AESTHERA • 21 ΣΕΝΑΡΙΑ ΠΩΛΗΣΕΩΝ ΑΙΣΘΗΤΙΚΗΣ

Μετατρέψτε όσους ρωτούν μόνο για τιμή σε συμβουλευτικές συναντήσεις, χωρίς να γίνεστε πιεστικοί

Ένα πρακτικό λειτουργικό σύστημα B2C πωλήσεων για τον χώρο της αισθητικής

ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΚΕΣ ΠΩΛΗΣΕΙΣ • ΣΑΦΕΙΣ ΣΥΣΤΑΣΕΙΣ • ΙΣΧΥΡΟΤΕΡΗ ΜΕΤΑΤΡΟΠΗ • ΜΑΚΡΟΠΡΟΘΕΣΜΗ ΑΞΙΑ ΠΕΛΑΤΗ

Αυτός ο πρακτικός οδηγός δίνει στις ομάδες υποδοχής και στους συμβούλους αισθητικής είκοσι μία πρακτικές απαντήσεις για τις στιγμές στις οποίες οι περισσότερες κλινικές χάνουν έσοδα. Χρησιμοποιήστε τη διατύπωση ως πρότυπο, όχι ως μηχανικό σενάριο. Προσαρμόστε την στην υπηρεσία, τον ρόλο και τους τοπικούς κανόνες σας.

> **Ο κανόνας: απαντήστε στην ερώτηση, κατανοήστε τον στόχο, μειώστε την αβεβαιότητα και δημιουργήστε ένα σαφές επόμενο βήμα.**

Σενάριο 1: Τιμή;

ΠΕΛΑΤΗΣ	Τιμή;
ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ	Βεβαίως. Πριν σας κατευθύνω στη σωστή επιλογή, ποια περιοχή ή αποτέλεσμα σας ενδιαφέρει κυρίως;

Σημείωση εκπαιδευτή: Ένα ερώτημα για την τιμή είναι άνοιγμα, όχι απόρριψη. Δώστε το πλαίσιο χωρίς να κρύβετε την τιμή.

Σενάριο 2: Απλώς στείλτε μου την τιμή.

ΠΕΛΑΤΗΣ	Απλώς στείλτε μου την τιμή.
ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ	Βεβαίως. Το πρόγραμμα ξεκινά από €X ανάλογα με το πρωτόκολλο. Αν μου πείτε περιοχή και στόχο, μπορώ επίσης να σας πω ποια επιλογή είναι πράγματι σχετική.

Σενάριο 3: Ποια είναι η φθηνότερη επιλογή σας;

ΠΕΛΑΤΗΣ	Ποια είναι η φθηνότερη επιλογή σας;
ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ	Έχουμε αρκετές επιλογές, αλλά θα προτιμούσα να προτείνω αυτό που ταιριάζει στον στόχο σας παρά να επιλέξουμε μόνο βάσει τιμής. Τι θέλετε να βελτιώσετε;

Σενάριο 4: Λειτουργεί πραγματικά;

ΠΕΛΑΤΗΣ	Λειτουργεί πραγματικά;

ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ	Μπορεί να προσφέρει βελτίωση σε κατάλληλα επιλεγμένους πελάτες, αλλά δεν θα υποσχόμουν το ίδιο αποτέλεσμα σε όλους. Επιτρέψτε μου πρώτα να κατανοήσω τον στόχο σας.

Σενάριο 5: Μπορείτε να το εγγυηθείτε;

ΠΕΛΑΤΗΣ	Μπορείτε να το εγγυηθείτε;
ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ	Δεν θα έδινα εγγύηση που υπονοεί ότι κάθε άνθρωπος ανταποκρίνεται πανομοιότυπα. Μπορώ να εξηγήσω γιατί μπορεί να είστε κατάλληλος/η υποψήφιος/α, τι στοχεύουμε και ποια είναι τα όρια.

Σενάριο 6: Πόσες συνεδρίες ακριβώς;

ΠΕΛΑΤΗΣ	Πόσες συνεδρίες ακριβώς;
ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ	Μπορώ να προτείνω έναν αρχικό κύκλο, αλλά δεν θα υποσχόμουν εκ των προτέρων ακριβή βιολογική απόκριση. Σχεδιάζουμε, θεραπεύουμε και επαναξιολογούμε.

Σενάριο 7: Μπορώ να δω αποτέλεσμα μετά από μία συνεδρία;

ΠΕΛΑΤΗΣ	Μπορώ να δω αποτελέσματα μετά από μία συνεδρία;
ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ	Ανάλογα με τη διαδικασία μπορεί να παρατηρήσετε αλλαγές σε διαφορετικά στάδια, αλλά δεν θα βασίζαμε τις προσδοκίες σας σε μία συνεδρία αν ο στόχος απαιτεί κύκλο.

Σενάριο 8: Είναι πολύ ακριβό.

ΠΕΛΑΤΗΣ	Είναι πολύ ακριβό.
ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ	Όταν λέτε ακριβό, το βασικό ζήτημα είναι ο συνολικός προϋπολογισμός ή ακόμη αποφασίζετε αν το πρόγραμμα προσφέρει αρκετή αξία για την επένδυση;

Σημείωση εκπαιδευτή: Διαγνώστε αν η αντίρρηση αφορά τον προϋπολογισμό ή την αξία πριν προσφέρετε λύση.

Σενάριο 9: Μπορείτε να μου κάνετε έκπτωση;

ΠΕΛΑΤΗΣ	Μπορείτε να κάνετε έκπτωση;
ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ	Μπορώ να ελέγξω αν ισχύει τρέχον πακέτο ή επιλογή πληρωμής. Θα προτιμούσα να διατηρήσω ακέραιο το κατάλληλο πλάνο θεραπείας παρά να το μειώσω μόνο για να φτάσουμε χαμηλότερο αριθμό.

Σενάριο 10: Η φίλη μου πλήρωσε λιγότερα.

ΠΕΛΑΤΗΣ	Ο φίλος μου πλήρωσε λιγότερα.
ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ	Αυτό μπορεί να συμβεί ανάλογα με το πακέτο, τον χρόνο και το πλάνο θεραπείας. Ας συγκρίνουμε ακριβώς τι περιλαμβανόταν πριν θεωρήσουμε ότι οι περιπτώσεις είναι ίδιες.

Σενάριο 11: Μια άλλη κλινική έχει τη μισή τιμή.

ΠΕΛΑΤΗΣ	Μια άλλη κλινική έχει τη μισή τιμή.
ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ	Είναι πιθανό. Θα συνέκρινα το πλήρες πρωτόκολλο: αξιολόγηση, πάροχο, τεχνολογία, πλάνο θεραπείας, αριθμό συνεδριών, επαναληπτική επικοινωνία και όσα περιλαμβάνονται.

Σενάριο 12: Θα το σκεφτώ.

ΠΕΛΑΤΗΣ	Θα το σκεφτώ.
ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ	Βεβαίως. Ποιο μέρος θέλετε κυρίως να σκεφτείτε — το αναμενόμενο αποτέλεσμα, τη διαδικασία, τον χρόνο, την επένδυση ή κάτι άλλο;

Σημείωση εκπαιδευτή: Το «θα το σκεφτώ» συχνά κρύβει μία ανεπίλυτη ανησυχία. Διευκρινίστε χωρίς να στριμώχνετε τον πελάτη.

Σενάριο 13: Πρέπει να ρωτήσω τον/τη σύντροφό μου.

ΠΕΛΑΤΗΣ	Πρέπει να ρωτήσω τον/τη σύντροφό μου.
ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ	Βεβαίως. Θα βοηθούσε να καταγράψω το πλάνο θεραπείας, το πρόγραμμα και το πλήρες κόστος ώστε να συζητήσετε ακριβώς τι προτείνουμε;

Σενάριο 14: Δεν έχω χρόνο.

ΠΕΛΑΤΗΣ	Δεν έχω χρόνο.
ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ	Η δυσκολία είναι η διάρκεια του ραντεβού, ο αριθμός επισκέψεων ή η ένταξη του κύκλου στο πρόγραμμά σας;

Σενάριο 15: Φοβάμαι ότι δεν θα λειτουργήσει.

ΠΕΛΑΤΗΣ	Φοβάμαι ότι δεν θα λειτουργήσει.
ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ	Η ανησυχία είναι λογική. Μπορώ να εξηγήσω γιατί πιστεύουμε ότι ίσως είστε κατάλληλος/η υποψήφιος/α, ποια βελτίωση στοχεύουμε και πού είναι τα όρια.

Σενάριο 16: Φοβάμαι τις παρενέργειες.

ΠΕΛΑΤΗΣ	Φοβάμαι τις παρενέργειες.
ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ	Ας το εξετάσουμε σωστά πριν από οποιαδήποτε απόφαση. Θα εξηγήσω τις αναμενόμενες αντιδράσεις, τους ουσιώδεις κινδύνους και τι ελέγχουμε πριν από τη θεραπεία.

Σενάριο 17: Πονάει;

ΠΕΛΑΤΗΣ	Πονάει;
ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ	Μπορώ να περιγράψω τι νιώθουν συνήθως οι πελάτες, αλλά η άνεση διαφέρει. Θα εξηγήσω επίσης τι είναι φυσιολογικό κατά και μετά τη διαδικασία.

Σενάριο 18: Είναι ασφαλές;

ΠΕΛΑΤΗΣ	Είναι ασφαλές;
ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ	Χρησιμοποιούμε θεραπείες μέσα στις ενδείξεις και τα πρωτόκολλά τους, αλλά κάθε διαδικασία έχει παράγοντες προς εξέταση. Ο κατάλληλος κλινικός έλεγχος προηγείται της θεραπείας.

Σημείωση εκπαιδευτή: Οι ερωτήσεις για την ασφάλεια πρέπει να οδηγούν τη συνομιλία προς τον κατάλληλο έλεγχο και όχι προς απόλυτες εγγυήσεις.

Σενάριο 19: Μπορεί αυτό να αντικαταστήσει το γυμναστήριο;

ΠΕΛΑΤΗΣ	Μπορεί αυτό να αντικαταστήσει το γυμναστήριο;
ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ	Δεν θα το παρουσίαζα ως υποκατάστατο υγιεινών συνηθειών. Πρέπει να το αξιολογήσουμε για το συγκεκριμένο αποτέλεσμα που έχει σχεδιαστεί να υποστηρίξει.

Σενάριο 20: Θέλω θεραπεία σε όλο το σώμα.

ΠΕΛΑΤΗΣ	Θέλω να κάνω όλο το σώμα.
ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ	Μπορούμε να αξιολογήσουμε όλες τις περιοχές, αλλά θα τις ιεραρχούσα αντί να υποθέσουμε ότι η θεραπεία όλων μαζί είναι το καλύτερο πλάνο.

Σενάριο 21: Θέλω τις ισχυρότερες ρυθμίσεις.

ΠΕΛΑΤΗΣ	Θέλω τις ισχυρότερες ρυθμίσεις.
ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ	Οι παράμετροι θεραπείας επιλέγονται για ασφάλεια και καταλληλότητα, όχι απλώς για μέγιστη ένταση.

Το πλαίσιο άμεσων μηνυμάτων σε 5 βήματα

1. Απαντήστε στην άμεση ερώτηση.
2. Διευκρινίστε ένα σχετικό σημείο.
3. Προσαρμόστε την απάντηση στον στόχο του πελάτη.
4. Προτείνετε το επόμενο κατάλληλο βήμα.
5. Προσφέρετε μία συγκεκριμένη ενέργεια: ώρα, σύνδεσμο ή κλήση.

Χρησιμοποιήστε το στην αυριανή συνάντηση της ομάδας

Επιλέξτε τρία σενάρια. Ένα μέλος της ομάδας υποδύεται τον πελάτη, ένα τον σύμβουλο και ένα παρατηρεί. Εκτελέστε κάθε σενάριο δύο φορές. Στη δεύτερη προσπάθεια κρατήστε τη δομή, αλλά αλλάξτε τη διατύπωση. Ο στόχος είναι η ευέλικτη επάρκεια, όχι η απομνημόνευση.

Για την πλήρη συλλογή 100 συνομιλιών, το πλαίσιο συμβουλευτικής D.E.S.I.R.E., το σύστημα αντιρρήσεων, το εγχειρίδιο υποδοχής, τον πίνακα KPI και το 30ήμερο εντατικό πρόγραμμα πωλήσεων, συνεχίστε με το THE AESTHETIC SALE Εργαλειοθήκη Μετατροπών PRO.

Επαγγελματική και δεοντολογική χρήση

Αυτό το υλικό αποτελεί πλαίσιο πωλήσεων και επικοινωνίας με πελάτες για επιχειρήσεις αισθητικής. Δεν αποτελεί ιατρική συμβουλή και δεν αντικαθιστά την κλινική αξιολόγηση, την ενημερωμένη συγκατάθεση, τους τοπικούς κανόνες διαφήμισης, τα επαγγελματικά πρότυπα ή την ισχύουσα νομοθεσία. Το προσωπικό πωλήσεων δεν πρέπει ποτέ να διαγιγνώσκει, να συνταγογραφεί, να εγγυάται κλινικά αποτελέσματα, να δημιουργεί ανασφάλεια ή να προτείνει θεραπεία εκτός του ρόλου ή της επάρκειάς του.