

# Энциклопедия Мастера Продаж

Как и когда её можно использовать:

- можно использовать для саморазвития
- можно использовать для того, чтобы помочь новичкам быстро подняться
- можно использовать при индивидуальном обучении
- можно использовать при обучении всего коллектива



Улыбка и контакт глаз



Прочтение знаков



Позитивное введение



Попробуйте изделие



Продажа из примерочной

# Улыбка и контакт глаз



➤ Разбейтесь на пары и проведите ролевую игру – улыбайтесь друг другу и контактируйте друг с другом глазами. Прокомментируйте, как у них это получается.



➤ Попросите группу рассказать Вам о их любимом месте, где они делают покупки и объяснить почему – Составьте список основных пунктов. Спросите, какое у покупателей ПЕРВОЕ впечатление от магазина – Запишите ответы. Обсудите сходства и различия обоих списков. Согласитесь о том, что нужно предпринять команде.



➤ Наденьте тёмные солнцезащитные очки и устаньтесь на группу – спросите их, как они себя чувствуют и что они думают о том, что чувствуете Вы. Обсудите, чему мы можем научиться от покупателей. Запишите ответы.



➤ Пусть они выберут того коллегу, который лучше всего улыбается.



➤ Попросите членов команды устаньтесь друг на друга до тех пор, пока они не почувствуют себя неловко – обсудите, как быстро это происходит.

# Прочтение знаков /1



- Составьте 3 таблицы : Замените это, Просто смотрю и Уговорите меня купить – попросите работников выбрать знаки для каждой из этих модели покупателей. Запишите их ответы. Обсудите и примите решения для команды.



- Перед проведением сессии на карточку напишите различные эмоции, например : "расслаблен". Произвольно дайте каждому по две карточки и попросите их продемонстрировать написанные на карточках эмоции – только при помощи языка телодвижений. Обсудите, правильно ли они угадывали эмоции и прокомментируйте это. Примите решения для команды.

# Чтение знаков /2



- Разделите команду на пары и дайте задание одному из пары сыграть роль :
- Модерниста – в модели покупателя "уговорите меня купить"
  - Экстремиста – в модели "просто смотрю"
  - Обычного – в модели "Замените это"
- Позвольте им сыграть роль в течение 3 минут – затем "специалист по продаже" должен определить тип модели покупателя и его профиль.



- Попросите группу составить список имён остальных членов команды и определить их профиль покупателя и объяснить, почему ? Обсудите задания команды.

## Положительно вступление /1



10 минут

> Подготовьте таблицу – список из 12 утверждений (Смешайте положительные и отрицательные утверждения). Попросите их индивидуально записать какие утверждения являются положительными, а какие - отрицательными. Затем произвольно спросите различных членов группы что это за утверждения. (МНОГОЕ БУДЕТ ЗАВИСИТЬ ОТ ТОГО, КАК ОНИ БУДУТ ПРОИЗНЕСЕНЫ)



10 минут

> Разбейте группу на пары и попросите их стать нос к носу – а затем отойти друг от друга до тех пор, пока они не почувствуют себя свободно. Пусть группа обсудит различия в расстоянии и как они себя чувствовали в соответствии с их персональными зонами.

## Положительное вступление /2



10 минут

> Разбейте команду на пары и попросите одного из каждой пары сыграть роль : модерниста, экстремиста, обычного парня или девушку. Пусть они сыграют роль в течение 3-х минут, знакомя друг друга с изделиями. Затем их "потребитель" должен прокомментировать как он себя чувствовал, как его знакомили с изделием.



10 минут

> Покажите команде произвольные изделия и проверьте, сколько положительных реплик они могут придумать о каждом из изделий.



10 минут

> Разбейтесь на пары и позвольте команде попрактиковать – их любимые "вступительные фразы" друг с другом. Прокомментируйте как у них это получилось.

## Пробуем изделие /1



- 11 минут
- Разбейте команду на пары, и завяжите глаза одному из каждой пары и дайте им изделие Levi's® чтобы они описали его своему партнёру только на ощупь. Отведите для этого 3 минуты. Затем позвольте группе обменяться опытом насколько легко было и обсудите как это можно использовать в качестве приёма продажи.



- Возьмите несколько изделий на сессию, включая новинки. Достаточно изделий на каждого члена группы. Произвольно попросите каждого члена команды определить по крайней мере 3 основных качества изделий. Затем попросите группу придумать потенциальные выгоды изделий для потребителей.

## Пробуем изделие /2



- 11 минут
- Подготовьте сессию с журналами и материалами (ножницы, бумага, клей). Попросите команду приготовить коллаж или плакат на тему современных направлений в моде. Затем попросите их отыскать в магазине такие изделия, которые по их мнению отражают направления современной моды. Группа затем обсуждает свой выбор.



- Попросите каждого из команды найти изделие, которое они бы вряд ли примерили. Затем попросите других сказать как можно больше положительных вещей о данном изделии.



- Пусть члены команды посмотрят на одежду друг друга – затем пусть они отыщут хотя бы 2 других изделия, которые бы подошли их одежде, потом устройте примерочную сессию.

## Продажа прямо из примерочной /1



10 минут

➤ Спросите команду, что в основном является важным для них, как для потребителей – во время примерки изделий в примерочной. Запишите ответы. Обсудите, как этот список можно сравнить с опытом покупок в магазине Levi's® store. Согласитесь, что нужно сделать.

20 минут

➤ Спросите команду, какие у них возникают возражения чаще всего. Запишите ответы. Произвольно попросите каждого члена команды отреагировать на одно из этих возражений из списка и попытайтесь подойти к ответу ДА. После этого попросите группу поделиться опытом насколько это было легко и обсудите как мы можем улучшить этот способ продажи.

## Продажа прямо из примерочной /2



30 минут

➤ Проведите эту сессию в примерочной. Выберите несколько изделий включая новинки. Покажите им изделие и попросите их за 30 секунд подобрать как можно больше других вещей, которые они могли бы скомбинировать с показанным Вами изделием. Повторите это упражнение, до тех пор, пока Вы не покажите все выбранные Вами изделия.

15 минут

➤ Обсудите выбор каждого работника в группе.

15 минут

➤ Возьмите на себя роль потребителя – выберите 3 членов команды и попросите их преодолеть каждую из представленных ниже возражений :

1. "Я видел более дешёвые джинсы в другом магазине"
2. "Месяц назад я купил рубашку из этого материала и она ужасно полиняла"
3. " Я не думаю, что это стиль Мне подходит..."