

Как помочь Клиенту купить  
больше?

Специальная инструкция по  
комплексным продажам

# Хочешь

- Увеличить свои повысить свои личные продажи;
- Получить постоянных Клиентов;
- Повысить свой профессионализм;
- И завоевать уважение коллег



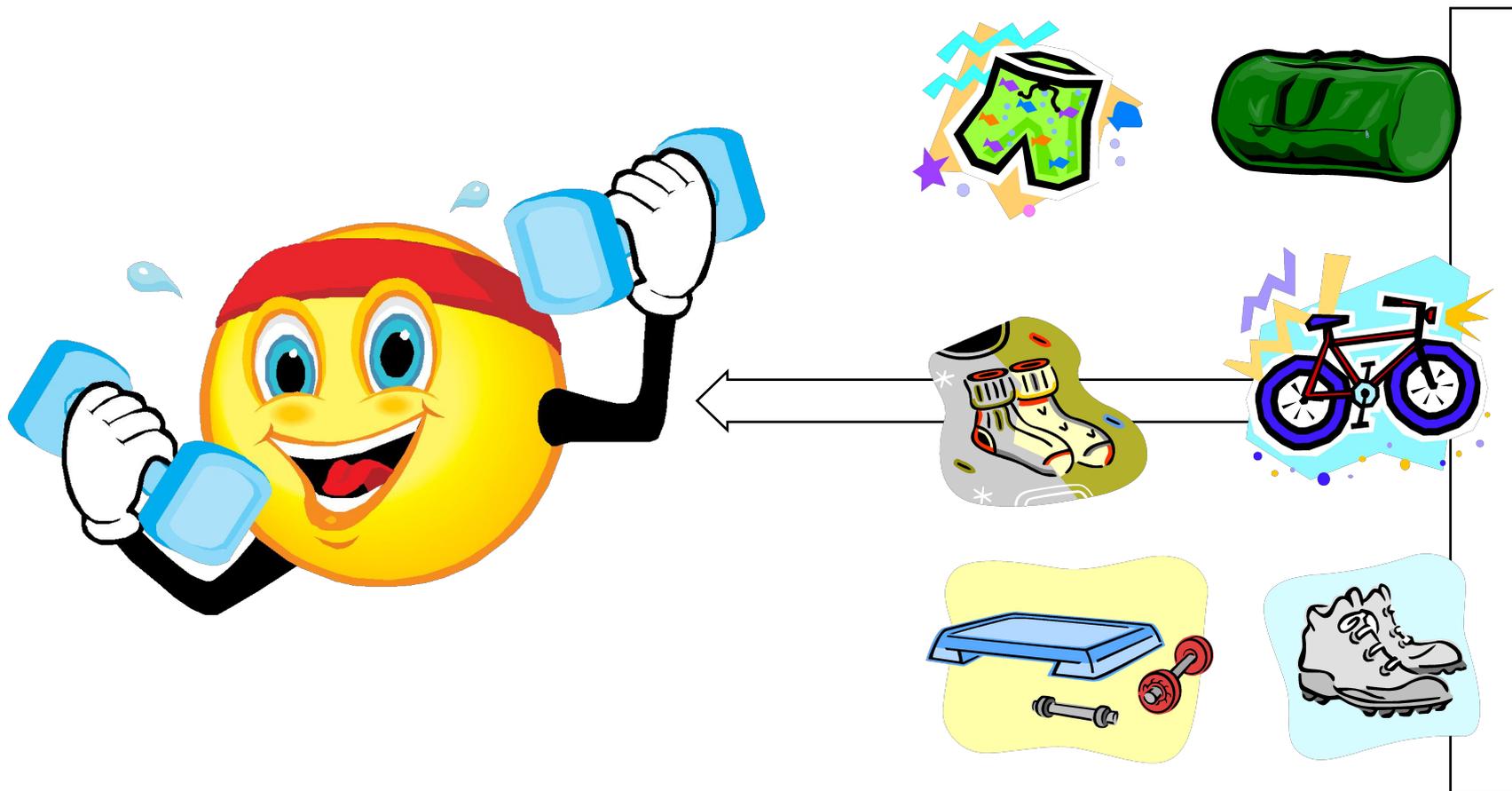
# ЗАПОМНИ

- Успех магазина и всей Компании определяется ростом продаж и увеличением количества постоянных Клиентов;
- Этот успех напрямую зависит от твоего личного вклада в общее дело;
- Твой личный успех, а значит и твои доходы растут вместе с количеством Клиентов и количеством товаров, которые они с твоей помощью приобретают;
- Клиенты стремятся приобрести пользу, а не характеристики и свойства товара!

Значит, лучший продавец – тот, кто  
может каждому Клиенту  
продать максимум пользы!

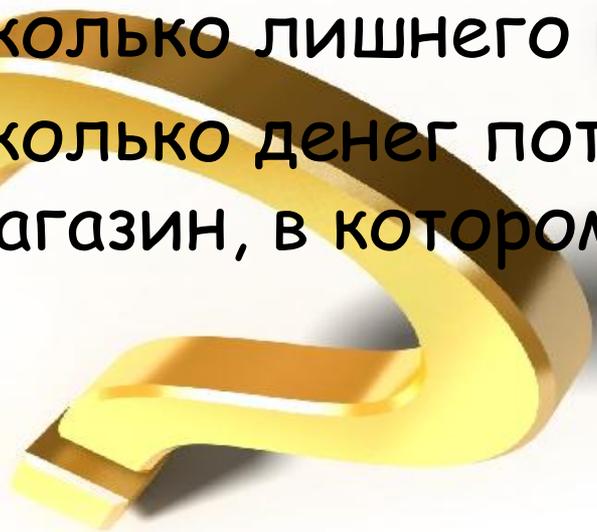
Ты можешь стать ЛУЧШИМ!  
Для этого тебе надо стремиться  
с максимальным качеством  
обслуживать каждого Клиента!

Ты прекрасно знаешь, что в наших магазинах представлен обширный ассортимент, и многие товары тесно связаны друг с другом!



# А теперь ответь:

1. Уверен ли ты, что Клиент знает о нашем ассортименте достаточно, чтобы самому подобрать все, что нужно?
2. Где он купит те товары, которые забудет спросить у нас?
3. Сколько лишнего времени тратит Клиент?
4. Сколько денег потеряешь лично ты и магазин, в котором ты работаешь?



# Комплексное предложение,

включающее

максимальное количество товаров,  
удовлетворяющих потребность,  
сделает покупку для Клиента  
**МАКСИМАЛЬНО ПОЛЕЗНОЙ!**

А тебе поможет продать больше и  
обслужить Клиентов действительно  
качественно и с максимальной выгодой!

КАК?

ЧТО?

КОГДА?

Ты можешь и должен предложить Клиенту, чтобы продажа была максимально комплексной, а впечатление Клиента от посещения магазина и совершения покупки было наилучшим?

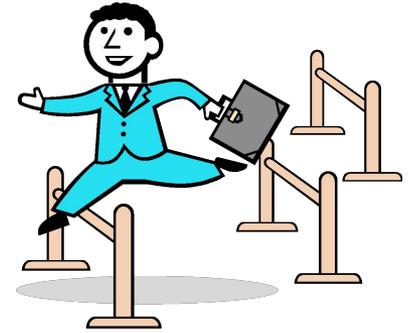
# Часть 1 : Как?

Совершать комплексные продажи тебе поможет ассортимент магазина.

Он уже подобран и представлен в торговом зале так, чтобы повышать комплексность.

Но без ТЕБЯ  
и ТВОЕЙ КАЧЕСТВЕННОЙ РАБОТЫ  
все это теряет смысл...

Значит, дело только за тобой!



Избавься от внутренних барьеров!

Предлагай товары грамотно,  
следуя определенным правилам!



А теперь давай разберемся подробнее...

Если ты опасаясь делать  
комплексные предложения, думая,  
что Клиент воспримет их как  
«впаривание»,

тогда ответ на вопрос:

Что на самом деле  
ты продаешь  
Клиенту?



На самом деле  
обслуживая Клиента,  
ТЫ помогаешь ему  
приобрести:



А комплексное предложение  
увеличивает и дополняет  
приобретенные Клиентом выгоды!

Надежность

Безопасность

Комфорт

Здоровье

Красота



Ну что, уже не так страшно?

Запомни - ты продаешь  
Клиентам уникальные  
возможности!

Вот о них и говори!



# Три правила «Как предлагать дополнительный товар?»



Говори о предлагаемом товаре  
на языке пользы для покупателя!



Предлагай дополнительный товар  
не прямо «в лоб», а обосновывай  
потребность в нем, актуализируй проблему!



Задавай открытые вопросы!  
Покупатель часто сам может прийти  
к пониманию необходимости  
дополнительной покупки!

# Предложение дополнительного товара



**Клиент**

**Я хотел бы приобрести эти роликовые коньки. Очень хочу научиться кататься на роликах.**

**Хороший выбор! Как я понял, Вы новичок. При обучении катанию, особенно на первых порах, Вам вряд ли удастся избежать падений... Поэтому разрешите сразу же предложить Вам комплект защиты и шлем, чтобы уберечь Вас от травм во время учебы.**



# Предложение дополнительного товара



**А где Вы планируете кататься?**

**Скорее всего буду ездить в парк и там  
учиться....**



**Клиент**



**А ролики до парка как будете носить?**

# Предложение дополнительного товара



**Клиент**

**Ой, я об этом не подумал! Наверное, мне нужна сумка... А у Вас есть специальные сумки для роликов?**

**Конечно, у нас большой выбор очень удобных сумок и рюкзаков. Давайте я Вам их покажу, и Вы сможете выбрать максимально подходящую Вам модель.**



# Предложение дополнительного товара

Ух ты, а я бы и не  
подумал об этом!  
Как приятно, что  
этот продавец обо  
мне позаботился!

Здорово! Уберег  
начинающего  
роллера от травм и  
лишнего лишнего  
дискомфорта из-за  
отсутствия сумки.



Клиент



# \* Страница - тренировка

придумай свой пример диалога с Клиентом,  
который бы соответствовал трем правилам «Как?»»

# Часть 2 : Что?

Что может выступать в качестве комплексного предложения?

1. Функциональный комплект
2. Коллекционное предложение  
(товары одной торговой марки  
или одной цветовой гаммы)



1. Товары-спутники



# Функциональный комплект (пример)

Я собираюсь в бассейн, и мне нужен купальник.



Клиент

Отлично! Сейчас я покажу Вам купальники, но еще в бассейне Вам понадобятся очки, шапочка и шлепанцы. Вы уже позаботились об этом?



# Функциональный комплект (пример)



**Клиент**

**Ой, я совсем об этом забыла!  
Спасибо, что подсказали. Давайте  
все это посмотрим.**

**Конечно, я Вам с удовольствием все это  
сейчас покажу, а так же если будет  
интересно, покажу сумки, для того чтобы  
Вам было удобно носить все  
необходимые принадлежности в бассейн.**



# Функциональный комплект (пример)



Клиент

Здорово! Полный комплект,  
хоть сейчас в бассейн!



Отлично поработал!  
Комплексность – 5! И  
Клиент ко мне  
наверняка вернется!



# Коллекционное предложение (пример)



Клиент

Мне нужны спортивные брюки.

Вам необходимы брюки для прогулок или для занятий спортом?



Клиент

Я собираюсь заниматься фитнесом в зале. А что, есть отличия?

# Коллекционное предложение (пример)



**Да, для занятий фитнесом используют более легкий дышащий материал, который поддерживает оптимальную температуру тела, за счет этого Вы сможете чувствовать себя более комфортно во время занятий.**

**Как здорово! Давайте, я примерю пару брюк!**



**Клиент**

# Коллекционное предложение (пример)



**Конечно! И хочу Вам сразу предложить несколько моделей футболок из этой коллекции, чтобы Вы смогли примерить всё это вместе и оценить, насколько они подходят друг к другу.**

**Да, отлично! Их я тоже померю.**



**Клиент**

# Коллекционное предложение (пример)



Клиент

Как же хорошо всё сидит и подходит друг к другу!  
Хорошо, что продавец вовремя порекомендовал.

Когда Клиент доволен, мое настроение на высоте! Это точно мой будущий постоянный Клиент!



Товары-спутники дополняют основной товар и позволяют более эффективно и комфортно его использовать.

Пример 1



- Крылья
- Насос
- Бутылочка для воды

Пример 2



- Неопреновый чехол на ремешок
- Антифог
- Очиститель линзы

Пример 3



- Средства по уходу
- Стельки
- Носки
- Шнурки

# \* Страница - тренировка

1. Приведи примеры товаров-спутников к ассортименту твоего отдела
2. Придумай свой пример диалога с Клиентом.

# Часть 3 : Когда?

Чтобы понять, когда можно осуществить комплексную продажу, пройдемся по всем этапам пирамиды продаж и посмотрим, что ты можешь сделать на каждом из них.



# Установление контакта - основа комплексной продажи.



На этом этапе

твоя главная задача:

заложить фундамент -

завоевать **ДОВЕРИЕ** Клиента!



# Выявление потребностей

Если ты чувствуешь,  
что фундамент заложен прочный –  
приступай к строительству  
комплексной продажи!



Для этого вооружись  
вопросами и внимательно  
слушай ответы на них!  
Выявляй  
комплексную потребность!



# Выявление потребностей

Задавай вопросы

- Открытые
- Уточняющие
- Альтернативные
- Резюмирующий

Внимательно слушай ответы

- Анализируй информацию
  - Фиксируй главные потребности

Чуть позже это поможет тебе сделать Клиенту комплексное предложение и аргументировать его на языке пользы для Клиента!

# Выявление потребностей

Мне нужен велосипед



Клиент

Я бы хотел задать Вам несколько вопросов, чтобы подобрать наиболее подходящий именно для Вас. Как давно Вы катаетесь? И где Вы планируете кататься?



# Выявление потребностей



Клиент

Если честно, последний раз еще в детстве катался. А сейчас собираюсь вечерком в парке покататься.

А что для Вас самое важное в велосипеде и в катании?



Клиент

Хочу, чтобы мне было удобно. Ну и безопасность играет не последнюю роль!



# Презентация товара

**ЕСЛИ ТЫ:**

**выяснил, что Клиенту может понадобиться, и  
помог сформулировать его потребности**

**ТОГДА:**

**смело проводи комплексную презентацию!**



**Каждое свое предложение  
аргументируй на языке  
пользы для Клиента!  
Помни, что ты продаешь  
ВОЗМОЖНОСТИ!**

# Презентация товара

**Тогда я знаю, что Вам предложить!  
Сейчас я покажу Вам велосипед,  
который отличается максимальным  
комфортом. Для Вашей  
безопасности я могу предложить  
Вам шлем. Если же говорить о  
удобстве, то крылья уберегут Вас от  
грязи из-под колес, а фонарь очень  
пригодится при вечернем катании.  
Думаю, это то, что Вам нужно!**



# Презентация товара



Клиент

**Отлично! Давайте все это  
посмотрим.**

**Да, сейчас Вам все это  
покажу и подробно обо всем  
расскажу.**



**Чуть позже надо будет еще  
бутылочку для воды предложить и  
к рюкзакам перейти! Это ведь тоже  
нужно для повышения комфорта!**

## Работа с сомнениями и возражениями

В некоторых случаях развеять сомнения Клиента поможет предложение ему дополнения к выбранному товару.

«Как?» - спросишь ты.



Попробуй сначала сам подумать, какие могут быть варианты.

# Работа с сомнениями и возражениями



**Мне очень нравятся эти кроссовки.  
Смущает только, что они из нубука...  
Боюсь, что они быстро потеряют вид...**

**Клиент**

**Отлично понимаю Ваше беспокойство!  
Действительно бытует такое мнение.  
Поэтому предлагаю Вам вместе с  
кроссовками приобрести специальное  
средство по уходу. Благодаря ему Ваши  
кроссовки долгое время будут  
выглядеть великолепно и прослужат  
Вам несколько сезонов!**



## Работа с сомнениями и возражениями

Итак, фиксируем вывод:

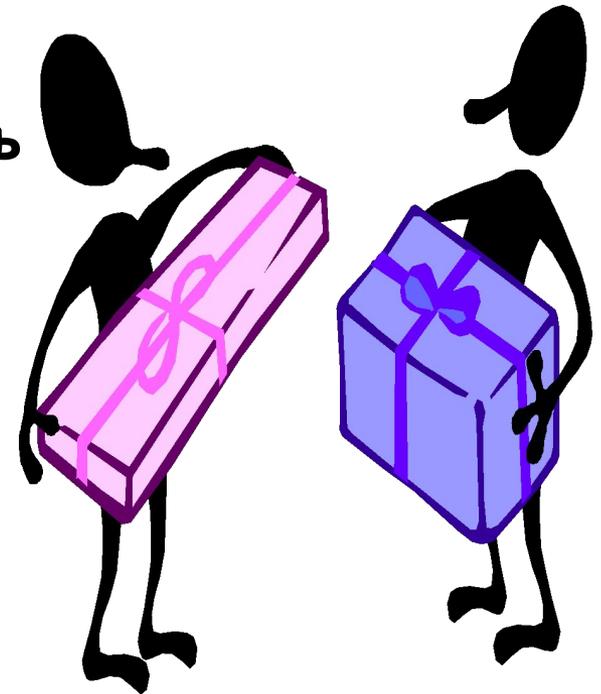


Эффективно проработать  
возражение можно,  
предложив Клиенту  
товары-спутники,  
которые помогут  
более эффективно использовать  
основной товар!

## Завершение сделки

Ты уже достаточно потрудился. И за это время общения с Клиентом его доверие к тебе укрепилось максимально!

Именно поэтому сейчас ты можешь предлагать ему дополнительно все то, на что не решался ранее, но что может быть полезно Клиенту исходя из его потребностей!



# Завершение сделки



**Итак, я возьму велосипед, шлем, крылья, фонарь, а также насос и велосипедную аптечку.**

**Клиент**

**Отличный выбор! Сейчас я все это отнесу на кассу, а перед этим предлагаю Вам еще обратить внимание на бутылочки для воды и велорюкзак. Это очень удобно! Вы сможете взять с собой на велопробег все, что Вам может понадобиться.**



# Завершение сделки



**Клиент**

**А это мысль! Я об этом и не подумал!  
Куда же я буду складывать деньги,  
документы и аптечку для  
велосипеда?**



**Да, давайте  
пройдем и  
подберем Вам  
подходящий  
рюкзак!**

**Все-таки  
хорошо, что  
я предложил  
Клиенту  
рюкзак!**

# \* Страница - тренировка

Опиши здесь свой пример выявления потребности и презентации комплекса

# **\* Страница - тренировка**

**Опиши здесь свой пример работы с возражением Клиента  
с помощью предложения дополнительного товара**

# \* Страница - тренировка

Опиши здесь свой пример предложения Клиенту  
дополнительного товара на этапе завершения сделки

**Именно такое обслуживание,  
когда Клиент посещает магазин  
с максимальной пользой для себя и  
максимальной выгодой для магазина,  
мы и называем  
КАЧЕСТВЕННЫМ ОБСЛУЖИВАНИЕМ!**



## Три секрета о покупателях:



Покупатель, получивший лучшее качество обслуживания и большую пользу от визита в магазин, чем он ожидал, становится ПОСТОЯННЫМ ПОКУПАТЕЛЕМ!

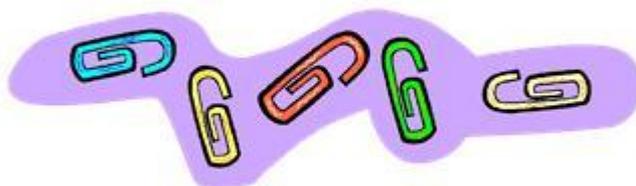
Постоянные покупатели с каждым последующим визитом приобретают БОЛЬШЕЕ КОЛИЧЕСТВО ТОВАРА!

Чем больше пользы получил покупатель при посещении Нашего магазина, тем больше он приведет в наш магазин НОВЫХ ПОКУПАТЕЛЕЙ!

Остается только добавить, что магазины  
«Спортландия» по сути своей –  
МАГАЗИНЫ КОМПЛЕКСНЫХ ПРОДАЖ!

Обрати еще раз внимание на товары,  
которые окружают тебя в магазине –  
очень многое так или иначе  
связано и сочетается друг с другом!

Но ключевое звено – это  
ТЫ и ТВОЙ ПРОФЕССИОНАЛИЗМ!



Хорошего спроса на ваши  
товары и доброжелательных  
покупателей!

