

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



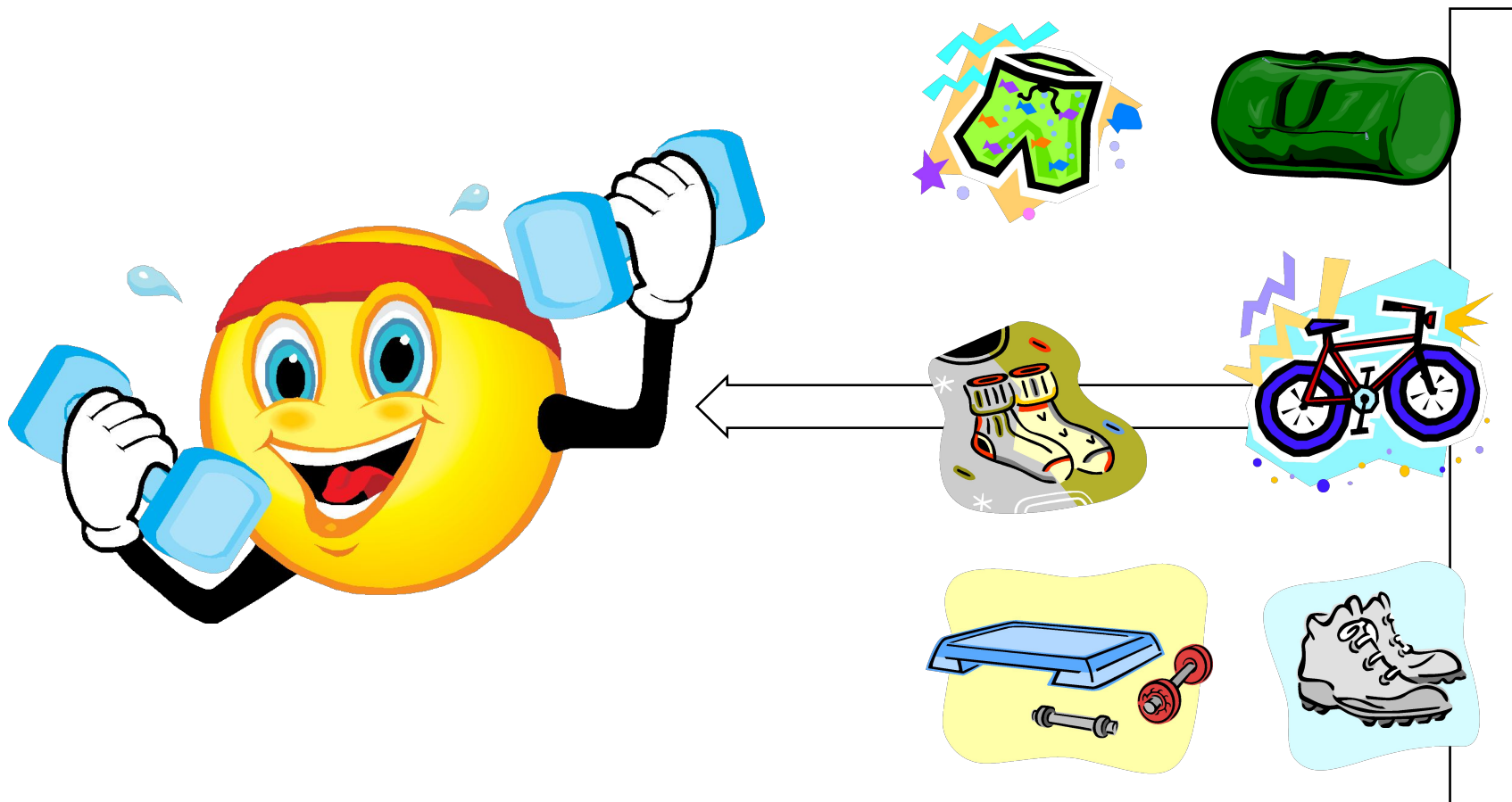
ЗАПОМНИ

- 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!

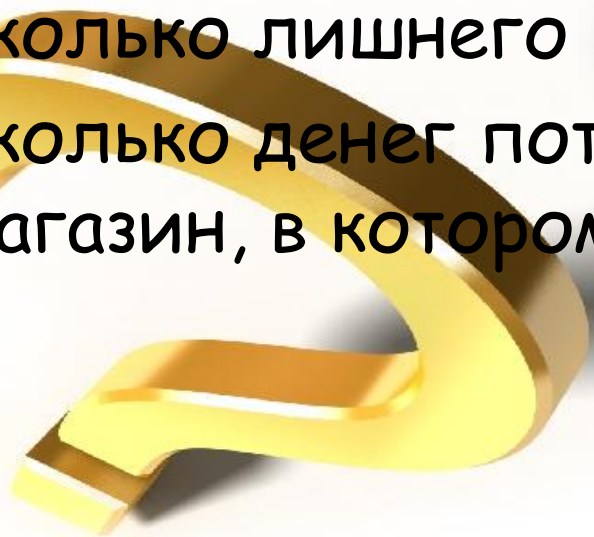
Ты можешь стать ЛУЧШИМ!
Для этого тебе надо стремиться
с максимальным качеством
обслуживать каждого Клиента!

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?

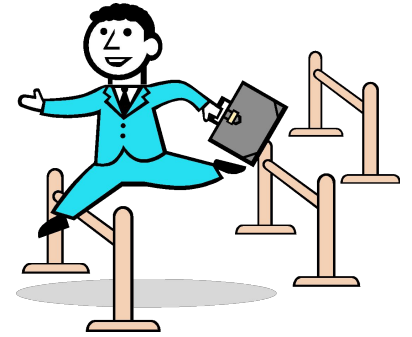
Часть 1 : Как?

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



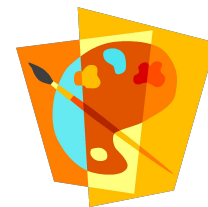
* Страница - тренировка

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!

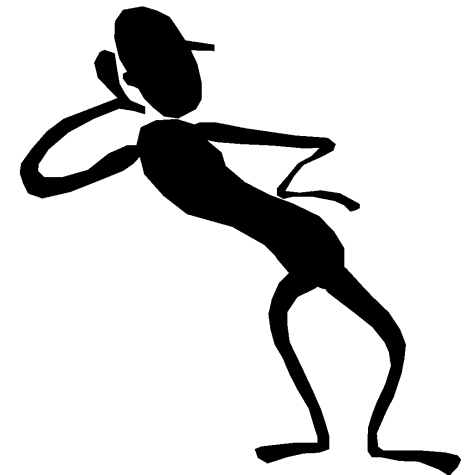


Выявление потребностей

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:

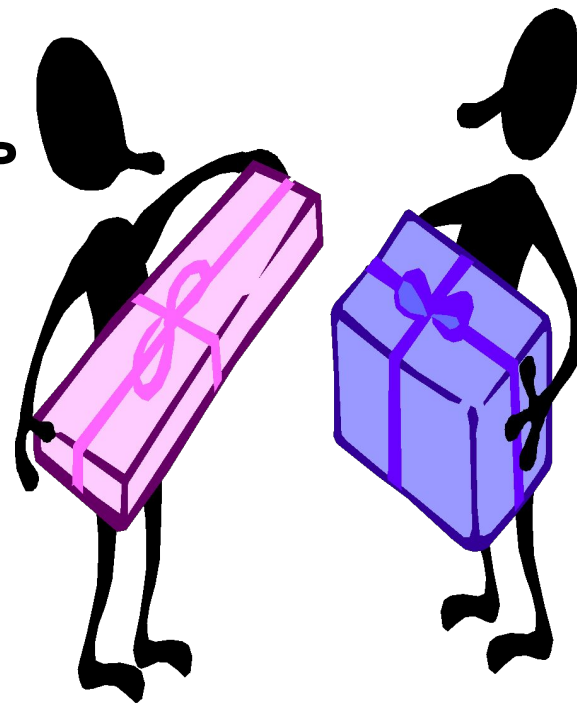


Эффективно проработать
возражение можно,
предложив Клиенту
товары-спутники,
которые помогут
более эффективно использовать
основной товар!

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!

