

AVON
АКАДЕМИЯ
Бизнеса и Красоты



Рабочая тетрадь после вебинара:

**5 ЭФФЕКТИВНЫХ
СПОСОБОВ НАБОРА**

Доход Координатора

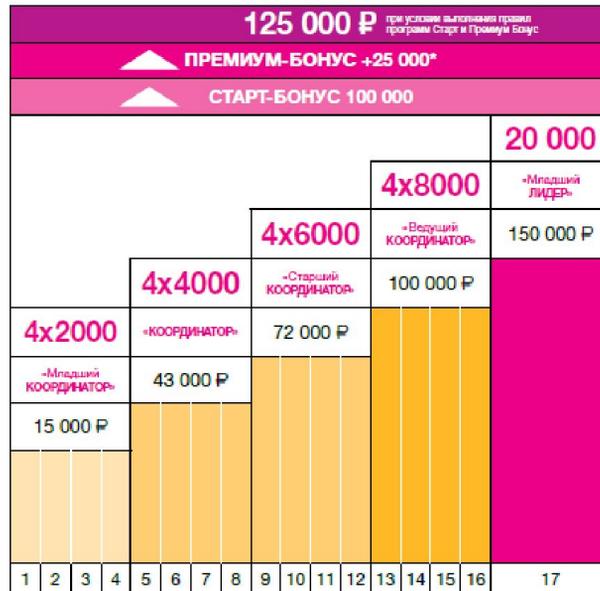
ПОСТРОЙ СВОЙ БИЗНЕС КРАСОТЫ

Уровень вознаграждения «МЕНЕДЖЕР»	«Вице-ДИРЕКТОР»	3%	5%	12%	10 000 000	
	«Ведущий МЕНЕДЖЕР»	3%	5%	11.5%	5 500 000	
	«Старший МЕНЕДЖЕР»	3%	5%	11%	3 300 000	
	«МЕНЕДЖЕР»	3%	5%	10.5%	2 100 000	
Уровень вознаграждения «ЛИДЕР»	«Ведущий ЛИДЕР»		2%	4%	9.5%	1 300 000
	«Старший ЛИДЕР»		2%	4%	9%	700 000
	«ЛИДЕР»		1%	2%	8.5%	350 000
	«Младший ЛИДЕР»		1%	2%	8%	150 000
Уровень вознаграждения «КООРДИНАТОР»	«Ведущий КООРДИНАТОР»			1,5%	6,5%	100 000
	«Старший КООРДИНАТОР»			1,5%	6%	72 000
	«КООРДИНАТОР»			1%	5,5%	43 000
	«МЛАДШИЙ КООРДИНАТОР»			5%	15 000	

СТАРТ БОНУС И ПРЕМИУМ БОНУС 125 000 руб.

Доход Координатора

ПРИВЕТСТВУЕМ ТЕБЯ НА СТАРТЕ СТАРТ И ПРЕМИУМ БОНУСЫ



* ПРЕМИУМ-БОНУС выплачивается в случае прохождения всех 17 уровней программы

№ кампании	Количество Представителей	Бонус

Методы набора Представителей для создания группы 5+ активных

После тренинга вы **будете знать**



Поиск новых Представителей

Теплые Контакты



Холодные Контакты



Чем отличаются эти виды контактов?

1 способ набора – Круг знакомых

- ✓ Родственники
- ✓ Друзья/Знакомые
- ✓ Соседи
- ✓ Коллеги
- ✓ Одноклассники/ Одногруппники



Что и Как предложить знакомым?

Предлагаем
Возможности под
потребности



- ✓ Личная встреча
 - ✓ Звонок
 - ✓ Социальные сети
 - ✓ Домашняя презентация
- Разговор
один-на-один
- Групповая
встреча

1 способ набора – **Круг знакомых**

Личная встреча со знакомыми

Как выявить
потребности
Знакомых



Работа с
возражениями

Продажа
Преимуществ

Напишите список знакомых и определите потенциальную потребность

№	Имя знакомого	Потребность	П/К

Формирование потребностей

Что происходит сейчас?

Что хочется улучшить?

Что мы можем предложить?

Что ты выбираешь?



Что происходит сейчас?

«Ты заметила, как все в магазине подорожало?
На чем будем экономить?»

Такие вопросы помогут перейти к нужной теме

Что хочется улучшить?

«А что бы ты в первую очередь купила для себя,
когда денег станет достаточно?
Ты думала о том, что предпринять,
если денег не хватает?»

Поговорите о недовольстве и проблемах из-за нехватки денег.

Формирование потребностей

Что мы можем предложить?

«Сколько ты сэкономишь, если вся косметика, средства гигиены на всю семью, подарки для подруг и родственников тебе будут доставаться бесплатно?

Согласись, ради этого можно потратить час в неделю (час в день)?
Давай я тебе расскажу, как это делаю я, а ты скажешь, какой вариант тебе интересней.»

Продайте возможности Представителя и Координатора

Подведите к тому, что вы можете помочь ей заработать больше денег, чтобы помочь решить её затруднения

Что ты выбираешь?

«Что тебе больше нравится: продавать или учить других?
Каким вариантом будем деньги зарабатывать?»

Спросите , какой вариант нравится больше.



Выявление Потребностей

Словарь Открытых Вопросов

Словарь поможет вам получить информацию о наличии времени, чтобы правильно планировать работу; о круге общения Вашего собеседника (список Клиентов); о потребностях Вашего собеседника

Работа, учёба

- Чем Вы занимаетесь?
- Где работаете (учитесь)?
- Сколько девушек учится с Вами в группе?
- Сколько преподавателей?
- Сколько женщин в Вашем коллективе?
- Кто из них пользуется косметикой, в том числе Эйвон?
- С кем из коллег Вы общаетесь чаще всего?

Семья, родственники

- Расскажите о своей семье?
- С кем Вы живёте?
- Сколько у Вас родственников?
- Кто из них живёт в нашем городе (посёлке)?
- Как часто Вы с ними общаетесь?
- Сколько у Вас сестёр (братьев)?
- Где они живут?
- Где работает Ваш муж (мама)?
- Сколько человек у него (у неё) в коллективе?
- Кого с работы мужа (мамы) Вы знаете?

Соседи, друзья, одноклассники

- В каком районе Вы живёте?
- Сколько у Вас знакомых в Вашем доме?
- Сколько соседей знаете?
- С кем из Вашего дома общаетесь?
- Сколько у Вас друзей?
- Сколько у Вас близких друзей?
- Как часто Вы с ними общаетесь?
- Как часто ходите в гости?
- Где предпочитаете встречаться с подругами (друзьями)?
- Где работают Ваши подруги?

Красота и здоровье

- Вы прекрасно выглядите! Как Вы поддерживаете свой внешний вид?
- Как ухаживаете за собой?
- В какую парикмахерскую ходите?
- Сколько у Вас знакомых в сфере Красоты и Здоровья?
- Как часто с ними общаетесь?
- В какой спортзал ходите? Как часто?
- Сколько человек занимается спортом в Вашей группе?

Свободное время

- Какой у Вас график работы?
- Сколько времени уходит на дорогу?
- Как предпочитаете проводить свободное время?
- Чем занимаетесь в свободное время?
- Как любите отдыхать?
- Какое у Вас хобби?
- Как давно Вы этим увлекаетесь?
- Кто разделяет эти увлечения вместе с Вами?
- Сколько времени это занимает?

Потребности

- Что Вы ждёте от сотрудничества с Эйвон?
- Что для Вас важно при выборе работы?
- Что привлекает Вас в компании Эйвон?
- Какой дополнительный доход Вас интересует?
- С какой целью Вы пришли в Эйвон?
- Почему Вы решили сотрудничать с Эйвон?
- Что Вы знаете о нашей компании?
- На что Вы потратите первые заработанные в Эйвон деньги?

Дети Сколько у Вас детей (братьев, сестёр)? Сколько лет Вашему ребёнку (брату, сестре)? Куда водите ребёнка? Сколько человек в классе? С кем из родителей Вы общаетесь? Чем увлекается Ваш ребёнок (

Правила снятия возражений

Возражение- это следствие ошибок этапа выявления потребностей и презентации.

1. Не спорьте!
2. Выявите истинную причину возражений
3. Никогда не говорите плохо о конкурентах
4. Отвечайте кратко
5. Проверьте, услышаны ли ваши аргументы
6. Преодолевайте возражения, основываясь на собственном опыте

Возражение- это сигнал о принятии решения и заинтересованность в Вашем предложении.

Другие причины возникновения возражений:

- Плохая подготовка
- Неорганизованность
- Преувеличения
- Многословие
- Неопрятный внешний вид
- Невежливость и



Правила снятия возражений

На самом деле за возражениями стоят сопротивления:

1. Сопротивление принятию решения.

- Боязнь взять на себя ответственность.
- Возможные риски:
- Боязнь потерять деньги.
- Боязнь что товар не будет продаваться
- Боязнь «что подумают коллеги, если я приму такое решение»
- Боязнь - «Я буду чувствовать себя виноватым за неоправданную трату средств»

Решение:

Спросить: «Что мне еще нужно сделать , что бы вы приняли решение». «Какие вам нужны гарантии?».

Предложить принять коллективное решение.

2. Сопротивление нововведениям/изменениям. Боязнь изменить привычную жизнь, привычный ход работы.

Решение:

- Установить хороший личный контакт.
- Ссылаться на авторитетные мнения и личный пример
- Напомнить клиенту, что он уже что-то менял и каких позитивных результатов он достиг.

3. Сопротивление контакту может проявляться в самых различных возражениях:

- «Мне нужно подумать»
- «Это слишком рискованно»
- «Я это уже пробовала»
- «Я раньше не имела с этим дело»
- «Это не в моем стиле» и т.д.

Решение:

- Включите все свое обаяние.
- Обеспечьте плавный контакт.
- Применяйте Активное слушание



Правила снятия возражений

Отвечайте кратко

Когда вы работаете с сомнениями клиента, отвечайте только на те вопросы, которые задаются и по возможности кратко.

Проверьте, услышаны ли ваши аргументы

Это очень важный этап. Никогда его не пропускайте. Если вы не услышите согласия с вашими доводами, следовательно, клиент так и остался при своем мнении. Можно просто внимательно следить за невербальными сигналами.

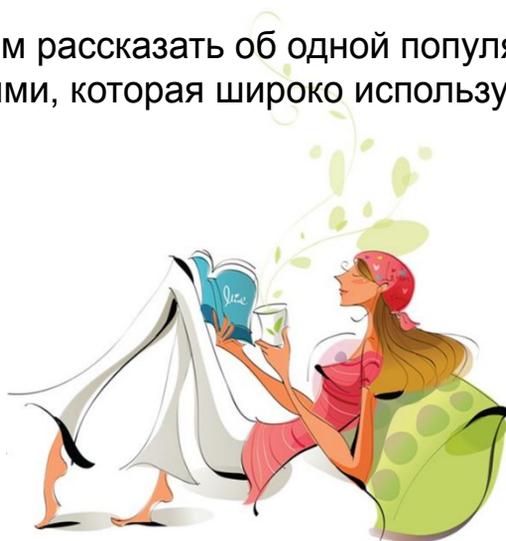
Но лучше все же задать вопрос:

- *Я ответил на все ваши вопросы или что-то вас еще волнует?*
- *Вы со мной согласны?*

Если клиент с вами не согласен, то ваши вопросы позволят ему высказать очередную порцию возражений.

И главное: **Никогда не воспринимайте возражения клиента как проявления его личных чувств по отношению к вам.**

Кроме того, я хочу вам рассказать об одной популярной методике работы с возражениями, которая широко используется в продажах.



Техники работы с возражениями



«Со всех сторон Морковка»

Все переходят на интернет-покупки: экономия времени, денег, без предварительной оплаты И качество, и сервис, и огромный выбор, и удобство оправки и получения. Согласитесь, классно?



«Условное присоединение»

*Я понимаю Ваши сомнения, именно поэтому я покупаю только в Avon...
Хорошо, что Вы заговорили об этом, так как...
Да, понимаю Вас, согласен, это действительно существенный момент
Хорошо, что Вы заговорили об этом
Да, такой вопрос часто возникает*



«Бумеранг»

*«Недорого, совершенно верно. Потому что без переплат посредникам.»
«Дорого, совершенно верно. Вы платите не просто за продукт, а за тот результат. Поверьте мне, все мои Клиенты обожают этот продукт за тот эффект, который они видят»*

Библиотека Работы с Возражениями

Возражение	Фразы, которые помогут выслушать и стать союзником	Причина возникновения возражения
<p>Это не для меня! Я не смогу! У меня не получится!</p>	<p>Скажите, почему это не для Вас? Почему Вы думаете, что у Вас не получится? Я Вас прекрасно понимаю, каждому человеку хочется сделать правильный выбор.</p>	<p>Страх неудачи. Неуверенность в себе. Отсутствие доверия, контакта. Не выявлены потребности. Неправильно подана информация.</p>
<p>Где мне брать людей?</p>	<p>Вы задаёте профессиональные вопросы. Вы хотите узнать, как обрести новых знакомых. Скажите, почему Вы это спросили? Скажите, Вы хотите, чтобы круг Ваших знакомых был больше?</p>	<p>Желание увидеть возможность заработка. Страх неудачи. Непонимание особенностей бизнеса.</p>
<p>У меня маленький круг знакомых.</p>	<p>Очень интересно. Почему Вы так думаете? Скажите, а почему Вы думаете, что это чисто женский бизнес? Очень хорошо, что Вы об этом сказали. Давайте обсудим этот вопрос более подробно. Помогите мне понять, что Вы считаете чисто женским бизнесом?</p>	<p>Не выявлены потребности. Страх, боязнь оказаться смешным.</p>
<p>Это чисто женский бизнес. Сейчас у людей нет денег.</p>	<p>Вы затронули очень важный вопрос. Почему Вы об этом сказали? Скажите, а Вы хотите, чтобы ваша покупательская способность повысилась? Скажите, а Вы хотите, чтобы у Вас были деньги?</p>	<p>Страх показаться корыстным, боязнь показаться навязчивым. Неуверенность в себе. Низкая самооценка.</p>
<p>А мне муж не разрешает!</p>	<p>Что именно может не устроить Вашего мужа? Интересно узнать Ваше мнение на этот счёт.</p>	<p>Нежелание. Страх выйти из зоны «комфорта». Страх перемен, неуверенность в себе. Не выявлены потребности.</p>

Библиотека Работы с Возражениями

Возражение	Фразы, которые помогут выслушать и стать союзником	Причина возникновения возражения
Я уже работаю в другой компании.	Приятно встретить коллегу. Это прекрасно! Расскажите о своей компании подробнее. (А Вы, как Координатор, расскажите свою историю работы в Эйвон. Ненавязчиво расскажите о преимуществах компании. Заинтересуйте собой!)	Страх потерять то, что уже есть! Уверенность в своём выборе! Боязнь перемен, нового!
Если бы я была молода!	Скажите, а что мешает Вам заняться таким делом сейчас? Рассказать реальную историю о Представителе подобного возраста.	Страх выйти из зоны «комфорта». Неуверенность в себе. Боязнь неудачи. Не выявлены потребности.
Надо подумать!	О чём Вы хотите подумать? Что мешает Вам принять решение прямо сейчас? В чём Вы сомневаетесь? Скажите, что на Ваш взгляд, поможет прийти нам к соглашению?	Не выявлены потребности. Классическая «отмазка». Отсутствие доверия, контакта. Страх взять на себя обязательства.
Это нужно ходить, предлагать! Это нужно продавать! Здесь нужно уговаривать!	Скажите, почему Вы думаете, что нужно ходить и уговаривать? Вы затронули важный вопрос. Давайте обсудим его более подробно на нашей встрече, на которой я обо всём Вам расскажу!	Боязнь быть навязчивым, получить отказ, неуверенность в себе. Низкая самооценка. Негативный опыт в другой компании.
2 правила работы с возражениями о конкурентах	1 правило: Никогда не ругайте Конкурентов! Ругая Конкурентов, Вы делаете им бесплатную рекламу.	2 правило: Найдите о Конкурентах всё! Очень важно вести досье на Конкурентов и обновлять его!

Секреты общения с людьми

1. Любое общение начинайте с улыбки.

Встречайте людей с радостью, если хотите, чтобы они были рады встрече с вами. Улыбайтесь, приветствуя человека по телефону.

2. Не критикуйте людей. Критика ранит достоинство человека, уязвляет его гордость, а также возбуждает чувство обиды и негодования. Вместо того чтобы критиковать кого-либо, попробуйте понять, почему он поступил именно так, представьте себя на его месте и подумайте, а как бы вы сами поступили, окажись в той же ситуации. Старайтесь четко формулировать свои мысли. Говорите ясными фразами и короткими предложениями, чтобы ваша информация была легко доступна для понимания.

3. Разговаривая с человеком, покажите свою искреннюю заинтересованность в нем и в предмете вашего разговора. Дайте человеку возможность выговориться. Умение слушать – это один из основных секретов успеха в налаживании отношений с людьми.

Для того чтобы убедить человека сделать так, как нужно вам, заставьте его самому захотеть это сделать. Любого человека интересуют, прежде всего, его собственные интересы, ему нет никакого дела до того, чего хотите вы. Посмотрите на вещь под его углом зрения, а затем укажите на привлекательные конкретно для этого человека стороны. Кстати, в этом заключается секрет успешной рекламы.

4. Хвалите человека и искренне признавайте его достоинства.

5. Обращайтесь к собеседнику по имени. Для человека нет ничего приятней звука его собственного имени.

Следуйте этим правилам, и люди потянутся к вам. Заводите новых друзей, налаживайте деловые связи, будьте открытым и дружелюбным человеком. Признание общества – это залог вашей уверенности в себе и в своих силах. Ведь только уверенный в себе человек способен достичь в жизни невероятных высот!

Создайте СВОЮ базу контактов

- ✓ Создайте Excel файл
- ✓ Пополняйте базу регулярно
- ✓ Отмечайте результат контактов
- ✓ Планируйте повторные контакты*

Составьте список знакомых в Excel.

№	Фамилия Имя	Дата рождения	Контактные данные	Информация	Предложение Дисконта	Предложение Бизнеса	Рекомендации
1	Марина Самсонова	15.03.1985	89173289655	Учитель младших классов в шл.№45	30.09.14 г/ь LUCK Стала Представителем		
2	Айгуль Курамшина	27.09.1997	894567890	Студентка БГУ Живет с родителями	02.10.14 г/ь LUCK Стала Представителем		
3	Гузель Ахметова	29.04.1998	8917345678	Студентка УГАТУ Живет в общенитии	04.10.14 г/ь LUCK Стала Представителем		
4	Ирина Михайлова	23.06.1978	89174567543	Замужем, дети: сын Женя 2 года и дочь Алиса 10 лет.	10.10.14 г/ь LUCK Думает, позвонить 17.10.14		
5	Елена	Около 40 лет	Кв.56	Соседка			

База контактов – ваш источник новых Представителей

Групповые встречи по ТЕПЛЫМ КОНТАКТАМ

Домашние презентации

- ✓ Придумать тему
- ✓ Пригласить
- ✓ Подготовиться
- ✓ Провести
- ✓ Проанализировать



Что интересно девушкам?

✓ Какие **темы** будут интересны для подруг?



✓ Как **пригласить** подруг на домашнюю презентацию?



SPA вечеринка! Домашняя презентация.

1. Приветствие. Игра.

Поприветствуйте гостей и поблагодарите их за то, что они пришли к вам на вечеринку. Скажите о том, что будет происходить в ближайшие час. Скажите о том, что вы консультант по красоте компании Avon и пригласите ваших гостей совершить с вами увлекательное путешествие в мир красоты.

И для начала, предложите гостям презентации поделиться отзывами о своем любимом косметическом средстве и покажите пример, как это должно быть, начав свой рассказ.

«Мое любимое косметическое средство – тушь для ресниц! Даже не могу себе представить, как создать свой образ без него! Мне нравится подчеркивать длину моих ресниц и придавать им изысканность при помощи палитры цвета: от черного до голубого! А какое средство предпочитаете вы?» Благодаря такой игре, вы, как хозяйка презентации, будете знать не только предпочтения своих гостей, но и требования к продукту.

Скажите гостям, что сегодня вы подготовили для них самые интересные продукты и выгодные предложения.

Выдайте каждому гостю каталог и лист для фиксации списка покупок



SPA вечеринка! Домашняя презентация.

2. Рассказ про продукцию с демонстрацией и тестированием.

Для этого вам понадобится набор продукции, например, Planet SPA. Заранее подготовьте выставку продукции, красиво расставьте, украсьте бусинами и цветами. Создайте такую композицию, чтобы гости хотели все попробовать как можно скорее!

Вам нужно для презентации 4 средства: Очищающее, скраб, маска, крем. Продукты могут быть из разных линий Планеты SPA.. Средства могут быть для лица, но тестировать будем на руках (мы хотим, чтобы женщины не снимали макияж, экономия времени, а результат будет виден и на руках также). Вам для мероприятия на каждого гостя понадобятся маленькие пластиковые тазики и маленькие полотенчики.

Скажите несколько слов о правилах ухода за кожей: перечислите этапы и их важность в сохранении молодости кожи и красоты.

Этапы ухода: Очищение, Тонизирование, Увлажнение и Специальный уход

Следуя этапам, представьте косметические продукты серии:

- Возьмите в руки продукт, озвучьте его название и состав (или один, но эксклюзивный компонент)
- Расскажите, как действует состав/компонент и опишите эффект от применения данного продукта
- Дайте протестировать продукт всем гостям
- Поделитесь отзывами ваших клиентов на этот продукт



Схема презентации простая: Вы рассказываете об очищающем средстве свойства, состав, результат, а затем предлагаете протестировать и отдаете средство гостям, они им пользуются по кругу. Дальше точно така же схема про скраб, маску и крем. Единственно, что после нанесения маски оставьте руку на 10 минут в целофановой перчатке, а пока идет уход расскажите о кампании: ассортимент, гарантия качества, интересные предложения и т.д. Рекомендуем процедуры делать на одной руке, а потом сравнить руки! Так эффектнее!

SPA вечеринка! Домашняя презентация.

3. Сбор впечатлений.

Попросите по очереди поделиться впечатлениями, какие средства понравились и почему.



4. Рассказ про выгоду покупки по текущему каталогу.

Возьмите в руки каталог и на заранее подготовленной закладке, откройте нужную страницу с данным продуктом. Предложите гостям открыть каталог на нужной странице и акцентируйте их внимание на выгодной цене в данной кампании на этот продукт.

Расскажите про выгоду покупки планеты SPA по текущему каталогу. Например «Набор, который мы с вами протестировали сейчас стоит 600 рублей».

5. Рассказ про преимущества дисконта от AVON и преимуществ покупок через интернет магазин AVON.

Расскажите, про преимущества дисконта от Avon и преимущество покупок через интернет. Спросите, кому из гостей интересно прямо сейчас воспользоваться такой возможностью и уже вечером получить свой номер дисконта.

6. Заполнение анкет для получения дисконта.

Раздайте анкеты и предложите их заполнить. Объясните, что R-номер, который придёт на СМС – это и есть номер дисконта. Расскажите что надо сделать на сайте, чтобы его активировать

SPA вечеринка! Домашняя презентация.

7. Чаепитие, совместный просмотр каталогов (выдача каждому по одному каталогу), создание «Списка Желаний».

Во время чаепития раздайте всем по каталогу и листок «Список Желаний». Вы вместе будете смотреть каталог со своими гостями и предложите в список писать все, что им понравилось в каталоге.

Не задумываясь есть у них на это деньги сейчас или нет.

В списке можно заранее сделать колонки: страница, код, название, цена.

Когда будете делать презентацию каталога обращайтесь внимание на спец. предложения, шок цены и т.д.

После того как вы вместе посмотрели каталог попросите своих гостей посчитать на какую сумму у них получился список желаний.

Обычно это 2-3 тыс. рублей.

Задайте вопрос гостям: «Вы хотите потратить еще несколько минут и узнать как этот список желаний сделать для себя бесплатно.

Как правило гости скажут, что им интересно.

8. Выдача подарков: каталоги 3шт.+ пробные образцы



SPA вечеринка! Домашняя презентация.

9. Игра «У кого больше знакомых»

Предложите составить свой список знакомых. Выбрать в этом списке потенциальных клиентов. Предложите отметить в списке кому, какие продукты будут интересны в каталоге, чтобы потенциальный Представитель уже знал на что акцентировать внимание своих клиентов при демонстрации им каталога. Помогите посчитать сколько нужно клиентов каждому гостю, чтобы интересующая сумма (список желаний) получилась в качестве дохода.

10. Продажа преимуществ партнерского бизнеса с AVON*

Расскажите о возможностях и преимуществах бизнеса с компанией: получать доход 17 раз в году и принимать участие в Программах Поощрения и получать подарки и денежные бонусы.

11. Неформальное продолжение встречи.

Продолжите общение, например, за чашечкой чая с конфетами и милой беседой на общие темы.

Обсудите с гостями следующие встречи.

Если гости хотят просто сделать заказ, примите его и согласуйте дату доставки и встречи.

Проведение домашней презентации.

Пример обобщенного сценария.

1. Игра, привлечение внимания к вашему рассказу.
2. Рассказ про продукцию с демонстрацией и применением (как вариант – показа на одном человеке с рассказом, далее средство передается по кругу и все пробуют).
3. Рассказ про выгоду покупки по текущему каталогу.
4. Рассказ про преимущества заказа по интернет.
5. Продажа преимуществ карьерного роста*
6. Совместный просмотр каталогов, создание списка покупок, сбор заказов или регистрация в Представители.
7. Неформальное продолжение встречи.

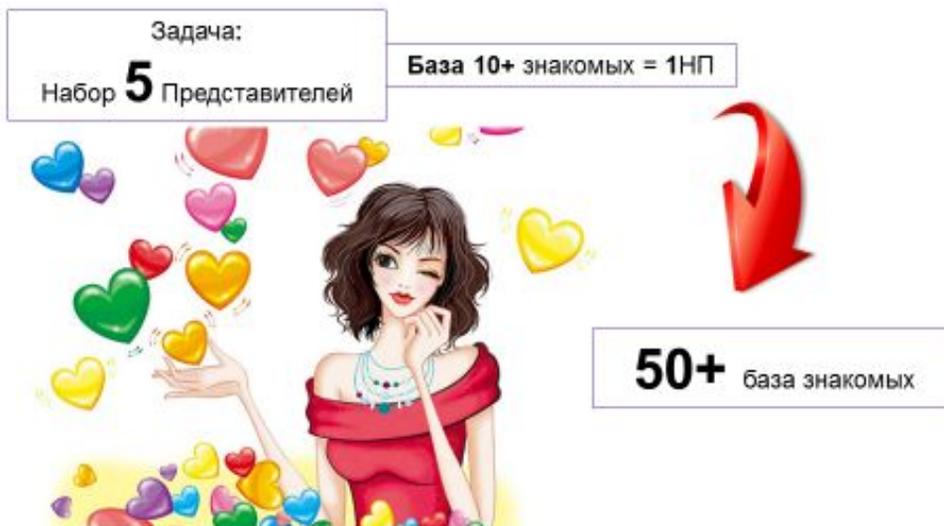


Оценка результативности презентации

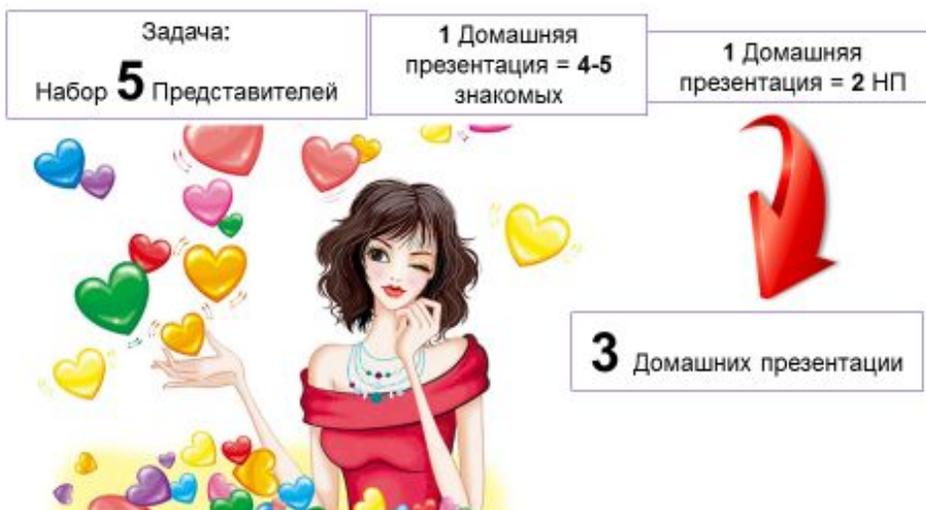
- Сумма собранного заказа
- Кол-во Клиентов
- Кол-во Представителей
- Кол-во Координаторов

Результативность способов поиска

База знакомых: **Результат**



Домашние презентации: **Результат**



Рекомендации

Кто даст Рекомендации?

- ✓ Родственники
- ✓ Друзья/Знакомые
- ✓ Соседи
- ✓ Коллеги
- ✓ Одноклассники
- ✓ Клиенты
- ✓ Представители



Спрашивай Рекомендации **всегда** и у **всех**

1. Запрашивайте рекомендации у всех
2. Запрашивайте рекомендации у лояльных Клиентов и Представителей
3. Обозначьте цель Вашего интереса
4. Не «давите», а дайте время подумать
5. Обзвоните собранные рекомендации не позже 1-2 дней после получения!!!
6. **Выберите один день в неделю:**
«День Рекомендаций»



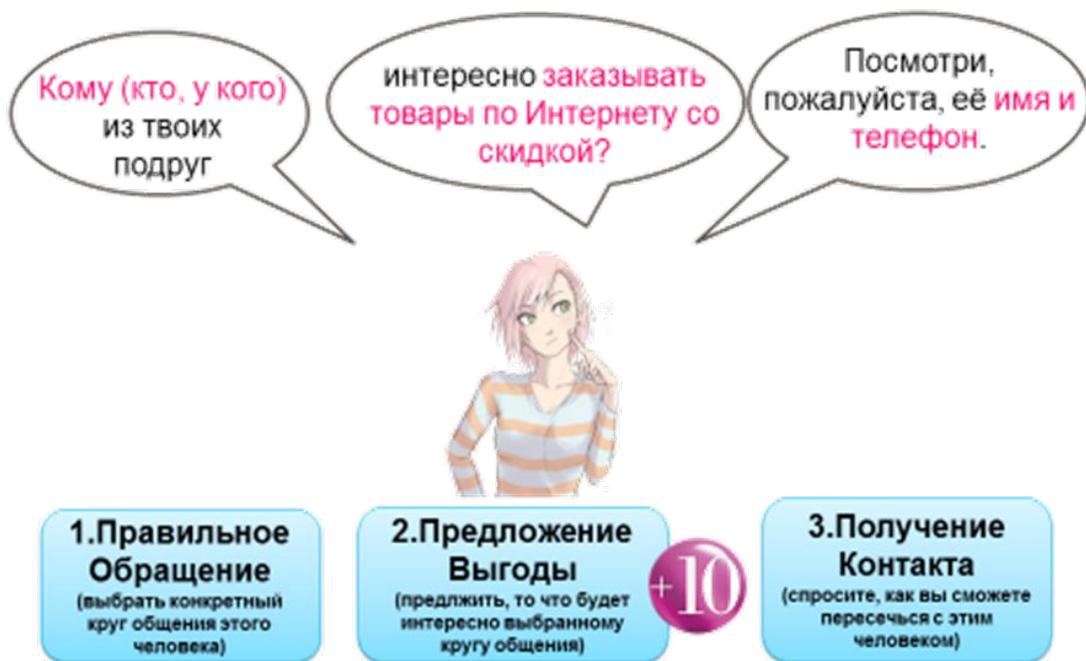
Рекомендация –

это способ получения контактных данных потенциального Представителя или Клиента

Выгоды Рекомендации

Найти Представителя- Продавца	Когда мы задаем вопрос на рекомендацию, собеседник начинает вспоминать и предварительно выбирать самых лучших из своих знакомых, и заранее предполагает, какой человек может подойти на роль представителя (например, общительный, с большим кругом знакомых, имеет опыт работы в продажах и т.д.). И из таких людей гораздо большая вероятность найти Представителя – продавца, который будет размещать хорошие заказы и будет активен
Оценить Прибыль	Сделайте Рекомендацию планируемым процессом, и планируйте ежедневное количество собранных имен.
Увеличить Объем Продаж	Рекомендация – это прямой путь к увеличению объема продаж за счет постоянного увеличения количества Представителей и Клиентов. Через Рекомендацию у нас есть возможность выходить на все новые круги общения. Потенциал этого способа набора ничем не ограничен !
Доверие Представителя	По "рекомендации" "работать" с клиентом легче. Он нам уже доверяет. Он интересуется тем, что мы предлагаем, потому что знает, что его знакомые уже приняли наше предложение, и уже пользуются его выгодами.

Как спросить рекомендацию?



Составьте свои фразы для Рекомендации



Обращение к СТУДЕНТКЕ

Обращение к МАМОЧКЕ с ребенком

Обращение к РАБОТАЮЩЕЙ женщине

Примеры фраз по Рекомендации

«Оля, подскажи, кого из твоих подруг – студенток, я могу заинтересовать дополнительным доходом, скажем 500 руб, каждую неделю? Знаю, что свободные деньги для студента просто находка! Уверена, они тебе будут очень признательны! Как их зовут? По какому телефону я могу с ними связаться?»



«Света, подскажи, кому из твоих знакомых мамочек, я могу предложить дополнительно 700 руб каждый месяц? Это практически половина детского пособия, ведь всегда найдется что купить ребенку! Как их зовут? По какому телефону я могу с ними связаться?»



«Наташа, наверняка среди твоих коллег есть женщины, которым интересно приобретать качественную косметику с экономией в 31% и получать подарки?! О ком ты сейчас подумала? По какому телефону я могу с ними связаться и предложить эту возможность? Уверена, они по достоинству оценят выгоду и будут тебе благодарны!»



Библиотека фраз для **Рекомендации**

У кого брать рекомендации?	Примеры фраз для получения рекомендаций
У родственников, знакомых, коллег	<p>Оля, я знаю, ты работаешь в большом, женском коллективе. Я стала Координатором компании Эйвон и набираю свою группу представителей. Мне очень нужна твоя помощь! Скажи, пожалуйста, кто из твоих друзей, коллег интересуется дополнительным заработком, а заодно и возможностью пользоваться качественной косметикой со скидкой? Дай мне их номера телефонов я свяжусь с ними и расскажу обо всём подробнее.</p>
У новых Представителей	<p>Ира, поздравляю тебя, ты стала Представительницей Эйвон. Тебя привлекла возможность получения продукции со скидкой. Теперь ты знакома со всеми преимуществами сотрудничества. Кому из твоих друзей тоже будут интересны эти условия? Я запишу имя, телефон и предложу стать Представителем.</p>
У Клиентов	<p>Света, я стала Координатором Эйвон и приоритетом в моей работе является набор и работа с группой Представителей. Кого из твоих знакомых заинтересует дополнительный доход, а также возможность покупать продукцию, не выходя из дома. У Кого тебе будет также интересно покупать продукцию, как и у меня. Выбери себе консультанта. Давай я позвоню ей и расскажу, как она может заработать в Эйвон. Какой у неё телефон?</p>
У уволенных Представителей	<p>Ирина, мне очень жаль, что Вы больше не будете Представителем моей группы. Но у Вас остались Клиенты, которые привыкли выбирать и покупать нашу качественную продукцию по каталогу, когда им удобно, а также получать подарки. Нельзя лишать их такой возможности. Дайте, пожалуйста, их номера телефонов, я им позвоню и предложу сотрудничество или буду обслуживать, как Клиентов, сама.</p>
У новых знакомых, на прямом и непрямом проспектинге.	<p>Мне очень приятно было с Вами познакомиться! Кого из Ваших знакомых, родственников заинтересуют возможности, о которых узнали Вы? Я готова записать их имена, телефоны и рассказать об этом.</p>

Как правильно звонить по **Рекомендации**

1. Составьте шпаргалку
2. Соблюдайте деловой этикет
3. Слушайте собеседника
4. Управляйте процессом разговора и контролируйте его
5. Достигайте договоренностей

Добрый день! Меня зовут... У Вас есть пару минут...

Я знаю от Марии, что Вы ... Что Вам интересней...?

Когда Вам удобно со мной встретиться?



1. Установите контакт

2. Продайте выгоду под потребности

3. Создайте договоренности

Упражнение.

Составление Сценария Звонка по Рекомендации.

Представление	__(имя)__ , добрый день ! Меня зовут __(имя)__, я представляю Компанию Эйвон.
Ссылка на Рекомендателя	Мне ваш телефон дала ваша подруга __(имя)__. Она вас предупредила, что будет звонить ? (НЕТ – я уверена, она с вами еще свяжется, ДА – очень хорошо). Скажите, у вас есть буквально 2 минуты, чтобы сейчас со мной поговорить ?
Продажа Преимуществ / Выявление Потребностей	<p>Ваша подруга __(имя)__ стала Представителем компании Эйвон и покупает нашу продукцию с большой скидкой и пользуется нашими специальными предложениями. Она также сказала, что Вас это может заинтересовать.</p> <p>Что Вы знаете о компании Эйвон? Какой косметикой Вы пользуетесь?</p> <p>Что Вы знаете о возможности приобретать наши средства со скидкой до 31% с доставкой на дом? Насколько вам это интересно ?</p> <p>Только сейчас у нас проходит акция- каждый, кто сделает заказ на сумму 2000 и более будет иметь возможность получитьв подарок.</p>
Назначить время и место встречи	<p>Более подробно обо всех предложениях я с удовольствием расскажу на встрече.</p> <p>Я могу во вторник или среду, когда Вам будет удобно?</p> <p>Тогда я приглашаю вас в мой офис по адресу</p>
Оговорить продолжительность встречи	Наша встреча займет

Упражнение.

Составление Сценария Звонка по Рекомендации.

Представление	__(имя)__, привет ! Это __(имя)__. У тебя сейчас есть 2 минуты времени – у меня для тебя очень интересное предложение.
Комплимент / Объяснение причины звонка	Ты у меня неоднократно покупала(покупаешь) продукцию, причем у тебя очень хорошие заказы. Я знаю, что тебе больше всего нравится...
Продажа Преимуществ / Выявление Потребностей	Именно поэтому я хочу предложить тебе покупать любимые средства со специальной скидкой до 31% и получать с доставкой на дом? Кроме того, у нас сейчас проходит акция- сделай заказ на сумму 2000 рублей по ценам каталога и получи в подарок.... Насколько тебе это интересно ?
Назначить время и место встречи	Нам нужно встретиться, и я тебе расскажу обо всем подробнее. Я могу во вторник или среду, когда тебе удобно? Тогда давай встретимся по адресу
Оговорить продолжитель ность встречи	Наша встреча займет

Сколько можно получать Рекомендаций?

Вид контакта	Кол-во рекомендаций
Горячий	10
Теплый	5



Подсчитайте кол-во потенциальных Рекомендаций в вашем списке

Способ набора – Проспектинг

- ✓ Акции
- ✓ Презентации новинок
- ✓ Участие в мероприятиях города
- ✓ Маркетинговые исследования
- ✓ Мастер-классы
- ✓ Праздники для Представителей



Проспектинг – активный способ набора по холодным контактам

Подготовка – 90% успеха

- ✓ Определите цели
- ✓ Создайте сценарий мероприятия
- ✓ Продумайте место, время, участников
- ✓ Подготовьте материалы
- ✓ Распечатайте сценарий, листы для сбора имен
- ✓ Позитивно настройтесь



Способ набора – Проспектинг

Подготовка

Определите цели

Продумайте место, время, участников

Подготовьте материалы

Распечатайте сценарий, листы для сбора имен

Позитивно настройтесь

Установление контакта

Привлеките клиента с первого взгляда

Вовлеките в диалог

Покажите свою уверенность, искренность и доброжелательность

Держите с собеседником дистанцию вытянутой руки

Выявление потребностей

Задавайте правильные вопросы

Слушайте собеседника

Поддерживайте беседу

Используйте «макияж фраз»

Применяйте правильные речевые формулировки

Способ набора – Проспектинг

Открытые вопросы: принцип «Что? Где? Когда»

- **Что** из косметики вы предпочитаете?
- **Где** обычно вы предпочитаете покупать косметику?
- **Когда** последний раз вы приобретали косметику?

Альтернативные вопросы:

- Вас интересует возможность получения скидки или дополнительный доход?
- Вы чаще общаетесь с друзьями лично или он-лайн?
- Вам больше нравится предлагать продукцию или обучать людей продавать?

Презентация возможностей

Характеристика – Преимущество - Выгода

Предложение «Постоянного Клиента» (Представитель)

Х – Заказывайте со скидкой

П – Если Вы зарегистрируетесь, как постоянный покупатель, Вы сможете получить до 31% скидки, а также получать подарки за заказ

В – Таким образом Вы сможете тратить столько же, сколько Вы планировали, а получать больше!

Предложение «Постоянного Клиента» (Представитель)

Х – Качественный продукт от известной марки

П – Интернет-магазин, широкий ассортимент продукции, специальные предложения каждые 3 недели

В – Больше продуктов за меньшие деньги, подарки

Интернет - **поиск**



Секреты Успеха в Социальной Сети

Будьте активны !

Что бы вы ни делали в интернете – будьте активны ! Активно общайтесь на форумах, обменивайтесь собственным опытом, оставляйте комментарии, отмечайте и комментируйте понравившиеся ссылки, создавайте собственные группы , добавляйте друзей, пишите сообщения и делайте рассылку, объявляйте конкурсы с призами и подарками !

Меняйтесь чаще !

Чаще размещайте новости, меняйте статусы, выкладываете ссылки и фото – это привлекает внимание !

**Охватывайте
разные группы
людей**

По данным социальных сетей, есть 3 «пиковых» времени выхода пользователей в сеть каждый день:
с 07 .00 до 10 .00
с 13 .00 до 14.30
с 19 .00 до 22.00

Для того, чтобы размещенная вами информация была видна на стене каждого из ваших друзей в независимости от времени его выхода в сеть, эту информацию нужно размещать во время пользовательских «всплесков».

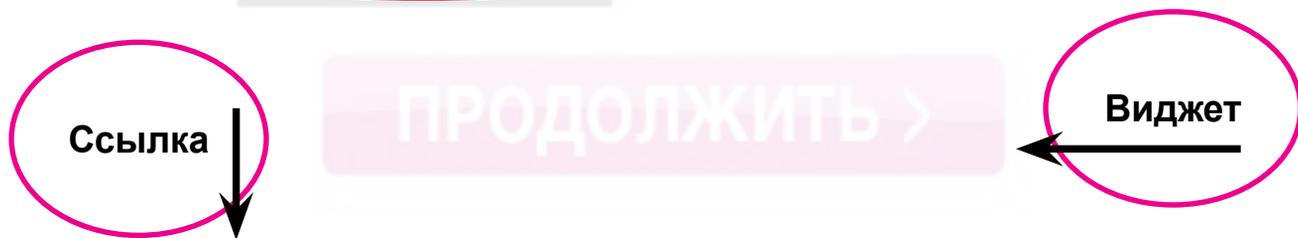
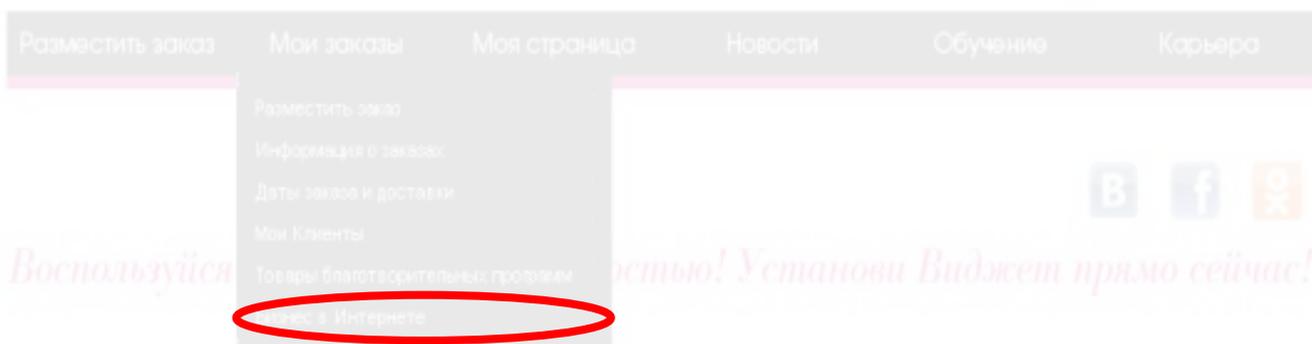
Секреты Успеха в Социальной Сети

На личной странице Представителя (под R-номером) доступны следующие функции :

**Выкладываете
Виджет
Каталога**

**Размещайте ссылку на
Электронный Каталог**

Вы можете выложить Виджет Каталога на вашей странице в Социальной сети, а также найти вашу персональную ссылку на электронный каталог здесь - **«Мои Заказы – Бизнес в Интернете»:**



Дополнительно

Хочешь отправить клиентам ссылку на действующий каталог?

Отправь письмо со ссылкой на действующий каталог

ОТПРАВИТЬ ПИСЬМО

ИЛИ

Скопируй и отправь ссылку на каталог клиентам по e-mail

<http://www.avon.ru/PRSuite/customlineOrderEBrochure.page?custRepOrd=1&acNo=Mz00MDhkJjA=&source=RFING1VSTA==>

Интернет-магазин **My.avon.ru**

Два способа поиска контактов **Интернете**

P

My.avon.ru



Социальные сети/
сайты



Бесплатно, удобно, доступно каждому!

Вернуться к разделу **настройки**



- Отправьте всем знакомым и Клиентам Вашу индивидуальную ссылку на **Мой avon.ru**
 - » по электронной почте
 - » в социальных сетях
 - » В Skype
- Регулярно сообщайте всем, кого Вы знаете, об обновлениях ассортимента в Вашем интернет-магазине



Секреты Успеха в Социальной Сети

Прямое предложение – соблюдайте правило антиспама

- ✓ Избегайте шаблонных сообщений
- ✓ Имейте терпение
- ✓ Расширяйте круг общения, но не более 19 запросов за один раз
- ✓ Будьте корректны
- ✓ Вносите изменения на странице каждый день



Личное обращение – всегда эффективнее

Личное обращение

«Виктория, поздравляю с Днем Рождения!

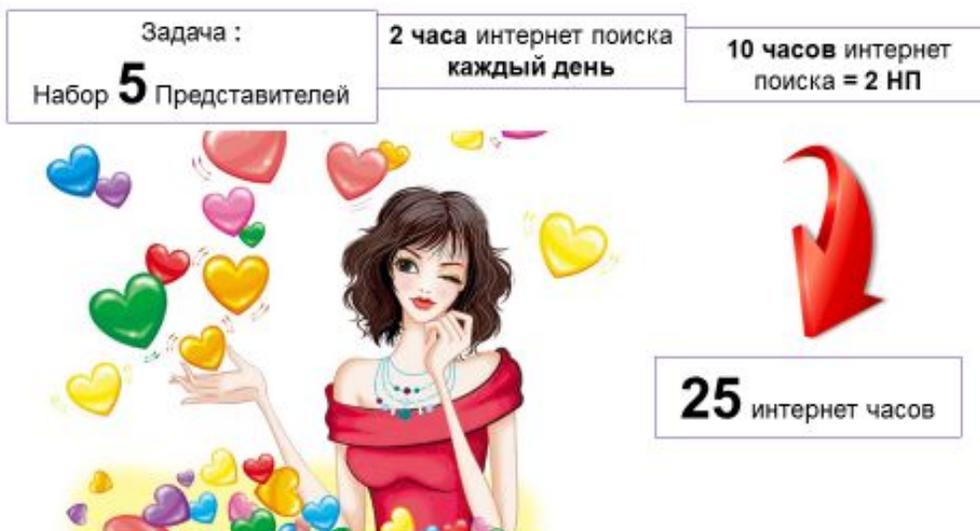
Желаю вам счастья, здоровья, успехов! Компания Avon дарит вам скидку 31% на продукцию из каталога и также с любовью дарит вам ПОДАРКИ, общей стоимостью более 1000 рублей!»



Идея: Подарок на день рождения

Результативность способов поиска

Интернет поиск: **Результат**



Ваши действия для поиска через Интернет

- ✓ Зарегистрировать интернет - магазин
- ✓ Пройти онлайн обучение «Социальные сети»
- ✓ Создать группу в социальных сетях
- ✓ Ежедневно мин 2 часа работы с Интернет ресурсом



Домашнее задание

Создать Базу знакомых 50+
Провести Домашнюю презентацию
Взять 3+ рекомендации у каждого
человека из Списка

Провести домашнюю презентацию

Провести Проспектинг вместе с
Лидером в течение 3 дней



До встречи на следующем вебинаре!