

# **Что такое дополнительные продажи и как их использовать в салоне красоты?**

**Как повысить прибыль с  
помощью дополнительных  
продаж абсолютно без  
вложений?**

**Насколько больше денег  
ваши клиенты готовы  
оставить в вашем салоне с  
легкостью?**

**Ваши варианты**

10%

При обороте 3 000\$ в месяц это  
плюс 300\$ каждый месяц. А **в**  
**год это 3600\$!**

Можно ли отложить эти деньги на  
развитие бизнеса?

Хороший бюджет на рекламу! На  
работу с VIP клиентами и так  
далее.

**Как из любого клиента  
сделать прибыльного?**

# Есть варианты:

- Повысить цены
- Сделать разные категории услуг
- Настроить дополнительные продажи

# Пример, как настроить дополнительные продажи.

## Шаги:

- Берем любую услугу и разбиваем ее на этапы
- На каждом этапе предлагаем улучшить
- Добавляем в чек дополнительные продажи

# Как быть не навязчивыми?

*«Продажа – это процесс, во время которого вы должны убедить вашего собеседника в том, что ваш товар имеет для него большую ценность, чем та цена, которую он должен за него заплатить»*

*Джек Траут*



**Необходимо научиться  
говорить выгодами  
клиента.**

# Неправильный пример:

- «У нас все мастера хорошие»
- «Вы что - не пользуетесь маслом для кончиков волос?»
- «Что будем делать?»

# Правильные продающие вопросы:

- «Какими вы хотите видеть свои волосы?»
- «Что именно усложняет вам укладку волос дома?»
- «Вы хотите просто подстричь концы или радикально поменять стрижку?»

**Каждую свою фразу нужно  
заканчивать ОТКРЫТЫМ  
вопросом, то есть вопросом,  
требующим широкий ответ**

# Пример продающего разговора:

**Администратор:** Добрый день, Клуб красоты, Оксана администратор, слушаю Вас!

**Клиент:** Здравствуйте, а сколько у Вас стоит стрижка?

**Администратор:** цена зависит от длины волос и категории мастера, прежде чем дать ответ, позвольте задать вам несколько вопросов.

**Клиент:** да, пожалуйста

**Администратор:** как вас зовут?

**Клиент:** Ирина

**Администратор:** очень приятно. А какая у вас длина волос?

**Клиент:** где-то по плечи

**Администратор:** замечательно, это будет стоять от \_\_\_ до \_\_\_. А вы какую стрижку хотите – просто концы подстричь или радикально поменять образ?

**Клиент:** я вообще отращиваю, но не могу определить, как будет лучше

**Администратор:** да, это серьезное решение – подобрать нужный образ и у нас есть несколько специалистов, которые могут вам помочь определиться. Могу я предложить вам записаться на стрижку или просто бесплатную консультацию к стилисту-парикмахеру?

**Клиент:** запишите меня на консультацию и стрижку, а сколько это по времени займет?

**Администратор:** консультация с подбором трех образов минут 10-15 и сама стрижка около 1 часа. Когда вам удобно приехать - сегодня или завтра?

**Клиент:** завтра на 17.00

**Администратор:** хорошо, я записала вас на завтра на 17.00 к стилисту - \_\_\_\_\_, а еще у нас есть замечательный мастер по коррекции формы бровей, очень часто именно правильная линия бровей является ключевой во всем образе. Вам это интересно?

**Клиент:** интересно, но я хочу послушать рекомендации стилиста

**Администратор:** да, конечно, а можно ваш номер телефона?

**Клиент:** 8888888

**Администратор:** мы будем вас ждать с очень вкусным кофе и улыбкой. До встречи, всего доброго.

**Клиент:** до свидания

# Три этапа успешных продаж:

1. Правильно начать разговор
2. Выявить проблемы
3. Предложить решение и подвести к покупке (ЗАКРЫТЬ продажу)



# Инструменты для внедрения и контроля дополнительных продаж.

- Чек-листы у администраторов
- Чеки у мастеров
- Скрипты и IP-телефония

# Каждую рабочую смену нужно начинать с:

- планирования дополнительных продаж
- анализа ассортимента имеющихся товаров
- анализа истории покупок клиента (в случае предварительной записи)
- просмотра актуальных акций салона

# Как замотивировать мастеров на дополнительные продажи?

- План продаж по товарам и услугам
- % от проданных услуг
- Конкурсы лучшего продавца
- Дифференцированный % зарплаты

# Будьте готовы к саботажу.

Продумайте свои реакции на  
разные выходы ваших  
сотрудников вперед на несколько  
шагов!

Держите свою позицию уверенно,  
настойчиво и тогда ваши  
сотрудники поймут, примут и будут  
играть по вашим правилам!

**Больших продаж Вам и  
крепкой команды!**

# Но домашние задания никто не отменял!

1. Просмотрите где вам пора повесить цены и сделайте это.
2. Сделайте разные категории услуг в тех кабинетах, где вы считаете, что сработает лучше всего
3. Настройте разговор администратора на дополнительные продажи – напишите скрипты на продажу параллельного кабинета, на продажу большего количества услуг, на продажу домашнего ухода.

4. Настройте контроль выполнения и замеры результатов:

- Чек-листы у администраторов
- Чеки у мастеров
- Пятиминутные собрания с подсказками кому и что сегодня можно предложить

5. Узнайте какие возможности предоставляет IP-телефония, сколько стоит и подумайте, возможно вам этот инструмент пригодится.

6. Выкладывайте отчеты и свои наблюдения в группе.

Успехов и больших продаж!