**«Успешный салон красоты»**

**Тренинг – практикум для Специалистов салонов красоты**

 **Задачи:**

* Формирование и развитие навыков при работе с Клиентами.

**1.Сформировать первичные навыки Установления контакта с Клиентами.**

 **2. Сформировать навыки Выявления потребностей**:

* *Как собрать всю необходимую информацию у клиента?*
* выяснение потребностей при помощи открытых вопросов
* формирование проблемы у Клиента.
* подведение итога потребностей клиента.

**3**. **Формирование первичных навыков Презентации:**

* + *Как правильно проводить презентацию товара, чтобы клиент захотел его купить?*
	+ *Основные правила и особенности презентации:*

**4.** **Определение стратегии и приемов работы с типичными возражениями**

* *Как отвечать на типичные возражения Покупателей.*

**5. Сформировать навык Завершения продажи.**

* *Как завершить продажу ЛЕГКО?*

 **6. Как продать дополнительный товар?**

* **Освоение оптимальных моделей поведения Специалистов в работе с Клиентами на разных этапах продажи**:

 На каждом этапе продаж Специалисты на практике отработают методики работы в игровых ситуациях; проанализируют свои ошибки и ошибки коллег.

**Содержание тренинга по технологии продаж.**

* **Знакомство участников тренинга. Упражнение «Знакомство».**
* **План тренинга, расписание.**
* **Ожидания участников тренинга**

 **1. Установление контакта с покупателем**

 **«У Вас никогда не будет второго шанса произвести первое впечатление».**

* + **«7 нот в технике продаж»**
* Внешний вид Специалиста **-** что важно?
* Типы клиентов. Отработка навыка определения типаклиентов.
* Приветствие Клиента.
* Техники скрытого влияния и воздействия. Как завоевать доверие Клиента.
* Принципы вербального и невербального общения.

 **2. Выявление потребностей покупателя**

 **Выявить проблему Клиента = продать ему НУЖНЫЙ товар.**

 **7 признаков здоровых волос – как выявить проблему Клиента**?

* Метод психологического воздействия «Принцип стоматолога».
* Причины, по которым нужно задавать вопросы.
* Слушать и слышать. Как понять, что хочет клиент, когда говорит: «Сделайте мне красиво!»
* Техники расспроса. Основные преимущества метода вопросов.
* Зачем подытоживать выясненную информацию..

 **Упражнение «Выяснение потребностей».**

 **3. Презентация товара**

**Продайте товар сначала себе!**

**Упражнение «Я так хочу купить это!».**

* Особенности продаж услуг, и почему услугу так сложно продать клиенту?
* Психологические барьеры в продаже.
* Основа эффективной презентации.
* Способы вовлечения клиента в процесс презентации. Снятие отрицательных стереотипов у клиента.
* Правила презентация цены. Методы обоснование цены. Как не бояться высоких цен. Приемы эффективной аргументации.
* Способы работы с ценовыми возражениями.
* Сигналы, выдающие нерешительность клиента.
* Причины, мешающие мастеру зарабатывать больше.
* Не знаете характеристик товара – как поступить?

 **Упражнение «Навыки презентации».**

**4. Работа с возражениями клиента.**

**Если Клиент возражает - он хочет узнать больше, хуже если он молчит - ему не интересен товар и Вы.**

**Упражнение «С какими возражениями Вы сталкиваетесь?».**

* Почему появляются претензии, возражения, жалобы и что за ними скрывается.
* Типы претензий и возражений: справедливая критика, несправедливая критика
* Клиент говорит «Дорого» - дело только в цене?
* Клиент пользуется средствами брендов-конкурентов, как поступить Специалисту?
* «Я подумаю»/ «В другой раз» - ошибки Специалиста.

 **5. Завершение продажи**

**Завершайте продажу ЛЕГКО!**

* Как Клиенту предложить купить товар?

- как ЛЕГКО завершить продажу. Скрипты для завершения продажи

* Дополнительная продажа – когда к ней приступать?
* Скрипты для проведения Дополнитльной продажи.
* Установление долгосрочных отношений – как это сделать?

**Итоговое упражнение «Продай услугу».**

**6. «Трудные» клиенты.**

* Психологические техники самонастроя.
* Как мы сами делаем клиентов «трудными».
* Работа с внутренними ограничениями.
* Изменение внутренней позиции к проблемным клиентам.
* Ресурсы эффективной работы с трудными клиентами.

  **7. VIP-обслуживание.**

* Особенности VIP-обслуживания.
* Приемы завершения контакта.
* Политика сопровождения клиента. Работа с постоянными клиентами.

**Подведение итогов тренинга-практикума.**

**Планируемый результат:**

*В результате обучения участники освоят основные техники:*

* Устанавливать контакт с Клиентом (научаться как правильно вести себя при установлении контакта, как начинать разговор с Клиентом).
* Научатся методам эффективного взаимодействия с Клиентом, отработают навыки выявления потребностей в практических заданиях.
* Овладеют основными приемами презентации товара; отработают технику в практических ситуациях.
* Специалисты освоят «золотые» правила успешной презентации.
* Научатся технике работы с возражениями Клиентов; Специалисты смогут легко применять варианты ответов на типичные возражения «Дорого», «Я подумаю», «Мне это не нужно» и т.д.
* Освоят технике «подталкивания» Клиента к завершению продажи; а также практически отработают навыки в практических ситуациях.

*По результатам тренинга Специалисты повысят уровень знаний, получат новые методы работы с Клиентами, что повлияет на увеличение роста личных продаж, и продаж в салонах красоты.*

**Продолжительность тренинга:** 16 часов.

**Стоимость за одного человека:** 940 000 бел.руб.

**Действует следующая система скидок:**

* постоянным клиентам — 5%;
* клиентам, оплатившим участие за 10 и более банковских дней до начала учебной программы — 5%;
* при участии в учебной программе 2-х и более представителей одной компании — 5%.

За дополнительной информацией обращайтесь к сотрудникам нашей компании.

***Мы рады сотрудничеству с вами!***

[**Департамент**](http://grodno.in/job/centrkadrov/) **кадрового консалтинга ОДО «Консалт»**

+375 (152) 60-92-24
+375 (152) 60-92-25
+375 (44) 740-94-86
+375 (44) 740-95-69
+375 (33) 650-68-14
+375 (29) 708-58-79

e-mail: centrkadrov@konsalt.by [www.centrkadrov.com](http://www.centrkadrov.com/)

**Skype:** centr\_kadrov