שם העובד/ת _____

הארגז

תסריט שיחת מכירה-

להכוונה ופתרונות ציוד של טניס/ פאדל

מאמנים/ ספורטאים / שחקנים





***** נא להחזיר אותי למקום.**

אני אהיה חשוב לך גם מחר ☺

חבילות הציוד שלנו:

הפריטים מגיעים בחבילות (חדירה/ בסיס/ פרמיום) בטווחים של מחירים שונים,

בהתאם **לסגנון / כמות הפריטים** .

הערכת מחיר (טווחים) שיש להגיד **בשיחת הטלפון** ולעשות תיאום ציפיות שיכולה להיות "זליגה במחיר" למטה / למעלה בהתאם לצורך שיעלה.

שירותים	Small חדירה -	Medium בסיס -	Large פרמיום -
סוג/ כמות			
מוצרים משלימה **בהתאם לצורך**			
הטבה			
הערכת מחיר להשקעת הלקוח)			

עקרונות מנחים בשיחת מכירה

למה אנשים קונים?

- **צרכים: פונקציונליים / רגשי (סנטימנטלי)/ מחיר/ סטטוס- מותג יוקרה / fun/נוחות/ יופי / חדשני/ איכות / בטיחות/ חסכוני/מיתוג שישאיר חותם.**

1. מומחיות, נוחות, איכות וחדשנות של מוצרי הספורט **בסגנונות מגוונים יבוא אישי שלנו!**
2. וותק וניסיון עם **מעל X שנות ניסיון בענף כמאמן וספורטאי עם מעל X קבוצות שאימנתי !**
3. שירותי אישי חוויתי עם אספקה מהירה תוך X שעות!
4. **הכול תחת קורת גג אחת** (מוצרי הספורט 360 כל סוג שהלקוח ירצה- יש לנו!).
5. **התאמה אישית ע"י הכוונה מקצועית** של מידות, **צבע, סוג החומר ,סגנון, נוחות כמות** בהתאם לצורך הנדרש למתאמן/ מאמן !
6. **איכות הפריטים** ברמה גבוהה ולטווח הארוך! ישנן פריטים ייחודיים לייבוא שלנו שלא תמצאו בשום מקום.
7. **יחס אישי והכוונה מקצועית כמאמן מנוסה** !
8. **התאמה איכותית לסוג/ כמות השימוש של המתאמן** .
9. **גמישות** בחבילות של מוצרי הספורט **מגוונות ומשתלמות** בהתאם לכל צורך שיעלה!

- **מתן המחשה:** על ידי דוגמא של סיפור אמיתי או תרחיש:
עסקים מספרים שהם הכי מרוצים מה.....היה לנו מקרה שלקוחה הגיע עם בעיה X ויצאה עם פתרון של Y
- **הצגת נתונים סטטיסטיים/ תוקף:** למשל: "נותרו לנו X פריטים אחרונים מסוג X "! **או** "עד היום הצלחנו לייצר פתרונות אחסון ל X עסקים מהסוג שלך. "עכשיו לקראת X יש לנו הטבה עד תאריך Y אז לנצל לפני שיגמרו ההטבות"("תוקף")...
- **מיקוח בסגירה :** להציג תמיד חבילת ספורט גבוהה ואז לרדת לבסיס

תסריט שיחה –מכירה מתאמנים/ מאמנים

שלום מדבר/ת_____ מחברת "[redacted]" רשמתם את עצמכם במודעה ב X על צורך שלכם במוצרי ספורט של Y ? .

אתם מתאמנים או מאמנים ? נעים מאוד, אני X ואני מאמן בכיר בתחום הטניס/ פאדל כבר למעלה מ X שנים! ואני אחרא/ית על יעוץ מקצועי של מוצרי הספורט ואספקה פה בחברה. תספר/י לי מה הצורך שלך ב **X** ? (סגנון: נוחות, יופי, חדשנות, חסכוני, שיפור ביצועים, מותג..)

*אם הלקוח מדבר על מחיר אז לענות שכבר שנגיע לזה....ולהמשיך בתסריט..).

קודם, אשמח לדעת אם יצא לכם בעבר להזמין את מוצר **X** ? במידה וכן, הייתם מרוצים?

(אם אומר כן...)ממה הייתם **מרוצים**? (רושמים בצד ומשתמשים בזה לאחר מכן).

(אם אומר לא...) ממה הייתם **פחות מרוצים**?... (רושמים בצד ומשתמשים בזה לאחר מכן).

מעולה, בטח היית רוצה לשמוע על מוצרים ייחודיים שלנו שיתנו לך פתרון לצורך **X** שלך ?!

אספר לך בקצרה עלינו, הייחודיות העיקרית שלנו היא בהתאמה למגוון רחב של מתאמנים ומאמנים...

בזכות ניסיון שלנו בענפי ספורט האלה, יש לנו יכולת לבצע לך התאמה מדויקת שיענה לך על צורך X ולדאוג לך לאספקה מהירה תוך X שעות/ ימים .

בנוסף, חלק מהשרות שלנו ליצור אתכם קשר מדי פעם כדי לוודא שלא חסר לכם מוצרים משלימים כמו: XוY ! **תסכים/ה איתי שזה שאנחנו מעניקים מעטפת של חבילות ספורט 360 כמו: א,ב,ג מאפשר לנו להתאים לכם במדויק את הציוד הדרוש והמתאים לכם!**מעבר לזה, באמת חשוב לנו שיהיה לכם שקט נפשי לגבי איכות המוצרים וזמני האספקה!

אז השלב הראשון, הוא להתאים לכם במדויק את חבילת הספורט שאתם צריכים ובכך לחסוך לכם בחירות שגויות לסוג האימונים שאתם עושים ולאחר מכן, אנו נשלח הצעת מחיר מפורטת כדי שיהיה לכם את השקט הנפשי שבחרתם נכון! אשמח שתספר/י לי...

- **איזה סוג אימון אתה עושה (פה להכניס שאלות מקצועיות / תדירות / הרכב וכו'..).**
- **מה חשוב לך לקבל בחבילת הספורט (פה לעלות מוצרים משלימים)**
- **מהי כמות הפריטים/ מידות :**
- **מה התוצאה הסופית** שחשוב לך לקבל מהציוד שלנו ? (ניתן לעשות **הכוונה**: יש מוצר שראית אצל משהו אחר שנצרב לך בזיכרון? מה היה מיוחד בזה ?)

או.קיי, לפי מה שאני מבין/ה ממך ומהניסיון שלי... חבילת הספורט שתהיה הכי מתאימה לכם למטרות **X** זאת חבילה בשם **Y** ולפי הכמות/ מידות/ סגנון /תכולה, אני מבין שאתם שייכים לקטגוריית **X** והיא מגיעה עכשיו עם הטבה **X** ולכן מעולה שאנחנו מדברים, כי יש לנו מבצע מדהים והמחיר במקום **X** ירד רק לעכשיו ל **Y** לציין את סכום ההנחה! **אז בואו נעבור על הפרטים, אני שולח/ת הצעת מחיר עם פרטי סליקה, תאשר/י לי אותה. ואני דואג לך לשריון הזמנה עכשיו.**

יופי, עשית החלטה מדהימה למען העסק /האימונים שלך. שיהיה המשך יום מעולה!

בנק תשובות בהתמודדות עם התלבטויות הלקוחות

הלקוח	תגובה
"יקר לי"	**"אני מבין/ה שזה נראה לך כעת מחיר גבוה, יחד עם זאת,** אסור לך לוותר על X (לפי צורך שהועלה בשיחה) שחשוב שלכם , אני באמת לא יכול/ה לתת לך להחמיץ את ההטבה בגלל שהיא עד סוף החודש. אם חושבים על זה , זאת השקעה של לפחות X חודשים הקרובים! **לא הייתם רוצים לשלם זול מבלי לקבל X (תועלות: נוחות/ איכות) נכון ?** **זה מזכיר לי לקוח .. בשם X שחשב בדיוק כמוך... ובוא תשמע מה האיכות עשה לו לאימונים!** **או** איך את חושב/ת שתוכל/י לפתור את זה?
המוצר 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 לשדרג את הציוד הקיים שלך לסגנון אחר? מה היה חסר בציוד הקודם?**
", תשלחו לי במייל"/ ווצאפ	" אני אשמח, למרות שהתהליך די פשוט! ואת/ה בטח מקבל/ת כמה מיילים/ הודעות ביום. אני מעדיף/ה שנעשה את זה באופן קצת יותר אישי **אסביר לך בקצרה ? ...**
זה נראה מאוד מעניין .. אבל אני רוצה לחשוב על זה. "...	"מעולה! **אני שמחה שאת/ה רוצה לחשוב על זה ...(2-3 שניות) "כשאתה אומר/ת לחשוב, למה את/ה מתכוון/ת ?** אני בטוח/ה שאחרי שתחשב/י תגיעי למסקנה שתועלת X שווה את ההשקעה כדי שהתוצאה של X תישאר לאורך זמן! בייחוד שהיא תגרום לXX עבור האימונים/ מתאמנים שלך... 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/ה מתכוון/ת ? **את/ה לא רוצה להגיע למצב של X את/ה צריך/ה שיהיה לך את Y (תועלות: א,ב,ג) שייתן לX ו Y 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 והיעוץ המקצועי שמגיע מניסיון תכלס בשטח ! הייחודיות שלנו שאנחנו מאמנים בעצמנו ולכן ההתאמה אליך היא מדויקת וגם חזקים באספקה מהירה!** מעבר לציוד המדהים, את/ה מקבל/ת פה מותג ברמה גבוהה מה שיתן לך שקט נפשי להרבה זמן! החומר שממנו עשוי המוצר ברמה הכי איכותיים שיש!
מתלבט/ת ביניכם לבין "X"	**אני מבין/ה, וזה בסדר, רק אם חשוב לך לקבל תוצאות טובות בתחום של (א,ב,ג) ועם שירותי אישי וליווי שלנו עם מומחיות של למעלה מ X שנים בציוד ספורט לכל סוגי האימונים** -אז את/ה יכול/ה להיות בראש שקט שהגעת למקום הנכון!, **ואם הבנתי נכון, כנראה שאת/ה מעוניין /ת אחר כך לשלב עוד מוצרים משלימים כמו X במחירים משתלמים ללקוחות קיימים, אז כבר <u>חסכת</u> לך חיפושים כי יש לנו הכול תחת קורת גג אחת !** מזכיר לקוח X שכמוך חשב/ה ותשמע/י מה היא הבינן/ה! רוצה לדבר איתה/ו ?

רוצה להתייעץ עם בעלי/אשתי / המאמן שלי/ הורים שלי	אני מבין/ה.. גם אני מתייעץ/ת עם בעלי/אשתי/משפחתי **מה בעלך/ אשתך/ מאמן ת/ירצה לשאול או לדעת ? אם הוא/היא ת/יגיד שזה ר, מבחינתך את/ה סגור/ה על הציוד ?** אני בטוח/ה שהוא/ היא לא ת/יתנגד למוצר כזה איכותי ומדויק לצורך שלך כי זאת השקעה לפחות ל X חודשים/שנים הקרובות, בייחוד שזה הולך לשדרג לכם את האימון ואת הביצועים . **אני בטוח/ה שגם אשתך /בעלך/ מאמן לא היה/ תה מתנגד/ת ואפילו ת/יחזק אותך כדי שתצליח/י למקסם את היכולות שלך במשחק !**
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... **בטוח/ה שאם תבדקי בעוד מקומות, זה רק יחזק אותך שאצלנו יש את ציוד הספורט הכי מדויק למה שאתם צריכים ואנחנו גם אלה מייבאים את המוצרים בעצמנו בהתאמה אישית ובאספקה מהירה ! ובגלל זה אנחנו עובדים בצורה שמוכיחה את עצמה כבר למעלה ב X שנים !** זה איכות שתזכה/י לקבל אותה להרבה חודשים/ שנים וזאת השקעה לטווח הארוך כי אחרי שתחווה את איכות האימון עם המוצרים לא תדע איך יכולת להיות בלי זה ! ומסכים/ה איתי שישפיע על המיתוג שלך כמאמן/ שחקן כל המתאמנים שלך ירגישו בהבדל!
אני מתלבט/ת בין א' או ב' (בין החבילות)	"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 לX זה אופציה Y** !
" 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 תהיה לך איכות בשילוב של חומר מסוג X / צבע / סגנון/ נוחות / ייחודיות שמותאם לסוג האימון שלך . **"את/ה מסכים/ה איתי** שמעבר לנוחות חשוב גם היחס האישי מאיתנו ברגע האמת כשתצטרכו? **וגם חשוב שמי שמוכר לך את המוצרים גם מאמן בעצמו ? חשוב לא פחות נכון ? בייחוד שאתם לא מחליפים בתדירות גבוהה את ציוד הספורט, ולכן, חשוב שיהיה לכם ראש שקט לגביי החברה ואיכות המוצרים לכמה שנים טובות!. אני בטוח/ה שאחרי שתבדוק/י, זה יחזק אותך להחליט לבחור במוצרי הספורט שלנו, כי זה יוכיח כמה אנחנו מותג חזק !**

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!
- כל התלבטות מקדמת אותי לסגירת עסקה כי מאפשרת לי לחזק את הלקוח על החלטתו.
- הכנות מקדימות לפי תסריט שיחה (בייחוד לקוחות שהזמינו בעבר) :
- בחירת החבילה/ הכמות/ החומר/ הצבע/ מוצרים משלימים/ הטבות (להתמקד במשהו בסגנון אחד)
- במה אנחנו יותר טובים, מהם נקודות הבידול , החוזק שבסיום הלקוחות ידעו במה שאתם טובים יותר.
- אילו בעיות אני פותר ללקוחות ?
- ניסוח שאלות מצב ועוצמה (כאב) (פתוחות סגורות)
- מענה להתלבטויות/ לבטים/ התנגדויות