

NIVEA

# Эмоциональные продажи



NIVEA

# РЫНОК УХОДА ЗА КОЖЕЙ – САМЫЙ ПЕРСПЕКТИВНЫЙ В МИРЕ. ПОЧЕМУ?

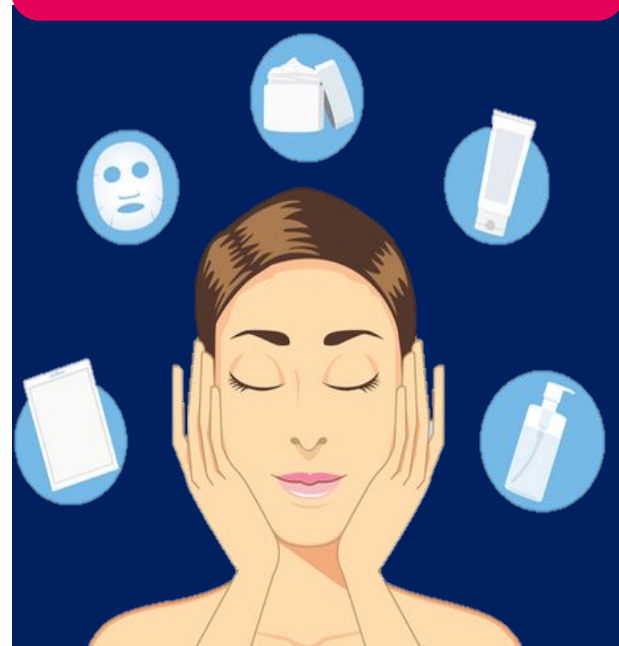
ЯЯЯ-поколение



Тренд на молодость



Многоступенчатый  
уход



NIVEA Beauty Awards 2017



# Поведение потребителей на рынке Уход за лицом

от 4 до 9+

Продуктов по уходу за  
лицом ежедневно  
используют женщины  
в США

9 из 10

Открыты к знакомству с  
новыми продуктами

50%

Женщин принимают  
решение о бренде уже  
в магазине



В России большой потенциал роста продаж продуктов по  
Уходу за лицом.

Но как его реализовать?



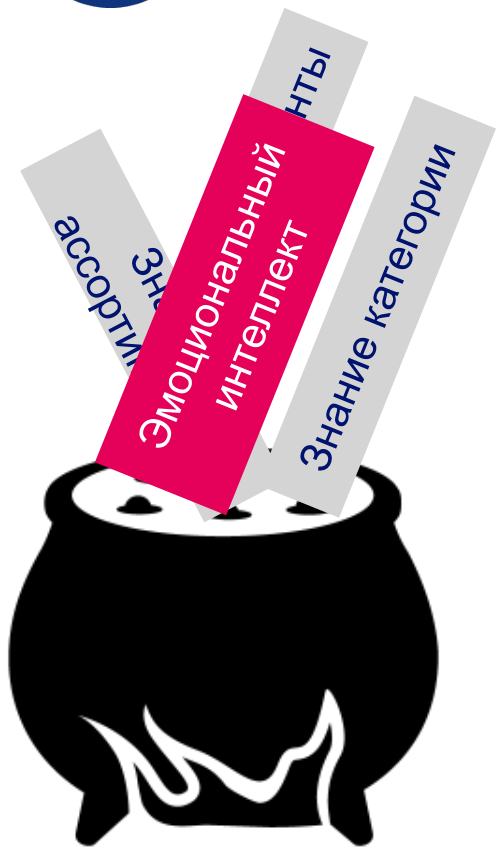


NIVEA

## Пирамида ценности бренда



**NIVEA Beauty Awards 2017**



## Консультанты- «оловянные солдатики»

Заученные фразы

Незаинтересованность

Работа по алгоритму

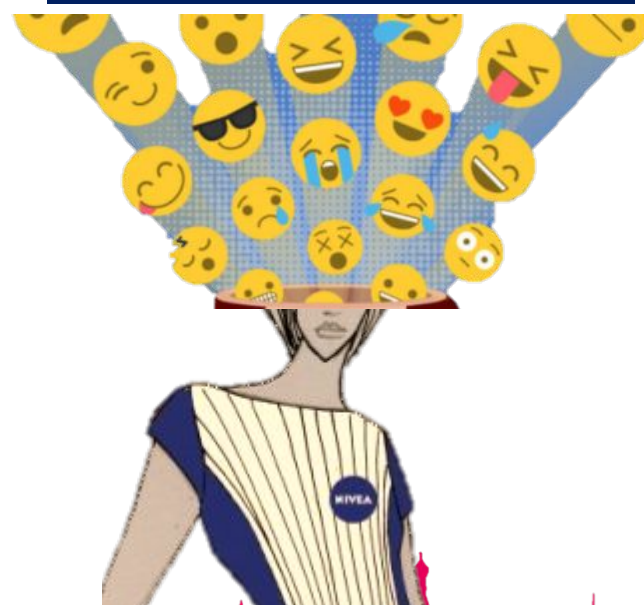


## Консультанты- друзья

Заученные фразы

Незаинтересованность

Работа по алгоритму



## Памятка по установлению контакта

1

Классические приемы:

1. Привести интересный факт (скидка, новинка, продукт)
2. Рассказать мини-историю о продукте/функции

2

Говорить кратко, просто, дружелюбно

3

Много практиковаться в ведении беседы, репетировать  
иметь в запасе набор фактов/приемов/историй, связанных с  
продуктами

4

Пользоваться артефактами: саше, тестерами, планшетом, буклетом

5

Использовать *проактивные и позитивные* слова и выражения:

- Позитивно окрашенные определения (*легкий, надежный, эффективный, смягчающий, ...*)
- Вопросительно-утвердительные предложения (*наверняка Вы ищете..., Вы ищете дезодорант с нейтральным запахом?*)
- Утвердительные глагольные формы (*Выбирайте, предложу, пройдемте, получите*)

6

Помнить про язык жестов!

- *Зрительный контакт*
- *Теплая искренняя улыбка*
- *Открытые жесты*

Исходный вариант

«Могу я Вам чем-либо помочь?»

Вердикт

Фраза заезжена;  
чувствуется  
навязчивость;  
нет элементов,  
привлекающих внимание  
или демонстрирующих  
выгоды

Как лучше?

«Обратите внимание на новинку от NIVEA!»  
«Попробуйте крем-основу под макияж Make up Expert от NIVEA»



Исходный вариант

«Разрешите вручить Вам  
листовку/саше?»

Вердикт

Неудачное начало  
беседы;  
Вопрос, просящий ответ  
«нет»;  
есть артефакты: хорошо

Как лучше?

«Обратите внимание на  
новинку от NIVEA!»  
«Попробуйте крем-  
основу под макияж Make  
up Expert от NIVEA»

Исходный вариант

«Здравствуйте. Если нужна помощь – обращайтесь»

Вердикт

Неудачное начало беседы;  
Нет выгод для покупателя;  
типичное поведение консультанта, хочется сбежать

Как лучше?

«Обратите внимание на новинку от NIVEA!»  
«Попробуйте крем-основу под макияж Make up Expert от NIVEA»

Исходный вариант

«А Вы знаете, что у нас сегодня скидки 20%»

Вердикт

Неудачное начало  
беседы;  
Нет выгод для  
покупателя;  
навряд ли можно  
получить ответ «хочу».

Как лучше?

«Сегодня последний  
день акции на продукты  
NIVEA. Например,  
самый продаваемый  
дезодорант сегодня на  
20% дешевле»

## Исходный вариант

«У нас есть крема, дезодоранты, средства для очищения лица, средства для снятия макияжа»

## Вердикт

Нет выгоды: в такой презентации продуктов нет дифференцирующих или интересных свойств

## Как лучше?

«Кстати, в этом средстве для снятия макияжа есть миндальное масло: оно не только эффективно растворяет макияж, но ухаживает за ресницами»



# Работа с возражениями: техника I felt I found I feel

Ответ на возражение + эмоциональная техника присоединения+личный опыт

1. I felt – Я чувствовал



Да, я тоже раньше так думала...

2. I found – Я обнаружил



Но потом я стала изучать этот вопрос, и оказалось...

3. I feel – Я чувствую



... и теперь я понимаю





«Мне не подходят ваши крема. Как-то раз я пробовала его наносить – он скатался»

1. I felt – Я чувствовал



Вы знаете, у меня был такой же случай...

2. I found – Я обнаружил



...Но потом я узнала, что чаще всего это случается просто потому, что мы наносим слишком много крема...

3. I feel – Я чувствую



... и теперь я наношу небольшое количество, и крема отлично ложатся и быстро впитываются



«Я не пользуюсь увлажняющим кремом, потому что моя кожа и так жирная. Я хочу ее подсушить»

1.

I felt – Я чувствовал



Понимаю Вас. Моя мама тоже так думала, и всегда пыталась очистить лицо «до скрипа», доводя ее до обезвоженности...

2.

I found – Я обнаружил



...но потом я объяснила ей, что жирная кожа требует бережного очищения для и тоже нуждается в увлажнении...

3.

I feel – Я чувствую

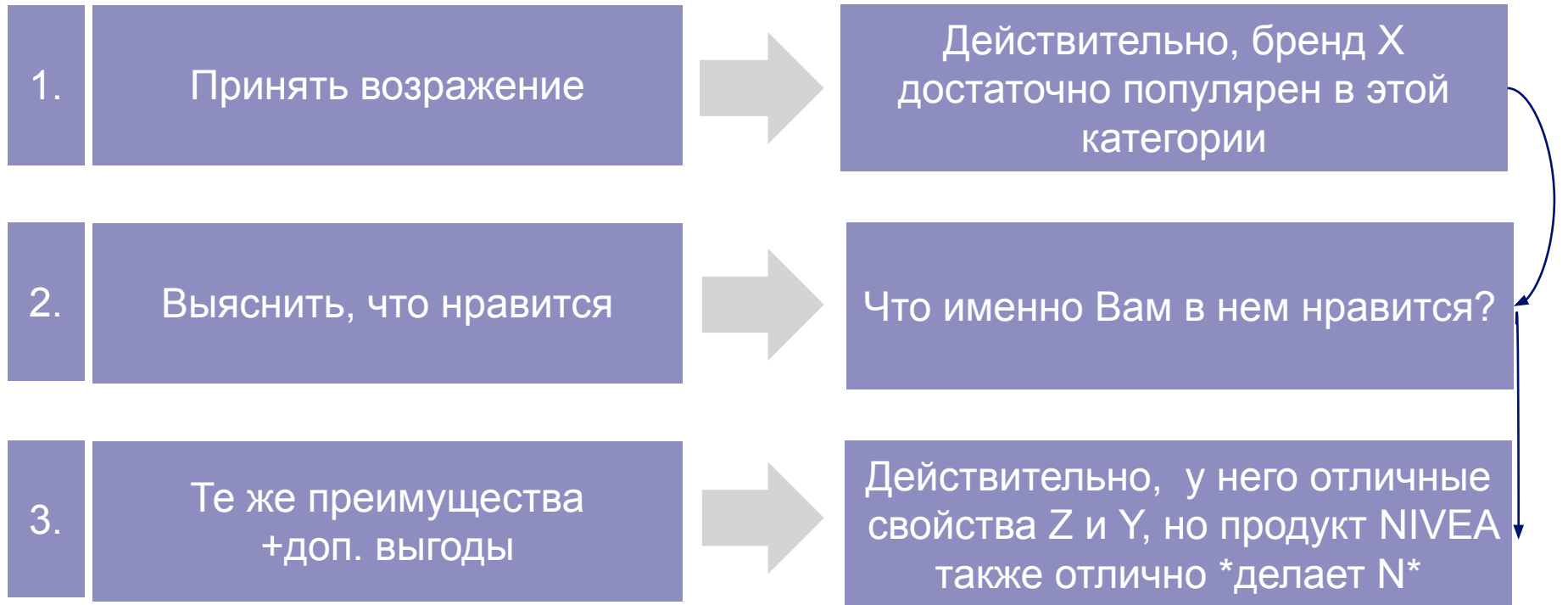


... и теперь ее кожа выглядит намного лучше: вернулся здоровый цвет лица, мелкие тонкие морщинки разгладились...



# Работа с возражениями: «конкурент»

Концепция «У нас то же самое, только лучше!»







«Я всегда пользовалась ВВ от Гарниер.  
У него хорошие отзывы»

1. Принять  
возражение



Да, ВВ-крем Garnier действительно очень популярный продукт.

2. Выяснить, что  
нравится



А Вам лично что в нем нравится?

3. Те же  
преимущества  
+доп. выгоды



Соглашусь, отличное соотношение цена-качество и очень ровный тон. ВВ-крем от NIVEA также ничем ему не уступает, но многие отмечают более приятный запах и текстуру

NIVEA

# Эмоционально окрашенные Истории: «клинический случай»

Функцио-  
нальные  
достоинства

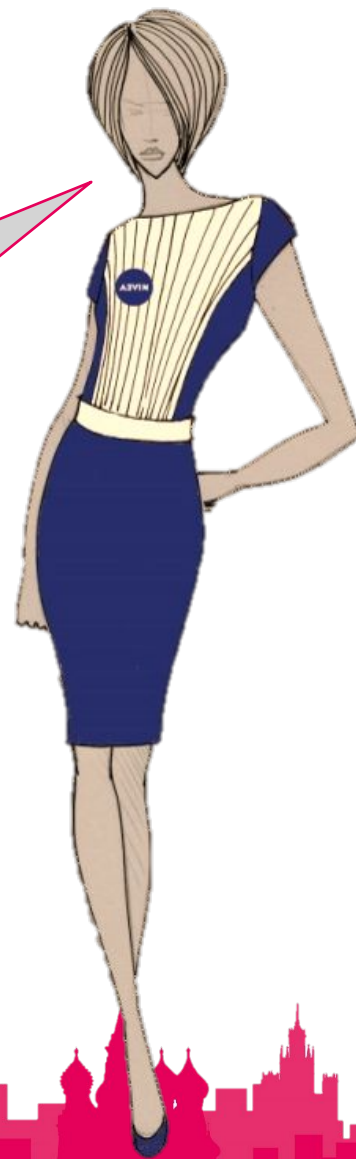


«Как раз  
сегодня..»



История

«Как раз сегодня покупательница рассказывала, что начала пользоваться кремом вокруг глаз как базой под макияж, и консилер стал ложиться гораздо лучше, перестал скатываться и в целом держится лучше»



NIVEA Beauty Awards 2017



NIVEA

# Эмоционально окрашенные Истории: «типичный клиент»

Функцио-  
нальные  
достоинства

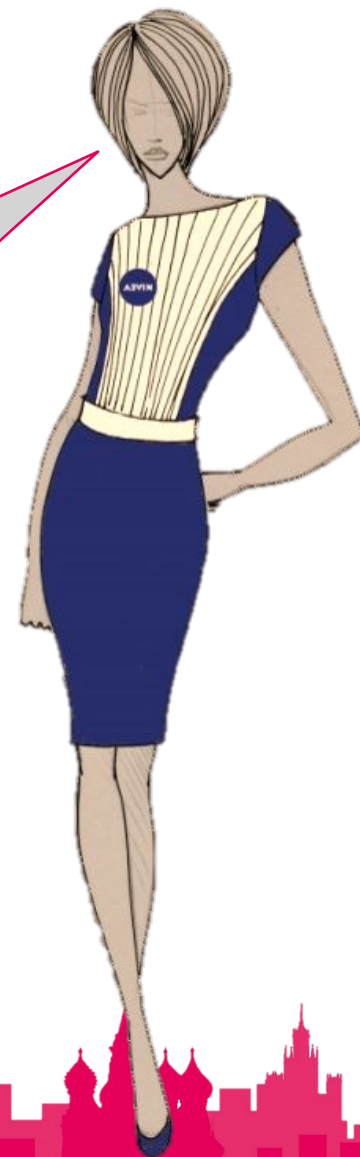


«В первую  
очередь  
покупатели  
ищут...»



Идеальная  
История

«Как правило, девушки ждут, что продукт для снятия макияжа с глаз удалит его полностью, быстро и без трения. Но почти никто не знает, что обычные средства для умывания не справляются с этой задачей, так как макияж растворяет масляная основа....»



NIVEA Beauty Awards 2017



NIVEA

# Эмоционально окрашенные Истории: «хичкок или ужасные истории»

проблема

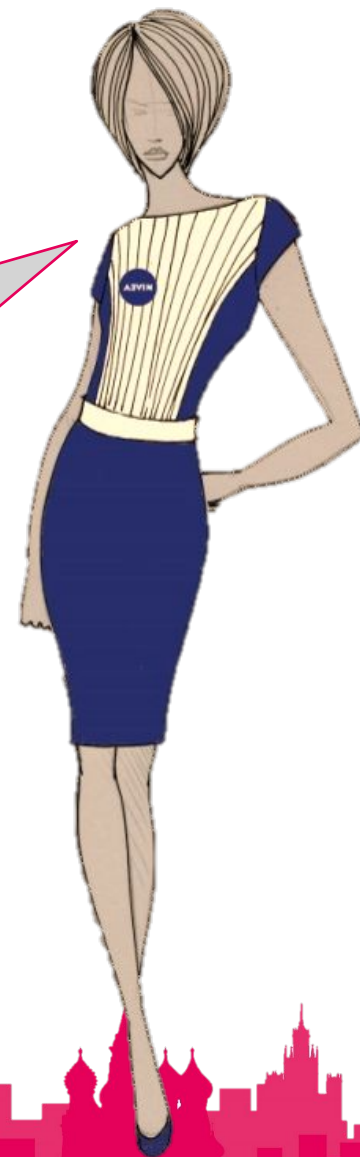


Ненавистные  
действия/  
эмоции

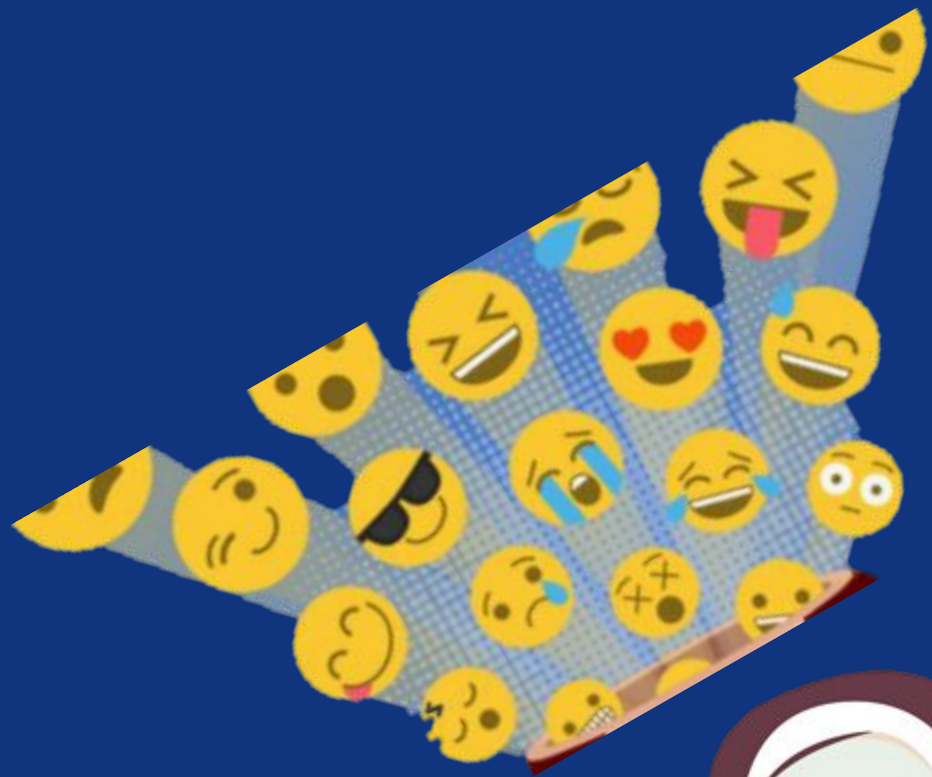


Ужастик с  
решением

«Иногда очень устаешь, и нет сил даже завести будильник, не говоря уже о трех этапах очищения кожи – удалении макияжа, умывании, тонизировании... В такие дни лично меня спасает мицеллярная вода Make up expert: одним продуктом выполняешь три этапа и совесть вместе с кожей становятся чистыми»



NIVEA Beauty Awards 2017



СПАСИБО ЗА ВАШ ВКЛАД

