

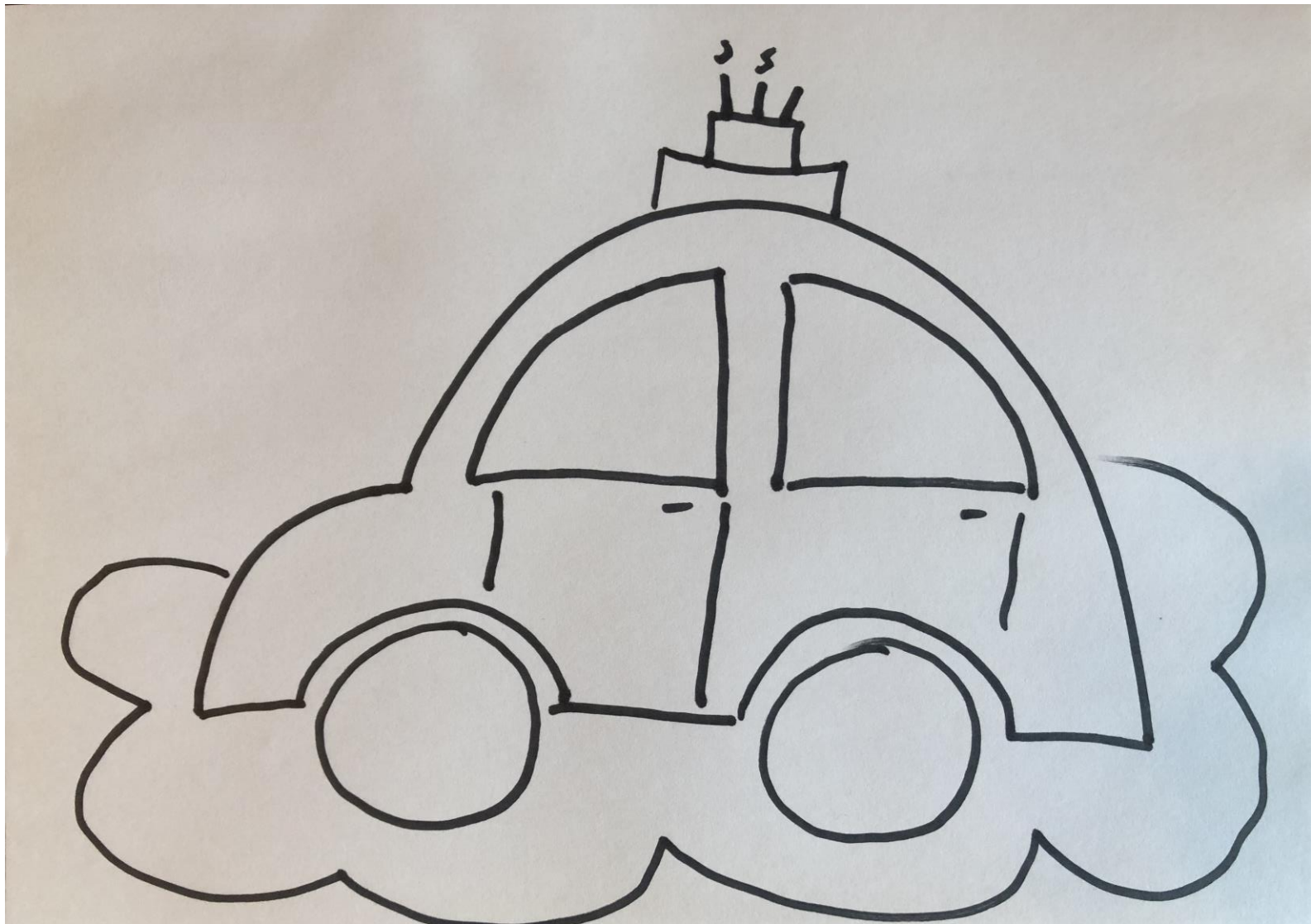
НЕ СЛУШАТЬ, А СЛЫШАТЬ ПОКУПАТЕЛЯ

Алексей Пляшешников
27 февраля 2019



КАРЬЕРА В РОЗНИЦЕ





ЧТО ВЫ МОЖЕТЕ ВЫЯСНИТЬ О ПОТРЕБНОСТИ ПОКУПАТЕЛЯ:

Для каких целей покупатель выбирает товар

Какой опыт использования аналогичного товара был у покупателя

Предпочтительные потребительские свойства: материал, технологии, рисунок, износостойкость, дополнительная защита

Ценовой диапазон, который будет комфортен покупателю?

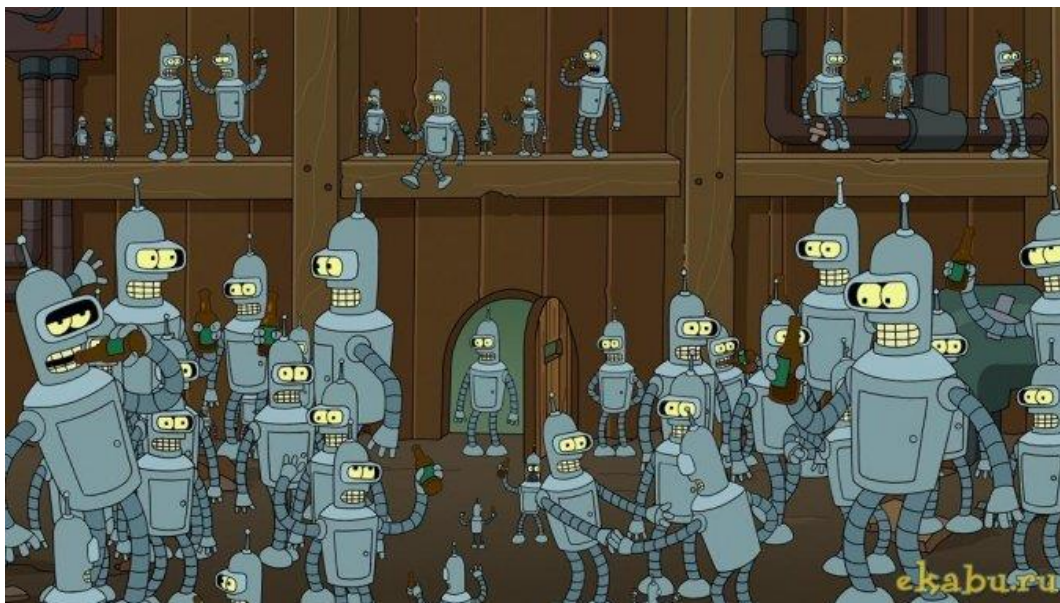
Потребность в дополнительных товарах

9 вариантов начала выясняющего вопроса

КТО? ЧТО? ГДЕ? КАК?

КОГДА? КАКОЙ? ПОЧЕМУ?

РАССКАЖИТЕ МНЕ... ЧТО ВЫ ДУМАЕТЕ О...



ТЕХНИКА АКТИВНОГО СЛУШАНИЯ

ДЕМОНСТРИРУЙТЕ ИНТЕРЕС И ПОДДЕРЖКУ, ПООЩРЯЙТЕ РАЗГОВОР

«**Поддержка**» - слова из серии «*Понятно...*», «*Да?!...*», «*Так...*»

«**Эхо**» - повторение одного или нескольких последних слов
Собеседника

«**Продолжение**» - слушатель помогает говорящему завершить
фразу

«**Поддержка без слов**» - кивание, открытая поза, визуальный
контакт

ТЕХНИКА АКТИВНОГО СЛУШАНИЯ

РАСШИРЯЙТЕ ПРЕДМЕТ РАЗГОВОРА

- Открытые вопросы** - *«И что произошло потом?»*
- Уточняющие вопросы** - *«Какой пример вы можете привести?»*

КОНТРОЛИРУЙТЕ ПОНИМАНИЕ УСЛЫШАННОГО

«Зеркало» - повторение последней фразы с небольшими изменениями

«Парафраз» - перефразирование информации

- *«Правильно ли я вас понял, что ...»*

«Суммирование» - обобщение информации

- *«То есть, вам нужен телефон с сенсорным экраном, диагональю не менее 5 дюймов и желательно розового цвета»*

СОСТАВЬТЕ ВОРОНКУ ВОПРОСОВ





Пляшешников Алексей

Консультант, бизнес-тренер, эксперт в области розничных продаж.



Практический опыт работы в розничной торговле более 18 лет. Основатель **Retail Advisor**. Эксперт **Pro Fashion**. Автор ряда статей по построению бизнес-процессов и управлению персоналом.

ТРЕНИНГИ:

- ❖ **«Менеджер магазина сегодня»**
Стандартизация бизнес-процессов. Управление KPI в рознице. Наставничество. Позитивный контроль. Мотивация персонала.
- ❖ **«Вся правда о рознице»**
Юридические аспекты торговли. Построение лояльности у покупателей. Визуальный мерчендайзинг. Тайм-менеджмент. Основы конфликтологии.
- ❖ **КОУЧИНГ - СЕССИИ ДЛЯ ПРОДАВЦОВ**
- ❖ **«Актерское мастерство для развития коммуникационных навыков»**
- ❖ **«Ассесмент-тренинг для продавцов»**
- ❖ **Изготовление обучающих видеоуроков**

PRO*fashion*

Благодарю за активное участие!

 RetailAdvisor.ru

 /retailadvisor

 Retail_advisor

 //t.me/retailadvisor

Присоединяйтесь! 

 alexeyup@gmail.com

 +7 (999) 80-800-80

