GENESIS
מיתוג ופרסום

שם העובד/ת _____

ברוכים הבאים

"[redacted]"

מותג חיפוי יוקרה למקררים



***** נא להחזיר אותי למקום.**

אני אהיה חשוב לך גם מחר☺

" [redacted] "על קצה המזלג..

חברת [redacted] הנה חברה ישראלית ,חיה עיצוב וחדשנות אשר פיתחה חיפוי חדשני ויוקרתי המותאם לחזיתות מקררים.

לפני מס' שנים זיהינו את הצורך להעניק למקרר הנירוסטה הבסיסי שקיים בכל מטבח ישראלי חיפוי מושלם – באיכות, בחומר, במגע
אודות לחומר הייחודי שלנו , ובכך ליצור מראה תואם ומושלם בין חזיתות המטבח למראה המקרר – והמטבח נראה שלם יותר,
מעודכן ומעוצב .

בנוסף החיפוי החדשני אפשר ללקוחות פשרה בין בחירה במקררים
אינטגרליים שעלותם גבוהה מאוד ,ושטח
האחסנה שלהם קטן ,ולהרוויח מקרר גדול ופרקטי מעוצב היוצר שלמות במראה, ובעיצוב הכולל של המטבח.



סוגי החיפויים שלנו :

Large	Medium	Small
4500	3500	2800

עלויות החיפויים מגיעים בטווחים בהתאם לסגנון החיפוי והגודל שהלקוח אותו בוחר:



GENESIS
מיתוג ופרסום

עקרונות מנחים בשיחת מכירה

למה אנשים קונים? צרכים-פונקציונליים, רגשי(סנטימנטלי), מחיר, סטטוס- מותג , fun, יופי

הצגת התועלות:

- החיפויים שלנו הם **המותגים החזקים** והחדשניים בעולם– הצעקה האחרונה!
- הכול תחת **מעטפת אחת** ולכל הכול יכול להיות בהתאמה אישית.
- אנחנו היצרן, היבואן ומאפשרים קבלת שרות מהיר, והכול בהתאמה אישית כולל מוצרים נלווים.
- **ליווי ויחס אישי** של מנהלת תיקי הלקוחות משלב התכנון ועד שלב הרכבת המטבח.
- **מומחיות של כלל העובדים במוצרי החיפוי שלנו וגישה עיצובית למתן יעוץ מקצועי.**
- **מחירים משתלמים** (לפי טווחים של גדול החיפוי)
- חיפוי שנותן **שקט נפשי כי יכולים להחזיק X שנה!**
- **חיפוי בטיחותי** מבחינת מגע של מים, רטיבות או חום .
- שדרוג המראה של הבית לסגנון: **יוקרתי, כפרי , קלאסי , מודרני , הייטק סטי.**
- **שמירה על מקרר גדול ועדיין ליהנות מעיצוב יוקרתי מבלי להתפשר על הגודל .**
- **שמירה על אחידות בצבע ובסגנון המטבח .**

מתן המחשה:

על ידי דוגמא של סיפור אמיתי או תרחיש:

- לקוחות מספרים שהם הכי מרוצים מהשרות המהיר והמקצועי של [redacted].
  לא רק בגלל האיכות של החיפוי אלא שיש אבא ואמא לפנות בכל דבר ועניין!

הצגת נתונים סטטיסטיים/ תוקף:

- למשל: "נותרו לנו X אחרונים מהמדגם הזה "! או "עד היום הותקנו כ Y חיפויים מהסוג y,
- X לקוחות כבר הזמינו מאתנו את חיפוי X . ההטבה שלנו עד X לחודש
- עכשיו , לקראת ה X יצאנו בהטבה חד פעמית של Y במתנה ברכישת חיפוי מסוג X

Min max :(ניתן לחלק בשנה כדי להראות כמה זה זול ...)

מיקוח בסגירה : להציג תמיד מחיר התחלתי גבוהה ואז להראות את המחיר

לאחר ההנחה ...

תסריט שיחה יוצאת למבירה

שלום (שם הלקוח/ה) מדבר/ת _____ [redacted] חיפוי יוקרתי למקרר, אני חוזרת בהמשך לפנייה שהשארת לנו /התעניינות שלך בעבר בחיפוי יוקרתי .

אשמח לדעת ממך על איזה סוג של חיפוי חשבתם (לבקש צילום במקום) ? (ליצור **<u>חיבור</u>** עם הלקוח " מזל טוב / תתחדש , איזה מטבח יפה יש לך).

מה המידות ? חדשני/ קלאסי/ כפרי / מת/ מבריק/ צבע מסוים ?

לקוח עונה : חשוב לי לקבל : א, ב, ג

מתעניין

לא רלוונטי

לכתוב את הסיבה בטבלת הנתונים ..
ולאחל יום טוב ללקוח.

מעולה! אז טוב שאנחנו מדברים ! (אם הלקוח שואל על מחיר.. לענות לו שנגיע לזה כי זה משתנה).

נשמע שיש לנו בדיוק פתרון לצורך שלך! בקצרה עלינו בחברת [redacted], המומחיות שלנו ב X שנים האחרונות היא בייצור חיפוי בהתאמה אישית ללא שום הגבלה של צבעים או סגנונות . יש לנו את החומר אקרילי הכי איכותי בעולם מה שייתן לך שקט נפשי להרבה שנים.

יש לנו מגוון חיפויים בשביל שאוכל להתאים לך במדויק אני צריך ממך : א,ב,ג

<u>אופציה א'</u>: אז לפי הנתונים שנתת לי השקעה X או השקעה Y אני רואה ש....(פה להמליץ מהניסיון שלנו מה עדיף בתועלות של: א,ב,ג) .

<u>אופציה ב':</u> אני רואה שחסר לי צילום/ סריקה/ מידות מדויקות / סרטון / סוג צבע Xכדי שהחיפוי יהיה יותר מדויק!

מה את/ה בוחר/ת ?

מהמם! אני רואה שהחיפוי למקרר שבחרנו לך מאוד X (עוצמתי/ מיוחד/ פרקטי/ נוח/ יפה) כי משלב א ו ב ,מה שיאפשר לך תועלות: א,ב,ג.

נכון שהוא מדהים?!

עכשיו תראה, בגלל שאמרת שטווח הזמן שתרצה את החיפוי הוא לקראת ה ... (חג/ קיץ/חורף).

אז אשמח לשריין לך הזמנה כדי שנוכל כבר לעבוד על ייצור לחיפוי שלך.

ניתן בשלב הזה לשלם מקדמה ובזמן ההתקנה יצרו איתך קשר להשלים את היתרה .

X או לסגור את כל העלות Y - מה מעדיף?

מעולה! אז בוא נעבור על הפרטים שאני צריכה ממך: (כתובת, פרטי אשראי / אמצעי תשלום וכו'...)

(שם הלקוח/ה) חשוב לי להגיד לך שעשית החלטה מצוינת! ואני בטוחה שתהיי/ה מאוד מרוצה!

שמחתי הכיר אותך ויש לך את הטלפון שלי בכל נושא ועניין וגם את מוקד שרות הלקוחות שלנו .
שיהיה לך המשך יום מושלם!"

נוהל חזרה ללידים :

1. באחריות כל נציג/ה להיכנס בשעות הבאות כדי לבדוק שנכנסו לידים ולחזור במידת הצורך ללקוחות בסטטוס אין מענה.
2. שעות ניסיון ליצירת קשר חוזר- לפחות 3 ניסיונות במהלך היום + הודעה פעם אחת: בוקר- 9:00-11:00 , צהריים- 13:00-15:00 ערב- 17:00-19:00
3. חובה לתעד בכל ניסיון התקשרות בתיאור שיחה במערכת שתכיל את התאריך + זמן (בוקר/ צהריים / ערב) .
4. בכל שיחה שהתנהלה עם לקוח לפני / אחרי, חובה לפרט את השיחה במערכת לידים / חשבון לקוח באופן הבא :
   - **מי** : הלקוח (לרשום את רמת הבדלות: נמוכה, בינונית, גבוהה, גבוהה מאוד)
   - **מה**: מה עלה בשיחה , צורך , מטרה/ קטגוריה (לא רק מוצרית)
   - **איך**: איך התקדם השיחה? מה הסטטוס ? מה נסגר להמשך ?

בנק תשובות בהתמודדות עם התלבטויות הלקוחות

הלקוח	תגובה
"יקר לי"	"**אני מבינ/ה שזה נראה לך כעת מחיר גבוה, יחד עם זאת,** אסור לך לוותר על הנוחיות והמרחב והיופי שחשוב שלך , אני באמת לא יכולה לתת לך להחמיץ את ההטבה בגלל שהיא עד סוף החודש. אם חושבים על זה , זאת השקעה שהיא פעם בחיים ואם נחלק את הסכום ל X חודשים זה יוצא רק X לחודש! **X ₪ בחודש לא שווה לך בשביל לחסוך את הכסף ברכישה של מקרר חדש שגם לא בטוח יתאים למטבח? , ובכל זאת, אתה נשאר עם מקרר גדול ומרווח מבלי להתפשר על הגודל לטובת היופי ? זה מזכיר לי משהו .. בשם X שחשב בדיוק כמוך... ובוא תראה מה קרה לו בזכות החיפוי שלנו ! " או** איך את חושבת שתוכלי לפתור את זה, אם נבדוק עבורך פריסה גדולה יותר של התשלומים באשראי" ?
החיפוי לא מחדש לי היה לי כזה בעבר	טוב שאת/ה שואל/ת! מה שאת/ה אומר/ת זה **שאם אני אחדש לך אז היית רוצה להשתדרג בחיפוי חדש ? מה היה חסר בחיפוי הקודם?**
חוששת שזה יראה מוחצן מדיי , אנחנו אנשים פשוטים....	טוב שאת מעלה את זה, כי **הייחודיות שלנו שהחיפוי נועד לאנשים שמצד אחד רוצים איכות ו מראה אחיד ונקי לא מנקר עיניים.**

", תשלחו לי הצעה בווצאפ"	" אני אשמח, למרות שהתהליך די פשוט! ואת/ה בטח מקבל/ת כמה הודעות ביום. אני מעדיף/ה שנעשה את זה באופן קצת יותר אישי באמצעות התאמה אישית. **אסביר לך בקצרה ? ...**
זה נראה מאוד מעניין .. אבל אני רוצה לחשוב על זה. "...	"מעולה! **אני שמחה שאת רוצה לחשוב על זה ...(2-3 שניות) "כשאתה אומר/ת לחשוב, למה אתה מתכוון ?** אני בטוח/ה שאחרי שתחשב/י תגיעי למסקנה שתועלת X (אחידות , איכות, יופי, מרחב, מראה יוקרתי , שרות אישי ואספקה מהירה) שווה את ההשקעה בייחוד שזה יחזיק הרבה שנים ". מסכים/ה איתי ? או כמה שווה לך להשקיע בשביל תועלת X ? מה הפרטים שיעזרו לך להגיע להחלטה עכשיו ?
"אני לא מעוניין"	"שאת/ה אומר/ת לא מעוניין/ת למה את מתכוונת ? **אתה לא רוצה להגיע למצב של X אתה צריך שיהיה לך את X (תועלות , נוחיות , בטחון , יחס אישי) שייתן לך ראש שקט / חסכון עתידי וכו.... תרצי/ה לשמוע על ההטבות 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 יכולה להבטיח שאצלי לא תגלה הפתעות חדשות . **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/ה יכול/ה להיות בראש שקט בגלל היחס האישי שלנו ! הייחודיות שלנו שאנחנו היצרן והיבואן של החיפויים בארץ ! אנו נותנים מענה במהלך כל היום ויחס אישי ומקצועי גם מול שאר אנשי המקצוע שלך!** מעבר לחוויה המדהימה את מקבלת את החיפוי שהוא המותג הטוב ביותר בעולם! שבשום מקום לא תוכלי לקבל סוג כזה של סגנון שמכיל את כל הסגנונות ללא הגבלת צבעים . **תרצי לשמוע על ההנחה שלנו ?**
מתלבטת ביניכם לבין "X"	**אני מבינה, וזה בסדר, רק אם חשוב לך לקבל תוצאות טובות – אחידות מקסימלית למטבח, חיפוי ושקט נפשי שיחסוך לך קניית מקרר חדש, סגנון ייחודי בעולם ועם שירותי אישי וליווי שלנו כיצרן ויבואן הרשמי שמומחה למעלה מ X שנים בסוג החיפויים האלה!** אז את/ה יכול/ה להיות בראש שקט שהגעת למקום הנכון!, **ואם הבנתי נכון, כנראה שאת/ה מעוניין /ת אחר כך לשלב עוד ידיות מותאמות למקרר אז כשאתה עושה אצלנו חיפוי כבר <u>חסכת</u> לך חיפושים וגם תקבל מחיר משתלם כי יש לנו הכול תחת קורת גג אחת !** מזכיר לקוח X שכמוך חשבה ותשמעי מה היא הבינה! רוצה לדבר איתה ?
רוצה להתייעץ עם בעלי/אשתי	אני מבינה.. גם אני מתייעץ/ת עם בעלי/אשתי/משפחתי .. **מה בעלך/ אשתך ת/ירצה לשאול או לדעת ? אם הוא/היא ת/יגיד שזה בסדר, מבחינתך את/ה סגור/ה על החיפוי?** אני בטוח/ה שהוא/ היא לא ת/יתנגד למוצר כזה איכותי כי זאת השקעה של פעם בכמה שנים ! בייחוד שהוא הולך לשפר לכם משמעותית את המראה במקום הכי חשוב בבית שהוא המטבח ! **מה שישפיע על חווית האירוח שלכם בבית.** **אני בטוח/ה שגם אשתך /בעלך לא היה/ תה מתנגד/ת ואפילו ת/יחזק אותך כדי שתצליח/י לחסוך במקרר חדש כמה אלפי שקלים** ☺

אני מעוניין/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 סגנון החיפוי שמתאים לך הכי איכותי ואנחנו גם אלה שמיצרים אותו בהתאמה אישית למטבח שלכם ! אנחנו כבר מעל X בתחום ייצור ומכירה של חיפויים! ובגלל זה אנחנו עובדים בשיטה הטובה ביותר שמוכיחה את עצמה כבר למעלה ב X** שנים ! זאת חווית קנייה שתזכה/י לקבל אותה להרבה שנים וזאת השקעה לטווח הארוך כי אחרי שתשראו את התוצאה האחידה תגידו WOWלא תדעו איך לא עשיתם את זה קודם
שמעתי שהיו אצלכם בעיות בעבר	יכולנו שבעבר היו לנו נקודתית בעיה בנושא X אבל בגלל שעשינו שינוי ארגוני ובמדיניות/ נהלים אני יכולה להבטיח לך שאת/ה בידיים טובות וב 100% אין מצב שזה יכול לקרות .
אני מתלבט/ת בין 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'** !
" 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 לגביי זה".** אצלנו יהיה לך שקט נפשי בגלל איכות המוצר וההתאמה המושלמת לצבע המטבח. **"את/ה מסכים/ה איתי** שמעבר למוצר חשוב גם היחס האישי והליווי לכל אורך של החברה ? **וגם חשוב שבמקום שבו אתה רוכש את החיפוי הוא גם זה שמייצר אותו חשוב לא פחות נכון ? בייחוד שחיפוי כזה יוקרתי כזה לא רוכשים כל יום וחשוב שיהיה לכם ראש שקט לגביי המוצר לפחות ל X שנה הקרובות . אני בטוחה שאחרי שתבדוק זה יחזק אותך להחליט לרכוש אצלנו כי זה יוכיח כמה אנחנו מותג חזק !**

<u>טיפים שווים זהב:</u>

- 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!
- 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) במה אנחנו יותר טובים, מהם נקודות הבידול , החוזק שבסיום הלקוחות ידעו במה שאתם טובים יותר.
(3) אילו בעיות אני פותר ללקוחות ?
(4) ניסוח שאלות מצב ועוצמה (פתוחות סגורות)
(5) מענה להתלבטויות/ לבטים/ התנגדויות