

Примеры фраз в работе с
покупателями по 8 стандартам
обслуживания

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОКУПАТЕЛЕМ

Поздоровайся при входе и в Торговой Зоне

- Доброе утро! Добрый вечер! Добрый день!
- Добро пожаловать! Здравствуйте!
- Здравствуйте! Проходите, чувствуйте себя как дома!
- Добрый день! Очень рады Вас видеть!
- Добрый день! Меня зовут Сергей.

Начни разговор первым

- Я вижу на Вас кроссовки нашей фирмы. Отличный выбор!
- Вы смотрели вчерашний футбольный матч?
- Меня зовут... Как я могу к Вам обратиться?
- У Вас такой замечательный малыш. Как его зовут?
- Вы впервые у нас в магазине?
- У нас есть спортивная и повседневная одежда. Вы какую предпочитаете?

Уточни и резюмируй (подытожь) потребности

- Если я Вас правильно понял, Вам нужны кроссовки, которые (подходят для занятий в зале, для бега в парке, с хорошей амортизацией и т.д.)
- Если я Вас правильно понял, Вам нужна футболка/брюки, которые (подходят для занятия йогой, воздухопроницаемы, обеспечивают дополнительную поддержку и т.д.)

ПОНИМАНИЕ ПОТРЕБНОСТЕЙ ПОКУПАТЕЛЯ

Узнай, что нужно покупателю

- Что для Вас важно при выборе кроссовок/одежды?
- Для какого вида спорта Вы покупаете обувь/одежду?
- Какие кроссовки/куртку/брюки Вы уже носили?
- Что Вам в них нравилось? Что не нравилось?
- Какие кроссовки/одежду Вы бы точно не купили?
- Какая куртка/футболка Вам представляется? Опишите, пожалуйста.

УБЕЖДЕНИЕ ПОКУПАТЕЛЕЙ

Обрати внимание на новинки

- Тогда обратите внимание на футболку / кроссовки из нашей новой коллекции, она как раз [воздухопроницаемая, приятная на ощупь, яркая и т.д.]

Предложи альтернативу

- Я могу предложить Вам вот эти 2 пары для сравнения, в них как раз есть хорошая амортизация, повышенная защита стопы и т.д.

Заинтересуй брендом

- В этих бутсах / в кроссовках/футболке с этими же технологиями играет [Лионель Месси, Стивен Жерард и т.д.]
- Уверен, они Вам очень понравятся, благодаря разработанным технологиям наша обувь / одежда стала очень комфортной, при этом еще 60 лет назад спортсмены побеждали на Олимпиаде благодаря нашей обуви. С тех пор мы стали только лучше!

Расскажи о дополнительных преимуществах для покупателя

- В этих кроссовках есть технология (adiPreen, dmx). Она позволит Вам существенно снизить ударные нагрузки на позвоночник и колени при длительном беге.
- Эта яркая, запоминающаяся футболка из новой коллекции. Она выделяет Вас из общей массы.
- В этой модели (футболки) использована концепция (ClimaCool, PlayDry), что позволит Вам дольше чувствовать себя комфортно во время тренировки, потому что она отлично выводит влагу наружу и пропускает воздух. Вам будет очень комфортно!
- Во время пробежки Вы практически не почувствуете вес футболки, так как она сделана из сверхлегкого материала.
- В этих кроссовках бег будет доставлять Вам больше удовольствия! Они удобные и хорошо пропускают воздух.

Уточни интересность предложения

- Что скажете про эту футболку?
- Это то, что Вы искали?

ОПЫТ В ПОДБОРЕ И ПРИМЕРКЕ

Предложи примерить

- Давайте примерим.
- Я предлагаю померить, чтобы лучше понять, какой у Вас размер.

Помоги с примеркой

- Пока Вы меряете, я буду рядом.
- Если что-то понадобится,зовите, я здесь.

Продолжи диалог во время примерки

- Эта вещь хорошо сочетается с Вашей обувью/брюками/ джемпером.
- Вам удобно? Вам нравится?
- Предлагаю взглянуть в зеркало в торговом зале – там больше света.
- Если Вы сомневаетесь, давайте померяем на размер больше для сравнения.
- Я принес Вам футболку из той же коллекции, что и брюки. Взгляните, как они хорошо сочетаются!

ПРЕДЛОЖЕНИЕ АЛЬТЕРНАТИВЫ

Предложи ПОХОЖИЮ МОДЕЛЬ, если модели/размера нет в наличии

- Давайте я покажу Вам похожую модель.
- К сожалению, этого размера (модели) нет, поэтому я демонстрирую Вам другую, тоже яркую и стильную, которая также пользуется популярностью в этом сезоне. Все, как Вы хотели!
- К сожалению, этого размера (модели) нет, давайте я узнаю о наличии этого товара в другом нашем магазине. Какие станции метро для Вас наиболее удобны?

Предложи ДРУГОЙ ЦВЕТ, если нет запрашиваемого

- Есть похожие модели, только другого цвета / коллекции. Давайте посмотрим!
- Оранжевой футболки, к сожалению, нет, при этом есть другие яркие цвета. Давайте посмотрим!

Предложи ДРУГОЙ РАЗМЕР, если в данный момент нет нужного

- Давайте примерим ближайший размер для сравнения, а я пока проверю наличие размера на складе или в другом магазине.
- Если Вы сомневаетесь с размером, Вы можете приобрести нашу подарочную карту, тогда Ваша девушка/молодой человек смогут сами выбрать себе подарок!

МАКСИМИЗАЦИЯ ВОЗМОЖНОСТЕЙ

Предложи альтернативные или сопутствующие товары

- С чем Вы планируете носить эту модель? У нас есть отличные (брюки, шорты, кроссовки и т.д.)
- Что у Вас уже есть к этой футболке?
- В каталоге нашей продукции я видел потрясающие (брюки, шорты), отлично подходящие к Вашей (футболке, куртке)!
- В этой майке Вам будет еще удобнее, если носить с толстовкой, предлагаю примерить все это вместе!
- У нас есть отличная куртка, она прекрасно дополнит Ваши кроссовки!

Предложи НОСКИ к ОБУВИ

- Давайте посмотрим специальные спортивные носки.
- Специальные спортивные носки отлично подходят к Вашим кроссовкам, сочетая в себе массу преимуществ.
- В этих кроссовках Вы выглядите отлично! Я рекомендую носить их с носками «Адидас» / «Рибож», вот – посмотрите.
- У Вас уже есть специальные спортивные носки?

Предложи АКСЕССУАРЫ к ОДЕЖДЕ

- В нашем магазине большой выбор спортивных очков! Уверен, мы сможем подобрать отличные очки к этому купальнику/ футболке для отдыха и спорта. Посмотрим?
- Посмотрите, нашу новую коллекцию сумок, вот эта сумка отлично подойдет к костюму и очень удобна для похода в зал.

Предложи КОЛЛЕКЦИЮ ЦЕЛИКОМ

- Давайте, я покажу Вам куртку, из этой же коллекции. Она идеально сочетается с Вашими брюками
- Отличный выбор, я уверен (а), к Вашему комплекту можно подобрать кроссовки из той же коллекции.
- В чём Вы будете ходить летом/зимой (в следующем сезоне)? У нас есть широкий ассортимент летней/зимней коллекции. Давайте посмотрим!

ЗАВЕРШЕНИЕ ПРОДАЖИ

Уточни, готов ли покупатель совершить покупку

- Вам подходит размер? Вам удобно? Вы будете брать?
- Вам нравится? Хотите приобрести? Отнести на кассу?
- Я рад, что Вам нравится! Отнести на кассу?

Помоги принять решение

- Согласен с Вами! Цена действительно не низкая. Я Вам объясню, за какие преимущества Вы платите деньги!
- Хорошо, что заговорили об этом! Именно поэтому хочу у Вас спросить, с чем Вы сравниваете, когда говорите, что это дорого?
- Действительно, они сделаны в Китае. В этой стране они только производятся, а все материалы и технологии разрабатываются в Германии. Вы покупали нашу продукцию?
- Что именно Вас смущает? Вы знаете, что гарантия на всю продукцию 60 дней?
- Что, для Вас важнее, например, цена или качество приобретаемой обуви?

Уточни повторно, готов ли покупатель совершить покупку

- Я ответил на Ваши вопросы? Что думаете? Отнести на кассу?
- Я ответил на Ваши вопросы? Давайте, я отнесу это на кассу?
- Я смог развеять Ваши сомнения? Давайте я провожу Вас на кассу?
- Вы будете расплачиваться наличными или кредиткой?

ОКОНЧАТЕЛЬНОЕ ВПЕЧАТЛЕНИЕ

Поблагодари за покупку

- Спасибо за покупку! Мне было очень приятно с Вами познакомиться!
- Замечательного Вам настроения!
- Желаю Вам получать удовольствие от тренировок! (в случае, если покупка – спортивная экипировка)
- Пусть Ваша покупка доставляет Вам удовольствие!

Расскажи про сайт/акции/подарочные карты

- У нас скоро будет акция для держателей карт...
- Посетите наш сайт (www.adidas.ru, www.reebok.com). Там много полезной информации обо всей нашей продукции и событиях в компании.
- Вы видели нашу новую рекламную кампанию?

Попрощайся с покупателем

- До свидания! Приходите в следующий раз со всей семьёй!
- Отличного Вам загара и хорошо отдохнуть! (в случае, если покупатель отправляется в отпуск). До свидания!
- Всего доброго! Хорошего дня! Приходите к нам еще!