Этапы продаж, приводящие к заключению сделки

Успех тренера

Степень усвоения информации

15% - слух

50% - слух + зрение

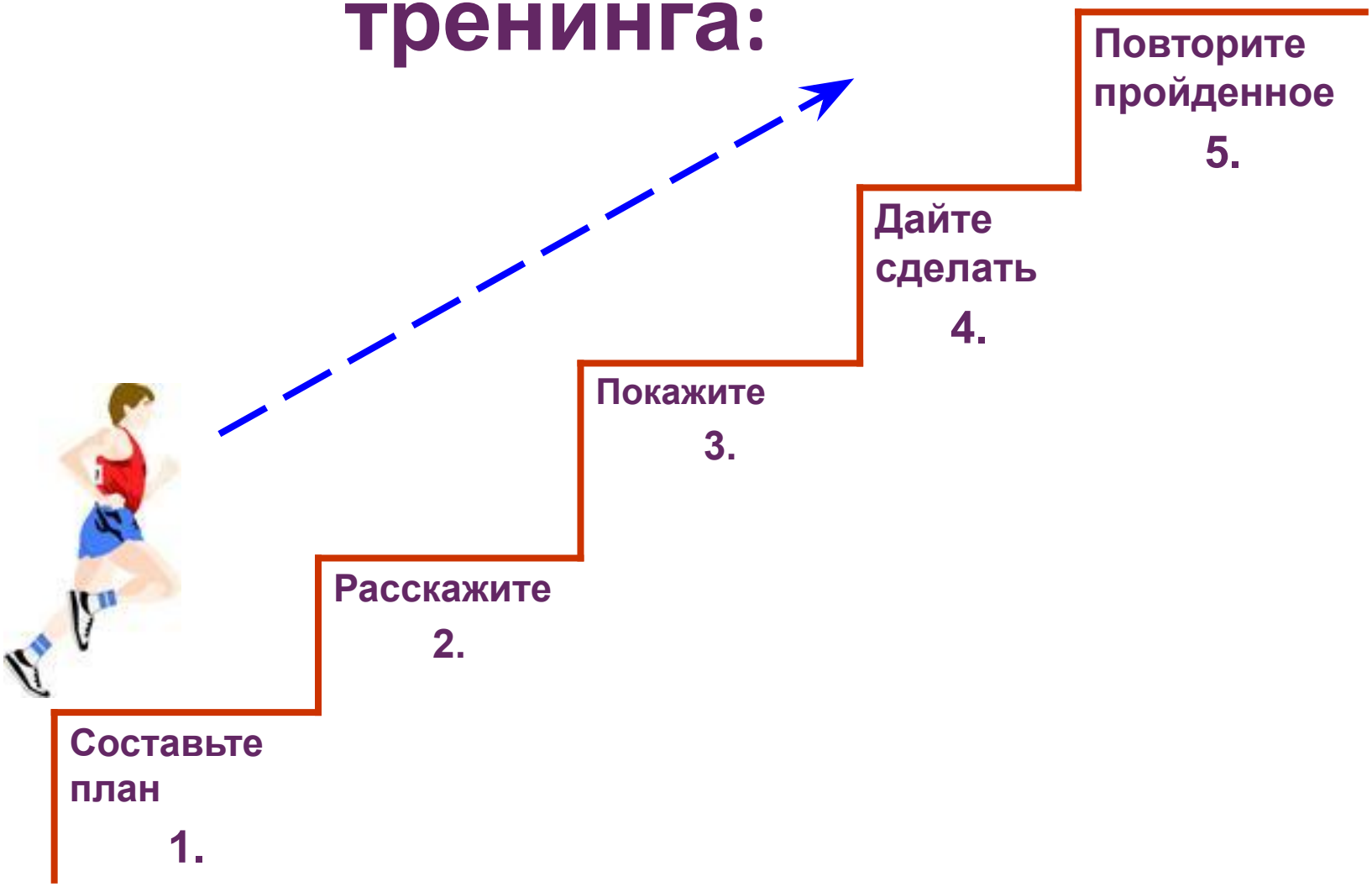
75% - слух + зрение + обсуждение

85% - слух + зрение + обсуждение + действие

«Большинству из нас запоминается не то, чему нас учат, а то, как нас учат».

Э. Севрус

5 шагов успешного тренинга:



Что необходимо для успешной продажи?

- Глубокое знание продукта
- Грамотная презентация
- Желание помочь!!!

НАЧАЛА (свойства) продукта, который покупает потребитель.

- Наукоемкое начало
- Простое начало
- Сексуальное начало
- Женское начало

НАУКОЕМКОЕ НАЧАЛО

Продукт обладает ценностью, если в нем заключено наукоемкое начало – т.е. он является результатом научных разработок.

В нашем случае – это:

- ОСНОВОЙ являются АНАТОМИЯ и ФИЗИОЛОГИЯ
- ВСЕ методики являются научно обоснованными, разработанными «лучшими умами» в сфере фитнеса и спорта.

ПРОСТОЕ НАЧАЛО

Персональная Тренировка – это просто!

- Не нужно думать – за Вас уже всё решено
- Всегда можно получить квалифицированные ответы на возникающие по ходу тренировки вопросы
- Это абсолютно безопасно
- ПТ решает ВАШИ проблемы, а не проблемы среднестатистического клиента.

СЕКСУАЛЬНОЕ НАЧАЛО

ПТ – это ВСЕГДА приятно!

Для этого инструктор должен обладать следующими качествами и не совершать запрещенных действий!

- Внешний вид (стрижка, ногти, форма)
- Улыбка, взгляд
- Речь
- Запах
- Дозированные прикосновения (только если руки не потные!!!!!)

Женское начало

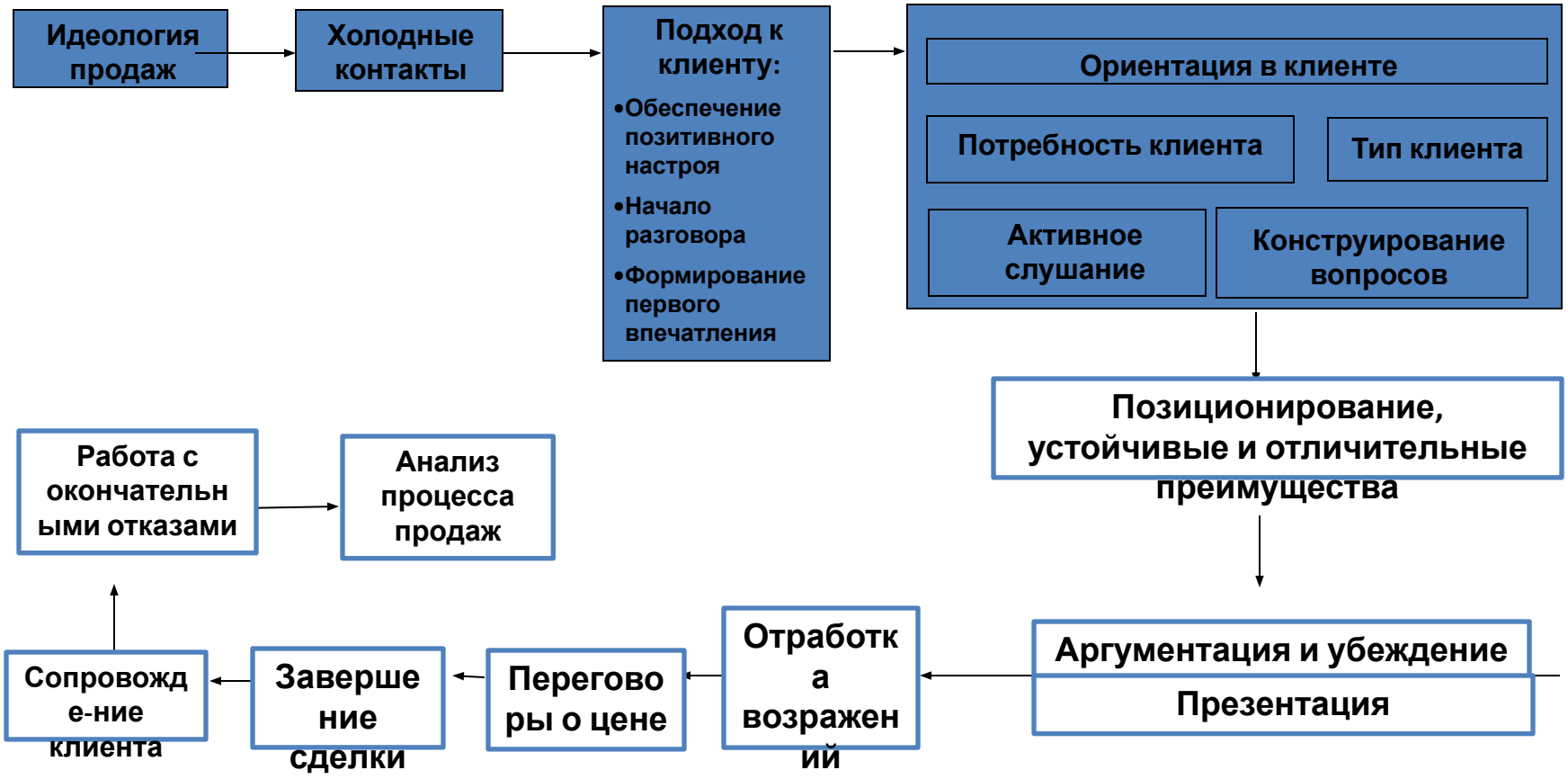
80% покупок совершаются женщинами или мужчинами с подачи женщин.

ТЗ – мужская территория, где женщины чувствуют себя неуютно!

Станьте ПРОВОДНИКОМ для женщины и вы завоюете ее мужчину.

Идеология продаж

Цикл продаж

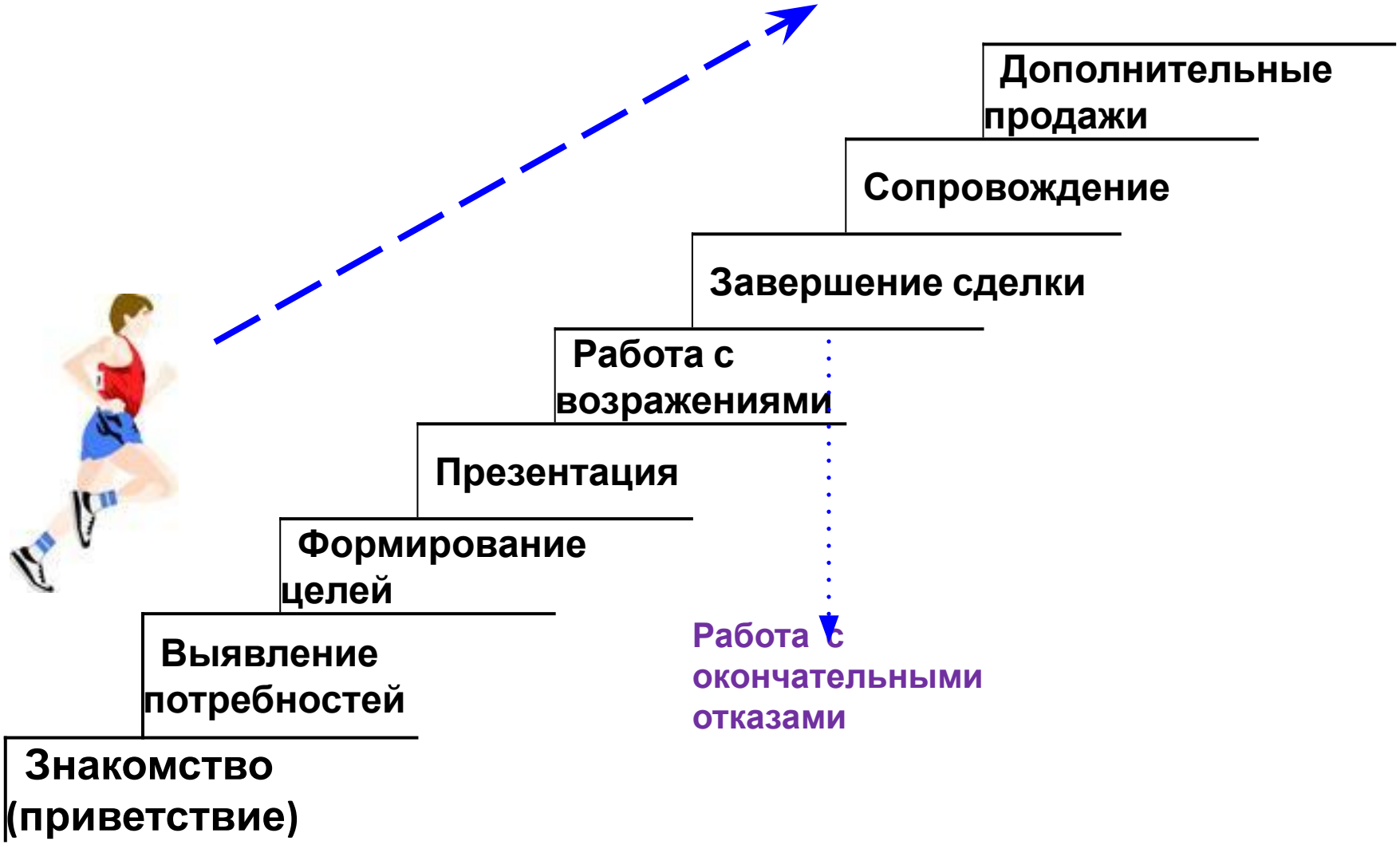


Николай Рысев

8 этапов успешных продаж

- Знакомство
- Выявление потребностей
- Формирование целей
- Презентация продукта
- Работа с возражениями
- Заключение сделки
- Сопровождение
- Дополнительные продажи

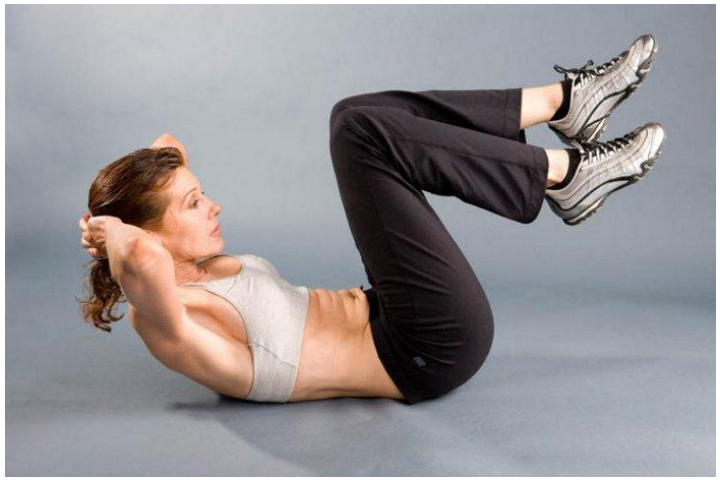
Стандартный алгоритм продаж



Приветствие

- Уверенность
- Улыбка, дружелюбие
- Внешность
- Язык жестов
- Ваше самочувствие

Правило 3 х 30:



Правило 3 по 30

- 30 первых секунд

- 30 первых слов

- 30 первых впечатлений

10% вербальный канал: значение произносимых слов;

30% звуковой канал: воздействие тембром голоса, мелодичностью и ритмикой;

60% визуальный канал: движения, взгляды, жесты, одежда, выражение лица, манера поведения;

Задание №1:

-Записать текст самопрезентации, например: «Светлана, добрый день! Меня зовут Николай. Я инструктор тренажерного зала. Буду рад оказать Вам помощь в коррекции фигуры и здоровья, с удовольствием научу выполнять полезные упражнения для всего тела или отдельных мышечных групп, которым Вы хотите уделить особое внимание».

Задание № 2. Для тренировки аудиоканала:

Проговорить заготовку партнеру так, как будто клиенту.

Партнер оценивает положительные, сильные стороны 1-го номера и, если есть указывает на допущенные ошибки. Обратить внимание на громкость голоса, уверенность, интонацию.

Поменяться ролями

Задание на самоподготовку: диктофон.

Задание № 3. Для тренировки визуального канала:

Проговорить заготовку партнеру так, как будто клиенту.

Партнер оценивает положительные, сильные стороны 1-го номера и, если есть указывает на допущенные ошибки. Обратить внимание на жесты рук, положение ног и тела, мимику лица.

Поменяться ролями

Задание на самоподготовку: работа с зеркалом.

Сбор информации. Выявление и формирование потребностей

Какая нужна информация:

-Цель тренировок

-Уровень тренированности

-Опыт (спорт или фитнес)

-Состояние здоровья

-Данные тестирования (если есть)

Какой нужен вывод:

Применимость к конкретной фитнес-зоне и специализации

тренера

Выявление потребностей
Техника открытых и закрытых вопросов

Открытые

- Начинаются со слов: кто?, что?, когда?, как?, где?, какой? и т.д.
- Нельзя ответить одним словом
- Включают собеседника в разговор, дают ему возможность выговориться

Закрытые

- Начинаются со слов: ”Как вы хотели бы тренироваться, утром или вечером?",
- “Хотели бы Вы?”
- На них можно ответить просто "Да" или "Нет"
- Не располагают к длительной беседе

Открытые и закрытые вопросы

Открытые

- Дают свободу выражения мысли
- Есть время на раздумывание (собеседник долго отвечает)
- При слишком частом использовании разговор может затянуться

Закрытые

- В ответе содержится только особо запрашиваемая информация
- Время на раздумывание практически отсутствует (1-2 сек.)
- Направляют Клиента в нужное русло

Открытые и закрытые вопросы

Открытые - чаще используются в начале разговора, при знакомстве с собеседником, при сборе информации

Закрытые - чаще используются при разрешении спорных вопросов, уточнении сказанного, заключении сделки

SMART

Specific (конкретны)
Measurable (измеримы)
Achievable (достижимы)
Realistic (реалистичны)
Timed (определены во времени)

Воронка задавания вопросов

С какой целью вы пришли в клуб?

Получить хорошую физическую форму

Что вы понимаете под хорошей физической формой?

Ну… мышцы должны быть, пресс д.б. хорошим (не должно быть живота)

А как вы представляете себе хороший пресс?

Ну,… кубики должны быть

Итак, если я вас правильно понял…

(Цель по SMART):

Вы хотите программу тренировок направленную на снижение жирового компонента на __%, уменьшением талии на __см и увеличению мышечной ткани на __%(кг) Программа рассчитана на срок Вашего абонемента – 6 месяцев, правильно?

Умение слушать и слышать – залог успеха.

1. Создание эффекта присутствия:

- Поза
- Выбор дистанции
- Зеркальное отражение
- Контакт глаз
- Жесты
- Окружающая среда

2. Администрирование и обработка полученной информации

Задание № 4

В течении 1 минуты задавать закрытые вопросы. Цель партнера – не отвечать «да» или «нет». Время ответа не более 1 секунды.

Задание № 5

Рассказ инструктора о себе: где родился, учился, тренировался, работал, почему стал тренером, какие достижения. Задача второго номера – эффект присутствия. Время – 1 минута.

Задание № 6

Второй номер повторяет вслух то, что сказал первый насколько запомнил. Первый номер оценивает процент запоминания.

Вывод: умение слушать и слышать – не одно и то же!

Задание № 7

Выяснить с помощью открытых и закрытых вопросов цель клиента, помочь ему ее понять самому или сформировать наиболее для него привлекательную цель. Разложить по SMART:

- Конкретизировать
- Определить количество (%, см, кг, мин и т.д.)
- Определить реальные сроки

Задача партнера найти наиболее часто встречающиеся блоки (для тонуса, для себя, прийти в форму и т.д.). Оценить действия каждого участника

Презентация услуги персональный тренинг

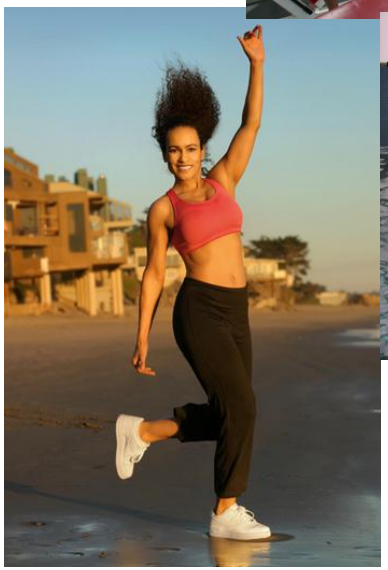
1. Презентация фитнес-зоны
2. Презентация услуги
3. Презентация цены

- Что именно хочет клиент?
- Какую выгоду он получит от сделки?

Презентация тренировки. Что мы знаем про услуги, которые предоставляем?

- Aqua
- GYM
- Out Door
- Boxing

- Rehab
- Kids
- Games
- GEX
- Functional



Задание № 8: Сделать презентацию фитнес-зоны или вида тренинга

- Бассейн
- Тренажерный зал
- Функциональный тренинг
- Пилатес
- Йога
- Единоборства

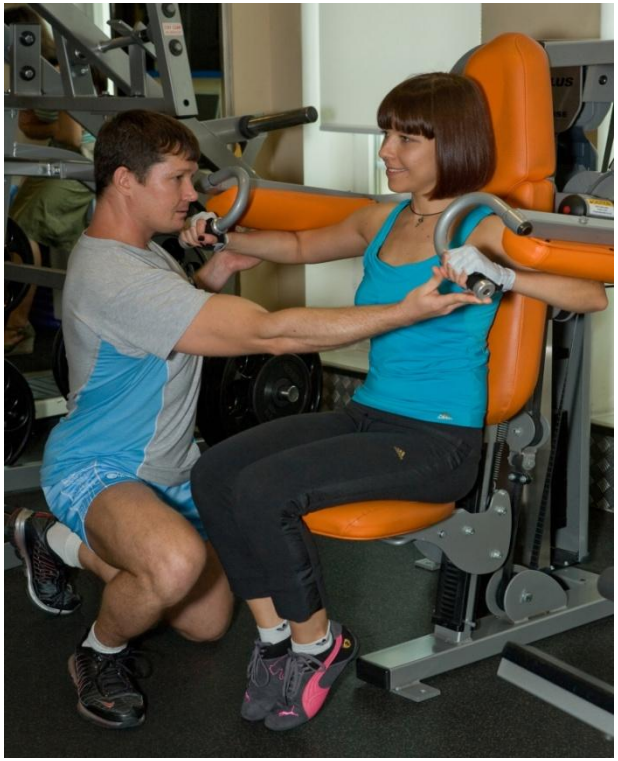
Начальное условие: клиент не видит очевидной для себя выгоды для занятий именно в этой фитнес-зоне.

Нужно узнать его мотивы и предложить вариант тренинга.

Вариант презентации тренажерного зала:

А) Позитивный пример: многие клиенты занимаясь в тренажерном зале, быстро и надолго достигают результатов в коррекции своей фигуры, гармоничном развитии организма и укреплении здоровья.

Б) Негативный пример: люди, игнорирующие упражнения на силовых тренажерах и предпочитающие одну только аэробику, обычно не могут надолго закрепить полученный результат в коррекции веса.



Персональный тренинг

- Составление программы тренировок
- Корректировка программы по ходу ее выполнения
- Постановка техники выполнения упражнений
- Мотивация
- Условия тренинга (безопасность, комфорт, оперативность)
- Общение?

Как правильно составить программу тренировок ?

Как правильно составить программу тренировок ?

Тренер учитывает:

- Знания анатомии, биохимии, методики спортивно-оздоровительной тренировки
- Принципы построения тренировочного процесса
- Персональные данные клиента

Как правильно составить программу тренировок ?

Необходимая информация:

-Цель тренинга

-Срок достижения цели

-Уровень тренированности

-Наличие противопоказаний

-Уровень самомотивации

-Привычный образ жизни

Как правильно составить программу тренировок ?

Тренер планирует:

- Количество тренировок в недельном микроцикле
- Реальный срок достижения тренировочной цели (релевантный интересам клиента)
- Выбирает необходимые упражнения для решения поставленных задач
- Необходимое количество сетов в каждом упражнении и количество повторений в каждом сете;
- Необходимое время для пауз отдыха между сетами
- Необходимый вес адекватный интенсивности нагрузки

Как правильно составить программу тренировок ?

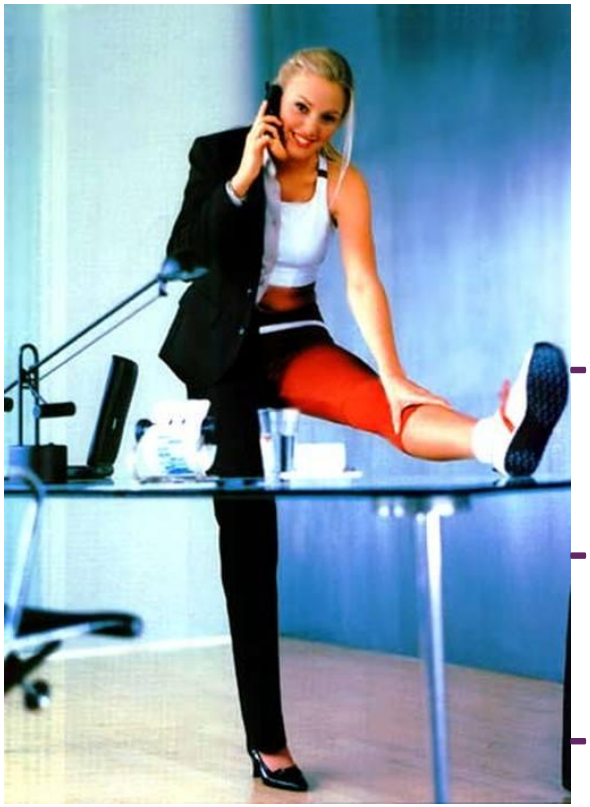
Дополнительно:

- Определяет срок действия тренировочной программы;
- Корректирует программу по ходу ее выполнения
- Рекомендации по питанию

Постановка правильно техники выполнения упражнений:

- исходное положение
- траектория движения снаряда
- положение отдельных звеньев тела в ходе упражнения
- скорость движения (позитивная и негативная фаза упражнения)
- сочетание движений с правильным дыханием

Является ли мотивация клиентов задачей тренера?



- Систематичность тренировок – гарантия результата
- Последовательность – гарантия безопасности
- Интенсивность нагрузок зависит не только от тренировочных весов и повторений, но и от строго регламентированного отдыха

Условия тренировки, которые обеспечивает тренер:

- Безопасность при выборе нагрузки
- Страховка при выполнении сложных или форсированных упражнений
- Уверенность и Инициатива
- Оперативная подготовка к упражнению
- Положительный эмоциональный фон занятия

Презентация услуги персонального тренинга

А) Позитивный пример: занимаясь с Вами персонально, Наталья, тренер всегда сделает Вашу тренировку разнообразней, поможет за оптимальный срок достичь поставленных Вами целей. Тренер всегда контролирует тренировочный процесс и, что Важно Ваше самочувствие. Вместе с Вами анализируя результаты и следя за графиком Ваших тренировок.

Б) Негативный пример: Вы можете заниматься самостоятельно или с персональным тренером. Очень часто, когда клиенты начинают тренироваться самостоятельно, они сталкиваются с проблемами и вопросами такими как- правильно ли они выполняют те или иные упражнения, по каким критериям сделать вывод придут ли они в поставленный для себя срок к намеченной цели, гармонично ли тренируют все необходимые группы мышц, как правильно и кто поможет проанализировать результат, нужно ли изменить распорядок дня и питание, чувствует ли он себя так, как должен при определенных нагрузках. Но ответить на все эти вопросы не специалисту очень и очень трудно. Поэтому персональный тренинг

Задание № 8. Сделать презентацию услуги

- Персональный тренинг в выбранной фитнес зоне
- Фитнес-тестирование
- Диагностика состава тела
- Массаж

Начальное условие: Клиент не собирается тренироваться персонально или пользоваться другими дополнительными услугами клуба. Он последовательно выдает одно возражение за другим. Задача первого номера преодолеть возражения и не показаться при этом навязчивым.

Задание считается выполненным, когда второй номер спросил о стоимости услуги.

Работа с возражениями

Источники возражений:

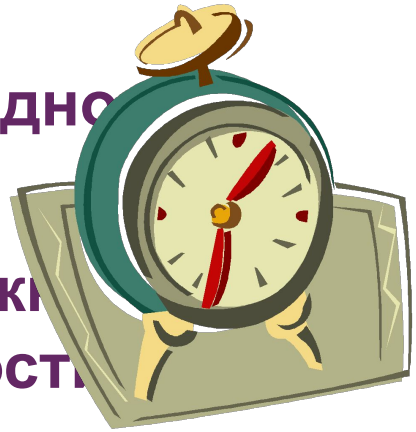
- Клиента устраивает ваше предложение, но он хочет получить дополнительную информацию;
- Клиент хочет сопоставить уровень качества и цен аналогичных предложений в других клубах;
- Возражение как вежливый отказ на ваше предложение

Типы возражений

- В другой раз
- Попробую сам
- Нет надобности
- Я подумаю
- Это слишком дорого
- Нет времени
- Пока не знаю свой график

Задание № 9. Презентация цены.

Второй номер спрашивает о стоимости тренировок и оценивает реакцию тренера: последовательность ответа, уверенность в голосе, мимику лица, жесты рук, позу, аргументацию. Обязательно дать минимум одно возражение по цене.

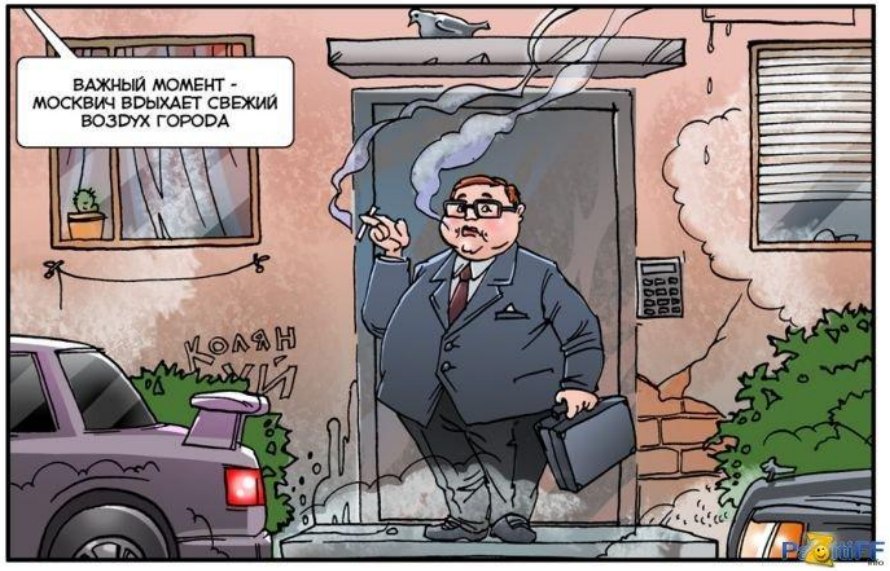


Задача первого номера: уверенно, без задержки назвать стоимость услуги и, при необходимости обосновать ее. Начинать фразу с последних слов в вопросе клиента. Например: десять персональных тренировок будут стоить 14.400 рублей.

Задание считается выполненным, если клиент согласился с ценой и порядком оплаты и назначены дата и время очередной тренировки

Завершение сделки и сопровождение

- Не позднее какого срока член клуба обязан предупредить своего тренера в случае отмены тренировки;
- Какие условия вступают в действие в случае несоблюдения этого правила (например, из оплаченной за тренировки суммы может вычитаться стоимость пропущенного занятия);
- В какой период времени действителен абонемент на определенное количество тренировок (например 10 тренировок = 2 месяца)
- Какое максимальное время ожидания при опоздании клиента и какие условия вступают в действие в случае несоблюдения этого правила
- Права клиента при неудовлетворительной работе персонального тренера;
- Условия «заморозки» абонементов

Мозговой штурм.

Работа с окончательными отказами