

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?\*