

1 «П» Приветствие покупателя

ЦЕЛЬ ЭТАПА: создать позитивный настрой на выбор у покупателя

1
ПРАВИЛ
0

Обрати внимание на покупателя в течение 1-й мин.

Добрый день!

2
ПРАВИЛ
0

Начни работу с покупателем в течение 3-х минут с момента его входа в магазин

Добрый день!

3
ПРАВИЛ
0

Приветствуй покупателя позитивной фразой

Я приветствую вас в нашем магазине!
Рад видеть вас в нашем магазине!
Сегодня отличный день для отличного выбора!

4
ПРАВИЛ
0

Информируй покупателя об акции

Сегодня в нашем магазине проходит акция, благодаря которой при покупке встроенной плиты, ее установку наш магазин вам дарит в подарок!

5
ПРАВИЛ
0

Если занят, сообщи покупателю о том, что с ним начнут работу через 3 минуты и поблагодари его

Я сейчас обсуждаю с покупателем достоинства этого холодильника. В течение 5-ти минут к вам подойду либо я, либо другой продавец, чтобы помочь сделать лучший выбор. Спасибо за понимание!

1
ПРАВИЛ
О

Выясни потребности с причин, побудивших клиента прийти к нам:

«Что именно вы хотите приобрести?»

2
ПРАВИЛ
О

Выясни для кого приобретается данный товар?

*«Кто будет пользоваться техникой?/Кто-то кроме вас будет еще пользоваться техникой?»
«Расскажите, для кого приобретается техника?»*

3
ПРАВИЛ
О

Выясни Прошлый опыт покупателя

*«Вы пользовались до этого «навигатором, утюгом?»
«Это ваш первый опыт покупки планшета/мультиварки?»*

4
ПРАВИЛ
О

Проясни, для каких целей приобретается техника

*«Для чего вы покупаете ноутбук?/ для работы, для развлечений, для игр?»
«С какой целью вы приобретаете фотоаппарат/принтер/телефон?»*

5
ПРАВИЛ
О

Выясни пожелания покупателя к новой технике

*«Какие функции хотели бы видеть в новой технике?»
«Скажите, пожалуйста, что для Вас является самым важным при выборе стиральной машины (холодильника, ноутбука, смартфона и т.д.)?»*

6
ПРАВИЛ
0

**Завершение выяснение
потребностей**

*«Как планируете ухаживать за техникой?»
«Кто будет настраивать/подключать?»*

7
ПРАВИЛ
0

**Подведи итоги и
резюмируй
потребностей
покупателя**

**«Итак, если я правильно вас
понял.....»**
*«Правильно ли я понимаю, что вы
хотите.....» и далее кратко
перечисляем основные потребности
клиента.*

8
ПРАВИЛ
0

Поблагодари за ответы

"Спасибо за Ваши ответы"
**"Отлично, теперь я смогу подобрать то,
что необходимо именно Вам!"**

**1
ПРАВИЛ
О**

Всегда начинай презентацию с предложения более дорогого товара и услуг!

**2
ПРАВИЛ
О**

Используй язык выгод и понятные слова при презентации технологий продукта и услуги, ссылайся на слова покупателя при презентации:

«Вы говорили, что...», «этот АКС позволит вам..., потому что вы говорили, что в прошлом у вас были проблемы именно из-за отсутствия этого...»

**3
ПРАВИЛ
О**

Презентуй аксессуары и услуги одновременно с товаром, показывай, как их использование обеспечит комфорт пользования техникой

«Вы говорили, что в прошлом у вас была проблема, потому что..., именно поэтому я обращаю ваше внимание, что услуга XXX, приобретенная с этим товаром, позволит вам...»

**4
ПРАВИЛ
О**

Приведи личный пример использования товар + услуга, или товар + аксессуар

«К этому телевизору я купил беспроводные наушники. Знаете, как удобно, когда я могу смотреть свой сериал и не мешать спать детям/ близким?»

**5
ПРАВИЛ
О**

Всегда запрашивай мнение покупателя, уточняй соответствие предложенного товара и услуг его потребностям

«Что вы думаете о таком использовании?», «Для вас это удобное решение?», «Это то, что мы обсуждали», «Как вы считаете, эта услуга позволит вам...?»

6
ПРАВИЛ
О

Всегда озвучивай акцию на товары в соседнем отделе и предлагай акционный товар покупателю в презентации

«Как я понял, вы делаете ремонт в квартире? Вы сегодня действительно удачно зашли! Сегодня в нашем магазине при покупке варочной поверхности установка в подарок»!

7
ПРАВИЛО

Всегда уточняй наличие бонусной карты у покупателя и описывай преимущества бонусной программы на языке выгод.

8
ПРАВИЛО

Всегда считай количество бонусов на бонусной карте покупателя в РУБЛЯХ или ПРОЦЕНТАХ!

1
ПРАВИЛ
О

**ВЫСЛУШАЙ КЛИЕНТА
ВНИМАТЕЛЬНО, НЕ
ПЕРЕБИВАЯ**

ВЫСЛУШАЙ!

2
ПРАВИЛ
О

**ПРИСОЕДИНИСЬ
К МНЕНИЮ
ПОКУПАТЕЛЯ.** Признай
право клиента так
думать.

- * Вопрос...(качества, цены, сборки и пр.) безусловно важен...
- * Я вижу вы человек, который знает цену деньгам

3
ПРАВИЛ
О

**УТОЧНИ СУТЬ
ВОЗРАЖЕНИЯ,** почему
покупатель так думает

- * Что для вас значит...(дорого, дешево, качественно)?
- * Что вас смущает?
- * Где именно...(вы видели цены дешевле)?
- * А у вас есть опыт установки программ?

4
ПРАВИЛ
О

**СООБЩИ СВОИ
УБЕДИТЕЛЬНЫЕ
АРГУМЕНТЫ**

Сейчас многие производители переводят свои заводы в Китай. При этом техника проходит строгий контроль качества, который обеспечивает гарантия от известного производителя. И вы покупаете технику от мирового Бренда, который дорожит своей репутацией!

5
ПРАВИЛ
О

**УТОЧНИ, СМОГ ЛИ
ОТВЕТИТЬ НА ВОПРОС
КЛИЕНТА,**
заклучи **К**онтракт

- * Я ответил на ваш вопрос?
- * У вас остались еще вопросы?
- * Согласитесь, это удобно?

1
ПРАВИЛ
О

**Задай закрытый вопрос
для завершения покупки**

Это то, что вы хотели? Это соответствует тому, что мы обсуждали? Оформляем?

2
ПРАВИЛ
О

**Задай альтернативный
вопрос для
завершения покупки**

Будете забирать товар сами или оформить для вас доставку? Оплачивать удобнее наличными или в кредит?

3
ПРАВИЛ
О

**Расскажи покупателю,
что необходимо
сделать для получения
товара**

Сейчас с этой выпиской вам необходимо пройти на кассу, я вас провожу. После оплаты я вынесу ваш товар и мы с сервисным специалистом его проверим. Это займет около 15 минут. Вам помочь донести товар до машины?

4
ПРАВИЛ
О

**Похвали выбор
покупателя в любой
момент консультации**

Вы сегодня сделали действительно удачный выбор! Благодарю вас за покупку в нашем магазине!

5
ПРАВИЛ
О

**Поблагодари
покупателя, пригласи
его прийти снова и
попрощайся**

Благодарю вас за покупку в магазине Эльдорадо, буду рад снова видеть вас в нашем магазине. Всего доброго!