта модель участвует в мультиакции. Можно оформить Вашу покупку в рассрочку, либо по акции получить скидку XXX рублей на телевизор, либо взять модель 7120. Какой вариант выберете?
- О! А давай со скидкой.
- Вот ваш чек, проходите на кассу

ПРИМЕР ПРОДАЖИ

№2:

- Добрый день. Меня зовут Михаил. Я готов Вас проконсультировать.
- Здравствуйте, мне нужен телевизор 43 диагонали Самсунг 7120.
- Конечно. Почему выбрали именно эту модель?
- Я пересмотрел много обзоров, перечитал характеристики моделей. Эта самая оптимальная по цене-качеству.
- Что с предыдущим телевизором произошло?
- Сгорел наверное, старый уже.
- Как планируете устанавливать?
- На то же место поставлю.
- Пользовались раньше телевизорами с функцией SMART?
- Нет, а есть разница?
- Любая SMART техника требует обновления и настройки для работы, именно поэтому предлагаю настроить телевизор у нас, мы создадим аккаунт, установим все необходимые обновления и программы, у нас все работы проводят мастера, поэтому мы даем гарантию, и также это сократит время настройки. Вам останется только включить в сеть и начать получать удовольствие от использования.
- Интересное предложение.
- Какими программами будете пользоваться?
- Да я в них особо не разбираюсь, мне бы что-нить бесплатное в обслуживании.

ПРИМЕР ПРОДАЖИ

№2:

- Наши специалисты максимально учтут Ваши пожелания. Поскольку ваш предыдущий телевизор сгорел, предлагаю оформить «защиту покупки», которая позволит Вам быть уверенным, что Вашу технику починят в большинстве негарантийных случаев. Рассказать подробнее?
- Расскажите.
- ... (подробно описываем продукт, страховые случаи) оформляем?
- Сколько стоит?
- ... (примерно 13% от стоимости товара)
- Что-то дорого.
- Вопрос цены всегда важен, а с чем Вы сравниваете?
- Просто не готов столько платить сейчас.
- Однако покупать новый или отремонтировать нерабочий будет стоить гораздо дороже. А докупить позже ее, к сожалению, нельзя. Добавляю к телевизору?
- Давай.
- Итак, Вы выбрали телевизор, установку и обновление приложений и защиту покупки. Возможно, что что-то упустили?
- Вроде всё учли.
- Оформляем?

АНКЕТА ДЛЯ ОПРЕДЕЛЕНИЯ УРОВНЯ ЗНАНИЙ И ПОНИМАНИЯ. СТАНДАРТЫ. ПРОДАВЦЫ.

1. Как сотрудник ДНС встречает клиента?

2. Что означают эти значки:



3. Перечислите основные принципы работы с клиентом сотрудника ДНС.

4. В чем состоит процесс подготовки сотрудника и магазина к встрече с клиентом?

5. Перечислите этапы технологии продажи компании ДНС.

6. Если клиент не обратился к сотруднику сразу после приветствия, сколько мы даем ему времени на «осмотреться»?

7. Произнесите фразу, которую нужно говорить в случае вопроса о товаре, который у нас не продается?

8. Произнесите фразу, которую нужно говорить в случае вопроса о товаре, который у нас временно отсутствует?

9. Опишите алгоритм действий сотрудника в случае прерывания беседы с клиентом другим клиентом.

10. Опишите алгоритм действий сотрудника в случае прерывания беседы с клиентом

АНКЕТА ДЛЯ ОПРЕДЕЛЕНИЯ УРОВНЯ ЗНАНИЙ И ПОНИМАНИЯ. СТАНДАРТЫ. ПРОДАВЦЫ.

- 11. Произнесите 4 основные фразы, при помощи которых разрешено вступать в контакт?**
- 12. Произнесите фразу, которую нужно сказать, если клиент говорит «я пока сам посмотрю».**
- 13. Произнесите фразу, которую нужно сказать, если клиент вернулся в магазин в течение дня, и именно Вы общались с ним до этого.**
- 14. Произнесите фразу, которую нужно сказать, если Вы повторно устанавливаете контакт, при условии, что клиент не покидал магазин.**
- 15. Произнесите фразу, которую нужно сказать, если клиент сам позвал Вас.**
- 16. Перечислите три основных правила выявления потребностей?**
- 17. Перечислите 5 открытых вопросов, полезных при выявлении потребности.**
- 18. В каких случаях мы интересуемся у клиента, на какую сумму он рассчитывает?**
- 19. В чем состоит метод 3Ф?**
- 20. Каким образом мы профилируем возражения на этапе выявления потребностей?**
- 21. Приведите пример резюмирования на этапе выявления потребностей?**

АНКЕТА ДЛЯ ОПРЕДЕЛЕНИЯ УРОВНЯ ЗНАНИЙ И ПОНИМАНИЯ. СТАНДАРТЫ. ПРОДАВЦЫ.

- 22. Назовите составные части воронки выявления потребностей по порядку.**
- 23. Как Вы думаете, зачем нужно выявлять потребность?**
- 24. Каков минимум открытых вопросов на этапе выявления потребности?**
- 25. Каков минимум вопросов-крючков на этапе выявления потребностей?**
- 26. Перечислите 5 вопросов-крючков, которые будут полезны на этапе выявления потребностей.**
- 27. Как Вы думаете, почему вопросы-крючки полезно задавать именно на этапе выявления потребностей?**
- 28. На каком еще этапе будут полезны вопросы-крючки?**
- 29. Перечислите самые важные правила, которым следует продавец ДНС на этапе презентации.**
- 30. Сколько товаров предлагает продавец в начале презентации?**
- 31. Постройте три варианта фраз на языке выгоды.**
- 32. У нас есть плохие товары в магазине? Почему?**

АНКЕТА ДЛЯ ОПРЕДЕЛЕНИЯ УРОВНЯ ЗНАНИЙ И ПОНИМАНИЯ. СТАНДАРТЫ. ПРОДАВЦЫ.

- 33. В чем суть метода, который рекомендуют стандарты в случае, если продавец предлагает клиенту 3 товара в начале презентации?**
- 34. Перечислите основные рекомендованные приемы и принципы презентации.**
- 35. Перечислите плюсы нашего сервиса ДНС.**
- 36. Произнесите три варианта презентации сервиса ДНС на языке выгоды.**
- 37. Перечислите плюсы наших пакетов услуг.**
- 38. Произнесите три варианта презентации услуг на языке выгоды.**
- 39. Произнесите три варианта презентации аксессуаров на языке выгоды.**
- 40. Произнесите фразу, при помощи которой можно проинформировать клиента о нашем интернет-магазине.**
- 41. На каких этапах можно информировать наших клиентов об акциях? Приведите минимум три примера.**

АНКЕТА ДЛЯ ОПРЕДЕЛЕНИЯ УРОВНЯ ЗНАНИЙ И ПОНИМАНИЯ. СТАНДАРТЫ. ПРОДАВЦЫ.

42. В какой момент и каким образом лучше проинформировать клиента о карте **ProZaPas** **S.**
43. Приведите пример фразы, которую Вы скажете клиенту, если выясните, что у него нет карты **ProZaPas** **S.**
44. Перечислите этапы работы с возражениями.
45. Клиент говорит «я подумаю», ответьте.
46. Клиент говорит «дорого», ответьте.
47. Клиент говорит «не хочу с витрины», ответьте.
48. Клиент говорит «ничего, кроме основного товара, мне не нужно», ответьте.
49. Клиент говорит «все необходимое мне установят», ответьте.
50. Перечислите способы завершения продажи.
51. Какую фразу Вы скажете клиенту, который уходит без покупки.
52. Какую фразу Вы скажете клиенту, который уходит с покупкой.
53. Схема работы с проблемами клиентов. Приведите пример.

АНКЕТА ДЛЯ ОПРЕДЕЛЕНИЯ УРОВНЯ ПРИМЕНЕНИЯ. СТАНДАРТЫ. ПРОДАВЦЫ.

№	КРИТЕРИЙ	✓
1	Установил контакт при помощи рекомендованной фразы	
2	Открытая поза, контакт глаз, доброжелательность на протяжении всего взаимодействия с клиентом	
3	НЕ интересуются у клиента, на какую сумму он рассчитывает	
4	Задал минимум 3 открытых вопроса	
5	Задал минимум 3 вопроса-крючка	
6	В начале презентации предложил 2-3 основных товара	
7	Товары предложил в разном ценовом диапазоне	
8	Основные товары предложил на языке выгоды	
9	Рассказал про интернет-магазин и как заказать товар	

№	КРИТЕРИЙ	✓
10	Предложил дополнительную гарантию и/или защиту покупки на языке выгоды	
11	Предложил аксессуары на языке выгоды	
12	Предложил услуги на языке выгоды	
13	Проинформировал об акциях	
14	Предложил бонусную карту	
15	При отработке возражения присоединился и уточнил	
16	При отработке возражения аргументировал и завершал	
17	Пробовал завершить продажу	
18	Вежливо попрощался	