

Инструкция к применению:

В ваших руках не просто книга. Это – методическое пособие для внутреннего тренера, который обучает сотрудников своей компании ассортименту товаров. Каждая торгующая организация учит своих сотрудников товарному ассортименту. Иногда количество наименований товаров, которые должен знать продавец достигает нескольких тысяч. Согласитесь, что выучить все сразу – задача не из легких. А если не выучить, то трудно назвать такого сотрудника профессиональным и компетентным, если он даже в товаре своей фирмы не ориентируется.

Обучение товарному ассортименту обычно проводится в форме лекции с показом или слайдов, или реальных товаров. Уже после выслушивания 10-го товара продавцы начинают зевать или отвлекаться. Как привлечь внимание? Как сделать обучение эффективным? Как помочь памяти продавцов? Это непростые вопросы, ответив на которые мы сможем быстро повысить профессионализм сотрудников фирмы, отвечающих за продажу товаров. А не ответив – сделать обучение ассортименту формальным процессом, существующим лишь «для галочки».

Наша более чем 10-летняя практика в проведении бизнес-тренингов и бизнес-консультировании позволила нам разработать для Вас, уважаемые коллеги, нестандартный формат для обучения по товарному ассортименту. Мы взяли тренинговый формат с играми, практическими упражнениями, и переложили его на бизнес-процессы в обучении ассортименту. Наши клиенты, у которых мы проводили подобное обучение, пришли в восторг от качественно иного результата такого формата учебы: не только качественно повысился уровень запоминания материала, но и мотивация продавцов самостоятельно изучать ассортимент, и профессионализм в продажах товаров клиенту – все это существенно выросло.

Тем не менее, данная книга содержит не готовый тренинг, а лишь его матрицу. В ней подробно, поминутно описано все, что нужно делать тренеру. Также в приложении дана готовая папка участника тренинга – тот раздаточный материал, который выдается каждому продавцу на тренинге. И тем не менее, вам, уважаемый коллега, тоже придется потрудиться.

Поскольку мы не знаем, да и не можем заранее знать тех товаров, которые продаются в Вашей фирме, вам придется, пользуясь нашей логикой, заготовить слайды товаров основной группы (согласно принципу Паретто, об этом подробно вы прочтете в соответствующей теме книги), с описанием признаком и пользы этих товаров. Также мы рекомендуем вам подготовить фото и описание товаров для самостоятельного изучения после тренинга.

В книге Вы найдете подробные инструкции о том, что, когда и как Вам потребуется подготовить самостоятельно.

Желаем Вам успехов в проведении интересных, игровых, запоминающихся тренингов по ассортименту!

Папка для продукт-тренера

В ваших руках папка тренера по тренингу

"АССОРТИМЕНТ ТОВАРОВ"!

В эту папку вошли:

- Тренерский план
- Слайды, используемые в лекциях
- Игры, упражнения и разминки
- Инструкции к участникам тренинга.

Папка предназначена для Вас, уважаемый технический тренер как учебный материал при освоении программы тренинга «Ассортимент товаров».

Также Вы сможете ее использовать как памятку во время самостоятельного проведения данного тренинга.

Для проведения тренинга Вам потребуются:

1. Мультимедийный проектор, колонки к нему и шнуры для подключения
2. Компьютер
3. Доска флипчарт с листами бумаги
4. Фломастеры, Ножницы

5. Мяч
6. Блок клеящихся листочков Post-it
7. Комплект медалей, вырезанных из листочков Post-it с надписью «Медаль победителя»

Желаем Вам успехов!

Составители курса

к.пс.н. Жанна В. Завьялова и Андрей А.Моисеев

ОБУЧАЮЩИЙ ТРЕНИНГ

«АССОРТИМЕНТ ТОВАРОВ»

Длительность обучения: 1 день.

Участники тренинга: все сотрудники магазина: продавцы, кассиры, старшие менеджеры, директора магазинов

Цели –

- Изучить классификатор товаров
- Изучить основные товары из ассортимента магазинов
- Обучить технике консультирования клиентов по товарам и функциональным потребностям
- Замотивировать участников на самообучение в изучении товарного ассортимента

Внимание! В каждом конкретном магазине могут быть представлены в продаже не все категории товаров, которые есть в классификаторе. Это определяется торговой площадью конкретного магазина и количеством стеллажей.

Во время тренинга тренер поощряет активную работу участников – раздает «Медали победителя» тем, кто дает правильные ответы на вопросы и при работе в упражнениях.

По окончании обучения участники сдают экзамен. «Медали победителя» учитываются при экзамене вплоть до оценки автоматом.

РАБОЧИЙ ПЛАН ТРЕНЕРА

№	время	тема	Действия
1.	10.00-10.20	Знакомство	<ul style="list-style-type: none"> · Тренер представляется группе · Сообщает тему и цели тренинга, о значимости темы ассортимента (2 примера «неумелой работы продавца в торговом зале – не знает товар» · регламент и темы тренинга · Тренер знакомится с участниками и знакомит их друг с другом, собирает их цели/ожидания
2.	10.20-10.30	Активизация группы	<ul style="list-style-type: none"> · 3х минутный тест
3.	10.30-11.00	Классификатор товаров	<ul style="list-style-type: none"> · Мини-лекция о структуре классификатора товаров. О логике запоминания товаров и нахождения их в магазине – 10 минут · Упражнение№1: тренер раздает каждому участнику по 1 комплекту из 5 карточек с названиями (наименованиями) товаров. Участники объединяются в пары. Задача – за 5 минут распределить товары по категориям. Затем пары участников обмениваются своими результатами и получают таблички с правильными ответами для проверки друг друга. В общем кругу обсуждают ошибки. Награждают победителей (у кого нет ни одной ошибки) медалями победителя. Тренер сообщает, что тот

			участник, кто за день тренинга насобирает больше всех медалей, получит приз (или льготу, или количество медалей учитывается при сдаче экзамена, или экзамен автоматом ставится) – 20минут
4.	11.00- 11.30	Классы товаров	<ul style="list-style-type: none"> · Мини-лекция о содержании классов товаров в каждой категории. Объяснения логики запоминания. – 10.00 · Упражнение№2: Каждый участник получает по 1 комплекту из 5 карточек с названиями товаров. Комплекты выдаются в произвольном порядке (используются те же комплекты карточек, что и в упражнении №1). Участники объединяются по 3 человека. Задача – за 10 минут распределить наименования товаров по категориям и классам. Затем тройки обмениваются своими результатами, получают правильные ответы от тренера и проверяют работы друг друга. Награждают победителей медалями (у кого нет ни одной ошибки). – 30мин
5.	11.30- 11.45	Перерыв	·
6.	11.45- 11.55	Разминка	· Разминка на внимание «Кошка-собака»
7.	11.55- 12.15	Работа над ошибками	· В общем кругу тренер обсуждает ошибки из упражнения №2, поясняет логику распределения товаров по классам, отвечает на вопросы.
8.	12.15- 13.00	Изучение основной группы товаров (начало)	<ul style="list-style-type: none"> · Мини-лекция «Принцип Паретто» – 20% товаров дают 80% выручки магазина (самые денежные товары), 80% клиентов покупают 20% товаров (самые популярные товары). Вывод – мы должны очень хорошо знать эти товары – «основные товары», понимать их свойства, технические характеристики, уметь показать выгоду клиенту. – 10минут · Показ слайдов основных товаров с комментариями. – 2 минуты на слайд – 17 товаров до перерыва (наиболее простые товары).
9.	13.00- 14.00	Обед	·
10.	14.00- 14.10	Разминка	· Разминка «Звери» на переключение внимания и активизацию участников после обеда
11.	14.10- 15.10	Язык пользы	<ul style="list-style-type: none"> · Мини-лекция о цене и пользе товаров для клиента. Тренер рисует стрелочки «цена-польза», демонстрируя значимость комментариев продавца о товаре. Тренер говорит о языке пользы, его структуре, приводит пример, как им пользоваться. – 15мин · Ролевая игра: участники делятся на тройки, каждая группа получает

			<p>комплект карточек с наименованиями товаров (те же). Задача – выбрать 2 товара и описать их на языке пользы. –10мин. Затем участники разыгрывают сценки: общение продавец-покупатель.</p> <ul style="list-style-type: none"> · Тренер снимает сценки на видеокамеру и проводит видеоанализ. Поправляя ошибки, тренер на ватмане записывает нюансы, которые важно учесть, консультируя по товару на языке пользы (например, когда продавец говорит, то смотрит на покупателя, а не на товар, речь четкая, средней громкости, с интонационными оттенками. Использует личное обращение (Вы. Вам, Для Вас, вы получите), а не безличное (у товара, существует и т.д.). –30мин · Те, кто без ошибок на языке пользы описал товар и вызвал интерес у покупателя и желание приобрести товар (т.е. мотивирующая речь) – награждаются медалями. – 5мин
12.	15.10-15.20	Разминка	· Разминка на переключение внимания «Счет»
13.	15.20-16.00	Изучение основной группы товаров (продолжение)	· Показ слайдов основных товаров с комментариями. – 2 минуты на слайд – 20 товаров до перерыва (товары более сложные с описанием на языке пользы).
14.	16.00-16.15	Перерыв	·
15.	16.15-16.25	Разминка	· Разминка на активизацию внимания и на групповую сплоченность «Стрельба глазами»
16.	16.25-16.55	Изучение основной группы товаров (завершение)	· Показ слайдов основных товаров с комментариями. – 2 минуты на слайд – 13 товаров (всего на тренинге изучено 50 слайдов)
17.	16.55-17.10	Работа в торговом зале	· Тренер выводит группу в торговый зал, проводит среди стеллажей с товаром, показывает, где какие категории товаров размещаются. При этом тренер спрашивает, какой товар из показанных в слайдах участники тренинга заметили в магазине и что о нем помнят. Тренер заслушивает ответы, награждает медалями тех, кто дает полный ответ: одно наименование – одна медаль. Цель этого этапа обучения – связать теорию с реальным размещением товаров в торговом зале – с практикой + переключить внимание участников, взбодрить группу в конце дня. Важно динамично передвигаться по залу, сохраняя высокий темп вопросов-ответов.
18.	17.10-	Словарь сложных необщепотреб-	· Тренер приводит группу в учебный зал. И приводит пример вопроса покупателя к продавцу с использованием сложных терминов. Тренер



	17.25	бительных терминов.	<p>обращается к группе с предложением сформулировать ответ. Если находится участник, который отвечает, то тренер награждает его медалью. Если нет или ответ неправильный – тренер сам говорит ответ. Так 3-4 примера. – 10мин</p> <p>· После этого тренер раздает словарь сложных необщепотребительных терминов, объясняет логику его построения, дает домашнее задание выучить все наизусть–5м</p>
19.	17.25-18.00	Функциональ-ные потребности товаров и самообразова-ние.	<p>· Фасилитация: «Зачем люди покупают товары?» – участники дают свои ответы. Тренер делает вывод: потому что есть потребности. «Какие ситуации вы знаете, в которых возникает потребность в товарах нашего магазина?» –тренер на доску выписывает то, что говорят участники. «Эти ситуации называются функциональные потребности. Обычно в них нужен не один товар, а целый комплекс товаров. Например...» - тренер приводит пример. «Продавцу важно помочь клиенту купить не единичный товар, а выявить функциональную потребность и проконсультировать сразу по целой функциональной группе товаров, назвать пользу комплексной покупки, показать, где в магазине расположен тот или иной товар из функциональной группы. При этом важно помнить, что клиент может расплачиваться как наличными, так и приобретать товар за безналичный расчет (тренер говорит о безнале) – 10мин</p> <p>· Упражнение №4. Тренер делит участников на 2 команды. Каждой команде дает функциональную потребность клиента. Задача: за 10 минут составить список товаров, в которых может возникнуть необходимость в этой ситуации. На языке пользы предложить клиенту посмотреть и выбрать эти товары в магазине. Участники в командах готовятся 10минут. Затем разыгрывают каждая команда свою сценку. – 10мин</p> <p>· Тренер раздает словарь функциональных потребностей и списка товаров к ним каждому участнику. Домашнее задание – выучить наизусть.</p> <p>· Подведение итогов тренинга: что изучили, что отдано на самостоятельное изучение. Как готовиться к экзамену. Принцип «Спросим то, чему не учили. Важно самообразование». Как изучать тот товар, который есть в магазине, но нет в раздаточном материале. – 5 мин</p>

РАСПОРЯДОК ДНЯ

НАЧАЛО РАБОТЫ	10.00
ПЕРЕРЫВ	11.30-11.45
ОБЕД	13.00-14.00
ПЕРЕРЫВ	16.00-16.15
ЗАВЕРШЕНИЕ РАБОТЫ	18.00

ПРАВИЛА НАШЕЙ РАБОТЫ НА ТРЕНИНГЕ

Тренинг – особая форма обучения.

Чтобы Вы чувствовали себя на тренинге комфортно, а также чтобы время, отведенное на обучение, мы смогли использовать с максимальной эффективностью, предлагаем Вам принять следующие правила.

Этими правилами мы все, включая каждого участника и тренера, будем руководствоваться сегодня с 10.00 до 18.00.

- 1. КОНСТРУКТИВНАЯ АКТИВНОСТЬ.**
- 2. ВЫСКАЗЫВАЕМСЯ ПО-ОДНОМУ, ОТ СЕБЯ ЛИЧНО И КРАТКО.**
- 3. «СНЯТЬ ПОГОНЫ».**
- 4. АНАЛИЗ БЕЗ ОЦЕНКИ.**
- 5. ВЫКЛЮЧАЕМ МОБИЛЬНЫЕ ТЕЛЕФОНЫ.**
- 6. СОБЛЮДАЕМ РЕГЛАМЕНТ – ЗНАЧИТ ВОВРЕМЯ ВОЗВРАЩАЕМСЯ С ПЕРЕРЫВОВ.**

1.	10.00-10.20	Начало тренинга: знакомство с участниками, сбор ожиданий. Создание атмосферы активности участников
----	-------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------

Начало тренинга должно быть ярким и сразу погружающим в исследовательскую активность. Дается высокий темп тренинга с максимумом действий и минимумом рассуждений.

Тренер представляется группе

· Здравствуйте, меня зовут _____ (Тренер кратко говорит о себе). Я, также, как и Вы, пришел работать в нашу компанию _____ в ... году. За ... лет мой карьерный рост... Я стал лучшим сотрудником по знанию товара, и теперь передаю знания Вам. У каждого из Вас есть возможность карьерно расти. Для этого важно не только учиться на тренингах, но и заниматься самообразованием.

Тренер сообщает тему и цели тренинга

- Тема сегодняшнего тренинга – Изучение ассортимента.
- Цель – знать ассортимент товаров как свои 5 пальцев. Насколько это важно для того, чтобы клиенту нравился наш магазин, чтобы клиенту было комфортно, он делал покупки и хотел вернуться в наш магазин, судите сами. Приведу пример одной ситуации: «Клиентка приходит в магазин и спрашивает продавца: «Где у Вас продаются дрели?» Продавец подводит клиентку к стенду с дрелями. Поясняет: «Вот эти дрели обычные, а эти – ударные. Это значит, что ударной дрелью можно в 5 раз легче и быстрее просверлить отверстие» У клиентки загораются глаза и она спрашивает: «Скажите, а я сама смогу работать этой дрелью? У нас в квартире только что сделали ремонт, мне постоянно нужно что-то вешать

Регламент и темы тренинга

- Чтобы реализовать нашу цель и знать весь ассортимент товаров, мы с вами за сегодня пройдем следующие темы. Вы их можете для себя записать на страничке ваших папок №___ - Распорядок дня. Заодно ознакомьтесь с перерывами и временем окончания обучения.
- Итак, до 11.30 мы изучим классификатор товаров, который позволяет Вам ориентироваться в более чем _____ наименований товаров. Благодаря классификатору Вы сможете запомнить товар и уметь с ним работать.
- С 11.30 до обеда я познакомлю Вас с первой группой основных товаров. Мы будем смотреть слайды и изучать конкретные товары, которые пользуются наибольшим спросом в наших магазинах.
- После обеда и до 16.00 вы узнаете о том, что такое язык пользы, как профессионально консультировать клиентов по товару. Также мы продолжим изучение отдельных наименований товаров с использованием слайдов.

- С 16.00 до 18.00 – завершение просмотра слайдов и изучения товаров. После этого у нас будет экскурсия по торговому залу. В конце – я вам раздам словарики сложных терминов и функциональных потребностей.

- Все обучение пройдет в игровой форме. Победители активных игр будут каждый раз награждаться медалями. Тот, кто наберет больше всех медалей, получит приз. Количество медалей учитывается при принятии у Вас экзаменов. Наиболее успешные уже сегодня могут заработать автоматическую сдачу экзамена по ассортименту. Так что – все в ваших руках.

Тренер знакомится с участниками и знакомит их друг с другом, собирает их цели/ожидания

- Теперь давайте познакомимся. Я пушу мяч по кругу. Пусть тот, кто берет мяч, представится, и скажет, какие цели перед собой он ставит в этом сегодняшнем обучении, чего ждет от занятия. Мяч мы будем передавать как эстафетную палочку по кругу.

- Тренер во время знакомства фиксирует ожидания участников от тренинга. Можно записать ожидания на доску либо повторить, кратко отрезюмировав.

Правила тренинга

Тренер проговаривает и записывает каждое правило тренинга, принимает их с участниками тренинга.

2.	10.20-10.30	Активизация группы – 3х минутный тест.
----	-------------	----------------------------------------

3х минутный тест

Для тестирования необходим бланк с тестовым заданием (см. следующую страницу папки) и часы с секундной стрелкой

- Поскольку нам сегодня предстоит изучить огромный пласт новой информации и ничего не перепутать, я предлагаю тест на внимание. Мы сейчас с Вами узнаем, каков общий потенциал нашей группы, насколько каждый из Вас мобилизовал себя, свои силы, чтобы воспринять все, что сегодня будет дано Вам на изучение.

- Я раздам Вам тест, который Вы сделаете за 3 минуты. Все что Вам необходимо для его успешного прохождения, написано в самом тесте.

- Тренер проводит тестирование и делает выводы.
- Поднимите руку те, кто только написал свое имя и больше ничего не писал и не рисовал! Вам я даю первые медали победителей! Поздравляю. Давайте похлопаем победителям!!! (тренер вместе с группой хлопают, происходит награждение медалями).
- Тренер считает количество победителей. Остальные могут пропустить важную информацию. Будьте бдительны!

УПРАЖНЕНИЕ: "ТРЕХМИНУТНЫЙ ТЕСТ"

ФАМИЛИЯ _____

ИМЯ _____

Сможете ли Вы в точности выполнить всего за **три** минуты нижеперечисленные инструкции?

1. Прочтите все пункты, прежде чем что бы то ни было делать.
2. Напишите своё имя в правом верхнем углу листа после слова "ИМЯ".
3. Обведите кружочком слово "ИМЯ" во втором пункте.
4. Нарисуйте ПЯТЬ МАЛЕНЬКИХ КВАДРАТОВ в верхнем левом углу листа.
5. Поставьте крестик в каждом квадрате, описанном в пункте 4.
6. Обведите каждый квадрат **три** концентрическими окружностями.
7. Впишите свою ФАМИЛИЮ под заголовком этого теста на соответствующую линейку.
8. Справа от заголовка напишите слово **ДА** на трех разных языках по одному разу или на Вашем родном языке пять раз.
9. Обведите КРУЖОЧКОМ пункты 7 и 8.
10. Поставьте КРЕСТИК в левый нижний угол листа.

11. Нарисуйте над этим крестиком РАВНОБЕДРЕННЫЙ ТРЕУГОЛЬНИК.
12. Обведите кружочком слово ВЕРХНЕМ в четвёртом пункте.
13. Сложите в столбик на обратной стороне листа числа **896 и 472**.
14. Если Вы уже дошли до этого пункта отчётливо произнесите своё полное ИМЯ.
15. Если Вы уверены, что правильно выполнили все предыдущие инструкции, то произнесите отчётливо вслух: "Я ТОЧНО ВЫПОЛНИЛ ВСЕ ИНСТРУКЦИИ".
16. Разделите на обратной стороне листа сумму, полученную в пункте 13 на **12**.
17. Обведите кружочком результат вычисления в пункте 16 и умножьте его на обратной стороне листа на **17**.
18. С нормальной скоростью досчитайте вслух до ДЕСЯТИ.
19. Прodelайте ручкой ТРИ ДЫРОЧКИ в этих точках (старайтесь не повредить результаты Ваших вычислений): о о о
20. Если Вы выполнили упражнение раньше остальных громко произнесите вслух: "Я ПЕРВЫЙ!". Если - вторым, то - "Я ВТОРОЙ!" и т.д.
21. Теперь, когда Вы согласно п. 1 внимательно прочитали весь текст, выполните только то, что написано в пунктах 1 и 2.

3.	10.30-11.30	Классификатор товаров
----	-------------	-----------------------

Мини-лекция о структуре классификатора товаров.

О логике запоминания товаров и нахождения их в магазине

· Откройте стр. №__ ваших папок. Перед Вами классификатор товаров. Логика его структуры следующая. Весь товар делится на __ категорий (количество категорий зависит от ассортиментной группы в каждой конкретной компании. Тренер называет категории товаров. Это самый высокий уровень обобщения товаров. Каждая категория дробится на группы товаров. В каждой категории несколько групп товаров. Вы должны знать названия всех категорий и всех групп товаров.

· Каждый класс разбивается на наименования. Наименование товара – это самое частное, самое конкретное деление. Например: (тренер приводит пример конкретного товара, определяя его сначала по категории, затем по группе, и, наконец, по наименованию).

Упражнение№1

- Тренер раздает каждому участнику по 1 комплекту из 5 карточек с названиями (наименованиями) товаров. Участники объединяются в пары. Задача – за 5 минут распределить товары по категориям.
- После работы в парах участники передают свои варианты решений по часовой стрелке другой паре. Таким образом происходит обмен вариантами решений.
- Тренер раздает правильные ответы и участники сверяют работу своих коллег, которую им дали с правильными ответами, которые они получили от тренера.
- Тренер награждает медалями победителей тех участников, чьи решения полностью совпали с правильными ответами. Все хлопают при награждении победителей.
- Затем в общем кругу зачитывают ошибочные варианты решений и тренер вместе с участниками обсуждает, почему решение ошибочно, по какой логике товары отнесены к категориям. Задача тренера – достичь понимания каждым участником логики разбивки товаров по категориям.

Страница из папки участника тренинга

ТОВАРНЫЙ КЛАССИФИКАТОР

Категории товаров (X шт.)

СТИМУЛЬНЫЙ МАТЕРИАЛ ТРЕНЕРА

Комплекты карточек наименований товара с ответами

Рассчитаны на группу 20 человек

(у тренера 2 набора комплектов карточек: один без ответов – для самостоятельной работы участников в упражнении

второй комплект – с ответами – для проверки правильности выполнения упражнения)

Пример комплектов (тренер составляет комплекты карточек самостоятельно)

1 комплект

- Дрова в вязанках – 1 категория
- Ледоруб – 2 категория
- Краски – 3 категория
- Горшки для цветов – 6 категория
- Лампочки – 4 категория

2 комплект

- Спички – 1 категория
- Молотки – 2 категория
- Лаки – 3 категория
- Кашпо для цветов - 6 категория
- Фонари – 4 категория

3 комплект

- Стулья – 1 категория
- Кувалды – 2 категория
- Растворители - 3 категория
- Батарейки – 4 категория
- Тряпка - 6 категория

4.	11.00-11.30	Группы товаров
----	-------------	----------------

Мини-лекция о содержании групп товаров в каждой категории.

Объяснения логики запоминания

· Каждая категория товаров подразделяется на группы товаров. В каждой категории можно найти от _____ до _____ групп товаров. В группы товары объединяются по степени однородности. Например, категория « _____ » включает в себя группы « _____ », « _____ », « _____ ».

А категория « _____ » включает в себя группы « _____ », « _____ », « _____ ».

Разбиение категорий товаров на группы позволяет быстро продавцу сориентироваться в широком ассортименте товаров, лучше их запомнить.

· Важно понимать логику построения системы классификатора, тогда легко будет разобраться в том, какой товар к какому классу принадлежит.

Здесь не нужна зубрежка, а нужно осмысление.

Например, _____

Упражнение №2

Каждый участник получает по 1 комплекту из 5 карточек с названиями товаров. Комплекты выдаются в произвольном порядке (используются те же комплекты карточек, что и в упражнении №1). Участники объединяются по 3 человека. Задача – за 10 минут распределить наименования товаров по категориям и классам. Затем тройки обмениваются своими результатами, получают правильные ответы от тренера и проверяют работы друг друга. Награждают победителей медалями (у кого нет ни одной ошибки). – 30мин

Страница из папки участника тренинга

Группы товаров 1 категории

1. Категория « _____ »

Группы товаров 2 категории

2. Категория « _____ »

Страница из папки участника тренинга

3. Категория « _____ »

Группы товаров 3 категории

Группы товаров 4 категории

4. Категория « _____ »

СТИМУЛЬНЫЙ МАТЕРИАЛ ТРЕНЕРА

Комплекты карточек наименований товара с ответами

Рассчитаны на группу 20 человек

(У тренера 2 набора комплектов карточек: один без ответов – для самостоятельной работы участников в упражнении;

второй комплект – с ответами – для проверки правильности выполнения упражнения. К категории товара добавлена группа товара)

Пример комплектов:

(Примечание: тренер комплекты карточек изготавливает сам и пишет в них ассортимент своей компании)

1 комплект

- Дрова в вязанках – 1.5.
- Ледоруб – 2.1.
- Краски – 3.1.
- Горшки для цветов – 6.1.
- Лампочки – 4.1.

2 комплект

Спички – 1.5.

Молотки – 2.1.

Лаки – 3.1.

Кашпо для цветов – 6.1.

Фонари – 4.1.

3 комплект

Стулья – 1.6.

Кувалды – 2.1.

Растворители – 3.1.

Батарейки – 4.1.

Тряпка – 6.1.

5.	11.30-11.45	Перерыв
6.	11.45-11.55	Разминка на внимание «Кошка-собака»

11.45-11.55: «КОШКА-СОБАКА»

Для проведения разминки нужны 2 фломастера разного цвета: красный и зеленый.

Тренер берет 2 фломастера в руки. Разминка проводится сидя/стоя в кругу.

Инструкция группе:

«Внимание! Зеленый фломастер называется «Кошка». «Красный фломастер называется «Собака». Я пушу кошку налево, а собаку направо. Важно, чтобы каждый фломастер, пройдя круг, вернулся назад ко мне. Чтобы он не застрял. Процедура хождения фломастера по кругу следующая...» Тренер демонстрирует.

Тренер - Вася, я даю тебе кошку!

Участник Вася – Кошку?

Тренер – Кошку!

При этом тренер передает фломастер Васе.

Участник Вася – Петя, я даю тебе кошку!

Участник Петя – Кошку?

Участник Вася , обращаясь к тренеру – Кошку?

Тренер – Кошку!

Участник Вася – Кошку!

При этом участник Вася передает фломастер Пете. И.т.д.

В противоположную сторону точно также идет собака.»

7.	11.55- 12.15	Работа над ошибками
----	--------------	---------------------

· В общем кругу тренер обсуждает ошибки из упражнения №2, поясняет логику распределения товаров по классам, отвечает на вопросы.

8.	11.55- 12.15	Изучение основной группы товаров (начало)
----	--------------	-------------------------------------------

Мини-лекция «Принцип Паретто» –

· Паретто в начале 20 века вывел такую закономерность, что люди покупают далеко не весь ассортимент товаров одинаково. Есть «любимый товар», который пользуется популярностью среди большинства населения, а есть товар, который люди покупают редко. И товара высокого спроса каждый раз в на разных рынках (мебель, хозтовары, продукты и т.д.) оказывалось примерно одинаковое количество от общего ассортимента – 20%. При этом этот товар каждый раз на разных рынках давал примерно одинаковое количество выручки – 80%. Паретто полученную закономерность назвал своим именем. При чем, чтобы приходить в магазин, людям нужен выбор, т.е. большое количество ассортимента. Но покупать при этом они все равно будут «любимый товар». Если же убрать ассортимент и ограничить его только тем товаром, который составляет «любимый товар», то люди перестают посещать магазин, количество покупателей резко снижается.

· У нас 8000 наименований товара – он весь нам нужен, чтобы магазины были привлекательными для клиентов, чтобы они возвращались в наши магазины. Но 20% товаров дают 80% выручки магазина (самые денежные товары), 80% клиентов покупают 20% товаров (самые популярные товары). Вывод – мы должны очень хорошо знать именно эти товары – «основные товары», понимать их свойства, технические характеристики, уметь показать выгоду клиенту. Вы можете сконцентрировать свои усилия в изучении всего товара и сосредоточить свое внимание на 20% товаров. Начнем с 50 самых популярных товаров.

· Далее идет показ слайдов основных товаров с комментариями. – 2 минуты на слайд – 17 товаров до перерыва (наиболее простые товары).

Примечание: тренер сам готовит слайды, на каждом из которых - фото товара, пользующегося наибольшим спросом (основная группа по принципу Парето)

Страница из папки участника тренинга

ПРИНЦИП «ПАРЕТТО»

20 % ТОВАРОВ ДАЮТ 80% ВЫРУЧКИ

Эти товары называются основными.

Вывод – мы должны очень хорошо знать именно «основные товары», понимать их свойства, технические характеристики, уметь показать выгоду клиенту.

9.	13.00-14.00	Обед
10.	14.00-14.10	Разминка на переключение внимания «Звери»

Эту книгу целиком Вы можете купить на нашем сайте по ссылке:

www.akademiki.biz/biblioteka-jivoi-informacii/knigi