שם יועץ/ת לימודים: _____

תסריטי שיחה-"[redacted]"

בית ספר לעיצוב שיער



***** נא להחזיר אותי למקום.**

אני אהיה חשוב לך גם מחר ☺

תוכן עניינים:

- משפטי מחץ: 3
- עקרונות מנחים: 4
- חבילות קורסים: 5
- תסריט שיחה יוצאת : 6-7
- טיפול בהתלבטויות: 8-11
- טיפים שווים זהב : 12

משפטי מחץ במכירות !

מוכן ומזומן
"אני רוצה להפתיע אותך בהטבה בלעדית שאנחנו מציעים למי שנרשם ב Xהקרוב" !
"אשמח לספר לך על מבצע מטורף/ הורס/ יוצא דופן / ייחודי/ חד פעמי .."
"את/ה הולך/ת לחייך"...
"את ההטבה של X בטח לא ניצלת עדיין"?
" יש לנו תוכנית לימודים שבדיוק מתאימה לך" !
"יש לך בלימודים צורך X? מצוין ! יש לנו מסלול שמתאים בדיוק בשבילך" !
"התקשרת אליי בדיוק בזמן! אנחנו מציעים מבצע משתלם ביותר בלימודי X"!
"אני רוצה להציע לך משהו מעניין ...! יצאנו במבצע חסר תקדים שבו אנו מציעים ללקוחות לימודי X שיוכלו לקדם / להצמיח / להתפתח אותך בנושא X".
" אני התקשרתי אליך היום על מנת לצרף אותך למסלול לימודים ייחודי שיכול לקדם אותך בחיים/ לתת לך מקצוע שעוזר ב.... כדי ליצור אורך חיים X יותר " !
"אתה מסכים איתי שלהיות עם ראש שקט לגביי המקום בו אתה לומד זה חשוב נכון? וללמוד במקום שיוכל לתת לך תעודת הסמכה חשוב לא פחות נכון ? "
"את/ה נראה/ת לי מסוג האנשים שירצו להתחיל לעבוד כבר במהלך הקורס, לכן, אני חושב/ת שתוכל/י כמו הרבה אחרים להחזיר את ההשקעה החודשית כבר במהלך הקורס!

עקרונות מנחים בשיחת מכירה

- ✓ **למה כדאי ?** בהצגת **<u>התועלות</u>** של הקורס עבור הלקוח, תוך התאמה לצרכיו האישיים: למשל: מקצוע שמשנה חיים (מקצוענות בעיצוב שיער, חדשנות, ניהול עסקי, בטחון, כריזמה, מודעות לגביי היכולות שלנו, תקשורת עם לקוחות ושיפור ההכנסות מהעסק). ארגז כלים איך לעזור לעצמך להפוך את התשוקה והיצירה שלך לפרנסה. לממש את הפוטנציאל שלך. ערוץ קריירה נוסף .תוכל ללמוד לעצב שיער ברמה גבוהה לילדים ולמבוגרים. תרכוש כלים מקצועיים חדשניים וניהוליים <u>שהשילוב ביניהם</u> ייתן לך הרבה יתרון ביום יום בעסק.

- ✓ תהיה/י עם תעודת מוכרת מטעם X. תכיר/י אנשים בתעשייה ותיצור/י קשרים טובים, כבר במהלך הלימודים תוכלי לעבוד ולצבור ניסיון ואולי גם להחזיר את ההשקעה הכספית של הלימודים. תצבור/י בטחון אישי בהתנסויות רבות שתקבל/י בקורס. תיהנה/י מחוויית לימודים ממנטור מוביל בארץ בתחום ה X של **בשיטה ייחודית רק שלנו שהיא פשוט עובדת!.**

- ✓ **מתן המחשה** על ידי דוגמא של סיפור אמיתי או תרחיש: למשל: שהלקוח ידמיין תרחיש שבו הוא נמצא בסיטואציה שבה **הוא גורם לילד/ מבוגר לצאת מאזור הנוחות ולשנות להם לטובה את המראה או לעזור לילד להתגבר על הפחד מתספורת..**

או שידמיין סיטואציה שהוא מכניס שמחה ואנרגיה חדשה לחיים שלו וגם הכנסה נוספת שתשפר לו את איכות החיים.

או

שהוא הופך להיות **טאלנט** באזור שהוא גר וכולם רוצים להגיע אליו להסתפר!

- ✓ **למה דווקא עכשיו? ולתת נתון סטטיסטי (X בוגרים שסיימו בהצלחה!)** :למשל :"נותרו לנו X מקומות לקורס הקרוב"! או "עד היום סיימו בהצלחה כ X בוגרים **ההטבה עד X זמן(אנשים מונעים מחוסר) .**

- ✓ **מה** אנו נותנים במסגרת הלימודים: שיטות חדשניות, תכנים X , **לימוד חוויתי מעשי, מדויק ומעצים. ליווי 1:1 בקבוצות קטנות , כך שכל אחד מקבל יחס אישי מהמנטור.**

- ✓ **איך מצטרפים: הצגת הקורס כעלות חודשית (min max) ביחס לתספורת שיגבה**. לפי פריסה של X חודשים (לפי כמות התשלומים שניתן לפרוס) והצגת תוקף למבצע!

- **תשלם X ₪ ל Y חודשים עבור הגשמה עצמית , שיפור הביטחון , מימוש הפוטנציאל, אושר, הנאה , הכרות עם אנשים חדשים, ורכישת ארגז כלים לעצמך והגדלת ההכנסה שלך עכשיו ועוד יותר בעתיד כי תוכל להתפרנס מעולה ובכללי תוכל להחזיר מהר את כל ההשקעה!**

מידע הוא כוחנו- שמרו עליו.

הקורסים שלנו :



שם הקורס	תועלת	זמן	עלות	הטבות
קורס בסיסי	• לקבל כלים מקצועיים מהצעד הראשון ועד ביצוע תספורות מקצועיות ללקוחות	ראשון עד ראשון	Y ₪ במקום X ₪	• ערכת ציוד מלאה בשווי 1800 ₪
קורס **מאסטר**	• **למידה של תספורות מורכבות**	ראשון עד שישי	Y ₪ במקום X ₪	• התנסויות על מודליסט
תוכנית אישית 1:1	• **מיקוד בשיפור ביצועים בתוכנית אישית**	8 שעות (ניתן לפצל)	Y ₪ במקום X ₪	• אימון אישי 1:1 מהמנטור.

❖ ניתן לשלם ב X תשלומים באישור חריג עד Y תשלומים .

תמיד נגבה את דמי הרישום X כדי לשריין מקום בכיתה.

.

GENESIS
מיתוג ופרסום

שיחה יוצאת – קורסים **במכללת** [redacted]

נציג/ה: שלום מדבר/ת_____ ממכללת "[redacted]" **שמי X ואני אחראית על קורסי הכשרת ה X** רשמת את עצמך בטופס Y **מה עניין אותך ב X** (לציין את שם הקורס) **שאלה מנחה: מה יותר מעניין אותך לרכוש מקצוע חדש בתחום העיצוב שיער או לשפר את המקצועיות שלך ?**

לקוחה מתעניינת בקורס כדי לרכוש מקצוע חדש:

יועצת: אני אשאל אותך מס' שאלות על מנת שאוכל לדייק לך את הפתרון הכי טוב.

מה הנושאים שהכי מעניינים אותך ?(בהתאם לצורך להעמיק)

ומה אתה מפספס לדעתך בגלל שאין לך את הכלים?

או

קורה לך שחברים מבקשים ממך שתספר אותם בחינם? לא היית רוצה להתפרנס מי זה ?

מה המחיר שאתה משלם שאתה לא מתפתח בתחום הזה?

לקוח/ה שלמד/ה ועובד בזה אבל רוצה להשתפר מקצועית וניהולית.

מה למדת? יופי! **כמה לקוחות יש לך ביום ?** מה מונע ממך לקבל יותר לקוחות ? האם חסרים לך יותר כלים ? באיזה נושאים אין לך מספיק כלים?

האם תרצי להרחיב את היכולות שלך ב X (בהתאם למה שחסר לו והוא צריך).

איזה תחום היית הכי רוצה לעזור ללקוחות שלך בו ?

מעולה! זה בדיוק התחום שאנחנו מתמחים בו, **לקחת אותך יד ביד**, עם שיטות מפורטות ולקבל תכל"ס תוצאות בנושא: א,ב,ג שיאפשרו לך לקבל יותר לקוחות/ להתפרנס טוב (תמיד בהתאם למה שהעלה/תה בשיחה- "כלים, מקצוע, בטחון, רוגע, מימוש עצמי, חסמים, שליטה ועוד...") וכל זה באופן חוויתי ובכייף !

אגב, _____ (שם הלקוח/ה) זה מזכיר לי את X שהגיעה אלינו ו..... (לספר סיפור ממחיש על אותו נושא) ובזכות זה שעברה X אצלנו היא הצליחה להשיג.....**את/ה מסכים/ה איתי שזה מדהים ?!**

מידע הוא כוחנו- שמרו עליו.

אספר לך בקצרה על עצמנו, **אנחנו מומחים כבר למעלה מ X שנים עם מעל X בוגרים עם הצלחות שהולכים אתנו את כל הדרך, בלימודי X ייחודי בארץ!**

הקורס תיאורטי ובלמידה חווייתית עם כלים פרקטיים בשיטה מובנת קלה ללימוד ולביצוע .

אנו עושים זאת באמצעות שיטה המעניקה מעטפת של ליווי אישי יד ביד לבוגרים שחלקם כבר במהלך הקורס מתנסים על לקוחות וצוברים ניסיון בתחום!

אתה מסכים איתי שזה מדהים שכבר במהלך הקורס תוכל להחזיר את ההשקעה של כל הקורס?!

לקוחה: "הלוואיייי"! _____ (שם הלקוח/ה) המסלול שלנו בקורס X מכיל נושאים של: א,ב,ג **(פה לפרט את התכנים בקורס) שיאפשרו לך להשיג תועלות-א,ב,ג תמיד בהתאם למה שהעלה/תה בשיחה- "כלים, מקצוע, בטחון, רוגע, מימוש עצמי, חסמים, שליטה ועוד..."**)

עכשיו, הוא מגיע עם בונוסים (לפרט אותם : א,ב,ג). **הערכנו את ההרשמה המוקדמת עד סוף היום והמחיר הוא X במקום Y ירד רק להיום ל Y בחודש ל X תשלומים** (קלף למיקוח " תראה, בגלל שמרגיש לי שאתה בדיוק מסוג האנשים שחייבים להגיע לקורס, אני לא רוצה שתחמיץ את ההזדמנות ולכן אני אבדוק בשבילך עוד הנחה של X ₪) .

אז כדי לשמור לך מקום בקורס הקרוב, שיחל ב X , **כל מה שאני צריך/ה ממך זה את פרטי כרטיס האשראי ותאמרי אם לגבות כרגע רק את דמי הרישום של ה X או את עלות הקורס? מה את/ה בוחר/ת** ? (במידה ונגבה רק דמי רישום יש להסביר ללקוח שניצור קשר כשבוע לפני תחילת הקורס ונסדיר את שאר היתרה בתשלומים).

_____ (שם הלקוח) אהיה אתך בקשר לקראת פתיחת הקורס, אסביר לך את פרטי ההגעה – יש חניה בשפע ומלא נשנושים טעימים.. אני באמת מאמין/ה שזה מאוד יועיל לך ושעשית בחירה מצוינת עבורך ועבור העתיד שלך- שיהיה לך בהצלחה ויום נפלא!

מענה להתלבטויות/ התנגדויות הלקוחות

הלקוח	תגובה
". אני מאוד עסוק/ה"	"אני מבינ/ה שאין לך זמן, אז בדיוק בגלל זה, אני אעשה את זה קצר?! או **"אני מבין/ה שאת/ה עסוק/ה, גם אנחנו קורסים פה בגלל המבצע, אבל בכל זאת בגלל החשיבות, זה בסדר שאני אעשה את זה קצר? (בפעם השנייה - אשמח להתקשר שוב בשעות בין X ל Y מתי נוח לך?"...**
"רחוק לי"	**אני מבינה, אבל אם היית יודעת שהקורס יהפוך לך את החיים , היית נוסעת את השעה / שעתיים הזאת?** ... אז מה שאת/ה אומר/ת בעצם שעה/שעתיים זה מה שמפריד ביינך לבין ההצלחה והעתיד שלך?
"יקר לי"	**"אני מבין/ה שזה נראה לך כעת מחיר גבוה, יחד עם זאת,** זה שלא תירשם/י עכשיו , אומר שלא תגשים/י את היעוד שלך / תפתור/י את הבעיה המקצועית ואז המחיר יהיה הרבה יותר יקר! **מה גם שהשקעה על לימודים היא רק משתבחת עם הניסיון (זה לא "מתבלה") זה השקעה לטווח הארוך. בדיוק כמו נכס שאת רוכשת והוא משתבח עם השנים.** **זה מזכיר לי משהו .. בשם X שחשב בדיוק כמוך... ובוא /י תראה/י מה קרה לו/ה בזכות הקורס! "** או אם הבנתי שחשוב לך להיות X מצליח/ה וגם **תוכל/י לחסוך הרבה כסף על אנשי מקצוע או מנטורים כי בקורס את/ה מקבל/ת הכול תחת קורת גג אחת** והתוצאות מדהימות! אם הבנתי שאת/ה רוצה להיכנס לתחום **זה אומר שתהיה/י בין הראשונים שיחזירו את ההשקעה שלהם כבר במהלך הקורס !**
למדתי פעם X חושש/ת שלא יחדשו לי	טוב שאתה שואל! מה שאת/ה אומר/ת **שאם אני אחדש לך אז היית נרשם/ת ?** מזכיר לקוח בשם עמית שחשב כמוך, רוצה לדבר איתו ?
מפחד שזה קורס "שרלטני "	מבין/ה את החששות, **בדיוק בגלל זה אנחנו היחידים שעובדים בשיטה ממנטור שהצליח בתחום ולכן הכלים מעשיים מהשטח ולא רק תיאוריה.** את גם מקבלת תעודה מטעם ה X ?
אני דיסלקט/ית וקשה לי עם לימודים	אני מבין/ה וטוב שאת מעלה את זה , כי **היתרון בצורת הלמידה שהיא חווייתית , אין מבחנים עם ציונים ולא צריך לכתוב כלום כי חוברות הקורס מגיעות עם כל המידע הנלמד. עכשיו את רגוע/ה מהבחינה הזאת?**

מידע הוא כוחנו- שמרו עליו.

", תשלחו לי במייל"	" אני אשמח, למרות המסלול די פשוט! **ואת/ה בטח מקבל/ת כמה מיילים ביום. אני מעדיף/ה שנעשה את זה באופן קצת יותר אישי** (כי יש דברים שקשה להבין אותם דרך המייל). **אסביר לך בקצרה על מסלול הלימודים שלנו ולאחר מכן אשלח את עיקר הדברים במייל כדי לחזק את הדברים ...**
זה נשמע מאוד מפתה.. אבל אני רוצה לחשוב על זה. "...	"מעולה! אני שמחה שאת רוצה לחשוב על זה ...(2-3 שניות) "כשאתה אומר/ת לחשוב, למה אתה מתכוון ? (לעשות "טמבל") **אני בטוח/ה שאחרי שתחשב/י תגיעי למסקנה שתועלת X שווה את ההשקעה לעתיד שלך". מסכים איתי ?**
"אני לא מעוניין"	"שאת/ה אומר/ת לא מעוניין/ת למה את מתכוונת ? **בדיוק בגלל זה חשוב לי תשמע/י בקצרה את ותחליט/י לבד . אני בטוח/ה שזה יעניין אותך ... וגם הוספנו בונוסים מטורפים...זה קורס מאוד עוצמתי וחוויתי** שייתן לך הרבה משמעות להרבה שנים. גם ברמה הרגשית וגם תצא/י עם מקצוע שתוכל/י להגשים את עצמך ולהתפרנס ממנו מצוין!. **תרצי/ה לשמוע על הבונוסים שלנו ?**
במקום X הציעו לי יותר זול	יכול להיות שיהיה הבדל של כמה שקלים בינינו לבין מקומות אחרים , אני לא רוצה לדברים על אחרים, **אני במקומך הייתי חושבת על התוצאה שהייתי רוצה לקבל ואם הייתה לי אפשרות לשלם זול, אבל לא לקבל את תועלת X לא הייתי רוצה זול ללא תוצאה.** **אצלנו את יכולה להיות בראש שקט כי את הולכת לקבל ליוו אישי צמוד ממנטור בקורס שיעזרו לך לפתח את עצמך לא רק כאיש מקצוע אלא כבעל עסק שיכול להתפרנס מי זה.** מעבר לחוויה המדהימה וההתפתחות האישית את/ה תצא/י עם כלים ייחודיים בעולם! שבשום מקום לא תלמדי בתחום ה X . כלים שבאמצעותם תוכל/י לעשות תספורות מורכבות שרק המאסטרים יודעים ולגבות על זה בהתאם!**תרצי לשמוע על הבונוסים שלנו ?**
מתלבטת ביניכם לבין "X"	**אם חשוב לך לקבל תעודה מוסמכת ולקבל מעטפת של תכנים הכוללים ליווי אישי עם כלים מעולם הX** אז את/ה יכול/ה להיות בראש שקט שהגעת למקום הנכון!, **ואם הבנתי נכון, כנראה שאת/ה מעוניין /ת גם לעסוק בזה כמקצוע אז תוכלי להחזיר את ההשקעה מאוד מהר!** מזכיר לקוח X שכמוך חשב ותשמע/י מה הוא הבין! רוצה לדבר איתו ?
רוצה להתייעץ אשתי/ הורה/ חבר שלי	אני מבינה.. גם אני מתייעץ/ת עם אשתי/משפחתי .. **מה אשתך ת/ירצה לשאול או לדעת ? אם הוא/היא ת/יגיד שזה בסדר, מבחינתך את/ה סגור/ה על הקורס?** אני בטוח/ה שהוא/ היא לא ת/יתנגד ללימודים כל כך נחוצים וחשובים לחיים. **את/ה מקבל/ת כלים ב X את/ה משפר/ת את הסיכוי שלך לעסוק בעבודה עם יצירה והנאה ו לבנות קריירה כעצמאי/ת ומעלה את הסטטוס החברתי שלך באזור שאתה גר בו! והעצמאות שלך בכלל.** **אני בטוח/ה שגם אשתך לא היה/ תה מתנגד/ת ואפילו ת/יחזק אותך כדי שתצליח/י בקריירה שלך. את מסכים/ה איתי שהצלחה שלך זה הצלחה שלו/ה?**

אני מעוניינת/ת לבדוק עוד אלטרנטיבות	אני מבין/ה.."*. *גם אני בודק/ת תמיד עוד אלטרנטיבות ואז.. *הייתי מחפש/ת תועלות X ו Y ובמקומך הייתי בוחר/ת רק את זה... **בטוחה שאם תבדקי בעוד מקומות, זה רק יחזק אותך שאצלנו יש את התכנים הכי חדשניים בתחום ה X כי אנחנו עובדים בשילוב של א,ב,ג שיכולים ליצור Y** זאת חווית לימודים והמון פרקטיקה ממנטור מומחה שהצליח! זאת למידה להרבה שנים וכלל שתרכשי ניסיון כך הערך של ההשקעה רק ישתבח! ומסכים/ה איתי שישפיע חיובית גם על הסובבים אותך**?**
אני מתלבט/ת בין קורס א' או ב'	"את/ה צריך/ה שייתן לך (תועלות- א,ב,ג?) את/ה מסכים/ה איתי / בטח תסכים/י איתי ולכן בוודאי תסכים/י איתי ש..? **מה שייתן לך באמת תועלת חזקה זה אופציה ב'** !
,אין לי זמן ללמוד/ הימים או השעות לא נוחות לי"	"מבין/ה אותך...באמת לא לכל אחד יש את הזמן והיכולת ללמוד **ובגלל זה אנחנו מצמצמים את שעות הלימוד מX שעות רק לY שעות בכל מפגש ובשעות מאוד** גמישות ואז את/ה יכול/ה להיות עם בטחון שכבר במהלך הקורס תוכל/י לעבוד בזה , להחזיר את ההשקעה וגם תחסוך/י זמן יקר !"**מסכים איתי שגם אנשים הכי עסוקים מסוגלים לנהל את הזמן ולמצוא זמן להתפתחות מקצועית/ עסקית?** או **מה המחיר ששילמת עד היום על כך שלא פינית זמן להיות בייעוד שלך ?**
" אני בודק בעוד מקומות"	**"**מעולה! באיזה מקומות את/ה בודק/ת? ומה הציעו לך שם ? **קודם כל זה שאת/ה בודק/ת מראה שאת/ה רציני/ת לגבי הלימודים וזה מצוין".** אצלנו תהיה לך חווית לימוד עוצמתית וכלים משולבים עם תיאוריה ופרקטיקה! – שיטת הלימודים שלנו ייחודית בגלל המעטפת הרחבה ומביאה לתוצאות מדהימות של 90%"! **"את/ה מסכים/ה איתי שלקבל הכרה של תעודת הסמכה זה חשוב? ולא בכל מוסד לימודי תוכל/י להיות מוסמך/ת בכזה פרק זמן קצר וביחס אישי ?**
"אני אוכל לבטל אם לא יהיה לי זמן ללימודים" ?	אצלנו, אין התחייבות , ניתן לבטל את הרישום תוך X בעלות של דמי ביטול בלבד, ואם בהמשך תרצה/י להפסיק את הלימודים, תוכל/י להקפיא בכל עת וללא קנסות. **אנחנו מאמינים שבעולם ללא קנסות אנו צריכים להשתדל יותר ברמה המקצועית.** במידה ותחליט לעזוב תשלם לנו רק את לפי כמות החודשים /התשלומים שלמדת לפי תעריף X ויובטלו שאר התשלומים. **אז אם את/ה יודע/ת עכשיו שיש לך את האפשרות לבטל , אז זה עוזר לך בהחלטה להירשם?**
" אני חושש/ת לתת כרטיס אשראי בטלפון/ צ'קים "	אנחנו מכללה מוכרת וותיקה הפועלת כבר למעלה מ X שנים! ועשרות בוגרים לומדים אצלנו מדי חודש, כך שאני יכול/ה להבטיח לך שאת/ה בידיים טובות". (במידה וזה באשראי) **"אנחנו משתמשים במערכת סליקה מאובטחת שלאחר רישום הפרטים הקבלה נשלחת באופן מיידי אליך והנתונים נגרסים אוטומטית**, את/ה יכול/ה להיות רגוע/ה שאתה בראש שקט ובידיים טובות!" **מה המייל שלך כדי שאוכל לדאוג לך לקבלה מסודרת**

מידע הוא כוחנו- שמרו עליו.

טיפים שווים זהב

- ✓ הקשב לדברי הלקוח ואל תקטע אותם.
- ✓ שיחה קלילה, חברותית, לא מאיימת.
- ✓ תיצור סקרנות לכל אורך השיחה ע"י "טיזרים " תכף אסביר לך איך תוכל לקבל את ההטבה שלנו!
- ✓ לדבר בצורה חיובית ולא שלילית. כגון: במקום לומר "לא תהיה לך בעיה", נאמר: הכל בסדר. במקום לומר "אל תדאג",נאמר: אתה יכול להיות רגוע.
- ✓ נדבר בשפה תועלתית ולא מוצרית!
- ✓ מי שלמד אצלנו בעבר, במקום לשאול האם מוכן להירשם שוב, נשאל לאיזה קורס/ מסלול תרצה/י להירשם הפעם ?
- ✓ כל התלבטות מקדמת אותי לסגירת עסקה כי מאפשרת לי לחזק את הלקוח על החלטתו.
- ✓ הכנות מקדימות לפי תסריט שיחה:

(1) בחירת המוצר/ השרות (להתמקד במשהו אחד)
(2) מטרת השיחה (פגישה /מכירה)
(3) מי הקונה הפוטנציאל שלי
(4) במה אנחנו יותר טובים, מהם נקודות הבידול , החוזק שבסיום הלקוחות ידעו במה שאתם טובים יותר.
(5) אילו בעיות אני פותר ללקוחות ?
(6) ניסוח שאלות מצב ועוצמה
(7) מענה להתלבטויות
(8) הגדרת זמן שיחה ממוצע