

Базовый тренинг. Ступень 1

«Поиск и работа с клиентами»

- Тренинг будет проходить с 10.00 до 13.00**
- Предусмотрен перерыв на кофе**
- Переведите телефоны в беззвучный режим**
- Достаньте блокноты и ручки**

Ведущий тренинга

Коротко о себе

Перепишите с доски:

- Фамилию и имя
- Номер мобильного
- Аккаунт Вконтакте

После прохождения тренинга

Вы:

- Научитесь всему, что нужно, чтобы зарабатывать 1000-3000 рублей в день
- Улучшите свои навыки общения
- Сможете уже сегодня приступить к работе

Упражнения тренинга

1. Красавчик
2. Зеркало
3. 20 палочек
4. Квест
5. Отработка раздачи
6. Антиконсультант
7. Отработка сбора каталогов
8. Полный цикл

Принципы Успеха

1. Первое впечатление – это всё

Одежда аккуратная и опрятная, улыбка, уверенный громкий голос. Каталог воспринимают через человека.

2. Работая, работай

Соблюдай, составленный на неделю вперед, график. Во время работы занимайся только работой.

3. Правильно относись к отказам

Отказы – это часть работы. Чем больше обращений, тем больше отказов и тем больше заказов. Невозможно предугадать кто и где сделает или не сделает заказ.

4. Будь пунктуальным

Держи свое слово. Делай все вовремя. Для людей это лучший показатель того, что с тобой можно иметь дела.

5. Пользуйся продукцией сам

Это увеличивает уверенность в компании и продукции, которую ты продаешь.

Примеры того как не надо вы



Примеры того, как надо выглядеть



Упражнение «Красавчик»

1. Сесть в круг. Получить от тренера листок бумаги и подписать его внизу своим именем. Внутри команды перемешать листки и раздать в произвольном порядке.

2. Оценить первое впечатление, производимое человеком, чей лист попал к тебе в руки, написать:

- Написать 3 пункта, которые тебе нравятся в его первом впечатлении
- Написать 1 пункт, который ты бы улучшил на месте этого человека

Загнуть лист гармошкой так, чтобы не было видно написанного тобой и передать против часовой стрелки другому человеку.

3. Таким образом, оценить первое впечатление всех участников команды.

4. Получить свой листок и сделать правильные выводы о том, какое первое впечатление Вы производите на людей. Подумать о то, что можно улучшить в своем первом впечатлении.

Продажи - это этап Карьеры

•1
•Ты

1й Каталог. **Консультант**. Заработок 20.000 руб/мес.

Продать на 1000ББ

•2
•Ты
•3

2й Каталог. **Руководитель**. Заработок 35.000 руб/мес.

Обучить 10 человек

•5

•6

•7

3й Каталог. **Директор**. Заработок от 60.000 руб/мес.

Работать с созданной группой и обучить еще 10 человек

•9

•10

•11

•12

Упражнение «Зеркало»

1. Задача участников повторять все что делает тренер
2. Задача тренера проиграть все фразы и действия, осуществляемые во время раздачи каталогов
3. Если один из участников допускает повторяет не точно, тренер называет, что и кому нужно исправить и начинает заново.
4. Упражнение заканчивается, когда вся группа повторит все, что делает тренер правильно и синхронно

Демонстрация упражнения «20 палочек»

Упражнение «20 палочек»

1. Тренер опаривает всех участников тренинга на команды по 2 человека
2. Задача каждого участника 20 раз предложить каталог другому участнику команды
3. Задача того кому раздают отказать 15 раз подряд (всегда по разному), после чего согласиться 5 раз подряд
4. Задача раздающего и первую и 20ю попытку делать одинаково качественно

Для чего было дано это упражнение?

Чтобы отработать самый неприятный вариант срабатывания статистики, который иногда будет встречается в работе у новичка.

Основные идеи:

- Бывают черные и белые полосы
- Раздавать каталоги качественно, даже если не взяли 15 раз подряд

Игра «Квест»

1. Назначаются капитаны
2. Капитаны набирают к себе в команду по 3-5 человек
3. После того, как на экране появится картинка с местом, где работают люди, задача за 20 секунд решить предлагать ли туда каталог
4. Через 20 секунд капитаны команд дают и объясняют ответ
5. Тренер объясняет правильный ответ
6. Тренер включает фото следующего места
7. Команда допустившая самое маленькое количество ошибок считается самой умной :)

Sex Shop

EDGAR

DVD
VIDEO

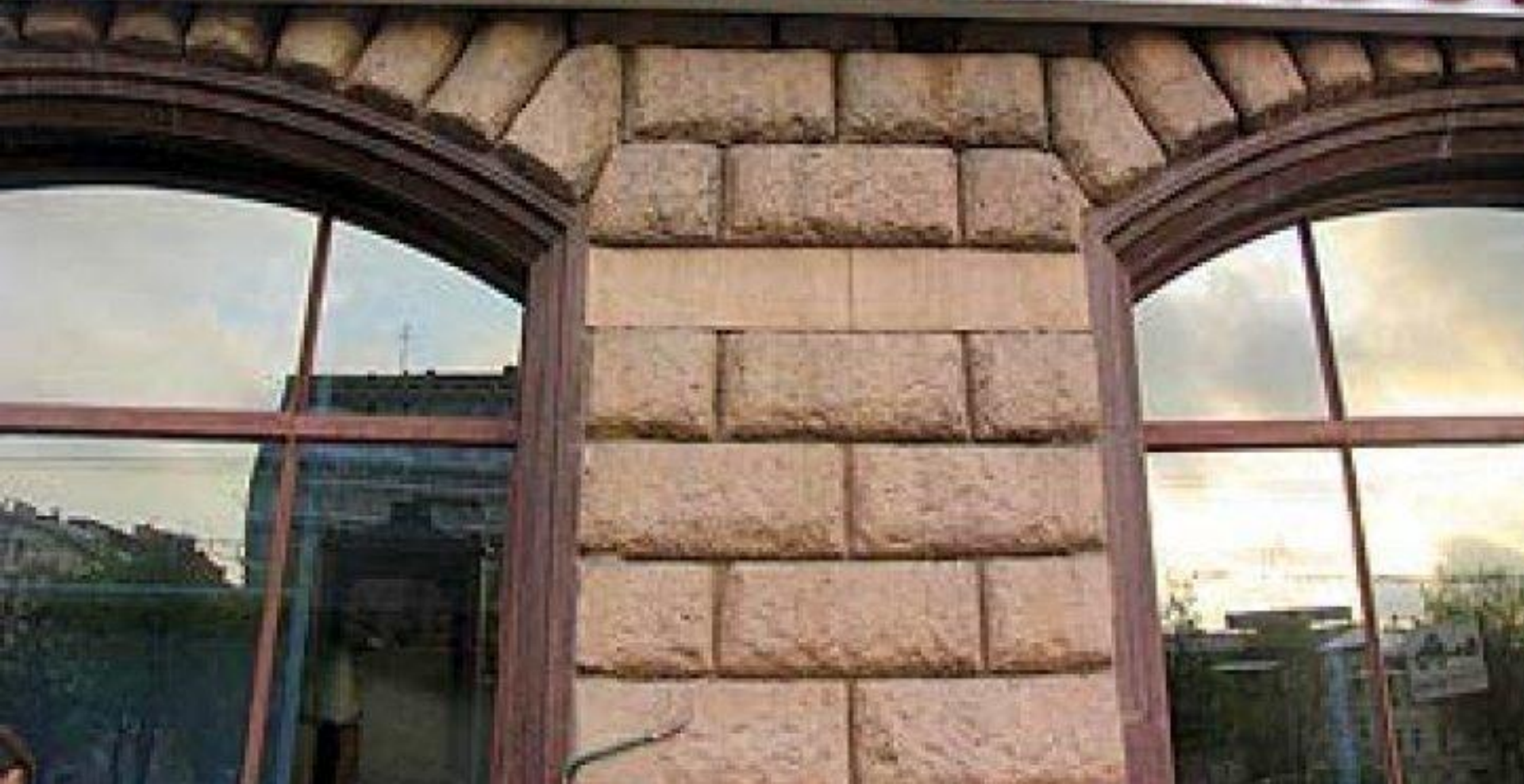
VENTE LOCATION PROJECTION

DVD

VENTE LOCATION PROJECTION

8

М Банк Москвы









СВЯЗНОЙ



ОКЕАН

Рыба
идет!



Поддержки отечественного производителя!

Рыба
идет!

ОКЕАН

Теремок

лучшие блины в городе!

Теремок



A photograph of a police station entrance. The building is light-colored with a dark arched doorway. Above the doorway is a white sign with the word "ПОЛИЦИЯ" in blue Cyrillic letters. To the left of the doorway, a utility pole holds a blue and red circular sign and a triangular warning sign. Two flags, one red and one blue and white, are flying from a pole above the entrance. A black and white striped pole is on the right side of the doorway.

ПОЛИЦИЯ

L'Amour Vita

Салон красоты

КОСМЕТОЛОГИИ



ПАРНОМАХЕРСКИЙ
ЗАЛ



МАССАЖ





Промоутер

ТАБАК
24
ТУАЛЕТ
24



ТУАЛЕТ



НОТАРИУС

9-17



КАРЛ
МАРКС



ТИПОГРАФИЯ №1

РАБОТА
РАБОТА.RU
ВСЕ ВАКАНСИИ ГОРОДА



3 этаж, офис 85

СТРОИТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ





ТРИТОН

P

↑ 25m ↓
↓ 25m ↓
↓ 25m ↓





McDonald's



РЮМОЧНАЯ
"ВТОРОЕ ДЫХАНИЕ"



TELE2

просто дешевле



TELE2
просто дешевле



CITROËN

CITROËN

CITROËN

АВТОМАР



ПРОДУКТЫ

24 ЧАСА

ОТКРЫТО

www.trade-design.ru

Итоги Упражнения

Не заходим/не раздаем в:

- Торговые центры
- Нестационарные организации

Выходим если:

- Очередь больше 3го человека

Упражнение

«Антиконсультант»

1. Назначаются капитаны
2. Капитаны набирают к себе в команду по 3 -5 человек
3. Задача каждого участника команды раздать каталог капитану с максимальным количеством ошибок
4. Задача капитана взять каталог
5. Задача других участников команды записывать ошибки, совершаемые раздающим
6. После каждой раздачи участники команды озвучивают все ошибки, которые они заметили и записали
7. Выигрывает тот, у кого больше всего ошибок в сумме
8. Выигравший считается профессиональным актером

Правила раздачи каталогов

- 1. Заходить в каждую дверь**
- 2. Смотреть в глаза во время разговора**
- 3. Протягивать каталог в руки клиенту**
- 4. Работать в одном районе**
- 5. Правильно обрабатывать территорию**

Сценарий раздачи каталогов

1. Улыбка, зрительный контакт, приветствие, ожидание обратной реакции.

- Здравствуйте! (Ждем ответного приветствия или иного знака внимания)

2. Предложение каталога на вытянутой руке.

- Я оставлю Вам каталог Oriflame посмотреть до завтра. (Одновременно отдаем каталог на вытянутой руке)

3. Знакомство с человеком.

- Меня зовут Игорь, а Вас? (Слушаем и запоминаем)

4. Уточнение даты сбора каталога.

- Очень приятно! Оксана, Вы завтра работаете? (Если не работает – попросить передать заказ через другую смену или договориться на другой день)

5. Фраза-якорь.

- Кстати, на странице 86 один из лучших продуктов каталога, обязательно посмотрите! (Предварительно выбрать действительно интересную страницу)

6. Прощание, пожелание хорошего дня.

- До свидания, Оксана! И хорошего Вам дня! (Искренне, от души и с улыбкой 😊)

Пример диалога раздачи каталога

Консультант: - Здравствуйте! (Ждем ответного приветствия или иного знака внимания)

Клиент: - Здравствуйте.

Консультант : - Я оставлю Вам каталог Oriflame посмотреть до завтра. (Одновременно отдаем каталог на вытянутой руке)

Клиент : - Хорошо, спасибо! (Берет каталог)

Консультант : - Меня зовут Игорь, а Вас? *(Слушаем и запоминаем)*

Клиент : - Имя Клиента.

Консультант : - Очень приятно! Оксана, Вы завтра работаете? *(Если не работает – попросить передать заказ через другую смену или договориться на другой день)*

Клиент : - Да.

Консультант : - Кстати, на странице 86 один из лучших продуктов каталога, обязательно посмотрите! *(Предварительно выбрать действительно интересную страницу)*

Клиент : - Хорошо, я обязательно посмотрю.

Консультант : - До свидания, Оксана! И хорошего Вам дня! *(Искренне, от души и с улыбкой 😊)*

(Выйдя из организации, записываете адрес и имя клиента)

Упражнение «Раздача каталогов»

1. Разбиться на пары (желательно разнополые). Решить, кто будет исполнять роль «Консультанта», а кто – «Клиента».
2. Отработать диалог раздачи каталогов в соответствии с ролями. Затем поменяться ролями и проделать то же самое «в другую сторону». Упражнение выполнять непрерывно до тех пор, пока ведущий не объявит об окончании.
3. После каждой раздачи «Клиент» говорит «Консультанту» что тот сделал хорошо и что можно еще улучшить?

На выполнение упражнения 10 минут

Правила сбора каталогов

1. Обращаться к клиенту по имени

2. Всегда задавать три золотых вопроса:

«Вы успели посмотреть каталог?»

«Что Вам больше всего понравилось?»

«Что Вы искали?»

3. Всегда предлагать посмотреть пробники:

Достаем и открываем набор пробников. «Скажите, а какие Вам больше ароматы нравятся — свежие или сладкие?»

4. Всегда расширять заказ

Рассказывай клиентам о выгодных предложениях и условиях получения подарков

5. Назначать дату доставки заказа

На удобный тебе день. Делай исключения только в редких случаях

6. Подтверждать заказ

Перед оформлением заказа в Oriflame подтверждай у клиентов их заказы по телефону и по возможности их

Сценарий сбора каталогов

1. Улыбка, зрительный контакт, приветствие по имени, ожидание обратной реакции.

- Здравствуйте, Оксана! (Ждем ответного приветствия или иного знака внимания)

2. Цель визита.

- Я оставлял Вам каталог Oriflame. (Ждем ответной реакции)

3. Золотые вопросы.

- Вы успели его посмотреть? (Спрашиваем искренне. Ждем ответа)

- Что Вам больше всего понравилось? (Именно в такой формулировке!)

- Что Вы вообще искали? (Если ничего не понравилось)

5. Предложение ознакомления с пробниками.

-Я покажу Вам пару ароматов. Вам какие больше нравятся, сладкие или свежие?
(Независимо от того, сделал ли клиент заказ и посмотрел ли он вообще каталог)

4. Расширение заказа.

-Кстати, сейчас *этот продукт* можно заказать со скидкой 50%. Хотите добавить в заказ?
(Предложение сопутствующего продукта для расширения заказа)

-6. Оформление заказа.

- Я всё записал. Сумма заказа = N. Продиктуйте, пожалуйста, ваш контактный телефон...
Доставка заказа будет *Такого-то числа* (Всегда сами назначаем дату доставки)

7. Прощание, пожелание хорошего дня.

До свидания, Оксана! И хорошего Вам дня! (Искренне, от души и с улыбкой 😊)

Упражнение «Сбор каталогов»

1. Разбиться на новые пары (желательно разнополые). Решить, кто будет исполнять роль «Консультанта», а кто – «Клиента».
2. Отработать диалог сбора каталогов в соответствии с ролями. Затем поменяться ролями и проделать то же самое «в другую сторону». Упражнение выполнять непрерывно до тех пор, пока ведущий не объявит об окончании.
3. После каждой раздачи «Клиент» говорит «Консультанту» что тот сделал хорошо и что можно еще улучшить?

На выполнение упражнения 10 минут

Пример диалога сбора каталога

Консультант: - Здравствуйте, Оксана! (Ждем ответного приветствия или иного знака внимания)

Клиент: - Здравствуйте, Игорь.

Консультант: - Я оставлял Вам каталог Oriflame. (Ждем ответной реакции)

Клиент: - Да, да, оставляли.

Консультант: - Вы успели его посмотреть? (Спрашиваем искренне. Ждем ответа)

Клиент: - Да, успела.

Консультант: - Что Вам больше всего понравилось? (Именно в такой формулировке!)

Клиент: - Ничего.

Консультант: - Что Вы вообще искали? (Если ничего не понравилось)

Клиент: - Искала *это, это и это*.

Консультант: - Вот оно 😊

Клиент: - Да, спасибо, я закажу *это*.

Консультант: - Я покажу Вам пару ароматов. Вам какие больше нравятся, сладкие или свежие? (Независимо от того, сделал ли клиент заказ и посмотрел ли он вообще каталог)

Клиент: - Сладкие.

Демонстрация пробников

Клиент: - Да, я пожалуй закажу и эту туалетную водичку тоже.

Консультант: - Кстати, сейчас *этот продукт* можно заказать со скидкой 50%. Хотите добавить в заказ? (Предложение сопутствующего продукта для расширения заказа)

Клиент: - Да, давайте.

Консультант: - Хорошо, Оксана, я всё записал. Сумма заказа = N. Продиктуйте, пожалуйста, ваш контактный телефон... Доставка заказа будет *Такого-то числа* (Всегда сами назначаем дату доставки)

Клиент: - Телефон 02.

Консультант: - Я обязательно предупрежу Вас о доставке! До свидания, Оксана! И хорошего Вам дня! (Искренне, от души и с улыбкой 😊)

Упражнение «Полный цикл»

1. Разбиться на новые пары (желательно разнополые). Решить, кто будет исполнять роль «Консультанта», а кто – «Клиента».
2. Отработать полный диалог раздачи и сбора каталога в соответствии с ролями. Затем поменяться ролями и проделать то же самое «в другую сторону». Упражнение выполнять непрерывно до тех пор, пока ведущий не объявит об окончании.
3. После каждой раздачи «Клиент» говорит «Консультанту» что тот сделал хорошо и что можно еще улучшить?

На выполнение упражнения 15 минут

Ближайшие тренинги

1. «Базовый тренинг 2»
2. «Бизнес - тренинг»
3. «Мастерский тренинг 1,2,3,4,5,6»

(!) Весь накопленный с 2002 года опыт наших директоров есть в видео самоучителе на сайте **«Как зарабатывать 1000\$ в месяц»**

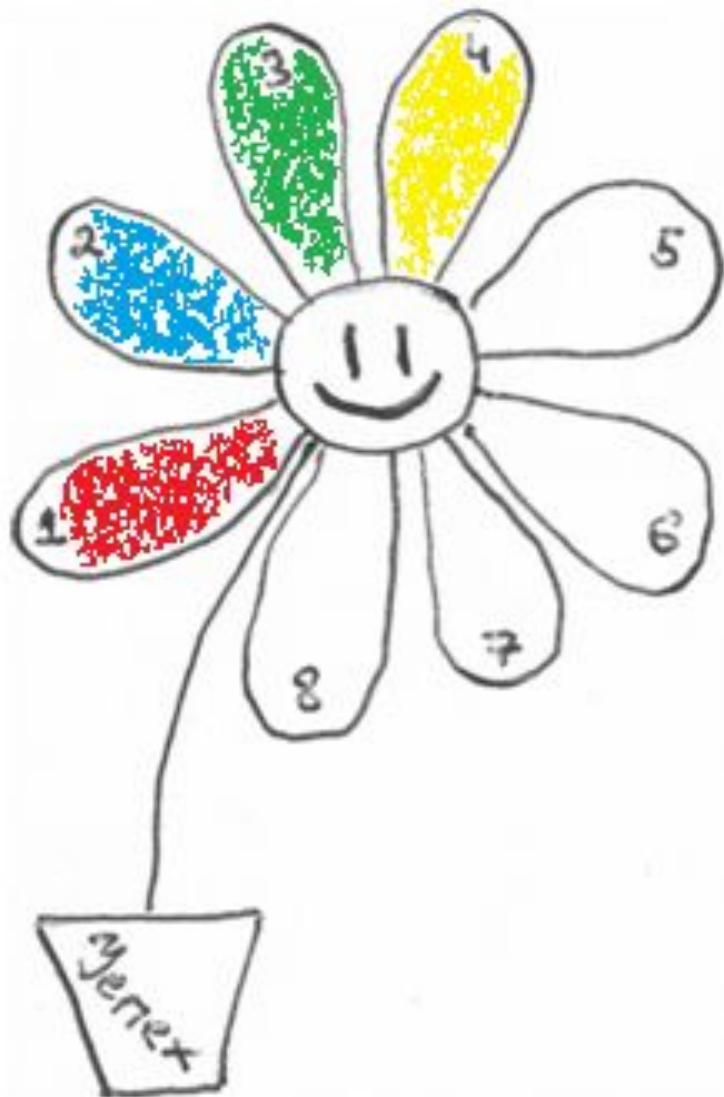
Литература

**«Руководство по профессиональным продажам»
(Владимир Ястребов)**

**«Чайка по имени Джонатан Ливингстон»
(Ричард Бах)**

**«От неудачника до преуспевающего коммерсанта»
(Френк Беттджер)**

Задания по итогам тренинга



1. **Выучить** раздел с обложки «Все что нужно знать»
2. **Зайти в 70 организаций** за 2 часа и предложить в них каталоги. (Анализируем каждый подход)
3. **Раздать за одну раздачу 25 и более каталогов**
4. Провести сбор каталогов, на котором **20 раз показать пробники**

Сказка на ночь