

Шпаргалка по продажам

1. Установление контакта с покупателем



- ✓ **Встречай клиента, как ДРУГА**
- ✓ **Подойди СРАЗУ**, как только клиент появился в зале
- ✓ **Поздоровайся** первым
- ✓ **Завяжи разговор** (начни первым; твоя первая фраза - легкая, приводит к общению, если отказали, подойди второй раз)



На протяжении всего общения открытая поза, улыбка и уважительное общение (вежливо и на Вы)

2. Прояснение запроса

- ✓ **Задавай вопросы**, ты узнаешь как продать приоритет и сделать клиента счастливым!
 - **Открытые**, сократят время продажи
 - **Альтернативные**, сузят выбор
 - **Закрытые**, помогут прояснить непонятные моменты
- ✓ **Держи инициативу в своих руках**, ведь ты **ПРОДАЕШЬ**, а не консультируешь!
- ✓ **Внимательно слушай**, что тебе говорит клиент
- ✓ **НЕ МОЛЧИ**, это вызывает у клиента сомнения в компетентности продавца!



Собирай информацию и используй её в продаже

Используй ВОВ.

Клиент задал вопрос - дай краткий ответ и сразу же задай свой вопрос.



3. Презентация товара

- ✓ **Расскажи:**
 - **Ярко**, с энтузиазмом
 - **На языке выгод** (говори с клиентом на его языке, избегай технических терминов)
 - **Кратко**, говори **ТОЛЬКО о потребностях**, о которых узнал ранее.
- ✓ **Покажи** то, о чем рассказываешь
- ✓ **Дай в руки клиенту**, так легче продать
- ✓ **НЕ МОЛЧИ**, это вызывает у клиента сомнения в компетентности продавца

4. Продажа ДОП услуг

- ✓ **Собери «комплект» для клиента**, пошел на склад за товаром – прихвати аксессуары к выбранному продукту
- ✓ **Предложи «комплект» в ЗАЛЕ:**
 - **Мин 3 аксессуара** к выбранному товару
 - **Мин 2 ДОП услуги**
- ✓ **Примерь** предложенные аксессуары

Пример

Чтобы использование данного товара (напр., телефона) для Вас было максимально комфортным, **рекомендую** к нему чехол, что позволит Вам сохранить его внешний вид на долгое время.

Согласитесь практично?

5. Завершение сделки

- ✓ **Влияй:**
 - **Подведи итог**, перечисли то, что клиент хочет видеть в товаре
 - **Используй «3 ДА»**
 - **СМЕЛО задавай вопрос на завершение** «Берем?», «Оформляем?»
- ✓ **Проводи клиента до кассы**, это высокий сервис
- ✓ **По пути на кассу предложи** доп. ассортимент (плееры, ноутбуки, фото; услуги ЗК, Альфа Страхование, Связной банк) клиент может не знать о них. Для тебя это возможность заработать!



НЕ ТЯНИ С ВОПРОСОМ НА ЗАВЕРШЕНИЕ, от этого зависит успех сделки

Вам нравится?
Вам удобно?
Подходит?

6. Завершение контакта

- ✓ **Напомни** о наших **акциях**
 - ✓ **Поблагодари**, за покупку и **пригласи в СВЯЗНОЙ**
-  ПОМНИ, от этого этапа зависит то, вернется клиент к нам или нет! Ведь кол-во покупок, сделанное одним клиентом НЕОГРАНИЧЕНО. Это твои ДЕНЬГИ!!!!

