

Напоминание 1: Этапы продажи обуви

№	<u>Этап продаж</u>	Критерии результата:
1	Начало контакта с покупателем	1. Вы произвели благоприятное первое впечатление 2. Начался диалог* с покупателем
2	Выявление потребностей	1. Вы задали 3-5 вопросов покупателю 2. Выслушали и запомнили ответы 3. Вы поняли тип покупателя (горячий, теплый или холодный) 4. Приняли решение о том, что будете предлагать покупателю на основе его потребностей
3	Презентация товара (примерка и подбор вариантов)	1. Показали нужную полку 2. Обратили внимание на конкретные модели 3. Вызвали желание взять модели в руки 4. Пригласили покупателя на примерку
4	<u>Работа с возражениями</u>	1. Выяснили впечатление покупателя 2. Выслушали возражения, сомнения, факты 3. Продемонстрировали понимание точки зрения покупателя 4. Обработали возражение (минимум две попытки изменить восприятие покупателя) 5. Перешли к следующему возражению или к завершению продажи
5	Завершение продажи + дополнительные продажи	1. Обратили внимание на сигналы готовности к покупке 2. Подчеркнули преимущества выбора модели 3. Получили согласие 4. Предложили аксессуары (мин. 2 раза)
6	Позитивное завершение контакта	1. Благодарность + пожелания 2. Сказали про акции и новые поступления 3. Узнали, когда ждать покупателя еще!

* Диалог - (греч. *Διάλογος* («разговор»)) - беседа, форма обмена высказываниями (репликами) между двумя и более людьми, состоящая из вопросов и ответов с обеих сторон. Обмен несколькими репликами это уже диалог, и он дает право на переход к выявлению потребностей покупателя.