

## Техника презентации с учетом типа клиента и его мотивационного запроса

Мини-тренинг

Март 2018



# Какую информацию по мотивации клиента мы должны учитывать при проведении презентации?

1. Мотивационный тип
2. Текущий мотивационный запрос

# Мотивационные типы клиентов

1. Низкая цена
2. Подарки и личная выгода
3. Смешанный тип:  
Низкая цена на ключевые позиции + Подарки и личная выгода

# Упражнение 1:

## Презентация с учетом мотивационного типа клиента

1. Объединитесь в 2 мини-группы
2. Выпишите на флип-чарте не менее 5 преимуществ нашей Компании, как поставщика, для Мотивационного Типа:
  - «Низкая цена» (группа 1)
  - «Подарки и личная выгода» (группа 2)
3. Сформулируйте ССВ на выбранные преимущества
4. Время на выполнение – 7 минут

# Формула СВВ-презентации

|   |   |                                  |
|---|---|----------------------------------|
| <p>СВОЙСТВО ТОВАРА*<br/>+<br/>(ХАРАКТЕРИСТИКА)</p> <p><i>С пояснением,<br/>если это необходимо.</i></p> | <p>СВЯЗУЮЩАЯ ФРАЗА +</p> <p><i>...это позволит Вам...<br/>...это дает<br/>возможность...<br/>...это обеспечит...<br/>...для Вас это означает...</i></p> | <p>ВЫГОДА/ПОЛЬЗА<br/>КЛИЕНТА</p> |
|---|---|----------------------------------|

## В качестве слов-связок могут использоваться:

|   |  |
|---|--|
| <p>Для вас это означает<br/>Благодаря ... вы сокращаете<br/>Благодаря ... вы получаете<br/>Это позволяет Вам<br/>Это подтверждает<br/>За счет этого Вы экономите<br/>Это снижает Ваши<br/>Это создает благоприятные условия для ...</p> | <p>Благодаря этому вы становитесь ...<br/>Это обеспечивает<br/>Это повышает<br/>Это дает вам<br/>Это уменьшает<br/>Благодаря ... имеете возможность<br/>Это создает оптимальные условия<br/>Это избавляет Вас от ...</p> |
|---|--|

# Запрос клиента и потребность клиента. В чем разница?

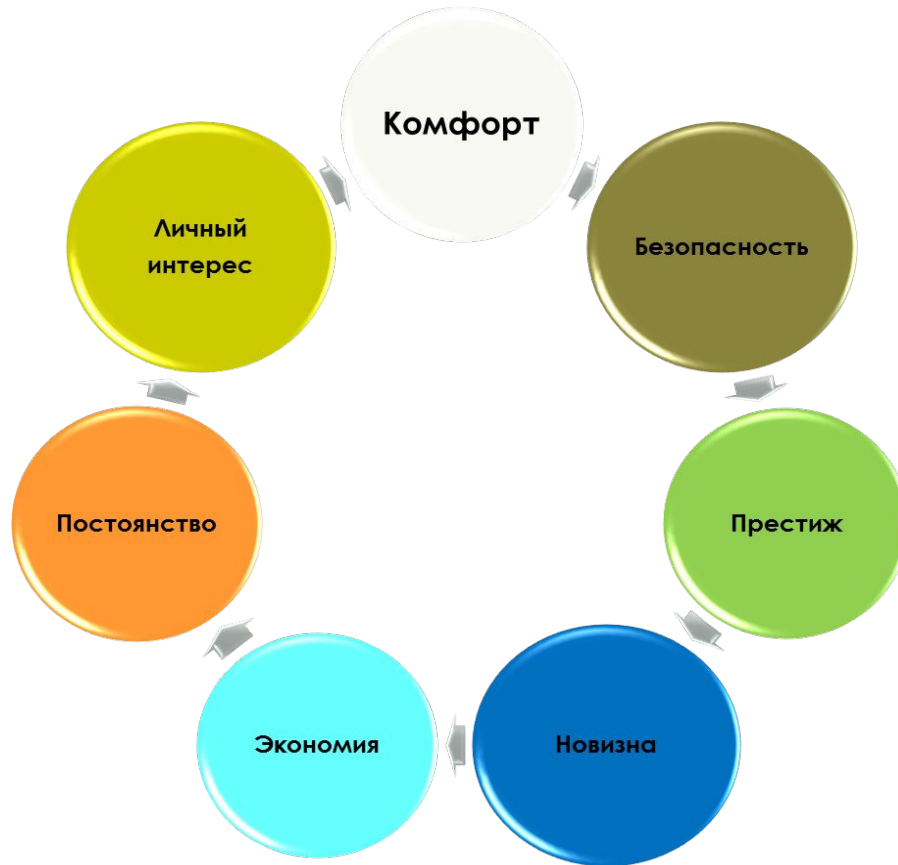
**Запрос** выражается фразой «**Я хочу** это»

**Потребность** – «**Почему** я этого **хочу**»

**Важно!**

1. За запросом клиента стоит **базовая потребность**, то, что **ценно** для клиента на текущий момент
2. Запрос клиента содержит **ключевые слова**, которые отражают **базовую потребность**

# Базовые потребности клиента



# Ключевые слова БПК

| МОТИВ          | Ключевые слова | МОТИВ               | Ключевые слова |
|----------------|----------------|---------------------|----------------|
| <b>Комфорт</b> | Удобно         | <b>Безопасность</b> | Уверенность    |
|                | Комфортно      |                     | Защищённость   |
|                | Просто         |                     | Безопасность   |
|                | Быстро         |                     | Гарантии       |
|                | Легко          |                     | Репутация      |

| МОТИВ          | Ключевые слова |
|----------------|----------------|
| <b>Престиж</b> | Статус         |
|                | Престижно      |
|                | ЭКСКЛЮЗИВНО    |
|                | Изысканно      |
|                | Роскошно       |



# Ключевые слова БПК

| Мотив          | Ключевые слова  |
|----------------|-----------------|
| <b>Новизна</b> | Новинка         |
|                | Ноу-хау         |
|                | Последнее слово |
|                | Обновить        |
|                | Модный тренд    |

| Мотив           | Ключевые слова |
|-----------------|----------------|
| <b>Экономия</b> | Посчитать      |
|                 | Сэкономить     |
|                 | Выгодно        |
|                 | Дёшево         |
|                 | Скидка         |

| Мотив              | Ключевые слова |
|--------------------|----------------|
| <b>Постоянство</b> | Привычный      |
|                    | Стабильный     |
|                    | Как всегда     |
|                    | Обычно         |
|                    | Всегда         |

| Мотив                 | Ключевые слова     |
|-----------------------|--------------------|
| <b>Личный интерес</b> | Для себя лично     |
|                       | Бонус              |
|                       | Подарок            |
|                       | Интересно          |
|                       | Бонусная программа |

# Пример презентации ССВ с учетом БПК

**Торговый представитель:** Чтобы понимать на чем мне делать акцент в нашей беседе, подскажите, пожалуйста, что для вас важно при выборе поставщика?

**Клиент:** Я не хочу переплачивать. Мне нужны минимальные цены.

**Торговый представитель:** Это замечательно! У нас много собственных марок, на которые нет никаких наценок. Благодаря этому, вы сможете приобрести необходимые категории товаров по самым низким ценам.

# Упражнение 2:

## Презентация с учетом мотивационного запроса клиента

1. Объединитесь в 3 мини-группы
2. Каждая мини-группа получает карточку
3. По ключевым словам в описании определите мотивационный запрос клиента
4. На основании полученной информации подготовьте презентацию себя и Компании (товар, сервисы, акции, ИМ), как потенциального поставщика
5. Время на выполнение – 7 минут

**СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!!!**

