

Раздел 3. Обслуживание покупателей

План раздела

1. Личная и профессиональная подготовка продавца к акту продажи
2. Установление контакта с покупателем
3. Общение с покупателем после установления контакта
4. Предложение товара клиенту

1. Личная и профессиональная подготовка продавца к акту продажи

Работа продавца-консультанта с конкретным клиентом начинается не с момента вступления с ним в диалог, а значительно раньше - **на этапе подготовки к встрече**

Приемы психологического аутотренинга

- отрегулировать темп дыхания и сделать несколько глубоких вдохов
- справиться с волнением, снять напряжение с мышц лица, шеи, ног
- воодушевиться внешне (выпрямить спину, расправить плечи, принять открытую позицию) и внутренне (вспомнить нечто приятное и закрепить испытываемые эмоции)

Приемы психологического аутотренинга

- улыбнуться себе в зеркале и сделать приятный комплимент
- проговорить фразы-формулы положительной настройки («у меня все получится», «я профессионал своего дела» или иные, эффективно воздействующие на вас)

Приемы психологического аутотренинга

- мысленно нарисовать картину удачно завершенной сделки (вручение товара клиенту, выражение благодарности с его стороны, прощальные улыбки или рукопожатия)
- настроиться на клиента как на позитивного и приятного вам человека

Элементы профессиональной подготовки к акту продажи

- зарядиться уверенностью, мысленно оценивая высокий уровень своей компетентности
- поставить четкую цель будущей встречи и выстроить возможные стратегии ее достижения

Элементы профессиональной подготовки к акту продажи

- повысить степень мотивации на успешное завершение сделки («Я получу хорошие комиссионные», «Руководство будет довольно мной», «Я докажу, что для меня нет невозможного» и т. д.)

Элементы профессиональной подготовки к акту продажи

- проанализировать причины позитивного и негативного опыта работы с клиентами, сделать соответствующие выводы и принять их на вооружение (например, «когда я работаю с воодушевлением, мне все удается» или «покупатели отказываются от покупки, если я пытаюсь давить на них»)

Элементы профессиональной подготовки к акту продажи

- очертить контуры предстоящего диалога, подобрать подходящие в данном случае аргументы
- настроиться на клиента как на конкретного человека

2. Установление контакта с покупателем

Индивидуализация общения: дайте клиенту понять, что он для вас – не безликий образ и не человек из толпы

Единство целей и желаний: вы и покупатель объединены как минимум одной целью – удовлетворение его потребностей

Одним из действенных
приемов установления
контакта является
техника активного
слушания

Правила хорошего слушателя

- ✓ слушая покупателя, эмоционально поддерживайте его
- ✓ слушая покупателя, дайте понять, что слышите и понимаете его - в процессе диалога кивайте ему, улыбайтесь, поддакивайте
- ✓ слушая покупателя, проявляйте уважение к его праву на слово
- ✓ слушая покупателя, не теряйте тему разговора

Правила хорошего слушателя

- ✓ слушая покупателя, старайтесь понять и принять его позицию, мотивы, аргументы, а не искать поводы для возражений и отстаивания своей точки зрения
- ✓ задавайте уточняющие вопросы, демонстрируя свою заинтересованность
- ✓ сдерживайте собственные эмоции, сосредоточиваясь на чувствах клиента
- ✓ сами говорите как можно меньше

Техника «активного слушания»
способствует возникновению
доверительных отношений и
выявлению потребностей
клиента

Этапы установления контакта

- I. Выяснение
- II. Дословное повторение
ключевой фразы
- III. Перефразирование
- IV. Интерпретация

3. Общение с покупателем после установления контакта

1. Просто назвать товар
2. Предложить помощь профессионального консультанта
3. Дать рекомендацию с вложенной оценкой
4. Задать эталон
5. Создать ситуацию ложного выбора
6. Организовать «экскурсию» по торговому залу

Ошибки

- ✓ транслирование на покупателя системы собственных стереотипов или боязнь советов
- ✓ привлечение в качестве аргументов вашего субъективного отношения к продукции, положительного или отрицательного
- ✓ чрезмерное приумножение качеств товара или их недооценка

Ошибки

- ✓ настаивание на немедленной покупке или увод покупателя из зоны покупки
- ✓ максимальное упрощение или усложнение процедуры покупки
- ✓ сравнение двух товаров за счет принижения или приумножения достоинств одного из них

4. Предложение товара клиенту

Грамотная демонстрация
продукции во многом
определяет успех будущей
сделки

Правила

1. Досконально знайте свой товар
2. Представляйте свой товар в выгодном ракурсе
3. Умейте пользоваться своим товаром

Правила

4. Демонстрируйте свой товар столько раз и такой промежуток времени, как это будет угодно клиенту
5. Любите свой товар
6. Обращайтесь с товаром подчеркнуто бережно
7. Не пренебрегайте нормами гигиены при обращении с товаром

Правила

8. Наглядно демонстрируйте достоинства товара
9. Представляйте товар с той точки зрения, которая интересна данному клиенту
10. Демонстрируйте товар на понятном клиенту языке
11. Не ставьте товар в «неудобное» положение

Правила демонстрации
товара - это
нескончаемая череда
«нужно» и «нельзя»

- ✓ не бойтесь дотронуться до товара, но и не треплите его в руках
- ✓ не воскрешайте атмосферу дефицита, но и не заставляйте товаром все свободное пространство
- ✓ не говорите абстракциями, но и не привязывайтесь к мелочам

- ✓ не давайте субъективных оценок, но и не отказывайтесь от своего мнения
- ✓ не делайте необоснованных выводов, но и не утомляйте клиента чередой причинно-следственных связей
- ✓ не скупитесь на комплименты, но и не возводите в идеал
- ✓ ни в коем случае не ограничивайтесь одним вариантом презентации товара

Приемы подведения покупателя к выбору

- уверьте покупателя, что, какую бы модель он у вас ни купил, он приобретет качественный и надежный товар по приемлемой цене
- не стоит предлагать слишком большой выбор альтернативных товаров - это собьет покупателя с толку
- не пытайтесь продавать только словами

Приемы подведения покупателя к выбору

- вести беседу следует, по возможности, в кругу интересов собеседника, при этом предлагая ему подходящие варианты
- необходимо установить причину сомнений покупателя
- никогда не отпускайте покупателя из-за цены

Приемы подведения покупателя к выбору

- если покупатель самостоятельно не определился с выбором, следует серией вопросов подвести его к тому или иному решению
- нельзя старательно предлагать покупателю тот товар, который необходимо реализовать по различным причинам

*Получение заказа и
осуществление акта продажи*
- самый важный момент в
торговле, **основная цель**
работы продавца-консультанта

Задание к разделу 3

1. Ответить на контрольные вопросы в рабочей тетради ПМ.04 МДК04.01 раздел 3
2. Выполнить практические работы №13, 14-15
3. Выполнить самостоятельные работы № 11, 12, 13
4. Выполнить в ЭУП ПМ.04 МДК04.01 раздел 3 тест и тренажер