

ТЕХНИКА РОЗНИЧНЫХ ПРОДАЖ И СТАНДАРТЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ В МАГАЗИНАХ AYDINLI GROUP RUSSIA

ДОБРО ПОЖАЛОВАТЬ!



Содержание

- Кто такой клиент?
- Что такое обслуживание?
- Первая впечатление глазами клиента
 - Внутренний вид магазина
 - Внешний вид магазина
 - Внешний вид персонала
- Встреча клиентов
- Общение
 - Вербальное общение
 - Невербальное общение
 - Жестикуляция и мимика



Содержание

- Дополнительная и альтернативная продажа
- Услуги на кассе
 - Встреча клиентов
 - Обязанности кассира
 - Проводы клиентов
- Послепродажное обслуживание
- Оказание дополнительных услуг при покупке

Кто такой клиент?



- ❖ Причина нашего существования
- ❖ Смысл нашей работы

Чего ожидает от нас клиент?



Нестандартное обслуживание!

Мы продаем не товар!

**Мы продаем эмоции, настроение, стиль,
оригинальность, желание вернуться ещё раз в
магазин!**

В чем важность хорошего обслуживания?

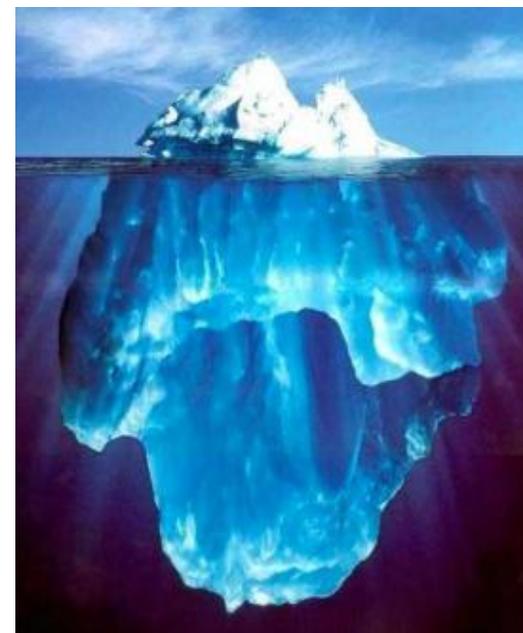
ВСЕГДА ПОМНИТЕ,
ЧТО....

- 40% покупателей меняют магазин из-за плохого обслуживания. И только 9% из-за цены.

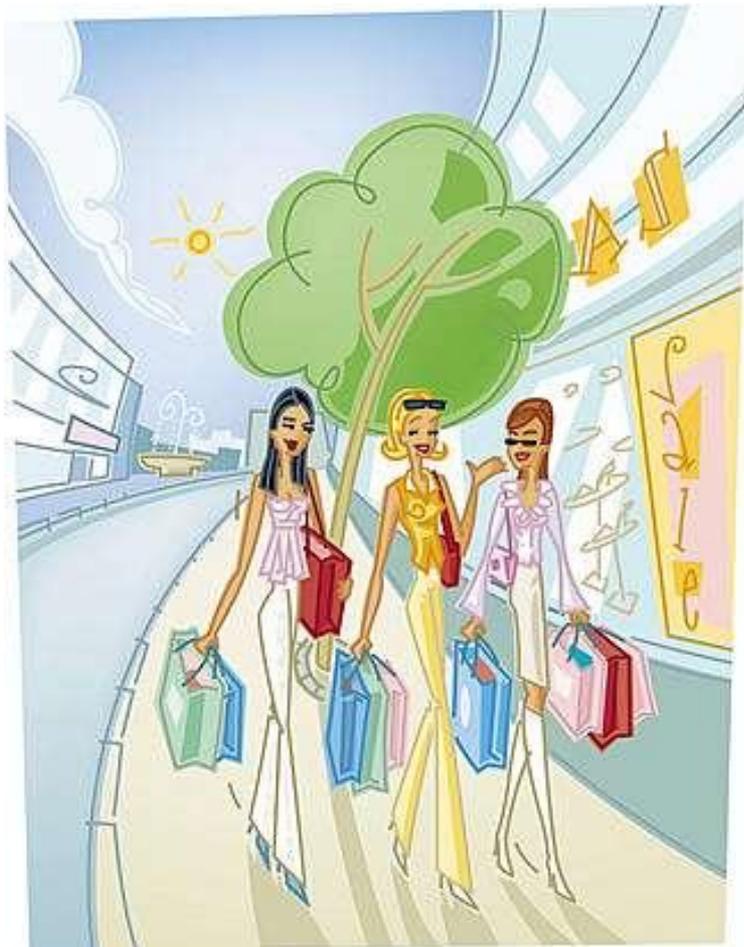


- «Эффект айсберга»

Недовольные обслуживанием покупатели уводят из магазина 10 человек, а довольные приводят только 2.



Первое впечатление



Внешний вид магазина

Внутренний вид магазина

Внешний вид персонала

Внешний вид магазина



❖ Витрина

❖ Вывеска

❖ Экстерьер

❖ Освещение



Внутренний вид

- ❖ Концепция магазина
- ❖ Атмосфера
- ❖ Освещение
- ❖ Цвета

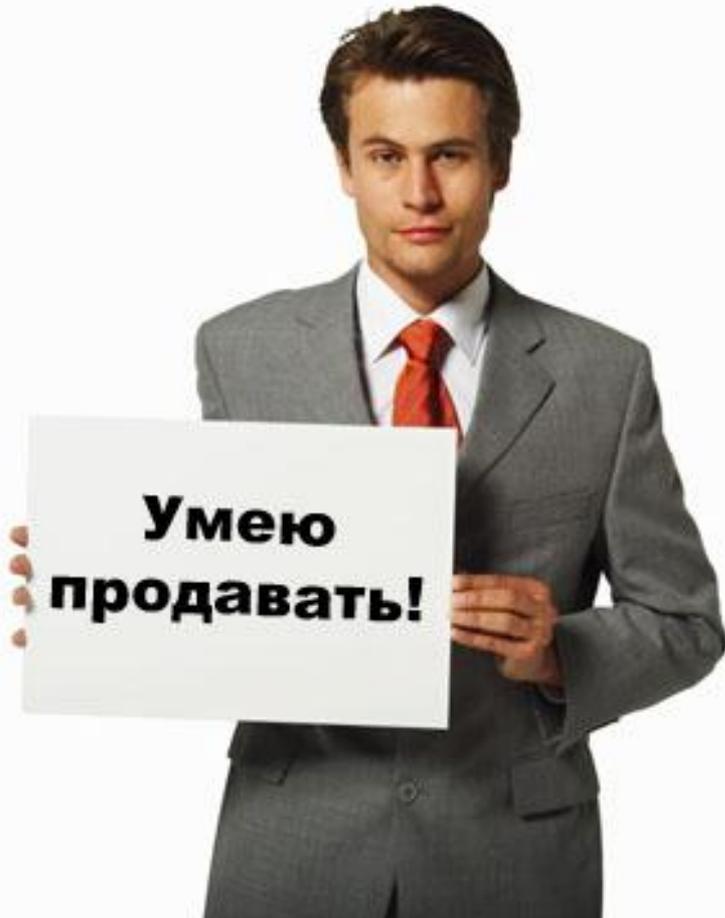


- ❖ Внутренняя обстановка
- ❖ Чистота
- ❖ Вентиляция
- ❖ Музыка
- ❖ Запах



cacharel

Внешний вид персонала



- Прическа
- Кожа
- Макияж
- Маникюр
- Одежда
- Обувь
- Аксессуары
- Гигиена

Чего нельзя делать в открытом магазине?



Что нужно делать в отсутствие клиента?



Встреча покупателей



Снаружи так
много людей, а у
нас ни души!



ОБСЛУЖИВАНИЕ ПОКУПАТЕЛЕЙ



3 БЛОКА ПРОДАЖ



ПРОДАЙ СЕБЯ!

- Сотрудник магазина всегда прекрасно выглядит: **лицо, прическа, руки, униформа!**
- Сотрудник магазина **всегда улыбается** клиентам и коллегам. У него всегда хорошее настроение и он доброжелательно настроен по отношению к каждому клиенту.
- Сотрудник магазина – **профессионал**. Он отлично знает не только ассортимент, но и типы фигуры и внешности для того, чтобы всегда понимать, что наверняка подойдет или не подойдет покупателю.
- Сотрудник магазина – это не предмет интерьера магазина, а **личный проводник** покупателей в мир стиля.

ПРОДАЙ КОМПАНИЮ!

Рассказывайте о бренде!

Рассказывайте о коллекциях!

Рассказывайте о качестве, об эксклюзивности и об услугах магазина!



cacharel



3 БЛОКА ПРОДАЖ



ПРОДАЙ ПРОДУКТ!

Сотрудник магазина не продает вещи, он продает эмоции! Одежда способна сделать человека увереннее и счастливее. А получаемое удовольствие, пусть даже от покупки, очень важно для человека.

Каждая вещь в коллекции комбинируется с какими-либо ещё! Поэтому продавцу не составляет никакого труда подобрать для своего клиента total look.

Не заискивайте перед покупателем, уважайте себя и его! Искренность и фальшь распознаются очень легко! Не фамильярничайте с клиентами, но искренне выражайте свои эмоции, когда вам нравится их выбор.

Сотрудник магазина – это личный стилист покупателя! Он не оставляет покупателя одного в зоне примерки и активно участвует в окончательном выборе вещей для покупки.

Любите вещи, которые вы продаете! Получайте удовольствие от того, что вещь нашла своего покупателя!



ЭТАПЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОКУПАТЕЛЕЙ

ПРИВЕТСТВИЕ и ЗНАКОМСТВО

ВЫЯВЛЕНИЕ ПОТРЕБНОСТЕЙ

ПРЕЗЕНТАЦИЯ, ПРЕДЛОЖЕНИЕ ТОВАРА, АРГУМЕНТАЦИЯ

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ и ПЕРЕКРЕСТНЫЕ ПРОДАЖИ

ПРИМЕРОЧНАЯ

РАБОТА С ВОЗРАЖЕНИЯМИ

ОСОБЫЕ и ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ

ОФОРМЛЕНИЕ ПОКУПКИ и ПРОЩАНИЕ



Приветствие и Знакомство

Цель этапа «Знакомство» - расположить клиента к себе, вызвать доверие, выйти на уровень общения, позволяющий задавать большее количество вопросов.

При установлении контакта важно обращать внимание на то,

Что ВИДИТ клиент

- Открытая поза
- Демонстрация ладоней
- Контакт глаз
- Правило «вытянутой руки»
- Улыбка

Что СЛЫШИТ клиент

- 1) Приветствовать (*Добрый день! Здравствуйте!*)
- 2) Дать время осмотреться (*15 секунд*)
- 3) Подойти и сказать контактную фразу

Критерии контактной фразы:

- *Короткая*
- *Необычная*
- *Привлекающая внимание*

Варианты контактных фраз:

- *Давайте, мы подберем самую лучшую вещь именно для вас?*
- *Чем вы решили себя порадовать?*
- *Эта модель есть ещё в другом цвете – я с удовольствием Вам покажу!*



ПРЕДЛОЖЕНИЕ: ВЫЯВЛЕНИЕ ПОТРЕБНОСТЕЙ

Алгоритм снятия запроса:

1. Задаем вопросы
2. Активно слушаем
3. Резюмируем
услышанное



ОТКРЫТЫЕ

позволяют собрать максимальный объем информации за короткий промежуток времени. Это вопросы, на которые нельзя ответить «да». Открытые вопросы: КАКОЙ, ЧТО, ЧЕМ, КАК, КОГДА, ДЛЯ ЧЕГО.

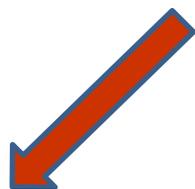
ЗАКРЫТЫЕ

Уточняют информацию, предоставляя односложные ответы «да»/«нет»

АЛЬТЕРНАТИВНЫЕ

это вопросы, в тексте которых уже содержатся два или более вариантов ответов. Строятся с помощью разделительных союзов ИЛИ /ЛИБО

Какой продукт хочет
покупатель



ДЛЯ СЕБЯ



В ПОДАРОК



ХАРАКТЕРИСТИКИ ЖЕЛАЕМОЙ ПОКУПКИ

- Стиль
- Желаемый цвет
- Модель
- Для события или повседневной носки
- Спонтанная покупка или в рамках определенной суммы.



Активное слушание



- ❖ Не прерывать собеседника
- ❖ Сфокусироваться на речи собеседника
- ❖ Уделять внимание не на то *как*, а на то, о чем ведется повествование собеседника
- ❖ Время от времени повторять слова собеседника
- ❖ Одобрять слова собеседника

Уделяйте внимание клиенту!



Здесь есть
кто-нибудь?

Ой, и не
говори, это
было супер ...

Какой вчера
был крутой
матч!

Уделяйте внимание клиенту!



О, кто-то
прислал мне
сообщение...

Мне нравятся
эти брюки! Я
хотел бы их
померить.

Уделяйте внимание клиенту!

Все спрашивает и спрашивает пусть сразу покупает...

Я хотел бы знать, что это за материал?

Уделяйте внимание клиенту!

Как хорошо
он знает свой
товар...



Эта рубашка
полностью
соответствует
тому, что Вы
ищите!

Уделяйте внимание клиенту!



Вот эта рубашка мне нравится...

Да, это вещь вам очень подходит!

ПРЕЗЕНТАЦИЯ, ПРЕДЛОЖЕНИЕ ТОВАРА, АРГУМЕНТАЦИЯ

Цель этапа «Презентация» - показать нужный клиенту товар с точки зрения выгод его приобретения.

КРИТЕРИИ УСПЕШНОЙ ПРЕЗЕНТАЦИИ ПРОДУКТА:

- Предлагаем 2-3 модели на выбор
- Говорим на понятном покупателю языке
Лаконичность = емкость + краткость
- Говорим только о плюсах продукта
- ДАЕМ ПОДДЕРЖАТЬ ВЕЩЬ (эффект котенка)



ПРЕЗЕНТАЦИЯ, ПРЕДЛОЖЕНИЕ ТОВАРА, АРГУМЕНТАЦИЯ

Советы:

1. Держите продукт двумя руками – как **сокровище!**
2. Покупателю проще определиться, когда мы рассказываем о продукте.
3. Для примерки обуви предлагайте правую туфлю.
4. Если покупатель решил примерить вещь, не загораживайте собой зеркало.

ИЗБЕГАЙТЕ

- Примерять продукт на себе
- Держать руки в карманах
- Принимать закрытую позу



ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ И ПЕРЕКРЕСТНЫЕ ПРОДАЖИ

- Покупатель приобретает то, что изначально не планировал
- Чаще всего это вещь, сочетающаяся с основной покупкой
- Перекрестные продажи всегда зависят от качества обслуживания покупателя



ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ И ПЕРЕКРЕСТНЫЕ ПРОДАЖИ

Преимущества перекрестных продаж

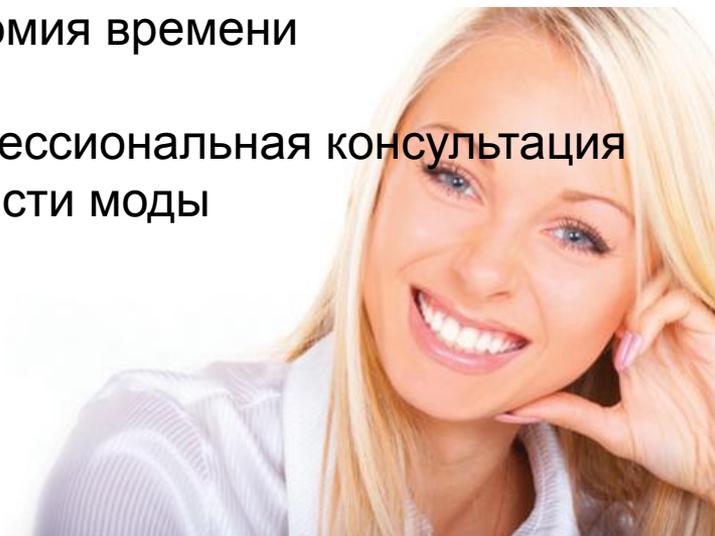
Для МАГАЗИНА

- Предвосхищение ожиданий покупателя
- Доверие
- Увеличение продаж



Для ПОКУПАТЕЛЯ

- Покупка идеально сочетающихся вещей
- Экономия времени
- Профессиональная консультация в области моды



ПРИМЕРОЧНЫЕ

«Горячая» зона

- Сопровождайте покупателя в примерочную
- В примерочных должно быть чисто
- Давайте покупателю возможность примерить вещь спокойно и обстоятельно
- Показывайте свою доступность и готовность помочь
- Убедитесь, что покупателю нравится то, что он меряет
- Помните о перекрестных продажах и альтернативе
- Предлагайте дополнительные услуги

Покупатель в примерочной полностью в вашей власти!

ВЫ НЕ ДОЛЖНЫ...

- Оставлять покупателя одного
- Поворачиваться спиной
- Терять интерес



cachan

РАБОТА С ВОЗРАЖЕНИЯМИ



ВОЗРАЖЕНИЯ ЧТО ЭТО?

Любые сомнения покупателя в отношении продукта

НО...

Если мы будем корректно работать с возражениями, то сможем сделать продажу!

ЗАТЕМ...

В случае жалобы, мы должны выявить настоящую причину недовольства. Выявив причину, мы можем сформировать новую потребность к покупке.

КАК РАБОТАТЬ С ВОЗРАЖЕНИЯМИ

- Создайте позитивную атмосферу
- Продавец-консультант всегда действует как модный консультант
- Не перебивайте покупателя
- Активное слушание
- Задавайте вопросы
- Ищите альтернативу

1) Выслушать: слушать возражение или сомнение покупателя, сочувственно кивая и не вербально показывая, что вам важно, что говорит покупатель.

2) Присоединиться: - Да, есть такое мнение... - Я вас понимаю... - У меня тоже такое было...

3) Уточнить: *(уточняем доброжелательно, с желанием понять человека)*

- Что именно вы имеете в виду? - Почему вы так решили? - Откуда у вас такая информация?

4) Ответить *(через «да»)*

- И в то же время... - Да, и вместе с тем...

РАБОТА С КЛИЕНТОМ



ЗНАКИ ТОГО, ЧТО ПОКУПАТЕЛЬ ГОТОВ К ПОКУПКЕ

Эти сигналы дают нам понять, что покупатель определился с выбором

Их нужно определять вовремя для того, что бы не потерять психологический контакт с покупателем и не закрыть продажу раньше времени

ВОЗМОЖНЫЕ СИГНАЛЫ О ГОТОВНОСТИ КУПИТЬ:

- Покупатель советуется с друзьями
- Спрашивает мнение у продавца
- Спрашивает об условиях гарантии
- Спрашивает о способах оплаты

ОСОБЫЕ УСЛУГИ

❖ УСЛУГИ ПОРТНОЙ

❖ FASHIONALITY CARD

❖ СМС ОПОВЕЩЕНИЯ

❖ ЗВОНКИ И ОПОВЕЩЕНИЯ

❖ ТРАНСФЕР ИЗ ДРУГОГО МАГАЗИНА



СОВЕТЫ ДЛЯ УСПЕШНЫХ ПРОДАЖ

Используйте те же обороты речи, что и покупатель

Перед тем, как сказать свое мнение, выясните, что именно нужно покупателю



Объясняйте только те характеристики товара, которые могут быть интересны покупателю

Используйте короткие и ясные предложения

ЗАВЕРШЕНИЕ ПРОДАЖИ

Консультант сам относит вещь на кассу!



Завершение процесса продажи не менее важно, чем её начало!

- Вы должны любить вещи, которые продаете, а значит с удовольствием отдавать их в руки покупателей.
- Ваш коллега на кассе может и должен предложить какую-то дополнительную вещь.
- Комплимент клиенту - «Вы сделали отличный выбор!».
- Рассказывайте про каталог и про карты.
- Необходимо бережно упаковать вещи и вынести пакет с покупкой из-за кассовой зоны и отдать в руки покупателю.
- Обязательно говорите покупателю, что будете ждать его следующего визита!



Поскорее бы
он ушел...

Какое
неприветливое
лицо... может мне
передумать?

Она даже не
смотрит на
меня!

Какая она
улыбчивая!



Обязанности кассира

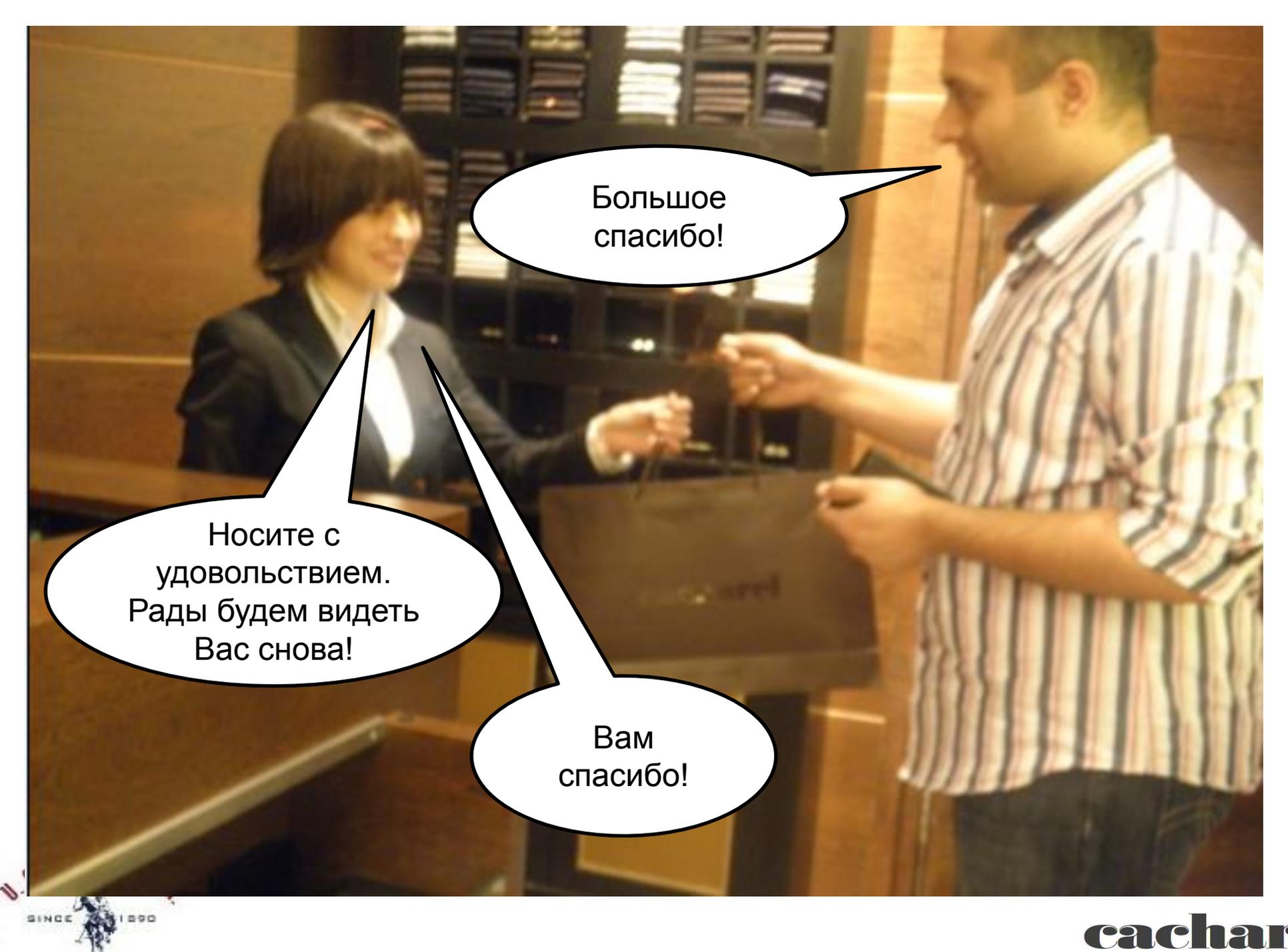
- ❖ Приветствовать клиента,
- ❖ Быть улыбчивым,
- ❖ Напоминать об имеющихся привилегиях,
- ❖ Безукоризненно и быстро осуществлять операции на кассе,
- ❖ Содержать кассу в чистоте и порядке
- ❖ Обеспечивать подарочными и простыми пакетами, выдавать сдачу

и все документы в полном объеме



ПРОВОЖАЕМ КЛИЕНТА





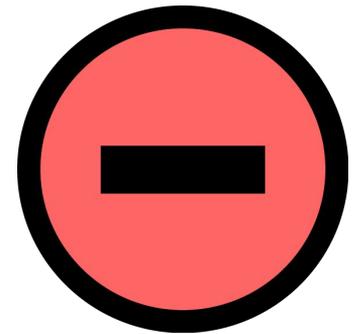
Большое
спасибо!

Носите с
удовольствием.
Рады будем видеть
Вас снова!

Вам
спасибо!

Фразы, используемые при прощании с клиентом

Фразы, которые не следует использовать



Фразы, которые следует использовать



ВОЗВРАТ И ЗАМЕНА ТОВАРА

ОЙ-ОЙ-ОЙ!
КЛИЕНТ ИДЕТ
ВОЗВРАЩАТЬ
ТОВАР!





**Передача другим лицам ощущений,
мыслей и знаний любым доступным
способом.**

ЭЛЕМЕНТЫ ОБЩЕНИЯ



Навыки вербального общения

- ❖ Не глотайте и не путайте слова,
- ❖ Не используйте непонятные и ненужные слова,
- ❖ Не используйте жаргонизмы и сленг,
- ❖ Повышайте и понижайте голос в уместное время,

❖ Правильно и четко произносите слова,



Навыки вербального общения

❖ Выбирайте тон голоса согласно теме и уровню

общения,

❖ Не прерывайте внезапно разговор,

❖ При общении следите за жестикомуляцией и

МИМИКОЙ,

идывайте ненужные подробности,



Речь и тон голоса

- ❖ Уровень / Высота звука
- ❖ Темп речи
- ❖ Колебание / Тонкость-толщина
- ❖ Приятный тембр голоса



Эффект «зеркала»

cachan

Речь и тон голоса

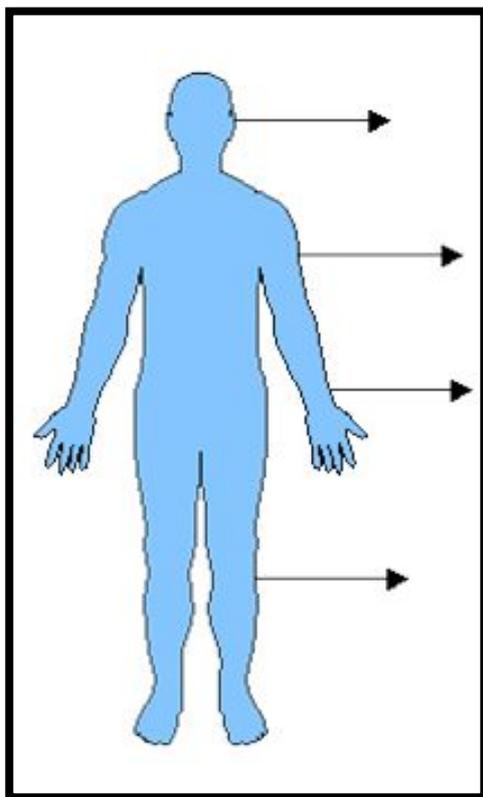


РОДОДЕНДРОН

Язык тела



Расстояние между людьми



Запретное расстояние

0-30 см

Интимное расстояние

30-100 см

Социальное расстояние

100-250 см

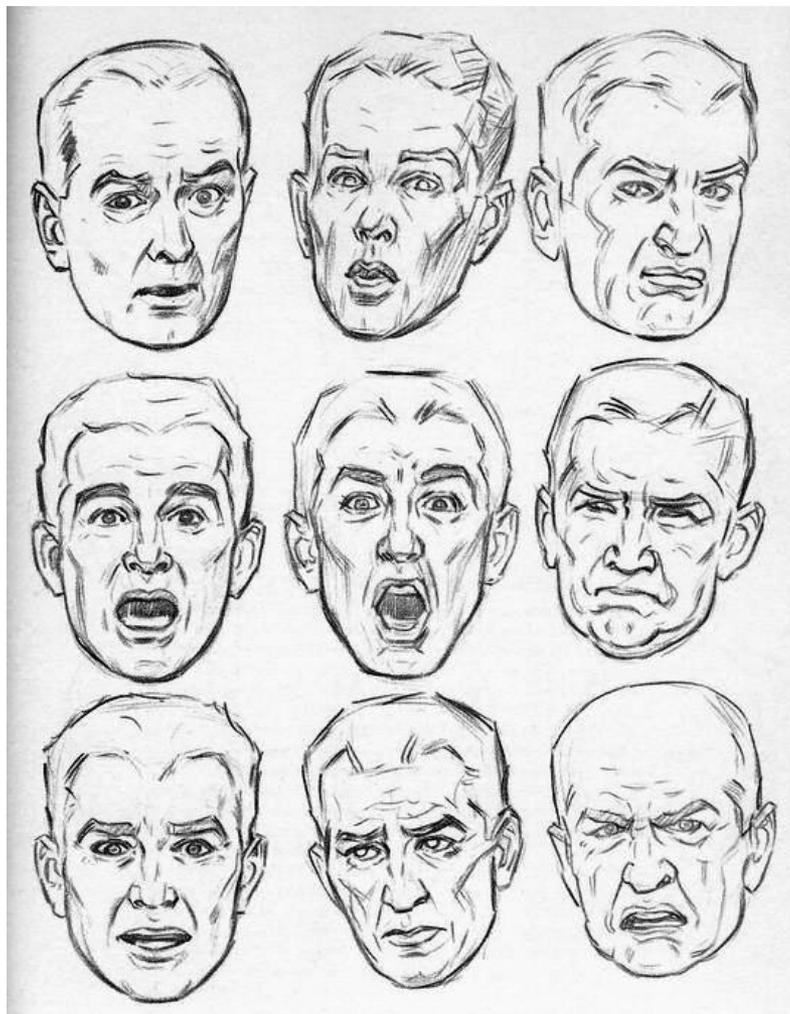
Общее расстояние от других людей

От 250 см

Выражения лица



Выражения лица



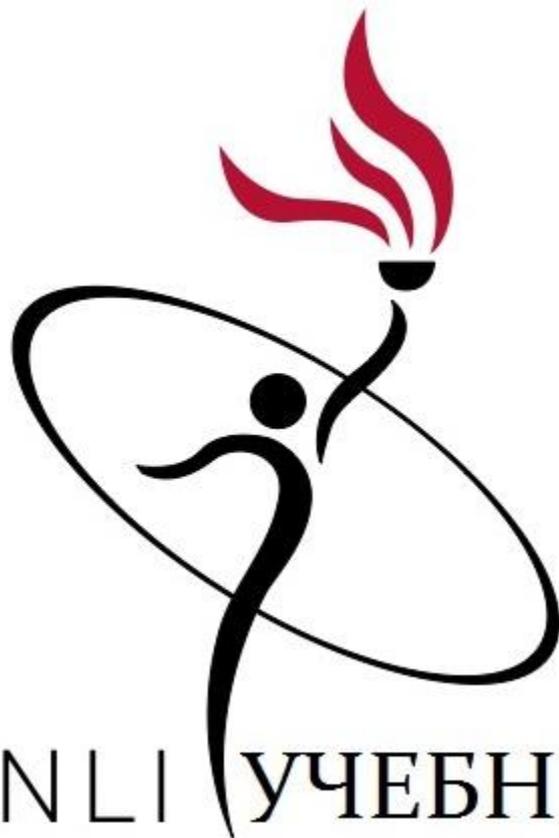
Обслуживание сразу нескольких клиентов



6 ЗОЛОТЫХ ПРАВИЛ РАБОТЫ В МАГАЗИНЕ

1. **УЛЫБКА** 
2. Создание приятной и спокойной обстановки для клиента
3. Уважение клиента
4. Индивидуальный подход к каждому клиенту
5. Уделение внимания тем, кто пришел вместе с клиентом
6. Работа и продажи с удовольствием и с душой

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!



ЛҮДИНЛІ УЧЕБНЫЙ ЦЕНТР



cachan