Академия Мария

РАБОЧАЯ ТЕТРАДЬ

ТРЕНИНГ ПО ПРОДАЖАМ

ФИО _____

КОГДА УЧИТЬСЯ В РАДОСТЬ!

Цель:_____

_____

Эмпатия –

Сервис –

Квадрат 1	1 2 3
Квадрат 2	1 2 3
Квадрат 3	1 2 3 4
Квадрат 4	1 2 3 4

УСТАНОВЛЕНИЕ ДОВЕРИЯ

НАША ЦЕЛЬ:

Я-ПРОДАЖА

НАЧАЛО ДИАЛОГА

Требования:

- Приветствовать каждого Клиента
- Подойти к Клиенту в первые 10 секунд его присутствия
- Быть приветливым и вежливым

НЕВЕРБАЛЬНОЕ ОБЩЕНИЕ – это

ПАВЕРБАЛЬНОЕ ОБЩЕНИЕ – это

ВЕРБАЛЬНОЕ ОБЩЕНИЕ – это

УСТАНОВЛЕНИЕ ДОВЕРИЯ

ФРАЗА ЗАЦЕПКА

УНИВЕРСАЛЬНАЯ

СИТУАТИВНАЯ

ХАРАКТЕРИСТИКА	ПРЕИМУЩЕСТВО	ВЫГОДА

УСТАНОВЛЕНИЕ ДОВЕРИЯ

ПРИВЕТСТВИЕ

Я-ПРОДАЖА/ НАЧАЛО РАЗГОВОРА

ФРАЗА-ЗАЦЕПКА

СИТУАТИВНАЯ

ХПВ

УНИВЕРСАЛЬНАЯ

+ВОПР

(современный или классика?)

СС

ПРЕДСТАВИТСЯ

WOW - ЭФФЕКТ

- ЭТО _____

ЗАЧЕМ ЭТО ДЕЛАТЬ?

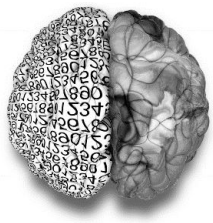
- ВЫЗВАТЬ ДОВЕРИЕ К ПРОДУКТУ И МЕНЕДЖЕРУ
- СФОРМИРОВАТЬ ЦЕННОСТЬ НАШИХ КУХОНЬ
- ПЕРЕКЛЮЧИТЬ КЛИЕНТА НА ЭМОЦИИ
- ~~СФОРМИРОВАТЬ ДОП. СПРОС ИЛИ APSALE~~

КАК ЭТО СДЕЛАТЬ?

ВЫЯВЛЕНИЕ ПОТРЕБНОСТЕЙ

Задачи:

- Выявить общие пожелания и ожидания от будущей кухни
- Определить модель благодаря воронке вопросов
- Заинтересовать созданием предварительного проекта
- Записать на замер



ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ

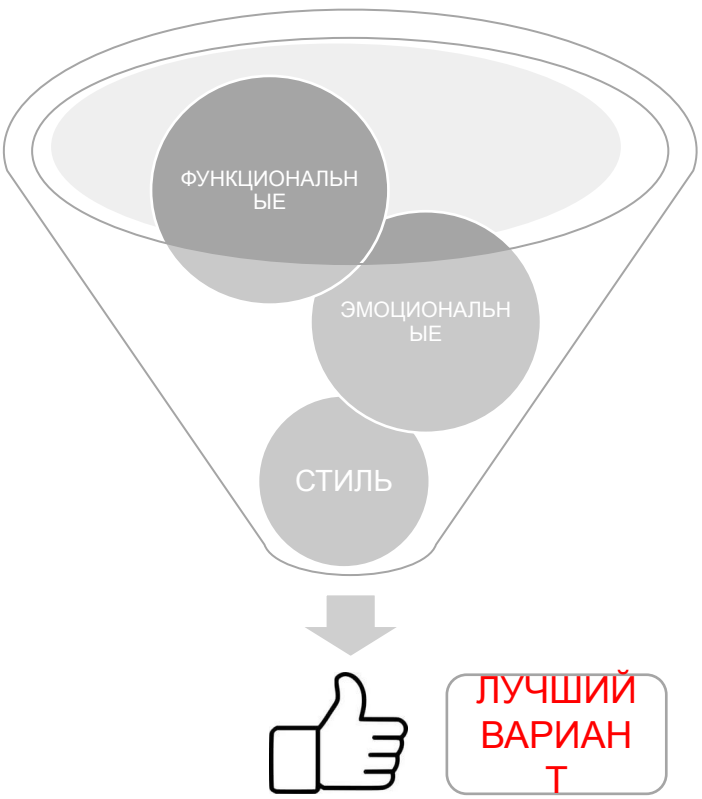
ЭМОЦИОНАЛЬНЫЕ

ПРЕЗЕНТУЕМ!

ПОДТВЕРЖДЕНИЕ ВЫБОРА ПРЕЗЕНТАЦИЯ

1 РЕЗЮМИРОВАТЬ ПОТРЕБНОСТИ КЛИЕНТА

2 СДЕЛАТЬ ПРЕЗЕНТАЦИЮ + ПОЛУЧИТЬ ОДОБРЕНИЕ



Выявление потребностей нужно для формирования точечной презентации под конкретного Клиента.

PS: ПРЕДЛАГАЕМ **ЗАМЕР**

4. СОВМЕСТНОЕ ПРОЕКТИРОВАНИЕ

- КОММЕНТИРОВАТЬ СВОИ ДЕЙСТВИЯ В ПРОГРАММАХ
- ЗАДАВАТЬ УТОЧНЯЮЩИЕ ВОПРОСЫ
- СПРАШИВАТЬ МНЕНИЕ КЛИЕНТА О РАЗМЕЩЕНИИ СЕКЦИЙ И ВНЕШНЕМ ВИДЕ ПРОЕКТА
- ДЕМОНСТРИРОВАТЬ МЕХАНИЗМЫ НА ВЫСТАВКЕ, ПРЕЖДЕ ЧЕМ ДОБАВЛЯТЬ ИХ В ПРОЕКТ
- ПРЕДЛОЖИТЬ КОММЕРЧЕСКИЕ ТОВАРЫ ЧЕРЕЗ ВЫГОДЫ КЛИЕНТА

РЕГИСТРАЦИЯ В THR

НАРИСОВАТЬ ПОМЕЩЕНИЕ

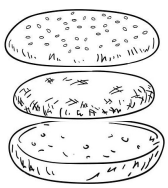
ОПРЕДЕЛИТЬ РАБОЧИЙ ТРЕУГОЛЬНИК

ПРЕЗЕНТОВАТЬ
ПРЕИМУЩЕСТВА
ПОЛУЧИВШЕГОСЯ ПРОЕКТА

ЗАПИСАТЬ НА ЗАМЕР

ПОЛУЧИТЬ
ОДОБРЕНИЕ

ОЗВУЧИТЬ СПЕЦИФИКАЦИЮ И
СТОИМОСТЬ



ЗАКЛЮЧЕНИЕ ДОГОВОРА

УТОЧНИТЬ, ОСТАЛИСЬ ЛИ ВОПРОСЫ У КЛИЕНТА

ПРЕДЛОЖИТЬ ПОДПИСАТЬ ДОГОВОР СЕЙЧАС

ПРЕДЛОЖИТЬ ЗАМЕР/МОБИЛЬНЫЙ ЗАМЕР

ТИПЫ ДОГОВОРОВ

ОСНОВНОЙ ДОГОВОР

ДОГОВОР С ОТЛОЖЕННОЙ ДАТОЙ ПОСТАВКИ

ПРЕДВАРИТЕЛЬНЫЙ ДОГОВОР

ВАРИАНТЫ ОПЛАТЫ

- ЗАКЛЮЧИТЬ ДОГОВОР, ПРИНЯТЬ ОПЛАТУ
- ЗАПИСАТЬ НА ЗАМЕР
- НАЗНАЧИТЬ СЛЕДУЮЩУЮ ВСТРЕЧУ/ ДОГОВОРИТЬСЯ О СЛЕДУЮЩЕМ КОНТАКТЕ

КАЛЬКУЛЯТОР РАССРОЧКИ

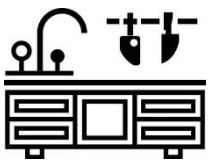
пв / срок	0%	10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%
6 мес	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
9 мес	95%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
12 мес	95%	95%	95%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
18 мес	85%	90%	90%	95%	95%	95%	100%	100%	100%
24 мес	80%	85%	85%	90%	90%	95%	95%	100%	100%
30 мес	75%	75%	80%	85%	85%	90%	95%	95%	90%
36 мес	70%	70%	75%	80%	85%	85%	90%	95%	90%

*пример, апрель 2021

ПОДДЕРЖАНИЕ КОНТАКТА

ВТОРАЯ ВСТРЕЧА

1 *Small Talk*

2 

3

РАБОТА С ВОЗРАЖЕНИЯМИ

1. ЦЕНА
2. КАЧЕСТВО
3. ВНЕШНИЙ ВИД
4. СЕРВИС
5. СПР

ЧТО ДЕЛАТЬ?

ПРИСОЕДИНИТЬСЯ

УТОЧНИТЬ

АРГУМЕНТИРОВАТЬ

РАБОТА С ВОЗРАЖЕНИЯМИ

ПРИСОЕДИНИТЬСЯ

УТОЧНИТЬ

АРГУМЕНТИРОВАТЬ

1 ЦЕНА

РАБОТА С ВОЗРАЖЕНИЯМИ

ПРИСОЕДИНИТЬСЯ

УТОЧНИТЬ

АРГУМЕНТИРОВАТЬ

2 КАЧЕСТВО

РАБОТА С ВОЗРАЖЕНИЯМИ

ПРИСОЕДИНИТЬСЯ

УТОЧНИТЬ

АРГУМЕНТИРОВАТЬ

3 ВНЕШНИЙ ВИД

РАБОТА С ВОЗРАЖЕНИЯМИ

ПРИСОЕДИНИТЬСЯ

УТОЧНИТЬ

АРГУМЕНТИРОВАТЬ

4 СЕРВИС

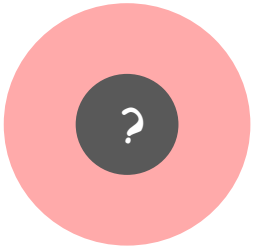
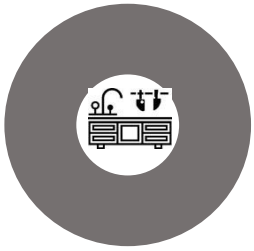
РАБОТА С ВОЗРАЖЕНИЯМИ

ПРИСОЕДИНИТЬСЯ

УТОЧНИТЬ

АРГУМЕНТИРОВАТЬ

5 СПР

ПЕРВАЯ ВСТРЕЧА

ВТОРАЯ ВСТРЕЧА