

Составьте план



Ирина Кравчук

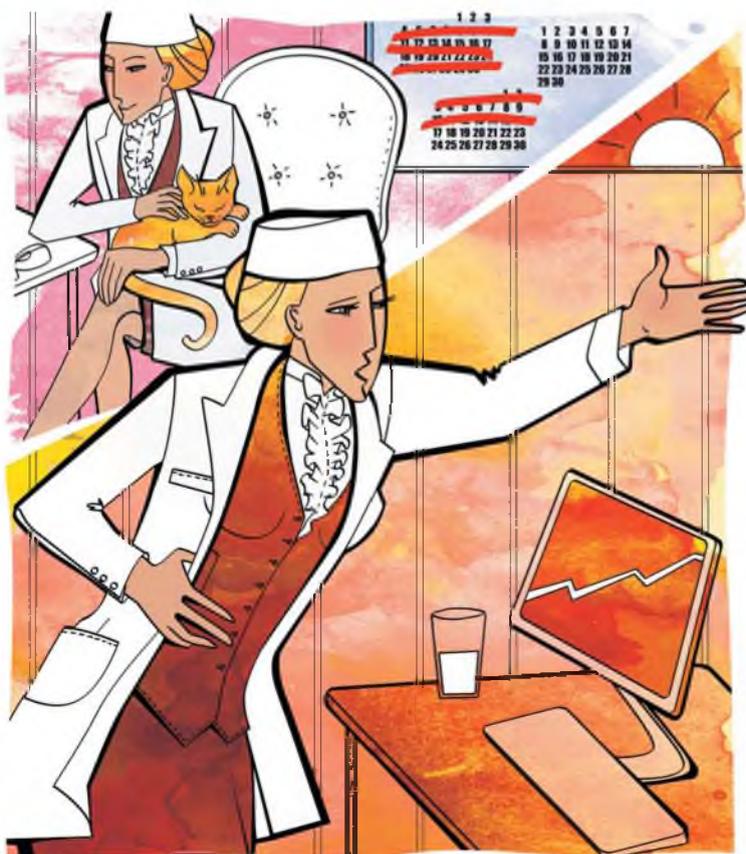


Юлия Белова

Заведующая одной из аптек вашей сети заболела и взяла больничный на три месяца. Вы – заместитель заведующей другой аптекой этой сети. Вас временно поставили на место заболевшей.

В связи со сложной ситуацией на рынке руководитель сети охарактеризовал положение этой аптеки как кризисное, выразил озабоченность растущими издержками и низкой конкурентоспособностью. Но конкретного задания не дал. Каковы ваши действия?

С одной стороны, вы – человек временный, и это не ваша «епархия». Стоит ли вмешиваться? С другой, вы состоите в кадровом резерве сети на повышение, и временное назначение – проверка ваших способностей. Примите решение и составьте план своих действий. ❌



Когда реклама «убила» продажи

/ответ на задачу, поставленную в «Да Сигна» № 3/2015/



Люди негативно восприняли рекламу препарата, поэтому отказываются от его покупки. Посоветуйте своим сотрудникам квалифицировать эту ситуацию как работу с возражениями. Напомните им следующие правила.

- Не противоречьте покупателю прямо: это может вызвать спор или конфликт либо клиент откажется от взаимодействия с вами.
- Соглашайтесь с тем, с чем выгодно согласиться.
- Не оставляйте возражения без ответа, иначе покупатель подумает, что он прав.
- Услышав возражение, обратите внимание на то, как оно произнесено.
- Отвечая на возражение, не используйте формулировки «я не могу», «мы никогда», «это невозможно», «это ваша проблема».
- Избегайте формулировок «согласно инструкции», «исследования показали». Это общие слова, и они не работают.

Схема ответа на возражение:

- Сначала задайте уточняющий вопрос: «Кроме того, что вам не понравилась реклама, что еще не устраивает в этом препарате?»
- Выслушайте покупателя и поймите, что на самом деле его тревожит. Проверьте свои догадки. Например: «Правильно ли я поняла, что, услышав фразу “Действует быстро, стоит недорого”, вы начали сомневаться в безопасности препарата?»
- Ответьте по существу: «Препарат, который я вам предлагаю, совершенно безопасен...»
- Проверьте готовность человека к покупке, взяв паузу.