

**КРАСНЫЙ  
КАРАНДАШ**

ART-MARKET

# **ТЕХНИКА ПРОДАЖ**

2021 год

## **ПРОГРАММА ТРЕНИНГА**

---

### **Цели программы:**

- > Внедрение новой техники продаж
- > Рост среднего чека

Продолжительность тренинга: 8 часов

### **Темы программы:**

1. «Профессия продавать»
  - > Ожидания покупателей от визита в магазин
  - > Товар и сервис
  - > Роль консультанта в зале
2. Этапы продажи
3. Установление контакта
4. Выявление потребностей
5. Формирование корзины

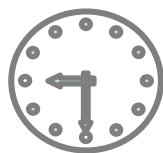
## ЦЕЛИ ТРЕНИНГА

---

---

---

### Правила на тренинге



**ЭТАПЫ  
ПРОДАЖ**

---

**I**

**II**

**III**

**IV**

Место для записей:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**WELCOME -  
ЗОНА**

---

Это -

ЦЕЛЬ РАБОТЫ В WELCOME ЗОНЕ

---

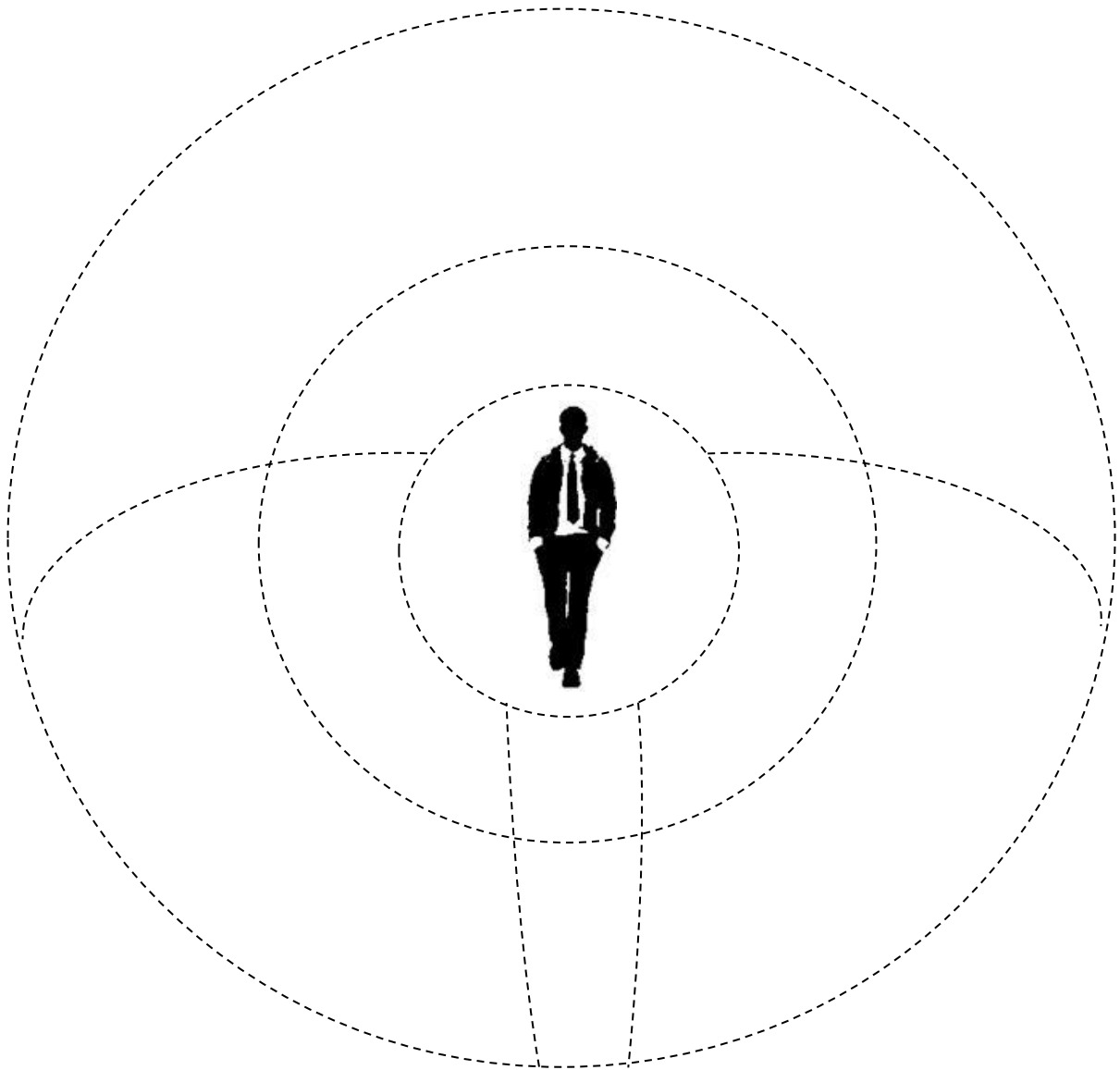
---

---

**ОПРЕДЕЛЕНИЕ WELCOME – ЗОНЫ**

## **ДИСТАНЦИЯ И ПОДХОД К КЛИЕНТУ**

---



## WELCOME - ЗОНА

---

### АЛГОРИТМ РАБОТЫ В WELCOME ЗОНЕ

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_

#### Открытый клиент



5. Подойти ближе до рабочей дистанции
6. *«Что Вас интересует?»*
7. Выслушать ответ клиента
8. Проводить его в торговый зал, сопровождая движение продающей историей о товаре
9. В торговом зале передать клиента продавцу соответствующего отдела или продолжить работать самому (если все консультанты заняты)

#### Закрытый клиент



5. Вернуться на исходную позицию

## УСТАНОВЛЕНИЕ КОНТАКТА В ТОРГОВОМ ЗАЛЕ

### АЛГОРИТМ РАБОТЫ В ТОРГОВОМ ЗАЛЕ

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_

#### Открытый



5. Подойти ближе до рабочей дистанции
6. Выслушать запрос клиента
7. Начать выявлять потребности, задавая вопросы

#### Закрытый



5. *Меня зовут ..., когда понадобится моя помощь – обращайтесь!*
6. Увеличить дистанцию
7. Заняться работой, которую легко отложить, наблюдая за клиентом.
8. Через 10-15 секунд, или когда клиент возьмет в руки товар, сообщить ему краткую информацию о преимуществах этого товара.
9. Выслушать реакцию клиента
10. Подойти ближе, до рабочей дистанции
11. Начать выявлять потребности, задавая вопросы



## **ВЫЯВЛЕНИЕ ПОТРЕБНОСТЕЙ**

---

### **АЛГОРИТМ РАБОТЫ:**

1. Понять критерии выбора с помощью базовых вопросов:

**ЧТО:** \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**КОМУ:** \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**ЦЕЛИ:** \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**ПРЕДПОЧТЕНИЯ:** \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

2. По ключевым словам определить тип клиента

3. Задать уточняющие вопросы, если необходимо

4. Познакомиться «*Меня зовут ... как к Вам удобно обращаться?*»

5. Провести клиента к витрине, используя продающую историю

## ТИПЫ КЛИЕНТОВ

### ЛОГИК



### СПОСОБ МЫШЛЕНИЯ

### ЭМОЦИОНА



### ВАЖНО:

Слушая клиента Вы сможете определить его тип по этим **ключевым словам**.

На этапе «**Выявление потребностей**» понимание типа клиента поможет вам сделать презентацию «на языке клиента», с использованием либо рациональных, либо эмоциональных аргументов

Качественно  
Разумно  
Логично  
Оптимально  
Надежно  
Достойно  
Цена и качество  
Удобно  
Практично  
Рационально  
Универсально  
Выгодно  
Правильно  
Удачное решение  
Классическое  
Лаконично

Эксклюзивно  
Популярно  
Трендовое  
Потрясающе  
Легендарно  
Невероятно  
Замечательно  
Соблазнительное  
Улётно  
Эффектно  
Шикарно  
Сияющее  
Роскошно  
Феерично  
Неординарно  
Культовое

## ФОРМИРОВАНИЕ КОРЗИНЫ

---

- > . \_\_\_\_\_
- > , \_\_\_\_\_
- > . \_\_\_\_\_
- > . \_\_\_\_\_
- > \_\_\_\_\_
- > \_\_\_\_\_
- > \_\_\_\_\_
- > \_\_\_\_\_

## ПРОДАЮЩИЕ ИСТОРИИ

---

Характеристики и преимущества товара + Мотивирующая фраза



## ПОКУПАТЕЛЬ ИНТЕРЕСУЕТСЯ ТОВАРОМ ИЗ ДРУГОЙ СЕКЦИИ

---



I. Проводить клиента в соседний отдел, рассказывая продающую историю о товаре отдела

II. Передать клиента консультанту соседнего отдела:

- > Представить клиента по имени коллеге
- > Перечислить выбранный клиентом товар
- > Сообщить кому и для каких целей клиент выбирает товар
- > Сообщить, какой товар клиент хотел посмотреть еще
- > *Татьяна, рад был познакомиться, приятных покупок!*



I. Объяснить клиенту, где находится нужный отдел

II. *Татьяна, рада была познакомиться. Приятных покупок!*

## ПОКУПАТЕЛЬ ХОЧЕТ ЗАВЕРШИТЬ ПОКУПКИ

---

- *Татьяна, рада была познакомиться.*
- *Желаю творческих успехов!/Дарите с удовольствием!*
- *Подписывайтесь на наш Instagram*
- *Ждем вас снова, когда понадобятся еще краски*
- *Всего доброго!*

**ДОРОГ**

**О!**

---

*По сравнению с чем?/С чем вы сравниваете?*

**I. Дорого для меня**

**II. У конкурентов дешевле**

**III. Недостаточно выгод**

**ДЛЯ**  
**ЗАПИСЕЙ**

---