

УДК 658.6
ББК 65.291.33
Ш96

Редактор Т. Виноградова

Шумилин А.

Ш96 Карты, деньги, фитнес-клуб: Практическое руководство для менеджеров по продажам / Александр Шумилин; Татьяна Иванова. — М.: Альпина Паблишерз, 2011. — 126 с.

ISBN 978-5-9614-1599-5

Несколько лет назад фитнес-клуб был составляющей имиджа успешного человека. Сегодня многие понимают, что занятие фитнесом — это забота о своем здоровье, а не статусное излишество. По всей России растет количество фитнес-клубов, а с ними и доступность фитнеса для населения. При этом очень важно сохранить высокие стандарты работы с клиентами.

Данная книга рассматривает один из самых важных этапов — привлечение клиентов — и является практическим пособием для менеджеров по продажам. Она построена по принципу тренинга и включает в себя теоретические блоки, конкретные инструменты, практические задания и примеры из жизни менеджеров по продажам клубных карт. Все представленные инструменты и примеры взяты из опыта продаж на российском рынке, что делает книгу особенно практичной.

УДК 658.6
ББК 65.291.33

Все права защищены. Никакая часть этой книги не может быть воспроизведена в какой бы то ни было форме и какими бы то ни было средствами, включая размещение в сети Интернет и в корпоративных сетях, а также запись в память ЭВМ для частного или публичного использования, без письменного разрешения владельца авторских прав. По вопросу организации доступа к электронной библиотеке издательства обращайтесь по адресу lib@alpinabok.ru.

ISBN 978-5-9614-1599-5

© А.Е. Шумилин, 2011
© Т.И. Иванова, 2011
© ООО «Альпина», 2011

Оглавление

Предисловие	7
Вступление.....	9
Глава 1. Отправная точка	11
Глава 2. Работа с телефоном	17
Входящие звонки	17
Подготовка.....	17
Установление контакта	18
Выявление потребностей	19
Приглашение на встречу.....	21
Работа с возражениями	22
Назначение встречи	23
Важные моменты, или шпаргалка по входящим звонкам	26
Примеры входящих звонков.....	28
Отработать по входящим звонкам	38
Исходящие звонки	39
Сервисные звонки.....	39
Звонки потенциальным клиентам.....	41
Холодный обзвон.....	42
Важные моменты, или шпаргалка по исходящим звонкам	48
Отработать по исходящим звонкам	49
Глава 3. Встреча с клиентом в клубе	51
Подготовка к встрече.....	51
Установление контакта	55

Выяснение и формирование потребностей.....	59
Презентация.....	67
Работа с возражениями	78
Завершение сделки.....	84
Важные моменты, или шпаргалка по встрече	87
Пример встречи с клиентом в клубе	88
Отработать по встрече с клиентом в клубе	97
Глава 4. Сопровождение и продление.....	99
Глава 5. Алгоритмы эффективной работы	105
Общие моменты и распорядок дня	105
«Деление» клиентов.....	107
Ведение клиентской базы — листы регистрации....	108
Мониторинг конкурентов	108
Знай свой продукт изнутри	109
Глава 6. Типология клиентов	111
Типология по темпераменту	111
Типология по способу восприятия	112
Типология по способу поведения.....	113
Типология по способу принятия решения	115
Типология по способу мотивации человека	115
Страхи и стереотипы при вступлении в клуб	115
Заключение	119
Приложение 1	121
Приложение 2.....	123
Хочешь улучшить книгу?	125