

Рабочая тетрадь участника

СТАНДАРТЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ

Участник: _____

Тренер: _____

Дата: « ____ » _____ 201__ г.

Правила тренинга

Действовать без правил – самое трудное и самое утомительное занятие на этом свете!

А. Мандзони

☐ Активность.



☐ Регламент работы.



☐ Отключить телефоны.



☐ Бонус



☐ Вести записи



☐ Ничего не осуждается



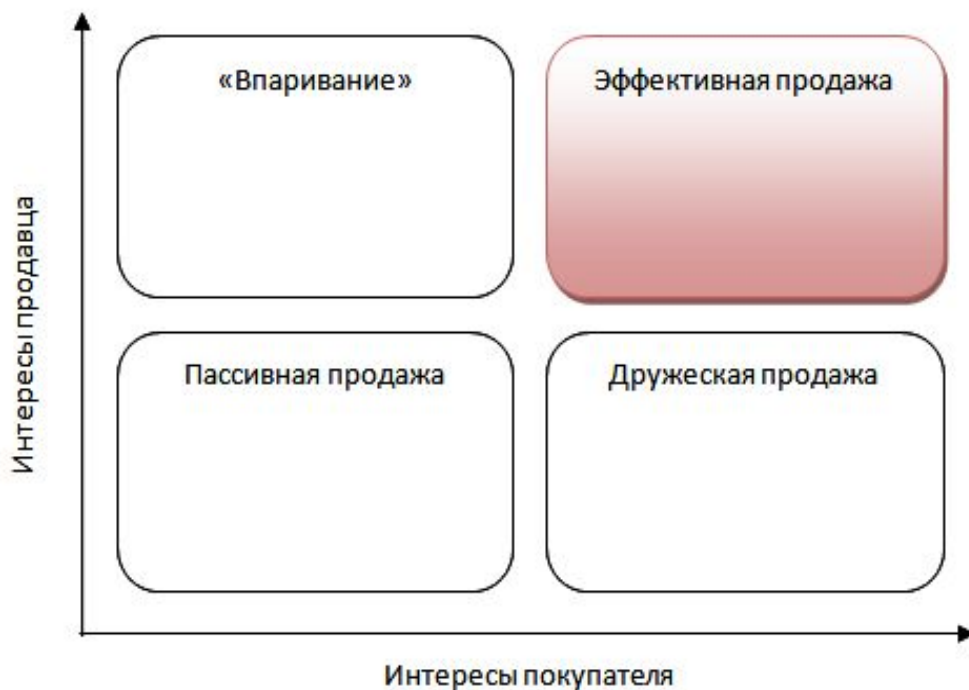
☐ Ничего личного



☐ Правило одного микрофона



Эффективная продажа



- ❑ **«Впаривание»** - направлена на удовлетворение интересов только одной стороны, т.е. сотрудника магазина. Сотрудник магазина, не выявив потребностей покупателя, активно навязывает товар, который он хочет продать.
- ❑ **«Дружеская продажа»** - это противоположная стратегия. Сотрудник магазина просто беседует с покупателем, не ставя перед собой цели продажи товара. При этом он застревает на этапе установления контакта и не стремится к заключению сделки.
- ❑ **«Пассивная продажа»** - это стратегия, при которой игнорируются интересы обеих сторон. Сотрудник магазина или рассказывает технические характеристики, или вообще бездействует: "Товар - говорит сам за себя".
- ❑ **«Эффективная продажа»** - Эффективной стратегией, является продажа с учётом интересов обеих сторон. Сотрудник магазина в процессе беседы выявляет потребности, демонстрирует товар, рассказывает о нём, активно помогая покупателю в принятии правильного решения о покупке товара.

Шаги к эффективной продаже

Этап	Интересы продавца (Что хочет продавец?)	Интересы покупателя (Что хочет покупатель?)
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		
7.		
8.		

- Напишите примеры по каждому виду подготовки

☐ Техническая _____

☐ Информационная _____

☐ Психологическая _____



Способы эффективного приветствия:

☐	_____
☐	_____
☐	_____
☐	_____
☐	_____
☐	_____

Техники привлечения внимания

Мини-презентация товара

• «Добрый день, меня зовут Николай. Вижу, Вы заинтересованы выбором подходящей модели телевизора. Мы готовы предложить Вам широкий выбор моделей! Какого производителя предпочитаете...»

Мини-презентация магазина

• «Добрый день, меня зовут Михаил. Хочу обратить Ваше внимание, что в нашем магазине сегодня действует выгодная акция (напр. 0-0-24)! Что Вас привело к нам в магазин...»

Предложение услуг

• «Добрый день, меня зовут Егор, я с радостью Вас проконсультирую. Что Вас интересует...»

Комплимент

• «Добрый день, меня зовут Екатерина. Прекрасный выбор техники! Какие функции в этой мультиварке Вас интересуют?».

Фишка

• «Добрый день, меня зовут Светлана. Вы знаете, этот утюг может сам отключаться, если вы забыли его выключить! Какую ткань Вы планируете гладить эти утюгом?»

Выявление потребности клиента

Основные потребности потребителя

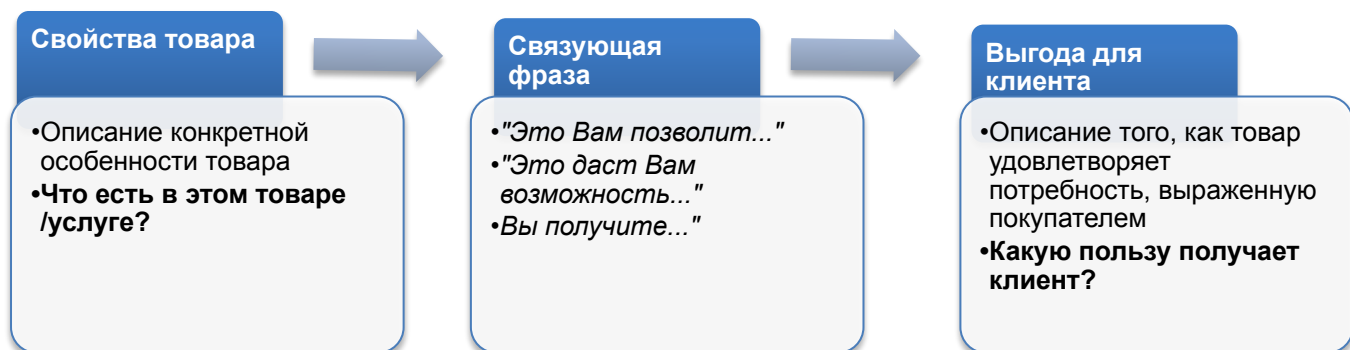
Доход / Экономия 	Престиж / Признание 
Безопасность / Надежность 	Комфорт / Удобство 

Виды вопросов

Тип	Определение	Как их задавать
<u>Открытые вопросы</u>	- Вопросы, предполагающие развернутый ответ. - С помощью открытых вопросов можно достичь следующего: - овладеть инициативой и удерживать ее; - получить максимум информации; «разговорить» посетителя; - убедить посетителя.	Начинайте вопрос со слов «Что? Как? Почему? Каким образом? Где? Какой? Для кого? Для чего?»: - Какая именно модель вас заинтересовала? - Какой бренд предпочитаете? Почему именно этот бренд? - Какие функции для вас важны? Чем будете пользоваться чаще всего?
<u>Альтернативные вопросы</u>	- Вопросы, в формулировках которых содержатся варианты ответов. - Используют для выбора альтернатив, для более определенного понимания потребностей и получения согласия клиента.	«Вас интересует 8 или 16 GB оперативной памяти?» «Предпочитаете модель серого или белого цвета?» «Будете хранить планшет в чехле или без чехла?»
<u>Закрытые вопросы</u>	- Вопросы, предполагающие однозначный ответ «да» или «нет». - Такие вопросы задают для уточнения слов покупателя и для проверки своих предположений о его потребностях.	«Будете использовать на даче?» «Выбираете в подарок?» «Вам нужна компактная стиральная машина?»

Презентация товара

Универсальная формула презентации



Упражнение «Презентация товара»

Потребность	Свойство товара	Связующая фраза	Выгода клиента
	☐	☐	☐
	☐	☐	☐
	☐	☐	☐
	☐	☐	☐



КАРТИНА БУДУЩЕГО

- ☐ « Вы только представьте, в духовой шкаф Вы кладете кусок свежего мяса и через 20 минут у Вас готов ароматный бифштекс».

Ваш пример:



ВКЛЮЧЕНИЕ В ДЕЙСТВИЕ «Эффект котенка»

- ☐ «Смотрите сами, какой удобный холодильник, попробуйте, как легко открываются дверцы, как удобно переключаются режимы».

Ваш пример:



СОБСТВЕННЫЙ ПРИМЕР (пример друзей, постоянных покупателей)

- ☐ «Я маме на 8 марта купил этот чайник, она очень довольна!», «У нас сегодня уже 3 таких ноутбука купили!»

Ваш пример:

Работа с возражением

Примеры частых возражений клиента

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____
6. _____
7. _____
8. _____
9. _____
10. _____

Алгоритм работы с возражением

Название	Содержание
Шаг 1. Выслушать клиента	☐ <i>Дать покупателю понять, что он важен для нас и мы «слышим его»</i>
Шаг 2. Уточнить возражение	Прояснение причин сомнений и возражений клиента. Помощь клиенту в формулировании всего комплекса сомнений и их обобщение. Выявление скрытых потребностей <u>Например:</u> ☐ <i>Что именно Вам кажется ненадежным в этой услуге?</i> ☐ <i>С чем вы сравниваете, когда говорите, что это слишком дорого? Какой Вам видится адекватная цена?</i>
Шаг 3. Принять возражение	☐ Согласие с тем, что клиент имеет право на возражение, а оно в свою очередь имеет под собой почву. Присоединение это выражение понимания и сочувствия переживаниям клиента. Будь то опасение, сомнение, разочарование и т.п. <u>Например:</u> ☐ <i>Да, я понимаю Ваши чувства, не всегда легко и быстро принять такое серьезное решение.</i> ☐ <i>Согласен с Вами, гарантий на вечное использование, увы, никто не даст... Вещи действительно иногда ломаются – такова жизнь</i>
Шаг 4. Предложите решение	☐ Повторная презентация товара/услуги с акцентом на выявленные потребности покупателя. Также важный момент при работе с возражениями это предоставления аргументов. <u>Например:</u> ☐ <i>Предлагаю Вам узнать из каких параметров складывается цена...</i> ☐ <i>Надежность этого продукта определяется его следующими особенностями...</i>

Шаг 2. Уточнение причины сомнений и возражений клиента

1. Скажите, пожалуйста, что именно заставляет Вас сомневаться?
2. Что именно Вы имеете в виду? Можете уточнить?
3. А с чем это связано? В связи, с чем сложилось такое мнение?
4. По каким параметрам сравнивали? Что именно Вам там предложили?
5. Каковы основания Вашего решения? Как именно решали?
6. В чем именно заключаются Ваши опасения? С чем связаны сомнения?
7. Дорого? А недорого - это сколько? Дорого в сравнении с чем?
8. Вас смущает это...или...? Это единственное, что Вас останавливает?
9. Могу я уточнить у Вас, а что для Вас важно?
10. А в чем это проявляется на Ваш взгляд?
11. Насколько удовлетворяют Вас ...?

Шаг 3. Принятие возражения клиента

12. Да, я Вас прекрасно понимаю! Я разделяю Ваши чувства (опасения)...
13. Да, вполне логично.... Да, Я согласен с Вами...
14. Да, понимаю, всегда хочется приобрести именно надежный товар...
15. Спасибо Вам, что сказали мне об этом... Хорошо, что Вы затронули эту тему...
16. Это действительно очень важный момент...
17. Действительно, это бы и мне не понравилось...
18. Отлично, что у Вас уже есть! Это значит, Вы уже многое о них знаете!
19. Вы правы, что обращаете внимание на...
20. Конечно, Вам важно подумать, прежде чем принимать решение...
21. Да, в самом деле, есть, и такая точка зрения... встречался уже с таким мнением
22. Я понимаю, в связи, с чем у Вас сложилось такое мнение
23. Да, многие поначалу сомневаются!

Шаг 4. Предложение решения, повторная презентация товара

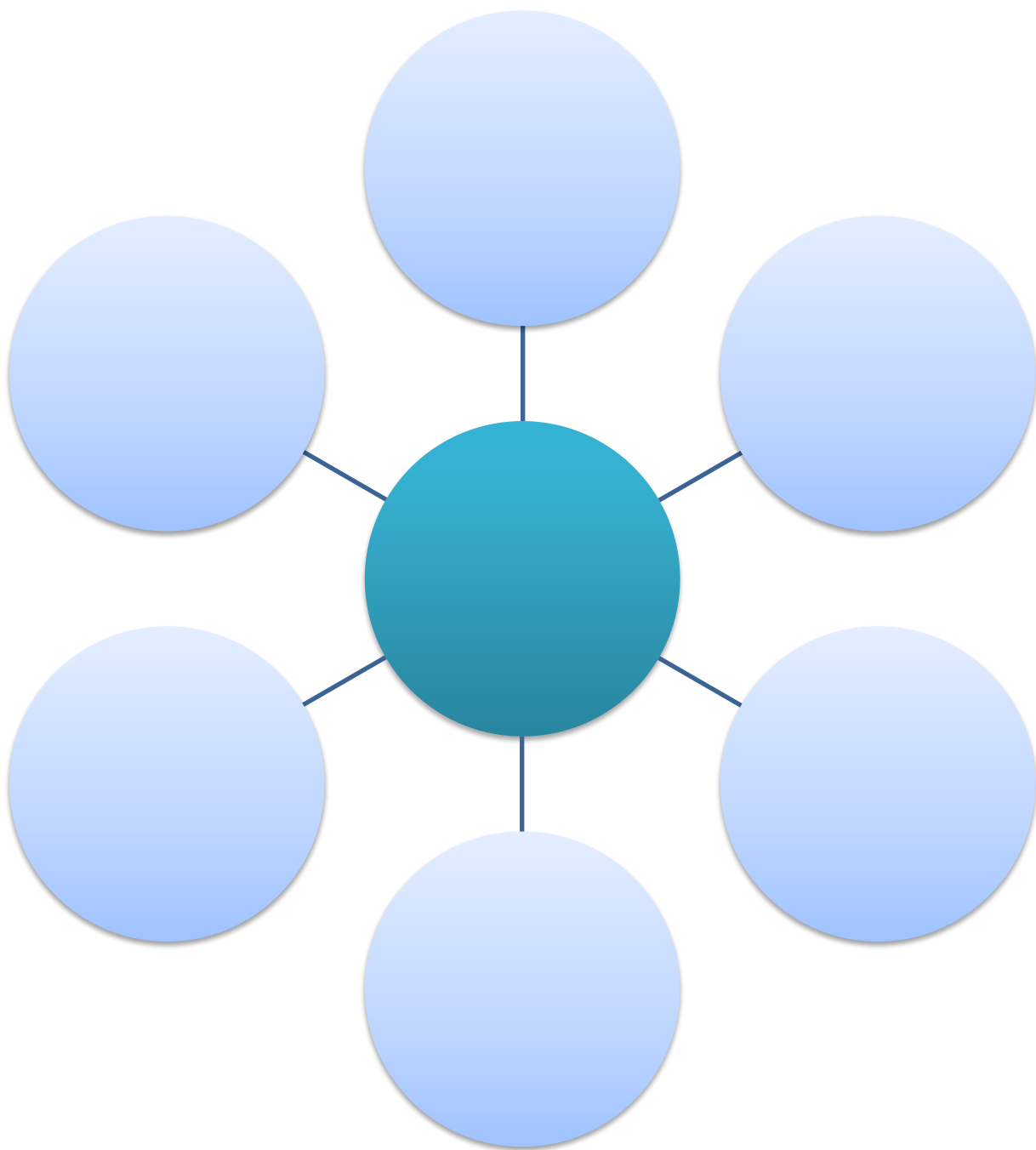
24. Если я правильно понимаю, Ваши сомнения связаны с тем, что.....
25. Если я Вас правильно понимаю, Вам важно, что б ...
26. Из того, что Вы сказали, я понял ..., давайте вместе посмотрим ...
27. Смотрите, Вы сказали: Можно вместе с Вами теперь подумать:...

Возражение покупателя	
Уточните причину	
Принятие врзращения	
Предложите решение	

Возражение покупателя	
Уточните причину	
Принятие возражения	
Предложите решение	

- **Цель:** увеличить среднюю сумму по чеку, порекомендовать дополнительные услуги и товары, отвечающие потребностям Клиента.

Какие товары/услуги возможно предложить клиенту?



Завершение сделки

- ❑ **Цель:** оставить о себе приятное впечатление, сохранить у покупателя желание вернуться к нам снова.

Признаки готовности к покупке:

- ❑ 1. _____
- ❑ 2. _____
- ❑ 3. _____
- ❑ 4. _____

ПРИЕМЫ ЗАВЕРШЕНИЯ СДЕЛКИ:

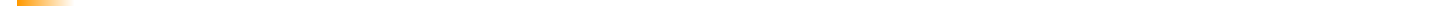
- ❑ **Трех «Да»**
 - Вас устраивает этот размер?
 - Цвет нравится?
 - Здесь все нужные Вам функции?
 - Тогда оформляем?
- ❑ **«Выбор без выбора»**
 - Вы будете покупать в кредит или за наличные?
 - Забирать будете сами или оформим доставку?
- ❑ **«Создание спешки»**
 - Эта модель долго не залеживается.
 - Осталось несколько штук, их быстро раскупают.

Сделка завершилась. Что дальше?

- **Ваши варианты прощания с клиентом:**

- ❑ _____
- ❑ _____
- ❑ _____
- ❑ _____
- ❑ _____

ВАЖНО! *Одинаково доброжелательно прощаемся с Клиентом и в случае приобретения покупки, и в случае, если Клиенту ничего не понравилось.*

[illegible]