

ПРО

ДАВАТЬ*

*тренинг по продажам, сервису и эффективной
коммуникации с клиентом

Меня зовут Маша Жданова

Цель

тренинга:

Увидеть процесс продаж с точки зрения клиента

Освежить знания о цикле продаж

Повысить качество консультаций, сервиса и построить гармоничные отношения со своими клиентами

На тренинге

МОЖНО:

1. Вовлечено слушать
2. Активно участвовать в обсуждении
3. Фиксировать информацию
4. Спрашивать
5. Спорить

На тренинге

НЕЛЬЗЯ:

1. Думать, что вы итак уже все знаете
2. Упустить крутую возможность стать лучше в профессиональном плане

Кто формирует мнение клиента о бизнесе?

Кто формирует мнение клиента о бизнесе?

Консультант

Кто формирует мнение клиента о бизнесе?

Консультант

СЕО -> Управление -> Линейный персонал -> Клиент

Продажи и сервис

Продажи и сервис

- * Продажа - обеспечение клиента товаром или услугой

Продажи и сервис

- * Продажа - обеспечение клиента товаром или услугой
 - * Сервис - это решение проблемы клиента до ее появления

Продажи и сервис

- * Продажа - обеспечение клиента товаром или услугой
 - * Сервис - это решение проблемы клиента до ее появления
 - * Хороший сервис - превзойти ожидания клиента и оставить у него положительную эмоцию после контакта с вами

Что ожидает клиент?*

*от покупки и от посещения магазина

Этапы продаж

Приветствие →

Вхождение в консультацию →

Выявление потребности →

Презентация продукта →

Кросс-продажи →

Завершение продажи

Гость вошел в магазин -> на этом этапе ему важно
получить внимание*

Гость вошел в магазин -> на этом этапе ему важно
получить внимание*

приветствие общее
и личное

улыбка и позитивный настрой у
каждого консультанта

консультанты расформированы по
всему залу

даем клиенту время
осмотреться

ВХОД В КОНСУЛЬТАЦИЮ рядом с клиентом
(1 метр слева/справа) в личной работе и личном контакте

При выявлении потребности и далее в консультации ->
клиенту важно видеть участие, экспертность и помощь*

При выявлении потребности и далее в консультации -> клиенту важно видеть участие, экспертность и помощь*

относимся
безоценочно

используем открытые вопросы с
позиции помощи

активно участвуем в подборе и
держимся рядом с клиентом

сохраняем :)
настрой

используем вопросы с раскрытием (что для себя подбираете?)
вместо рыночных фраз (вам подсказать?)

Согласие



Выявляем потребность и переходим к презентации продукта

Отказ



Даем гостю самостоятельно выбирать, держимся рядом

(хорошо, если нужна будет помощь с подбором/моделями - обращайтесь)

тоже с улыбкой :)

Пытаемся повторно войти в консультацию

На этапе презентации продукта клиенту важно видеть, что ваша задача - помочь, и вы услышали его запрос*

На этапе презентации продукта клиенту важно видеть, что ваша задача - помочь, и вы услышали его запрос*

ищем нужную вещь, все вещи должны находиться в зале (выносить со склада - рынок)

предлагаем разные варианты
(модели, цвета, ткани)

собираем
капсулу

презентуем с позиции преимуществ и
подкрепляем эмоцией

якорим
выбор

Отработка возражений

Отработка возражений начинается с согласия и понимания клиента

согласие и
аргументация

подкрепление
преимуществами продукта

возвращение в консультацию или
переключение на другие продукты

Кросс-продажи

Кросс-продажи - это*

*логичное дополнение к основному запросу

*можно проводить на любом этапе, когда понятен запрос клиента, или вы уже видите его выбор

*обязательно сказать, **ЗАЧЕМ** вы это предлагаете

Кросс-продажи - это*

*логичное дополнение к основному запросу

*можно проводить на любом этапе, когда понятен запрос клиента, или вы уже видите его выбор

майка к рубашке, как второй слой

рубашка к брюкам

вещь в схожей стилистике

*обязательно сказать, ЗАЧЕМ вы это предлагаете

к вашим брюкам хорошо подойдет рубашка в такой стилистике, это один из трендов 2023

Завершение работы: допродажи и карта клиента

Допродажи*

*Общий рассказ про все мелочи на кассе

*Конкретное предложение чего-то определенного из общего ассортимента

Карта клиента*

*Если есть - подтверждаем имя

*Если нет - смотрим сумму, если нужно - предлагаем добрать и рассказываем преимущества владения картой

*Люди покупают у людей

*Люди принимают решение

эмоционально

*Люди покупают не вещь, а образ жизни

Обратная связь - что на тренинге вам было особенно полезным?*