



Корпоративный кадровый учебно-методический центр

БАРАШКИН ВЛАДИМИР ИЛЬИЧ
Преподаватель высшей категории

Федеральная
пассажирская компания



Технология успешных продаж

- **Понимания продаж как неотъемлемой части работы проводника.**
- **Компетентность** (знание своего товара и умение его предложить).
- **Уверенность в себе** (чувство собственного профессионализма).
- **Дружелюбия** (принятия пассажира как желанного гостя).

1-й шаг. Подготовка к продаже

- Приведите себя в надлежащий вид (причёска, ухоженные руки, форма).



Презентация

- **Приготовьте презентацию** (на подносе разложите красиво коробочки и пачки с продукцией).



Внутренне настройтесь на продажу

- Я с удовольствием напою пассажиров чаем.
- Я с радостью предложу пассажирам сувениры. (а ещё лучше если вы сами придумаете фразу талисман).



2 шаг. Установите контакт с пассажиром

- **Привлеките внимание пассажира, поприветствуйте его:
Добрый день (вечер, утро)!**



Представьтесь.

Меня зовут Мария я проводник вашего вагона.



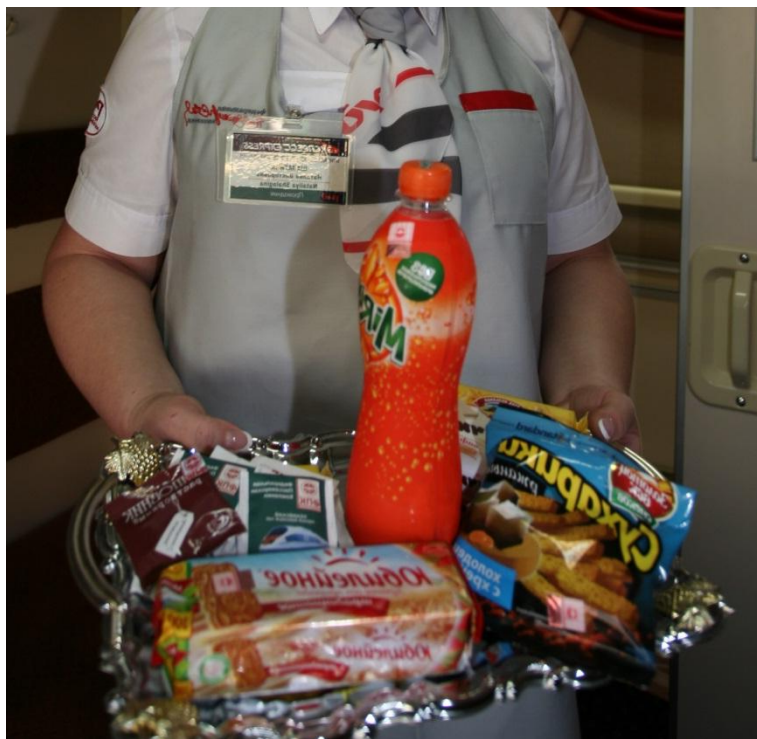
Расположить к себе.

- **Создайте обстановку доброжелательности и доверия (улыбайтесь пассажиру).**



3 Шаг. Выясните пожелание пассажира

- **Спросите что предпочитает пассажир.(У нас в ассортименте есть).**



Прояснение желание пассажира

- **Уточняйте какой чай или кофе предпочитает пассажир.**
- **Употребляйте альтернативные вопросы.**(дайте пассажиру выбор)
- например: Вы предпочитаете чай **или** кофе?
- Вам принести что-нибудь сейчас **или** мне подойти по позже?



4-й Шаг. Расширение информации об ассортименте

- Рассказывайте о товаре.



Демонстрация товара

- **Демонстрируйте товар.**(разложите красиво, если просит посмотреть подайте в руки).



Предложите чайную и иную продукцию

- Если пассажиру сложно определиться подскажите, например: чаще берут вот этот сорт. Мне нравится вот эта газета и т.п.
- Если пассажир осматривает, выбирает товар, не мешайте ему, пока он не попросит о помощи.

5-й Шаг. Если пассажир не согласен.

- **Не навязывайте** (100% продаж не бывает и это нормально, но не опускайте руки!)
- **Согласитесь с правом пассажира на своё мнение.**
- **Пожелание людей изменчивы.** (если пассажир отказался в первый раз, он может приобрести товар позже).

Если пассажир не согласен.

- **Будьте уверены в качестве предлагаемой продукции.**(При необходимости дай те дополнительную информацию о продукции).



Успех ВАШЕМ желании!

- Если **ВЫ** настроены на успех, то количество **ВАШИХ** продаж будет постоянно расти!
- Секреты успеха- это **ВАША** улыбка, энергичность, доброжелательность.

ЖЕЛАЕМ УСПЕХОВ!

Вопросы закрепления

- 1. Ключевые факторы успеха при подготовке к продажам и рекламе.
- 2. Продемонстрируйте презентацию чайной продукции и кондитерских изделий.
- 3. Информирование о реализуемом товаре.
- 4. Внешний вид при продажах.
- 5. Ассортимент предлагаемой сувенирной продукции.
- 6. Лотерея железных дорог.
- 7. Этикет при обслуживании пассажиров чайной продукции и кондитерскими изделиями.
- 8. Установить контакт с пассажиром и выяснить его пожелание.

**Спасибо
за внимание!**