

## 2. Как понять, что нужно клиенту?

### Речевые модули:

- Для возрастной категории от 40-60 лет;
- Для женщин;
- Для мужчин;
- Для молодежи;
- Врачей;
- Косметологов;
- Спортсменов;
- Для работающих на производстве;
- Для домохозяек;
- Для пенсионеров;
- Для людей, которые ходят постоянно к врачам на прием и употребляют химические лекарства, не понимая о их вреде и не хотят слышать о пользе нашей продукции, хотя жалуются на свое здоровье;
- Скрипт для того, который получил информацию о продукте и сказал "нет".
- Для людей, которые когда-то подключались с сетевой компании, проходили обучение, пытались строить структуру, но по разным обстоятельствам отошли от сетевого и теперь хотели бы снова начать
- Для ИП, которые рассматривают расширение ассортимента

## 2. Как понять, что нужно клиенту?

### Немного о возрасте

#### **Возрастная категория от 20-30 лет:**

- начали трудовую деятельность, амбициозны, хотят карьеру, «еще все впереди» (товар)
- Хотят семью или семья и дети уже есть (товар + бизнес)
- хотят пользоваться «модным» товаром (трендовые направления) (товар)

#### **Возрастная категория от 30-40 лет:**

- начинают задумываться о качестве жизни (товар+бизнес)
- хотят жить для себя, считают себя молодыми и полными сил (товар+бизнес)
- придерживаются ПП, ЗОЖ, хотят выглядеть хорошо (товар)

#### **Возрастная категория от 40-60 лет:**

- работают, пришли к выводу, что нужно заботиться о себе и своей семье самому (товар)
- устали работать на кого-то (бизнес)
- есть собственные ценности и не желают подстраиваться под требования работодателей (бизнес)
- рассматривают для себя альтернативные способы дохода: часть уходят в частный бизнес, часть не знают с чего начать и считают, что «наше время прошло» (бизнес+сотрудничество)
- есть разные заболевания и опыт взаимодействия с медициной (товар)
- рассматривают для себя способы нетрадиционной медицины (товар)



## 2. Как понять, что нужно клиенту?

### Пользование продукцией

Знакомьтесь. Задавайте простые «человеческие» вопросы и больше слушайте. Пусть человек выскажется и начнет Вам доверять. Поддерживайте диалог. У собеседника должно сложиться впечатление, что он знает про Вас все!

**Что за человек?**

**Какими товарами он пользуется?**

**Что ему нравится?**

**Что ему не нравится?**

**Какой результат от использования товарами он хочет достичь?**

Только после установления доверительного контакта !!!!!!!

Предлагайте что-либо человеку, даже очень хорошее для него.

## 2. Как понять, что нужно клиенту?

### Предложение бизнеса

**Доволен ли человек своим бизнесом/работой?**

**Какие сложности в его бизнесе/ работе есть?**

**Что не нравится/ что нравится человеку?**

**Как Ваше предложение может сочетаться с бизнесом/работой собеседника?**

**Какую выгоду получит собеседник от вашего бизнес-предложения?**

Не предполагайте, что Ваш кандидат сразу же бросит то, чем он занимается ради Вашего очень хорошего предложения! Человек, чем бы он ни занимался, уже вложил огромное количество сил и времени в свою деятельность!



## 2. Как понять, что нужно клиенту?

### Шаг 1: Установление контакта

#### Речевые модули:

##### *Для телефонного звонка клиенту (предложение бизнеса)*

- Добрый день....., Это Майя, мы с тобой разговаривали/встречались/знакомы...
- Тебе удобно разговаривать?
- Помнишь, что ты говорил мне, что хотел бы дополнительно зарабатывать?
- Я узнала информацию про бизнес-возможность/про дополнительный заработок, разобралась в ней и она показалась мне очень привлекательной
- Поэтому звоню тебе. Нужно обязательно встретиться и я тебе все расскажу!
- Когда тебе удобно завтра или послезавтра?

##### *Для телефонного звонка клиенту (предложение товара)*

- Добрый день....., Это Майя, мы с тобой разговаривали/встречались/знакомы...
- Тебе удобно разговаривать?
- Во время нашего разговора, ты говорил, что.....
- Я нашла очень эффективное средство и вспомнила о тебе....

## 2. Как понять, что нужно клиенту?

### Шаг 1: Установление контакта

#### Речевые модули:

*Для телефонного звонка «холодному» клиенту с предложением бизнеса*

- Добрый день....., Вам удобно разговаривать?
- Меня зовут Майя, Ваш номер телефона мне дал Петров Владимир. Помните его?
- Владимир характеризовал Вас как .....человека/рекомендовал Вас как человека.....**Именно поэтому я Вам звоню.**
- Владимир сказал, что Вы рассматриваете возможность дополнительного дохода. **Это так?**
- У меня есть отличная бизнес-возможность/я набираю людей в свою команду/у меня есть бизнес и мне как раз требуются такие люди как Вы.
- Я предлагаю нам встретиться, познакомиться и все обговорить на месте
- Вам удобно встретиться завтра или послезавтра?



## 2. Как понять, что нужно клиенту?

### Шаг 1: Установление контакта

#### Речевые модули:

*Для телефонного звонка эксперту, например, косметологу*

- Добрый день....., Вам удобно разговаривать?
- Меня зовут Майя, Ваш номер телефона мне дал Петров Владимир/ я была у Вас на процедуре.
- Владимир характеризовал Вас как .....человека/рекомендовал Вас как человека...../ мне показалось, что Вы человек, который тщательно разбирается в профессиональных косметических средствах. Именно поэтому я Вам звоню.
- Я сотрудничаю с российской производственной компанией Реджувитал, у которой в линейке есть профессиональные косметические средства.../профессиональная косметика.
- Я хочу предложить Вам протестировать эти средства.
- В какое время я могу подъехать к Вам завтра или послезавтра?

## 2. Как понять, что нужно клиенту?

### Шаг 1: Установление контакта

#### Речевые модули:

*Для телефонного звонка ИП для расширения его ассортимента*

- Добрый день....., Вам удобно разговаривать?
- Меня зовут Майя, Ваш номер телефона мне дал Петров Владимир/ я Ваш постоянный клиент.
- Владимир характеризовал Вас как .....человека/рекомендовал Вас как человека...../ мне показалось, что Вы человек, который тщательно разбирается в товарах для красоты и здоровья. Именно поэтому я Вам звоню.
- Я сотрудничаю с российской производственной компанией Реджувитал, у которой в линейке есть профессиональные косметические средства.../профессиональная косметика/отличные товары для красоты и здоровья, которые пользуются спросом у покупателей.
- Я хочу предложить Вам протестировать эти средства/принести Вам КП/расширить ассортимент Вашего магазина на очень выгодных условиях.
- В какое время я могу подъехать к Вам завтра или послезавтра?



## 2. Как понять, что нужно клиенту?

### Шаг 1: Установление контакта

#### Речевые модули:

*Для телефонного звонка бывшим сетевикам*

- Добрый день....., Вам удобно разговаривать?
- Меня зовут Майя, Ваш номер телефона мне дал Петров Владимир/ мы с Вами знакомы.....
- Я знаю, что Вы работали в сетевой компании и достигли результатов. Именно поэтому я Вам звоню.
- Я сотрудничаю с российской производственной компанией Реджувитал. Именно с ней я развиваю свою сетевую организацию. (пояснить почему именно с этой компанией)
- У компании отличная продуктовая линейка и очень выгодный маркетинг.
- Хочу познакомить Вас с этой возможностью.
- В какое время мы можем встретиться завтра или послезавтра?

## 2. Как понять, что нужно клиенту?

### Шаг 2: Выявление потребностей

#### Цели:

- Идентифицировать причину обращения клиента.
- При необходимости: помочь Клиенту в осознании ситуации, своих потребностей и приоритетов;
- Получить подтверждение правильности понимания слов клиента;
- Создать надежное основание для презентации решения Клиенту, определить необходимые действия.



## 2. Как понять, что нужно клиенту?

### Типология вопросов

Цель задавания вопросов - выяснение недостающей информации от собеседника и определение его потребностей.

Типы вопросов	Что можно достичь с его помощью	Как его задавать
Открытый	<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Овладеть инициативой в диалоге и удерживать ее</i></li><li>• <i>Получать максимум информации</i></li><li>• <i>Разговорить партнера</i></li><li>• <i>Убедить партнера</i></li></ul>	С помощью вопросительного слова (что, где, когда, для чего, в связи с чем и т.д.).
Альтернативный	<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Перевести беседу в новое русло</i></li><li>• <i>Добиться большей определенности</i></li><li>• <i>Предоставить выбор из заготовленных альтернатив</i></li></ul>	С помощью перечисления разделительных союзов «или», «либо».
Закрытый	<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Добиться определенности от партнера</i></li><li>• <i>Провести собственную гипотезу</i></li><li>• <i>Уточнить слова партнера</i></li></ul>	С помощью вопросительной интонации (так, чтобы ответить можно было бы только «да» или «нет»)

## 2. Как понять, что нужно клиенту?

### 5 золотых вопросов от Алана Пиза

1. Какой Ваш главный приоритет? (зачем Вам бизнес Реджувитал)
2. Это Важно для Вас? (подтверждение)
3. Почему?
4. Что сделаете, если этого не будет в Вашей жизни?
5. Почему?

**Вопросы нужно задавать только в этой последовательности.**