

# Выявление потребностей

**Потребность** – это нужда, которая закрывается приобретением какого-то товара или услуги. Клиент может ее не осознавать, ваша задача – выяснить его потребность!

- ✓ **Закрытые вопросы** – выясняем только факты
- ✓ **Открытые вопросы** – чтобы разговаривать, клиент должен рассказать
- ✓ **Альтернативные вопросы** – подводите, даете выбор

Комфорт

Качество

Безопасность

Красота

Цена

Эксклюзивность

# Технические вопросы

## Помещения

- Уточните размеры помещения/ Скажите, пожалуйста, вы указали размеры всего помещения, или планируемой кухни?
- Какая у вас высота потолков? Тип потолка (крашенный, подвесной, натяжной)?
- Какие есть особенности помещения? Выступы, углы, где располагается вход и окно?
- Есть ли коммуникации (котел, трубы, счетчики)?
- Сделан ли ремонт на кухне? На какой стадии ремонт? Выбрали ли вы цвет стен и пола?
- Выведены ли розетки под бытовую технику?

## Пожелания

- Тип кухни (угловая, прямая, п-образная). Если угловая кухня – на какую сторону угол относительно длинной стены?
- Какая техника будет на кухне? Встроенная, или отдельностоящая?
- Есть ли предпочтения по стилю/ цвету?
- Выбирали ли материалы для кухни/ шкафа? Если да – какие? Если нет – посоветовать.
- Какой вид открывания предпочтительнее – распашные шкафы или ящики и подъемные механизмы?
- Планируется ли остров, барная стойка или обеденная зона? Если барная – на сколько человек? Размещение с одной стороны или с двух?
- Нужно ли предусмотреть дополнительное место для хранения или рабочей зоны?

---

Черновой ремонт не повод откладывать замер!!! Самый лучший вариант сделать замер при черновом ремонте, при проектировке учесть, насколько опустится потолок (уточнить у отделочников или у клиента), поднимется пол, уйдет ширина или глубина.... При необходимости перенести коммуникации, обязательно вывести розетки! И сделать чистовую отделку под согласованный проект!!!

# Личные вопросы

---

Это вопросы о личной жизни клиента, которые дадут вам понимание образа жизни клиента, чтобы создать максимально комфортный проект.

Эти вопросы задаются клиенту при соблюдении следующих условий:

- ✓ *Когда уже установлен личный контакт*
- ✓ *Если вы объясняете клиенту, зачем вы выясняете личную информацию;*

## Примеры вопросов:

- ❖ *Скажите, пожалуйста, а кто будет пользоваться кухней? Почему спрашиваю, нужно ли мне в проекте учесть дополнительное место для рабочей зоны, или может предусмотреть, что на кухне часто бывают дети, а соответственно, нужно сделать кухню максимально безопасной и удобной для всех, кто будет ею пользоваться*
- ❖ *Скажите, а как часто вы готовите? Почему спрашиваю, нужно ли учесть больше рабочей поверхности для вашего проекта*

# Вопросы об опыте

Это вопросы о прошлом опыте пользования мебелью и опытом в заказе мебели. С помощью этих вопросов вы можете хорошо раскрыть потребность клиента.



## Примеры вопросов

Какой кухней вы ранее пользовались?

Что именно в пользовании этой кухней нравилось?

Какая сейчас кухня стоит?

Чем остались не довольны при использовании?

Каких моментов хотелось бы избежать?

# Выявление потребностей по технике

- Какая будет техника на кухне? Встроенная или отдельностоящая?

- Варочная панель или плита
- Духовой шкаф
- Вытяжка
- ПММ (45 или 60см)
- Холодильник (встроенный, отдельностоящий, Side-by-side)
- Микроволновка
- Измельчитель
- Фильтр для воды
- Стиральная машина

Если уже приобрели – запросить маркировки, для точного расположения в проекте с габаритами

Если не приобрели – сделать подборку техники

- Какой мелкой бытовой техникой будете пользоваться? (Кофемашина, блендер, соковыжималка, тостер, чайник, гриль и т.п.) Спрашиваю, для того, чтобы предусмотреть необходимое количество розеток на рабочей панели, либо встроенных в столешницу

# Резюмирование

В переговорах с клиентом существует техника резюмирования. Этот тип вопросов поможет вам собрать воедино всю информацию, которую вы услышали от клиента в процессе разговора.

**Например:**

*«Если я вас правильно понял, то вам нужна угловая кухня в стиле хайтек, основной цвет серый, фасады прямые, наверху будут горизонтальные ящики с подъемными механизмами, по низу – выкатные системы с ручкой Gola, из техники учитываем встроенную варочную панель и духовой шкаф, а также отдельностоящий холодильник. Все верно?»*

**Этой техникой уместно пользоваться независимо от того, как именно вы общаетесь: при встрече в офисе, на замере, по телефону или в чате, потому что любое выявление потребностей и обсуждение длится долго, вы с клиентом обмениваетесь большим объемом информации.**

Менеджер обязан сам резюмировать итог, чтобы клиент видел, что его правильно поняли и сам не потерял информацию.

# Заккрытие клиента на встречу

## Выгоды клиента от замера:

Возможность на месте показать где и как будет расположена будущая мебель.

Привезем образцы и покажем клиенту как они будут выглядеть в его интерьере.  
После замера можно мы предоставим клиенту точный расчет в трех вариантах его проекта по корректным размерам.

Сделаем план вывода в соответствии с удобством и потребностями клиента.

## Выгоды клиента от посещения студии:

Есть выставочный образец кухни, его можно посмотреть и потрогать

В офисе много образцов материалов, выберем подходящие

Дизайнер подробно расскажет о качествах материалов

На месте сделаем проект и расчет

# Установка договоренностей и дедлайнов

---

Договоренности с клиентом необходимо подводить на каждом значимом шаге:

При подведении итогов первого созвона с выявлением потребностей

- ✓ Когда уходите с замера
- ✓ После обсуждения первичного проекта
- ✓ После обсуждения расчета
- ✓ После приглашения клиента в офис и т.д.

Пример подведения итогов:

*«Имя, я подготовлю проект сегодня до конца дня и пришлю вам для согласования, хорошо?»*



# Кухня

1. Размеры помещения?
2. (если нет ключей) – где находится квартира? Новостройка? Застройщик? Когда будете получать ключи?
3. Какая высота потолков? Тип потолка (крашенный, подвесной, натяжной)?
4. Тип кухни (угловая, прямая, п-образная, с островом). Если угловая кухня – на какую сторону угол!?
5. Есть ли окно? Если да – будет ли заходить столешница на окно или нет!?
6. Выведены ли розетки под бытовую технику?
7. Есть ли коммуникации (котел, трубы, счетчики)?
8. Есть ли под окном батарея? (Не важно, Кухня это или например стол!!! Для оттока тёплого воздуха в столешницу нужно ставить решетку вентиляции!!!)
9. Сделан ли ремонт на кухне? На какой стадии ремонт? Выбрали ли вы цвет стен и пола?
10. Какая техника планируется? Встроенная, или отдельностоящая?
11. Есть ли предпочтения по стилю/ цвету?
12. Выбирали ли обои, цвета стен/ материалы? Если да – какие? Если нет – посоветовать.
13. Какой вид открывания предпочтительнее – распашные шкафы или ящики и подъемные механизмы?
14. Планируется ли остров, барная стойка или обеденная зона? Если барная – на сколько человек? Размещение с одной стороны или с двух?
15. Нужно ли предусмотреть дополнительное место для хранения или рабочей зоны?
16. Из какого материала хотите фартук?
17. Сколько человек будут пользоваться кухней? Какого они роста?
18. Как часто готовят на кухне?
19. Есть ли дети? Какого возраста?
20. Есть ли животные? Какие?
21. Какой рост?
22. Фото помещения

# Шкаф

---

1. Встроенный или отдельностоящий?
2. Размеры шкафа или ниши?
3. Цвет, стиль?
4. В какой комнате будет стоять шкаф?
5. Какие вещи планирует хранить в нем (вещи, обувь, техника, другое)? Нужно ли предусмотреть хранение обуви, пылесоса или другой техники, верхней одежды, гладильной доски, постельного белья и другого (лыжи, коньки, и т.д.)?
6. Кто будет пользоваться шкафом, и какого они роста?
7. Какие двери планируются – распашные или купе? Что будет находиться возле шкафа (чтобы посоветовать, какие двери лучше)
8. Нужны ли зеркала и вставки?
9. Нужны ли внутренние ящики?

# Рабочий стол

---

1. Встроенный или отдельностоящий?
2. Есть ли окно? Если да - будет ли заходить столешница на окно или нет!
3. Размеры стола или ниши?
4. Цвет, стиль?
5. На сколько человек должен быть рассчитан стол? Какого они возраста и роста?
6. Какая техника планируется на столе (компьютер, лампы, принтер и т.д.)
7. Нужно ли предусмотреть место для хранения? Что планируете хранить в столе?
8. Выбирали ли материалы?

# Кровать

---

1. Размеры кровати?
2. Цвет, стиль?
3. Для кого кровать (взрослые, ребенок)?
4. На сколько человек должна быть рассчитана?
5. Какого роста люди?
6. Выбирали ли материалы?
7. Матрас уже есть или нужно выбрать и учесть в расчете?
8. Матрас на пружинах или пенополиуретановые?
9. Спинка кровати мягкая, кожаная или деревянная?
10. Нужны ли прикроватные тумбы?
11. Нужен ли подъемный механизм или ящики для хранения?

# Скрипт первого звонка

---

Скрипт первого звонка применяется при первичном прозвоне клиента по любой заявке с номером телефона.

Этапы прозвона:

1. Приветствие
2. Выявление потребностей
3. Квалификация клиента/озвучивание вилки по стоимости
4. Отработка возражений
5. Закрытие на действие
6. Подытожить встречу