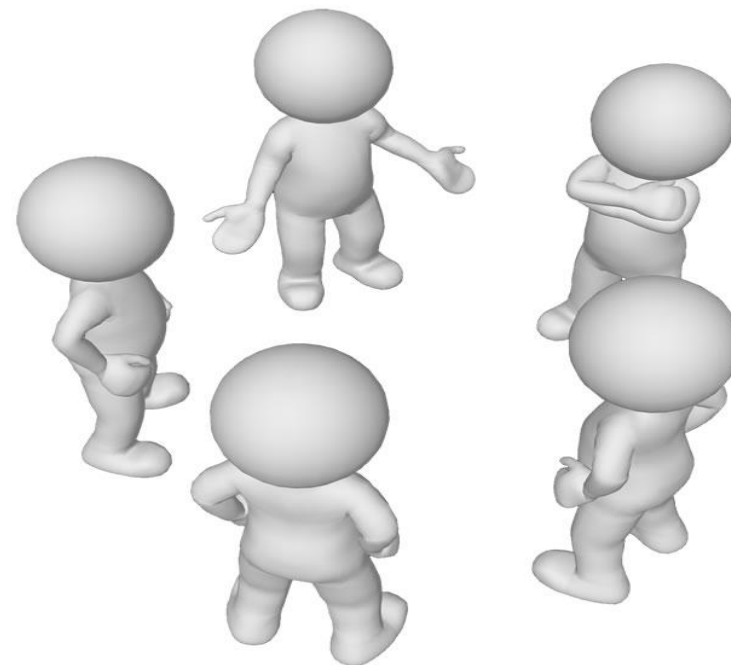


ДОБРО ПОЖАЛОВАТЬ В АЙКРАФТ





Расписание

10:00 – 11:45 **тренинг**

11:45 – 12:00 **кофе-брейк**

12:00 – 13:40 **тренинг**

13:40 – 14:40 **обед**

14:40 – 16:00 **тренинг**

16:00 – 16:15 **кофе-брейк**

16:15 – 18:00 **тренинг**





Свое развитие Компания начала с 2007 года и продолжает активно расти по настоящее время.

На текущий момент Айкрафт имеет 92 собственных салона и более 300 франчайзинг.

Сеть МИО стала развиваться с 2014 года.

Наши преимущества

- Федеральная сеть
- Автоматизированное производство
- Бесплатная диагностика
- Диагностика очков клиента
- Гарантия 6 месяцев
- Широкий ассортимент
- Понятная выкладка
- Электронная библиотека знаний
- Электронная база данных
- Персонал компании



Классификация ассортимента

Готовые очки EyeRead – удобный вариант для людей, имеющих одинаковые диоптрии на оба глаза. При этом важно учитывать РЦ клиента.

РЦ 62-64

Sph от +01.00 до +04.00

Асферическая линза

Розничная цена – 950 руб.

Футляр в комплекте

Готовые очки EyeDrive – подходящий вариант для людей, проводящих значительное время за рулем. Линзы в таких очках не имеют оптической силы и имеют желтый цвет.

Розничная цена – 1900-1950 руб.

Футляр в комплекте

Солнцезащитные очки – представлены в различных формах и цветовых решениях. В ряд оправ можно поставить линзы с диоптриями +/- 04.00.

В этом случае дополнительно оплачивается работа мастера – 500 руб.

Готовые очки EyeComp – отличное решение для тех, кто длительное время проводит за компьютером. Линзы в таких очках не имеют оптической силы.

Основные преимущества:

- оптимизируют спектральный состав видимого света, тем самым повышая разрешающую способность глаз (способность видеть отдельно два близко расположенных предмета, например, две точки)
- способствуют активному восстановлению функционального состояния тканей глаза, в том числе светочувствительных клеток, замедляют процесс их старения
- повышают цветоразличие, снимают застойные явления в сосудах глаз за счет увеличения относительной доли пропускания света в зеленой части спектра

Розничная цена – 1900-1950 руб.

Классификация ассортимента

Контактные линзы – в наличии представлены наиболее популярные позиции. При этом на заказ мы продаем более 10 000 sku.

Срок доставки в большинстве случаев один день.

Важно знать: мы не осуществляем полноценный подбор МКЛ. При необходимости можем проверить зрение, базовую кривизну и подобрать линзы с учетом вертексного расстояния.

Сопутствующие товары – в салоне представлен широкий ассортимент как для очков, так и для контактных линз.

Увлажняющие капли

Растворы

Контейнеры

Футляры

Салфетки

Спрей Айкрафт

Очки на заказ

В сети МИО представлен широкий выбор оправ.

Основные преимущества:

немецкое производство

сертификация США

Присутствует три категории оправ

преимущественно марки ZEN: 990, 1990, 3990.

Срок доставки – 5-7 рабочих дней

Линзы в оправу клиента

Сейчас возобновилась услуга установки линзы в оправу клиента.

Важно знать: мастер не дает гарантию целостности. Кроме того сотрудник должен измерить диаметр линзы.

Дополнительно оплачивается работа мастера – 1000 руб.

Классификация очковых линз по материалу

Поликарбонат – прочный легкий пластик, отличается высокой ударопрочностью, хорошей оптической прозрачностью, имеет немного меньшую оптическую четкость, чем стекло.

Стекло – превосходная оптическая ясность, защита от всевозможных царапин. Недостатки материала – тяжелый вес, высокая стоимость.

Акрил – недорогая альтернатива поликарбонату, лучше всего подходит для солнцезащитных очков. Не для повседневной носки.



Классификация оправ по материалу

Ацетат целлюлозы — одна из самых распространенных пластмасс, применяемая для изготовления оправ. Этот материал недорогой, имеет богатую цветовую гамму. Он легкий, достаточно прочен, устойчив к механическим воздействиям при обычных температурах, легко обрабатывается. При этом в местах соприкосновения с лицом (в районе носопоров и заушников) постепенно обесцвечивается под воздействием выделяющегося пота. Также нужно учитывать, что ацетат целлюлозы подвержен воздействию распространенных в быту химических веществ, включая ацетон.

Несмотря на перечисленные недостатки, этот материал пользуется большим спросом.

ULTEM — это современный материал, обладающий лучшими механическими и термальными качествами в различных условиях по сравнению с обычным пластиком.

Преимущества:

Легкость — сохраняет тонкость формы и легкость, что создает максимальный комфорт

Термоустойчивость — оправа не деформируется в условиях высокой температуры

Прочность — очки становятся тоньше, не теряя при этом прочности

Гибкость, удароустойчивость — даже в экстремальных условиях сохраняет оригинальную форму, что особенно актуально для активных людей

Богатство цвета

Экологичность, гипоаллергенность

Классификация оправ по материалу

Титан — считается одним из лучших материалов оправы. Имеет характерный серовато-серебряный металлический оттенок, очень легкий, прочный и гипоаллергенный. Из подобного материала преимущественно делают оправы класса «люкс».

Гораздо больше распространены более дешевые оправы, в которых доля титана ограничена 70-80%.

Нержавеющая сталь — это сплав железа и хрома (10-30%). Очковые оправы из нее отличаются прочностью, небольшим весом, устойчивостью к коррозии, относительной дешевизной. Многие сорта нержавеющей стали не содержат никеля и поэтому считаются гипоаллергенными.

Монель — сплав на основе никеля (до 67%) и меди с небольшими добавками других металлов. Широко применяется для изготовления оправ благодаря своей прочности и устойчивости к коррозии. Такие оправы обычно имеют покрытия (лаковые или из инертных металлов), предохраняющие кожу лица от непосредственного контакта с металлом. Считаются гипоаллергенными до тех пор, пока не износится защитное покрытие.

Алюминий — используется для изготовления легких оправ, обладающих очень высокой устойчивостью к коррозии. Такие оправы относятся к стилю «hi-tech».

Классификация очковых линз

Мультипокрытие — полимерная линза с прекрасными оптическими качествами и высокой прочностью при низком весе. Имеет двустороннее покрытие, что препятствует возникновению бликов на поверхности линзы. Имеет 5 покрытий:

- ┆ Три просветляющих слоя
- ┆ Упрочняющий слой
- ┆ Водно- и грязеотталкивающий слой
- ┆ Скрепляющий слой
- ┆ Антибликовое покрытие

UV-B 100% UV-A 97%

Производитель — Essilor (Франция)

Стоимость пары линз — 1000 руб.

Окрашенная — стандартная полимерная линза. Масса линзы ниже, чем у стеклянного аналога, при этом ударопрочность гораздо выше.

ВАЖНО ПОМНИТЬ:

Если одна линза рецептурная, вторая учитывается тоже как рецептурная.

Цвет линзы может незначительно отличаться от представленного образца.

Окрашивать линзы с разницей более чем в одну диоптрию не рекомендуется! Поскольку возможна разная интенсивность окрашивания.

UV-B 100% UV-A 97%

Производитель — Essilor (Франция)

Стоимость пары линз — 1000 руб.

Классификация очковых линз

Компьютерная — стандартная полимерная линза, является разновидностью офисных линз. Основная задача таких линз — снижение утомляемости и уменьшение рисков ухудшения зрения при длительной работе за компьютером и другими гаджетами. Компьютерная линза оптимизирует спектральный состав видимого света, тем самым повышая разрешающую способность глаз (способность видеть отдельно два близко расположенных предмета).

ВАЖНО ПОМНИТЬ:

При наличии астигматизма линзы не устанавливаются.

UV-B 100% UV-A 93%

Производитель — Essilor (Франция)

Стоимость пары линз — 2000 руб.

Фотохромные линзы (с мультипокрытием) — такие линзы защищают глаза от воздействия ультрафиолетового излучения. Уменьшают эффект бликов от зеркальных, водных и прочих светоотражающих поверхностей. Также снижают нагрузку на глаза и их усталость, повышают контрастность и четкость изображения. Могут быть использованы для работы за компьютером (альтернатива компьютерным линзам). Снимают необходимость иметь две пары очков.

Максимальное затемнение — 50%

UV-B 100% UV-A 93%

Производитель — Essilor (Франция)

Стоимость пары линз — 3000 руб.

Классификация очковых линз

Поляризационная линза (75% затемнения)

— защищает глаза от бликов, возникающих при отражении света от поверхностей. Первые очки с подобным эффектом были выпущены в 1937 году компанией Полароид.

Основной элемент поляризационных очков — поляризационный фильтр — представляет собой тонкую жидкокристаллическую пленку, расположенную между слоями пластика или стекла. Ее молекулы ориентированы определенным образом, и между столбиками из молекул образуются параллельные вертикальные щели — оптические оси, и свет проходит только через них (эффект жалюзи).

UV-B 100% UV-A 93%

Производитель — Essilor (Франция)

Стоимость пары линз — 1000 руб.

Супертонкая линза — такие линзы применяются при больших диоптриях.

ВАЖНО ПОМНИТЬ:

Если одна линза рецептурная, вторая тоже учитывается как рецептурная.

UV-B 100% UV-A 100%

Производитель — Essilor (Франция)

Стоимость пары линз — 3500 руб.

Классификация очковых линз

AiKO Premium — асферическая полимерная линза, которая придает больше эстетики в очках. В очках с такими линзами значительно меньше искажений, по сравнению со сферической линзой.

Имеет:

- Грязе/пыле/водоотталкивающее покрытие
- 5-ти слойное просветляющее покрытие
- Связующий слой
- Упрочняющее покрытие

Такие покрытия защищают линзы от образования царапин, уменьшают блики и значительно увеличивают их потребительские свойства.

UV-B 99% UV-A 99%

Производитель — Aiko (Япония)

Стоимость пары линз — 5000 руб. В ноябре действует акция скидка 20%.

AiKO Office — офисные прогрессивные линзы. Используются в случае, когда клиенту необходимо подобрать очки для средних и ближних дистанций. Имеют такие же покрытия, что и линза Aiko Premium.

Предлагаются в двух вариантах прогрессии:

- Прогрессия 0,75 — рекомендуется начинающим пресбиопам
- Прогрессия 1,25 — рекомендуется пресбиопам со стажем

UV-B 99% UV-A 99%

Производитель — Aiko (Япония)

Стоимость пары линз — 4000 руб.

Установка линз в оправу клиента

Узнаем PC оправы.

Это сумма максимального диаметра одного окуляра плюс ширина мостика оправы. На заушниках оправы эти величины часто уже указаны, где первая цифра это максимальный диаметр окуляра, а вторая ширина мостика (перегородки).

Мы суммируем эти значения и получаем PC оправы.

Затем используем формулу
(PC оправы – PC клиента) + Диаметр окуляра

ВАЖНО ПОМНИТЬ:

К полученной величине прибавляем 2-3 мм, это запас на обработку линзы.



Контактная коррекция зрения

Преимущества:

Размеры видимых предметов почти не изменяются

Большее поле зрения, чем в очках

Отсутствие боковых искажений (аббераций)

Лучшая коррекция при рефракционной анизометропии (разница в рефракции глаз)

Расширяют возможности при активном и спортивном образе жизни

Отсутствие проблем, связанных с погодными явлениями (не запотевают)

Возможность использования декоративных КЛ

Недостатки:

Есть ограничения по ношению (не рекомендуется носить в период аллергии, ОРВИ). Также в случаях, когда человек спал меньше 4-х часов.

Стоимость. Качественные линзы, средства ухода, обходятся дороже, чем очковая коррекция.

Требуют определенных усилий по их замене. Такая процедура может оказаться сложной не только для детей или пожилых людей, но и для некоторых взрослых.

Могут стать причиной травмы или осложнений в связи с их неправильным обращением, уходом.

Классификация МКЛ по материалу

Гидрогелевые

Низкая кислородопроницаемость

Гидрофильность

Низкий модуль упругости (0.25-0.5)

Высокое влагосодержание

Силикон-гидрогелевые

Высокая кислородопроницаемость

Гидрофобность

Высокий модуль упругости

Низкое влагосодержание

Классификация МКЛ по режиму ношения

Линзы дневного ношения

Линзы пролонгированного ношения (до 7 суток)

Линзы непрерывного ношения (до 30 дней)

Классификация МКЛ по сроку замены

Традиционные (от 6 месяцев до 1 года)

Плановой замены:

Плановосменяемые (3 месяца)

Частой плановой замены (2 недели или 1 месяц)

Ежедневной замены



Радиус базовой кривизны (BC)

Это характеристика изогнутой части (в центре) задней поверхности линзы

Влияет на посадку:

Крутая роговица 8.3-8.4 мм

Сагиттальный размер КЛ больше сагиттального размера роговицы. КЛ глубокая, а роговица мелкая.

Нормальная роговица 8.6 мм

Три точки соприкосновения КЛ и роговицы (вершина и два края). Центрация и полное покрытие роговицы.

Плоская роговица 9.0 мм

Сагиттальный размер КЛ меньше сагиттального размера роговицы

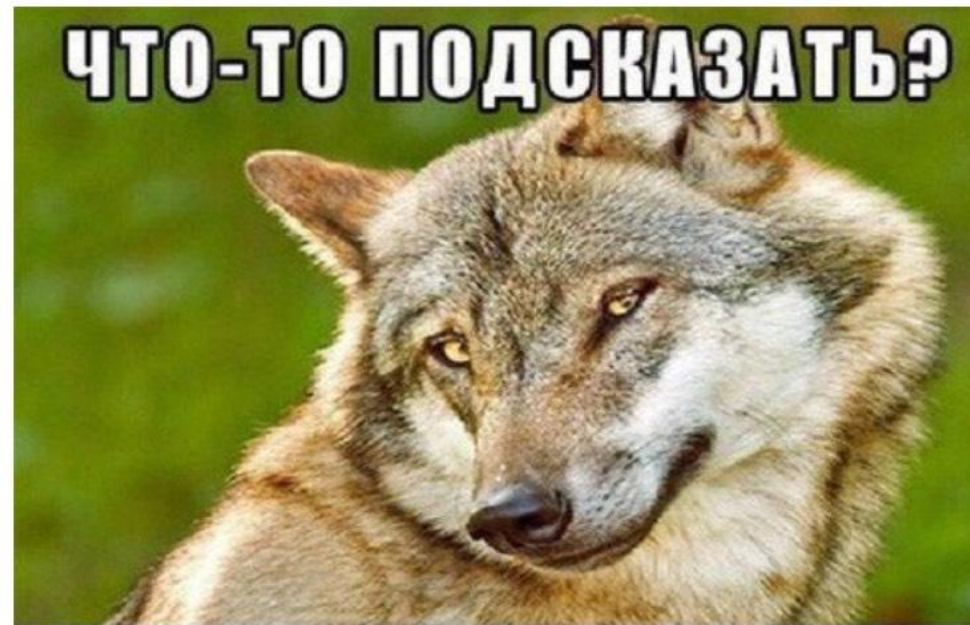




ЭТАПЫ ПРОДАЖ



Когда подошёл консультант в магазине 😊



1-й этап: установление контакта

Контакт глаз – это важно!

Находиться в салоне нужно всегда лицом ко входу.

С каждым человеком необходимо здороваться «Добрый день!», «Здравствуйте».

После этого сделать паузу 3-5 сек. Если человек пришел целенаправленно за чем-то, он успеет об этом сказать.

После чего можно использовать прием навигации (показать, где располагается мужская коллекция, женская и т.д.). При этом рукой дублировать слова.

Пригласить проверить зрение.

ОБЯЗАТЕЛЬНО:

Уметь объяснить, каким образом проходит проверка зрения. И напомнить о том, что она абсолютно бесплатная.



2-й этап: Выявление потребностей

Умеренно проявлять технику активного слушания:

перефразирование – пересказ сути своими словами

эхо – повторение одного из последних слов собеседника

проверка понимания – резюмирование

Задавайте вопросы

Тип вопроса	Как задавать	Что можно достичь	Когда применить
Открытый	С помощью вопросительных слов «почему», «зачем», «как», «когда», «какой», «для чего», «что», «где» и т.д.	Разговорить партнера Получить информацию Владеть инициативой	В начале разговора
Альтернативный	С помощью разделительных союзов «или», «либо», перечисления	Добиться определенности, помочь в выборе (ускорить принятие решения). Перевести беседу в другое русло.	Ближе к концу беседы
Закрытый	Так, что бы ответ был «да» или «нет»	Уточнить слова партнера. Добиться определенности. Закрепить ответственность партнера	И в начале, и в конце беседы

ВАЖНО ПОМНИТЬ:

Если человек отказывается от давать свои данные (ФИО, телефон), необходимо объяснить, что всю информацию мы заносим на портал. И, когда он позже решит заказать очки, ему нужно будет только назвать ФИО и номер телефона.

Мы не должны спрашивать «на какую сумму рассчитывает человек» и другие подобные вопросы

Если клиент категорически отказывается Вас слушать, оставьте его в покое. В случае появления в салоне второго покупателя отведите его в сторону первого человека. И начинайте презентацию. В этом случае оба клиента услышат информацию.

Когда покупатель спрашивает «почему мы не даем рецепт на руки», необходимо сказать – это политика компании. Мы можем проверить зрение, сказать вслух результаты, а рецепт сохраняем в системе. И дальше человек сам решает, что ему делать (заказать очки у нас, либо пойти в другую оптику).

Оптометристы - **НЕ ВРАЧИ!!!!**

Они не могут назначить лечение и даже проговорить предполагаемый диагноз. Если есть подозрение на катаракту, глаукому или другое заболевание – отправляйте человека к офтальмологу!!!!

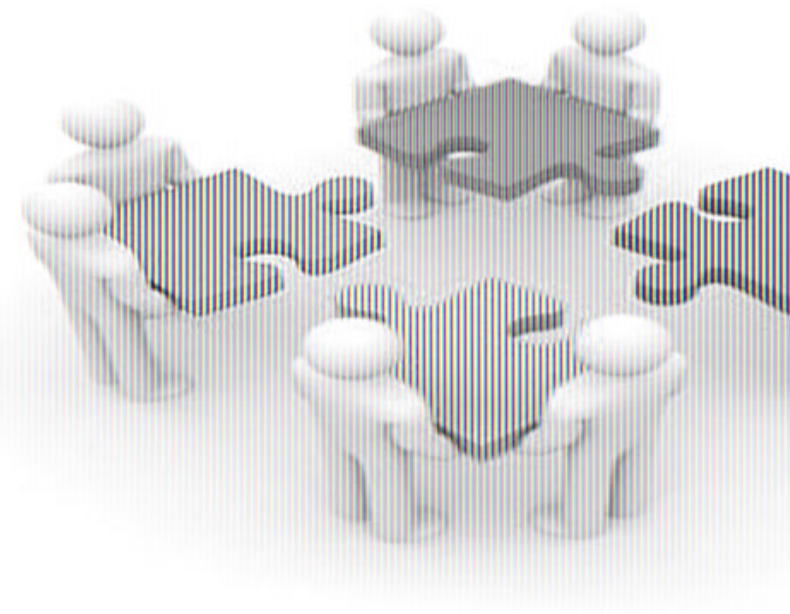
3-й этап: Презентация

Формула языка выгоды

характеристика товара/услуги + связующая фраза + выгода для клиента

Связующие фразы:

- Это повышает/снижает Ваш(и)...
- Это обеспечивает...
- Это дает Вам...
- Это позволит Вам...
- За счет этого Вы экономите...
- Это создает благоприятные условия для...
- Это избавляет Вас от необходимости...
- Благодаря этому Вы получите...



4-й этап: Подведение к покупке

- Прямой вопрос
- Техника трех ДА

3-й этап: Презентация

Ситуация №1

Фотохромные линзы

Ситуация №2

Линзы Aiko Premium

Ситуация №3

Готовые очки EyeDrive

Ситуация №4

Готовые очки EyeComp



4-й этап: Подведение к покупке

- Необходимо последовательно задавать клиенту вопросы, на которые он не сможет сказать «нет».
- Затем задать свой ключевой вопрос (либо каверзный). На этот вопрос клиент скорее всего ответит «да» по инерции
- Пользоваться таким приемом необходимо аккуратно, вопросы задавать адекватные, чтобы не получилось следующего : «Вы человек?», «Вы хотите быть счастливым?», «Оформляем очки?» ☺
- Вопросы должны быть связаны друг с другом, логически развивать друг друга, плавно вытекать один из другого.

ВАЖНО ПОМНИТЬ:

В разговоре не должно быть слов с негативной окраской. Избегайте пассивных выражений – они создают чувство зависимости от каких-либо условий и порождают неуверенность.

Негативные	Позитивные
Вы все не так поняли?	Я не точно выразил свою мысль
Это невозможно	Это сложно. Я сделаю все, что смогу
Я надеюсь Вы будете довольны	Вы будете довольны

5-й этап: Перекрестные продажи

После выбора оправы и линз лучше всего задавать вопрос с предложением:

- Какой футляр выбираете? Можем подобрать несколько вариантов (например, для разного объема сумок)
- Какого цвета салфетку предпочитаете?
- Какой раствор обычно используете?

Выход из контакта

- Compliment выбору
- Благодарность за покупку
- Приглашение приходить снова. Обязательно адресное – за чем-то конкретным (с/з очками, линзами, раствором, каплями и т.д.)

Работа с возражениями

Принятие

Да, мне понятна Ваша реакция...
Хорошо, что Вы об этом заговорили...
Мне приятна Ваша заинтересованность...
Да, это распространенное мнение...

Присоединение

Именно поэтому...
Согласитесь, что...
И при этом...
И в тоже время...

Аргумент

Закрытие

Я ответила на Ваш вопрос?...
Эта ситуация прояснилась для Вас?...



Работа с возражениями

Ситуация №1

У Вас очень дорого. В соседней оптике/на рынке дешевле

Ситуация №2

Проверьте зрение ребенку

Ситуация №3

Моих контактных линз нет в наличии

Ситуация №4

5 дней на изготовление слишком долго



СПАСИБО

