

ЭЛЕМЕНТ

ЭЛЕКТРОНИКА • БЫТОВАЯ ТЕХНИКА



ПРИВЛЕКАТЕЛЬНАЯ
ЦЕНА



ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ
КОНСУЛЬТАЦИИ



ШИРОЧАЙШИЙ
ВЫБОР



ВЫСОКОЕ КАЧЕСТВО
ТОВАРОВ



УСЛУГИ И
РЕШЕНИЯ¹



Тренинг тренеров. НАСТАВНИЧЕСТВО В ПРОДАЖАХ

Цель – освоить методы обучения продавца



Наставничество

- *Одна из форм обучения непосредственно на рабочем месте*
- *Передача практического опыта и знаний от сотрудника стажеру*



Вопросы:

- *Зачем это нужно?*
- *Чему обучать?*
- *Как обучать?*



Польза наставничества для новичка

- Помощь на этапе входа в компанию
- Поддержка в развитии и карьере
- Развитие навыков, умений, компетенций
- Сопричастность к коллективу
- Обратная связь
- Уверенность, позитив



Польза наставничества для наставника

- Перспективы карьерного роста
- Признание заслуг и повышение статуса
- Репутация профессионала и доверие коллег
- Развитие навыков управления
- Участие в формировании командь
- Систематизация имеющегося опы
- Возможность увидеть новые пути решения типовых задач



Чему обучать



- *Стандартам обслуживания*
- *Технике продаж*
- *Продукту (МБТ, КБТ, ТВ, ИТ)*
- *Правилам выкладки товара*
- *«Закону о защите прав потребителей» и др. нормативным документам.*
- *Способам оплаты товаров, акциям, услугам, предоставляемой компанией.*



АЛГОРИТМ РАБОТЫ С НАВЫКОМ

Шаг 1. Вы рассказываете – сотрудник слушает

Шаг 2. Вы показываете- сотрудник смотрит

Шаг 3. Вы и сотрудник делаете вместе

Шаг 4. Сотрудник делает – вы помогаете

Шаг 5. Сотрудник делает – сотрудник рассказывает

Технология обучения продавцов комплексной

продаже:

1. Установление контакта
2. Выявление потребностей
3. Презентация
4. Работа с возражениями
5. Продажа аксессуаров и услуг
6. Завершение сделки
7. Методы подачи обратной связи сотруднику.



ПРИВЕТСТВИЕ, УСТАНОВЛЕНИЕ КОНТАКТА



Цель обучения:
сформировать у стажера
навык доброжелательного
приветствия, умения
расположить покупателя к
дальнейшей беседе.

Здесь мы должны научить:

- *Как подойти?*
- *Как говорить?*
- *Что говорить?*





С мячом на
закрепление речевых
модулей

Ролевая игра
«Продавец-покупатель:
установление контакта»

методы

Наблюдение за
опытными продавцами

Тренировка приветствия



Продавец после обучения:

- Подходит на расстоянии вытянутой руки!
- Сохраняет открытые позы!
- Поддерживает зрительный контакт с покупателем!
- Улыбается искренне!
- Говорит четко и внятно!
- Обращается к покупателям на «Вы», независимо от возраста!
- Доступен для покупателя!



Выявление потребностей

Цель данного этапа:

Сформировать у стажера навык формулирования вопросов для выявления потребностей покуп





Здесь мы должны научить:

- *Формулировать различные виды вопросов*
- *Применять «воронку продаж»*
- *Использовать техники активного слушания*
- *Формировать потребность покупателя, используя вопросы «выгоды».*





Проработка кейсов
из жизни,
несвязанных с
продажей техники

Составление
вопросов по товару

методы

Игра «отгадай
услугу»

Игра «Вопрос
«выгоды»»



Продавец после обучения:

- Использует «воронку продаж»
- Применяет техники активного слушания
- Формирует потребность покупателя с помощью вопросов «выгоды»





ПРЕЗЕНТАЦИЯ

Цель данного этапа: сформировать у стажера навык презентации товара с демонстрацией выгод для покупателя

Здесь мы должны научить:

- *Правилам презентации товара*
- *Технике «свойство-выгода - согласие»*
- *Как говорить о цене, правило «сэндвича»*



Методы обучения:



- Выберите товар и презентуйте его сами
- Продемонстрируйте технику «факт-выгода-согласие»
- Объясните правила переговоров о цене
- Игра «презентуй любимый/нелюбимый предмет»
- Упражнение на креативность

Продавец после обучения:

- Делает эффективную презентацию (яркую, эмоциональную, информативную)
- Учитывает мотивы покупателя к покупке
- Использует метод «ФАКТ-ВЫГОДА-СОГЛАСИЕ».



Продажа аксессуаров и услуг

Цель обучения : сформировать у стажера понимание важности продаж аксессуаров и услуг для покупателя, для продавца и для компании, научить способам продаж данных пр



Здесь мы должны научиться:

- Пользоваться основными показателями магазина
 - Ассортименту аксессуаров
 - Технологии продаж
- дополнительного сервиса (что поможет вам продать услугу).**



*Ролевая игра
«продавец-
покупатель»*

*Записать
основные
возражения
покупателя*

методы

*Наблюдение за
опытным
продавцом*

*Ключевые
«фишки»*



Продавец после обучения:

- Не считает Доп. Сервис «ВОЗДУХОМ»
- Знает все преимущества Доп. услуг для клиента
- Умеет пользоваться основными показателями магазина
- Делает комплексную продажу



Работа с возражениями

Цель: сформировать у стажера навык аргументированного высказывания, использования психологических приемов ведения конструктивного диалога с покупателем.



Здесь мы должны научить:

- Типам возражений покупателя
- Причинам возникновения возражения у клиента
- Алгоритму отработки возражений
- Основным психологическим приемам отработки возражений



ПРЕОДОЛЕНИЕ ВОЗРАЖЕНИЙ

- Сохраняйте спокойствие
- Выслушайте, не перебивая его
- Убедитесь в понимании, уточните, что скрывается за словами покупателя
- Согласитесь с чувством клиента, важностью его возражений
- Приведите аргумент, предложите решение вопроса



Методы работы с

продавцом:

- Запишите со стажером основные возражения покупателей
- Продемонстрируйте сами, как правильно обрабатывать возражения клиента согласно алгоритму
- Дайте задание стажеру в каждом примере отработки возражений определить, какой психологический прием и метод использовался.



Продавец после обучения:

- Применяет алгоритм обработки возражений
- Применяет психологические приемы обработки возражений



Завершение сделки

Цель: сформировать у стажера навык завершения сделки, умения завершать общение в позитивном ключе.



Здесь мы должны научить:

- Сигналам готовности к покупке
- Способам завершения сделки
- Алгоритму завершения сделки
- Речевым модулям прощания с клиентом



Методы работы с продавцом:

- Продемонстрируйте сами, как правильно завершать продажу
- Проработайте сборку-разборку, процедуру упаковки наиболее сложных, на ваш взгляд, товаров.
- Расскажите и продемонстрируйте, как продавец может проявить клиентоориентированность.

Продавец после обучения:

- Умеет доводить сделку до конца
- Умеет быстро и качественно отпускать товар
- Умеет делать больше, чем надо – клиентоориентированность.



Обратная связь

Цель: оценить и скорректировать действия новичка при обслуживании покупателя.



Обратная связь должна :

- *Быть своевременной*
- *Быть понятной сотруднику*
- *Оценивать действия, а не личность*

Методы подачи:

- *Алгоритм обратной связи (имя/ мне понравилось...; я заметил...; это привело...; я рекомендую...).*
- *Метод «Сэндвич» (похвала- критика-похвала)*
- *Коучинговые вопросы (учиться анализировать свое поведение).*

Пример обратной связи:

«Олег, ты хорошо выявил потребности, задал нужные вопросы, при этом в презентации начал говорить на техническом языке, не показал покупателю выгоды от обладания этими функциями. В целом держался уверенно и спокойно.»



Менеджер по направлению:

- Разделяет и поддерживает ценности, цели и задачи Компании
- Проявляет личную ответственность за достижение результата отдела
- Умеет устанавливать партнерские (а не панибратские) отношения с продавцом
- Умеет распределять обязанности среди сотрудников отдела и контролировать результат
- Мотивирует и вдохновляет продавцов при достижении цели