

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!