AESTHERA • 21 СКРИПТА ЗА ЕСТЕТСКА ПРОДАЖБА

Претворете ги оние што прашуваат само за цена во закажани консултации — без да бидете нападни

Практичен B2C оперативен систем за продажба во естетиката

ЕТИЧКА ПРОДАЖБА • ЈАСНИ ПРЕПОРАКИ • ПОСИЛНА КОНВЕРЗИЈА • ДОЛГОРОЧНА ВРЕДНОСТ НА КЛИЕНТОТ

Овој практичен водич им дава на тимовите на рецепција и на естетските консултанти дваесет и еден практичен одговор за моментите во кои повеќето клиники губат приход. Користете ја формулацијата како образец, а не како роботски текст. Приспособете ја на вашата услуга, улога и локални правила.

Правило: одговорете на прашањето, разберете ја целта, намалете ја неизвесноста и создајте еден јасен следен чекор.

Скрипта 1: Цена?

КЛИЕНТ	Цена?
КОНСУЛТАНТ	Секако. Пред да ве насочам кон вистинската опција, која област или резултат главно ве интересира?

Белешка за тренерот: Прашањето за цена е почеток, а не одбивање. Дајте контекст без да ја криете цената.

Скрипта 2: Само испратете ми ја цената.

КЛИЕНТ	Само испратете ми ја цената.
КОНСУЛТАНТ	Секако. Програмата почнува од €X, зависно од протоколот. Ако ми ги кажете областа и целта, можам да ви кажам и која опција навистина е релевантна.

Скрипта 3: Која ви е најевтината опција?

КЛИЕНТ	Која ви е најевтината опција?
КОНСУЛТАНТ	Имаме неколку опции, но попрво би го препорачал она што одговара на вашата цел отколку да избереме само според цена. Што сакате да подобрите?

Скрипта 4: Дали навистина делува?

КЛИЕНТ	Дали навистина функционира?

КОНСУЛТАНТ	Може да донесе подобрување кај соодветно избрани клиенти, но не би ветил ист резултат за сите. Прво дозволете да ја разберам вашата цел.

Скрипта 5: Можете ли да го гарантирате тоа?

КЛИЕНТ	Можете ли да го гарантирате?
КОНСУЛТАНТ	Не би дал гаранција што навестува дека секој реагира идентично. Можам да објаснам зошто можеби сте соодветен кандидат, што целиме и кои се ограничувањата.

Скрипта 6: Колку сесии точно?

КЛИЕНТ	Колку точно сесии?
КОНСУЛТАНТ	Можам да препорачам почетен циклус, но не би ветил однапред точна биолошка реакција. Планираме, третираме и повторно проценуваме.

Скрипта 7: Може ли да видам резултат по една сесија?

КЛИЕНТ	Може ли да видам резултати по една сесија?
КОНСУЛТАНТ	Зависно од процедурата, може да забележите промени во различни фази, но не би ги засновал очекувањата на една сесија ако целта бара циклус.

Скрипта 8: Премногу е скапо.

КЛИЕНТ	Прескапо е.
КОНСУЛТАНТ	Кога велите скапо, дали главниот проблем е вкупниот буџет или сè уште одлучувате дали програмата нуди доволна вредност за инвестицијата?

Белешка за тренерот: Утврдете дали приговорот е поврзан со буџетот или со вредноста пред да понудите решение.

Скрипта 9: Може ли да ми дадете попуст?

КЛИЕНТ	Можете ли да дадете попуст?
КОНСУЛТАНТ	Можам да проверам дали важи тековен пакет или опција за плаќање. Попрво би го зачувал соодветниот план за третман отколку да го намалам само за да стигнеме до пониска бројка.

Скрипта 10: Мојата пријателка плати помалку.

КЛИЕНТ	Мојот пријател плати помалку.
КОНСУЛТАНТ	Тоа може да се случи зависно од пакетот, времето и планот за третман. Дозволете точно да споредиме што било вклучено пред да претпоставиме дека ситуациите се исти.

Скрипта 11: Друга клиника има двојно пониска цена.

КЛИЕНТ	Друга клиника е двојно поевтина.
КОНСУЛТАНТ	Можно е. Би го споредил целиот протокол: проценатa, давателот, технологијата, планот за третман, бројот сесии, повторната комуникација и што е вклучено.

Скрипта 12: Ќе размислам.

КЛИЕНТ	Ќе размислам.
КОНСУЛТАНТ	Секако. За кој дел главно сакате да размислите — очекуваниот резултат, процедурата, времето, инвестицијата или нешто друго?

Белешка за тренерот: „Ќе размислам“ често крие една неразрешена грижа. Разјаснете без да го притискате клиентот.

Скрипта 13: Треба да го прашам партнерот.

КЛИЕНТ	Треба да го прашам партнерот.
КОНСУЛТАНТ	Секако. Би ви помогнало ли да ги запишам планот за третман, распоредот и вкупниот трошок, за точно да разговарате за она што го препорачуваме?

Скрипта 14: Немам време.

КЛИЕНТ	Немам време.
КОНСУЛТАНТ	Дали предизвикот е времетраењето на терминот, бројот посети или вклопувањето на циклусот во распоредот?

Скрипта 15: Се плашам дека нема да делува.

КЛИЕНТ	Се плашам дека нема да функционира.
КОНСУЛТАНТ	Таа грижа е разумна. Можам да објаснам зошто веруваме дека можеби сте соодветен кандидат, кон какво подобрување целиме и каде се ограничувањата.

Скрипта 16: Се плашам од несакани ефекти.

КЛИЕНТ	Се плашам од несакани ефекти.
КОНСУЛТАНТ	Ајде правилно да го разгледаме тоа пред каква било одлука. Ќе ги објаснам очекуваните реакции, значајните ризици и што проверуваме пред третманот.

Скрипта 17: Дали боли?

КЛИЕНТ	Дали боли?
КОНСУЛТАНТ	Можам да опишам што обично чувствуваат клиентите, но удобноста варира. Ќе објаснам и што е нормално за време и по процедурата.

Скрипта 18: Дали е безбедно?

КЛИЕНТ	Дали е безбедно?
КОНСУЛТАНТ	Третманите ги користиме во рамки на нивните индикации и протоколи, но секоја процедура има фактори за разгледување. Соодветниот клинички скрининг е пред третманот.

Белешка за тренерот: Прашањата за безбедноста треба да го насочат разговорот кон соодветен скрининг, а не кон апсолутни гаранции.

Скрипта 19: Може ли ова да ја замени теретаната?

КЛИЕНТ	Може ли ова да ја замени теретаната?
КОНСУЛТАНТ	Не би го поставил како замена за здрави навики. Треба да го процениме според конкретниот резултат за кој е дизајниран да помогне.

Скрипта 20: Сакам третман на целото тело.

КЛИЕНТ	Сакам да го направам целото тело.
КОНСУЛТАНТ	Можеме да ги процениме сите области, но би ги приоритизирал наместо да претпоставам дека третирање сè одеднаш е најдобриот план.

Скрипта 21: Сакам најсилни поставки.

КЛИЕНТ	Сакам најсилни поставки.
КОНСУЛТАНТ	Параметрите на третманот се избираат според безбедност и соодветност, не едноставно според максимален интензитет.

Рамка за директни пораци во 5 чекори

1. Одговорете на непосредното прашање.
2. Разјаснете една релевантна точка.
3. Приспособете го одговорот на целта на клиентот.
4. Препорачајте го следниот соодветен чекор.
5. Понудете една конкретна активност: термин, линк или повик.

Применете го ова на утрешниот тимски состанок

Изберете три скрипти. Еден член на тимот ја игра улогата на клиент, еден на консултант, а еден набљудува. Одиграјте го секое сценарио двапати. При вториот обид задржете ја структурата, но сменете ги зборовите. Целта е флексибилна компетентност, а не учење напамет.

За целосната база со 100 разговори, рамката за консултација D.E.S.I.R.E., системот за приговори, приračникот за рецепција, KPI-контролната табла и 30-дневниот продажен камп, продолжете со THE AESTHETIC SALE Алатник за конверзија PRO.

Професионална и етичка употреба

Овој материјал е рамка за продажба и комуникација со клиенти во естетски бизниси. Тој не е медицински совет и не ги заменува клиничката процена, информираната согласност, локалните правила за рекламирање, професионалните стандарди или применливиот закон. Продажниот персонал никогаш не треба да поставува дијагноза, да препишува, да гарантира клинички исходи, да создава несигурност или да препорачува третман надвор од својата улога или стручност.