БАЗОВЫЙ КУРС ДЛЯ МЕНЕДЖЕРА ПО ПРОДАЖАМ.

День 1. Знакомство с компанией и продуктом.

2026г.

ПРАВИЛА



01 Тайминг

С понедельника по четверг – базовый курс с 10:00 до 13:30 с перерывами;
Домашнее задание (пн, вт, ср) – до 16:00

02 Активность

Вопросы – голосом или в чат;
Инструмент «поднять руку»;
Время для вопросов в конце каждого блока

03 Дисциплина

Неявка и опоздание без предупреждения; невыполненное или неверно/не вовремя выполненное ДЗ – исключение из обучения

04 Камера и микрофон

Камера включена на протяжении всего вебинара;
Микрофон выключен (включаем если надо что-то сказать)

Как строится обучение

Понедельник

знакомство с компанией
и ассортиментом; товары
и материалы

Вторник

основной ассортимент;
дополнительные товары и услуги;
оплата и доставка

Среда

воронка продаж;
скрипты для менеджера;
особенности переписки

Четверг

работа в retailcrm;
информационные ресурсы,
которые есть в компании

Пятница

индивидуальная итоговая
встреча с руководителем;
определение даты выхода

БУДЕМ ЗНАКОМЫ.

Меня зовут … Мне … лет. Я из города …

Мои хобби и увлечения – это …

Продажи я люблю, потому что ….

В вашей компании меня привлекло…

НАША КОМПАНИЯ.

23.02.2016 г.

День основания Компании

> 300 сотрудников

12 отделов продаж

Собственное производство в Нижнем Новгороде

2 бренда ножей

BARK KNIVES

Оберег

Продажи на входящих лидах без поиска клиентов

ВКонтакте

Телеграм

WhatsApp

YouTube

НАША МИССИЯ

создать российский бренд, специализирующийся на разработке и производстве ножей, конкурентоспособных на мировом ножевом рынке



НАШИ ЦЕННОСТИ.

Клиент – главный человек в компании



Нацеленность на общий результат



Проактивность и опережение конкурентов



Качество и простота



Командный дух





Креативность и динамика

ЛИЦА БРЕНДОВ.



Виталий Берегов
Кузница «Оберег»

Оберег



Михаил Суходеев
Кузница «Барк»

BARK
KNIVES

УСЛОВИЯ РАБОТЫ МЕНЕДЖЕРА ОП

График

- ✓ График 2/2 10:00 – 22:00 мск
- ✓ Обед – 1 час
- ✓ Ужин – 30 мин
- ✓ Перерыв – 10 мин
- ✓ Оплачиваемый отпуск

Зарплата

- ✓ Выплаты два раза в месяц
- ✓ Средняя зарплата после трёх месяцев работы – от 70 000 ₽

Возможности

- ✓ Карьерный рост
- ✓ Своя продукция по внутренней цене Компании
- ✓ Банк идей – проект, в котором платят за прибыльные идеи

МОТИВАЦИЯ НОВОГО МЕНЕДЖЕРА ОП

Месяц 1

Оклад **30 000** ₽

+ премия 20 000 ₽ за конверсию от **5%**

Месяц 2

Оклад **30 000** ₽

+ премия 10 000 ₽ за конверсию от **5,5%**
+ премия 10 000 ₽ за средний чек
+ премия за выполнение плана до 15 000 ₽

Месяц 3

Оклад **15 000** ₽

+ за каждую продажу:
  * сумма за каждую позицию
  * повышающий коэффициент
+ премия 5 000 ₽ за средний чек
+ премия 5 000 ₽ за **%** предоплат
+ премия 5 000 ₽ за конверсию
+ премия за выполнение плана до 15 000 ₽

- с четвертого месяца работы – переход на сдельную оплату труда без оклада
- оклад и премия выплачивается пропорционально отработанным сменам
- плата за обучение – 5 500 ₽ – выплачивается в случае успешно пройденного обучения, выхода на работу согласно утвержденному графику и отработанной первой смены в полном объёме, выплата происходит с ближайшей заработной платой

МОТИВАЦИЯ

- Фиксированная сумма за каждое наименование в заказе
- При продаже товара или услуги со скидкой – сумма вознаграждения уменьшается на размер скидки
- Бонус начисляется за заказ в статусе «Выполнен»
- За дополнительную единицу товара или услуги в заказе применяется повышающий коэффициент на всю сумму бонусов. Понижающих коэффициентов – нет!

- ✓ **Услуги**(обработка воском и/или гравировка): **+ 10% от суммы всех бонусов**
- ✓ **Аксессуары:**
  + 20% от суммы всех бонусов
- ✓ **2ой, 3ий и т.д. основной товар** (второй нож) **+ 70% от суммы всех бонусов**

ОБЯЗАННОСТИ МЕНЕДЖЕРА ОП.

Работать с входящими обращениями с целью совершить продажу



Осуществлять работу с задачами и сделками в retailcrm

Изучать самостоятельно требуемые материалы и присутствовать на общих обучениях



Вести диалог с клиентом согласно скрипту продаж



Продергивать клиентов в диалогах, где ещё не была совершена сделка

Соблюдать регламенты Компании



Выполнять индивидуальный план продаж и конверсии

Принимать рекламации от клиентов и передавать их сервис-менеджерам



Выполнять рабочие задачи и указания РОП

АССОРТИМЕНТ КОМПАНИИ.

01

Кованые ножи и аксессуары:

- ✓ охотничьи и туристические
- ✓ складные
- ✓ тактические
- ✓ кухонные
- ✓ топоры

02

Настенные деревянные карты:

- ✓ отдельный бренд, **не связанный** с ножами
- ✓ продажи через ВКонтакте и Телеграм

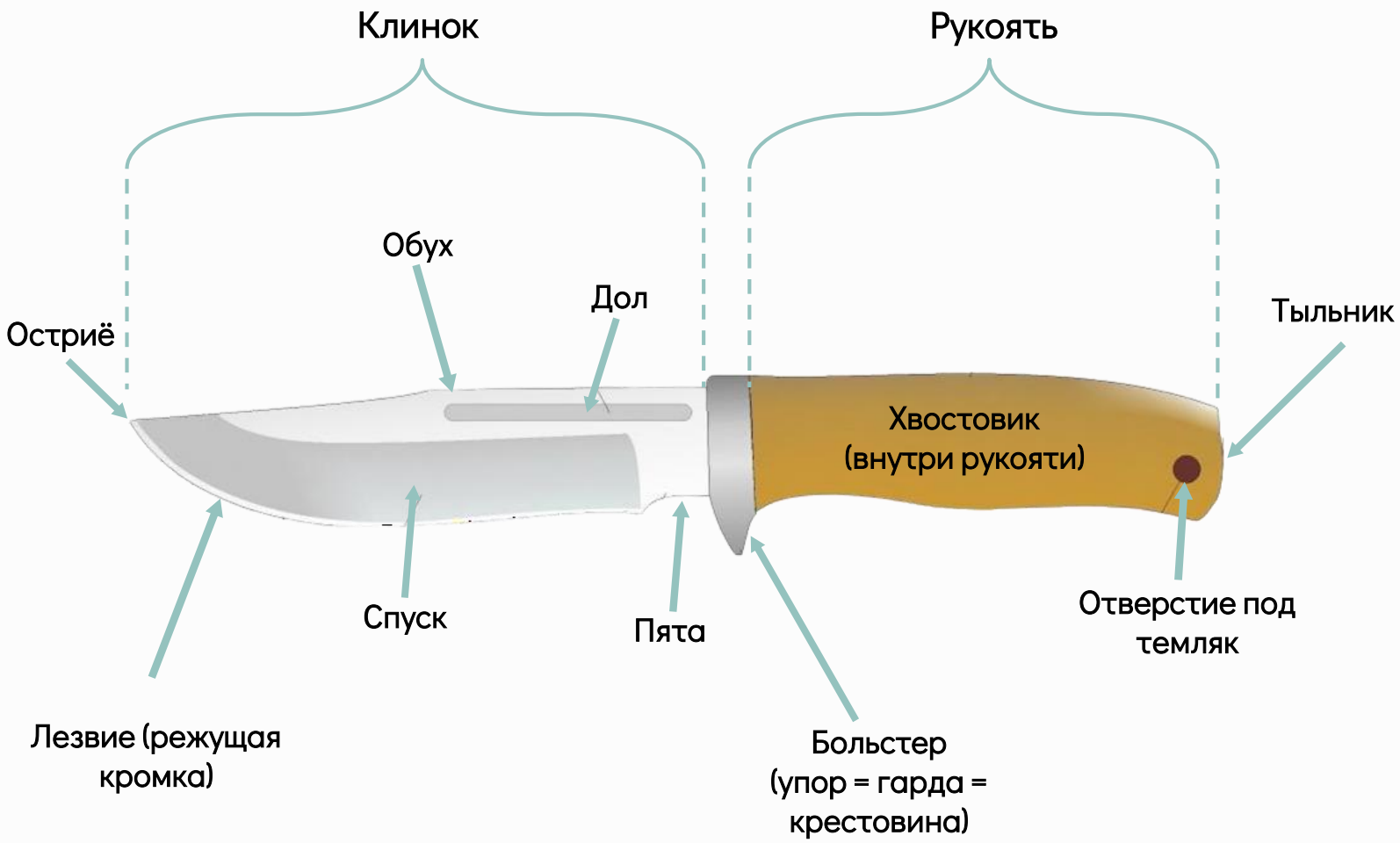
03

Мужские кожаные сумки и аксессуары:

- ✓ отдельный бренд, **не связанный** с ножами
- ✓ продажи через ВКонтакте и Телеграм

ЧТО ТАКОЕ НОЖ?

ИЗ КАКИХ ЧАСТЕЙ СОСТОИТ НОЖ?



КАКОВЫ ПРИЗНАКИ ХОЛОДНОГО ОРУЖИЯ?

Холодное оружие (ХО) обладает всеми характеристиками:

- ✓ Длина клинка > 90 мм
- ✓ Толщина обуха > 2,6 мм
- ✓ Твердость стали > 42 единиц по Роквеллу
- ✓ Высота упора с одной или с двух сторон > 5 мм
- ✓ Обоюдоострый клинок всегда признак ХО исключение у охотничьих ножей допускается дополнительная заточка от острия по обуху, но не более чем на 1/3 длины клинка)
- ✓ Угол острия (к режущей кромке) < 70 °
- ✓ Прочие дополнительные признаки

ЧТО ТАКОЕ СТАЛЬ?

СТАЛЬ. ХАРАКТЕРИСТИКИ.

01

Твёрдость:
способность материала не деформироваться под силовым воздействием или давлением

- ✓ изменяется по шкале Роквелла
- ✓ чем выше значение, тем тверже сталь. НО! слишком твердая сталь – слишком хрупкая

02

Стойкость к коррозии
параметр устойчивости стали к ржавчине

- ✓ зависит от химического состава стали – наличие хрома, никеля, молибдена и ванадия повышает коррозионную стойкость

03

Прочность и износостойкость:

- ✓ прочность – устойчивость материала к выкрашиванию и растрескиванию при эксплуатации в сложных условиях
- ✓ износостойкость – устойчивость материала к воздействию с твердыми материалами

ХИМИЧЕСКИЙ СОСТАВ СТАЛИ.

Fe

Железо (Fe)
основа стали

Si

Кремний (Si)
прочность и
износоустойчивость

V

Ванадий (V)
твердость, прочность,
плотность

C

Углерод (C)
твердость, прочность и
упругость стали

Mn

Марганец (Mn)
твердость и прочность,
режущие свойства

Mo

Молибден (Mo)
твердость, плотность,
прочность

Cr

Хром (Cr)
стойкость к коррозии – выше
15% - сталь нержавеющая

Ni

Никель (Ni)
вязкость, прочность,
упругость

Ti

Титан (Ti)
прочность, стойкость к
коррозии

ДАМАССКАЯ СТАЛЬ

Характеристики

твердость – 61-64 HRC
основные элементы – углерод – 2%; хром – 2%
300 слоёв, три вида стали

Достоинства

высокие режущие свойства
супер-долго удерживает заточку
сталь эстетичная и уникальная

Недостатки

требует тщательного ухода после каждого использования



Финка НКВД дамасск, венге

СТАЛЬ x50CrMoV15

Характеристики

твердость – 54-56 HRC;
56-58 HRC X50CRMOV15 с крио обработкой
основные элементы – углерод – 0,5%; хром – 15%; кремний – 1%

Достоинства

устойчива к коррозии
не боится сколов и трещин
легко точится

Недостатки

без ухода может утратить блеск и могут появиться темные пятна от влаги



Якут Крио x50CrMoV15, стабилизированная береза

СТАЛЬ D2

Характеристики

твердость – 59-60 HRC
основные элементы – углерод – 1,5%; хром – 13%

Достоинства

отлично выдерживает ударные нагрузки
длительное время держит заточку
качественный легкий рез

Недостатки

требует постоянного ухода (полу нержавеющая)



Тактический нож Турус D2, рукоять G10

СТАЛЬ VG-10

Характеристики

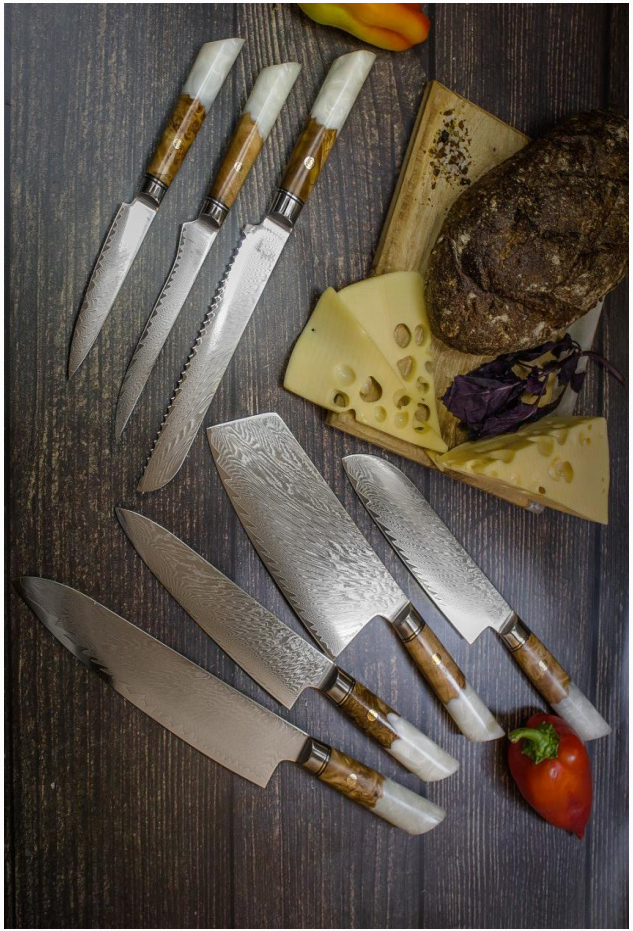
твердость – 59-62 HRC
ковка в 67 слоев

Достоинства

белый нержавеющий дамаск
супер долго держит заточку
бритвенная заточка

Недостатки

Не любит ударные нагрузки. Сложная заточка



Кухонные ножи «Койши»

КАКИЕ РУКОЯТИ?

ПРИРОДНЫЕ РУКОЯТИ.

- **Граб:** плотная, гибкая, эластичная, очень твердая, износостойкая древесина, высокое сопротивление на излом.



- **Венге:** плотное и прочное дерево, высокая плотность, не впитывает влагу, не разбухает.



- **Орех:** практичное, легкое дерево, не скользит в руке, впитывает излишки влаги; легко поддается обработке.



- **Берёза:** средняя плотность, хорошая прочность на изгиб, умеренно устойчива к влаге и гниению, хорошо воспринимает температуру тела



СИНТЕТИЧЕСКИЕ РУКОЯТИ.

- **Акрил:** высокая прочность, не взаимодействует с водой и не гниет, и при этом имеет малый вес



- **Каучук:** полимерный материал, обладающий высокой эластичностью и вязкостью – резина.



- **Эбонит:** высоко вулканизированный каучук, не поглощает воду, не скользит



- **G10:** пропитанная смолой стекловолоконная ткань, сложена в несколько слоёв и спрессована



ЛИТЫЕ МАТЕРИАЛЫ.

Латунь

Латунь – сплав меди и цинка.
Цвет – жёлтый.





Мельхиор

Мельхиор – сплав меди и никеля.
Цвет – серебристый.

ВОПРОСЫ НА ЗАКРЕПЛЕНИЕ:

1. Каковы особенности стали X50CRMOV15?
2. Почему за дамасской сталью требуется тщательный уход?
3. Сколько характеристик должно совпасть, чтобы нож признали ХО?
4. Как клиент может сделать индивидуальный заказ того ножа, которого нет в нашем ассортименте?

ДОМАШНЕЕ ЗАДАНИЕ:

1. Изучить Регламент работы менеджера ОП, файлы из пункта 3 и пройти тест

2. Изучить сообщества ВК и ТГ и прислать краш-тесты (в разделе «Видео» на страницах) в группах и прислать тренеру пять ссылок наиболее запомнившихся

3. Ознакомиться с дополнительными материалами:
   - ✓ файл «Стали и рукояти»
   - ✓ Гарантийный талон
   - ✓ Советы кузнеца
   - ✓ Сертификат соответствия и протокол испытаний (ПИ) ножа

БАЗОВЫЙ КУРС ДЛЯ МЕНЕДЖЕРА ПО ПРОДАЖАМ.

День 2.Ассортимент. Оплата. Доставка

2026г.



КАТЕГОРИИ и ВИДЫ НОЖЕЙ

ОХОТНИЧЬИ И ТУРИСТИЧЕСКИЕ НОЖИ

ОХОТА И ТУРИЗМ.

- Финка НКВД.



- Якут.



- Нож разведчика НР 40.



- Финский пуукко.



ФИНКА НКВД

Характеристики

Длина клинка 132 мм
Длина рукояти 126 мм
Толщина обуха 2,2 мм
Ширина клинка 22 мм

Материалы

- ✓ сталь X50CRMOV15 -> рукоять берёза/венге/граб/акрил
- ✓ сталь дамасская -> рукоять венге

Особенности

- ✓ S-образная гарда
- ✓ сквозной монтаж рукояти
- ✓ двусторонние долы





НОЖ РАЗВЕДЧИКА



Характеристики

Длина клинка 150 мм
Длина рукояти 128 мм
Толщина обуха 2,2 мм
Ширина клинка 22 мм

Материалы

- ✓ сталь X50CRMOV15 -> рукоять граб
- ✓ сталь дамасская -> рукоять граб



Особенности

- ✓ Z-образная гарда
- ✓ всадной монтаж рукояти
- ✓ нет долов

ЯКУТ



Характеристики

Длина клинка 148 мм
Длина рукояти 130 мм
Толщина обуха 4 мм
Ширина клинка 26 мм

Материалы

- ✓ сталь x50CrMoV15 крио -> рукоять стабилизированная береза
- ✓ сталь x50CrMoV15 -> рукоять берёза



Особенности

- ✓ односторонняя линзовидная заточка под правшу
- ✓ односторонний дол

ФИНСКИЙ ПУУККО



Характеристики

Длина клинка 135 мм
Длина рукояти 120 мм
Толщина обуха 3,8 мм
Ширина клинка 27 мм

Материалы

- ✓ сталь x50CrMoV15 -> рукоять орех/венге
- ✓ сталь дамасская -> рукоять орех/венге



Особенности

- ✓ всадной монтаж рукояти
- ✓ двусторонние долы

ЛЕСНОЙ



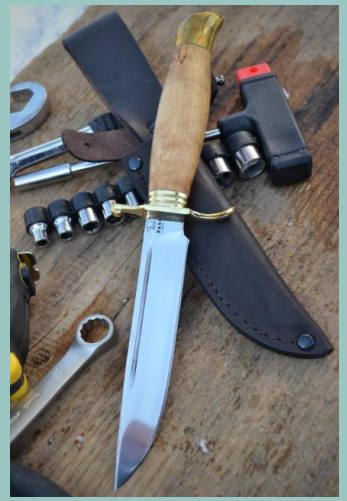
- ✓ Длина клинка 142 мм
- ✓ Длина рукояти 125 мм
- ✓ Толщина обуха 3,5 мм
- ✓ Ширина клинка 31 мм
- ✓ Сталь X50CRMOV15
- ✓ Рукоять орех

ПОХОДНЫЙ



- ✓ Длина клинка 138 мм
- ✓ Длина рукояти 126 мм
- ✓ Толщина обуха 3,4 мм
- ✓ Ширина клинка 29 мм
- ✓ Сталь AUS8
- ✓ Рукоять каучук







НОЖНЫ

У всех охотничьих и туристических ножей кожаные **ножны в комплекте!**

СКЛАДНЫЕ И ТАКТИЧЕСКИЕ НОЖИ

СКЛАДНЫЕ НОЖИ.



ГРАНЬ

Сталь – D2
Рукоять – G 10
Вес – 130 г
Замок – Frame lock



СУМРАК

Сталь – D2
Рукоять – G 10
Вес – 115 г
Замок – Liner lock

ТИТАН



Сталь – D2
Рукоять – G 10

Вес – 150 г
Замок – Liner lock

ТАКТИЧЕСКИЕ НОЖИ.



ШИФТ

Сталь – D2
Рукоять – G 10
Вес – 145 г
Длина клинка – 95 мм
Длина рукояти – 114 мм
Ножны - Kydex



ТАКТИЧЕСКИЕ НОЖИ.



ТЕНЬ

Сталь – D2
Рукоять – G 10
Вес – 145 г
Длина клинка – 120 мм
Длина рукояти – 115 мм
Ножны - Kydex



НОЖНЫ

У складных ножей – **ножен нет!**

У тактических ножей
(фиксированный клинок**)** -
ножны из Kydex в комплекте!

КУХОННЫЕ НОЖИ





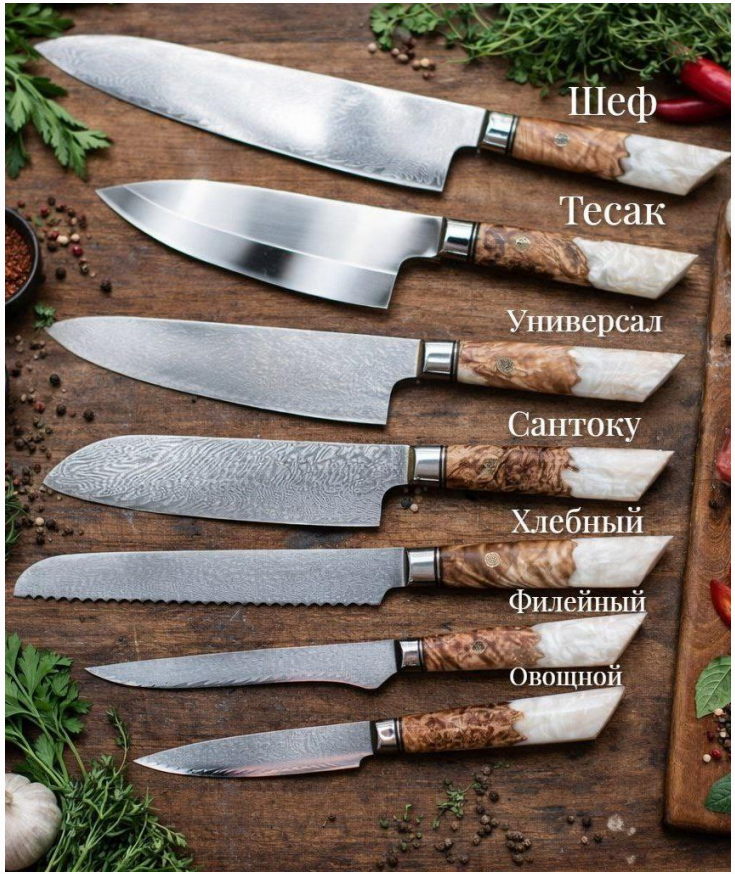
КОЙШИ ДАМАСК

Материалы

- ✓ сталь VG-10 – белый нержавеющий дамаск, ковка в 67 слоёв
- ✓ рукоять – клён + белая эпоксидная смола + декоративный пин 8 мм
- ✓ литьё – сталь AISI 430 + 2 кольца из G10 + 1 кольцо из белой меди

Особенности

- ✓ 7 предметов
- ✓ начинаем предложение с трёх ножей, но клиент может приобрести от 1 шт.
- ✓ индивидуальная бесплатная коробка для каждого ножа



КОЙШИ ДАМАСК

Шеф - подходит для шинковка овощей и нарезка мяса. Да и вообще практически любых продуктов. Этот нож точно необходим на любой кухне - широкий и универсальный

Тесак - большой огромный тесак подходит для всего. Средней частью можно разделывать и резать мясо, рыбу, овощи, колбасу; острием удобно отделять мясо от костей и вырезать семена; часть у основания лезвия подходит для нарезки хрящей и других твердых продуктов

Универсальный - подойдет для работы с любыми видами и типами продуктов, замечательно справляясь и с обработкой мяса, и с нарезкой десерта. Меньше европейского шефа

Сантоку - применим для любых кухонных процессов: шинковки капусты, нарезания твердых фруктов, разделки рыбы и мяса, измельчения филе в фарш

Овощной - отлично справляется с чисткой и резкой овощей, вырезанием сердцевин и другими мелкими задачами



БУШИДО

Материалы

- ✓ сталь VG-10 – белый нержавеющий дамаск, ковка в 67 слоёв
- ✓ рукоять – паккавуд

Особенности

- ✓ 5 предметов
- ✓ начинаем предложение с трёх ножей, но клиент может приобрести от 1 шт.
- ✓ индивидуальная бесплатная коробка для каждого ножа

- **Паккавуд –** ламинат, состоящий из ценной древесины, пропитанной смолой, устойчив к теплу, воде и деформации

ПАЛИСАНДР



Материалы

- ✓ сталь – X50CRMOV15
- ✓ рукоять – золотой палисандр (прочная и долговечная рукоять, устойчива к влаге и вредителям)

Особенности

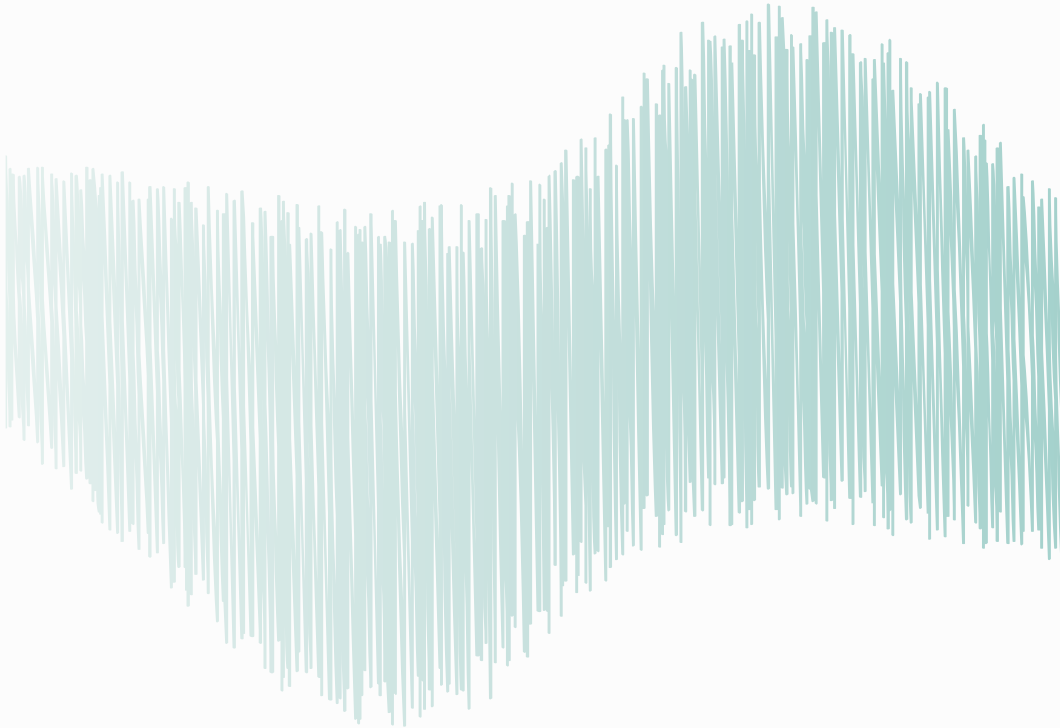
- ✓ 3 предмета – шеф, средний, малый
- ✓ начинаем предложение с трёх ножей, но клиент может приобрести от 1 шт.
- ✓ индивидуальная бесплатная коробка для трех ножей

КУХОННЫЕ КОМПЛЕКТЫ

К кухонным ножам ножны
не предусмотрены!

Любой кухонный нож можно
купить **отдельно** от комплекта!

ТОПОРЫ







- ✓ сталь – 9ХС (59-63 HRC) – повышенная износостойкость , прочность на изгиб, упругость
  - топор мясника – ШХ15 (56 HRC) подшипниковая сталь, высокая устойчивость к ударным и механическим нагрузкам
- ✓ рукоять – ясень
  - топор мясника – рукоять венге



Топор Викинг

НОЖНЫ

У всех топоров на режущую кромку – **кожаные ножны в комплекте!**

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ТОВАРЫ

УХОДОВЫЕ СРЕДСТВА



Ножевая аптечка

2 вида наполнения



Баночка с воском

ТОЧИЛКИ



Кондор



Бабочка



Жёлтая

КУХОННЫЕ ДОСКИ И ДЕРЖАТЕЛИ



Торцевые дубовые доски

два размера:
ширина 200мм / длина 300мм
ширина 250 мм /длина 350мм



Настенные держатели

КУХОННЫЕ АКСЕССУАРЫ

МУСАТ



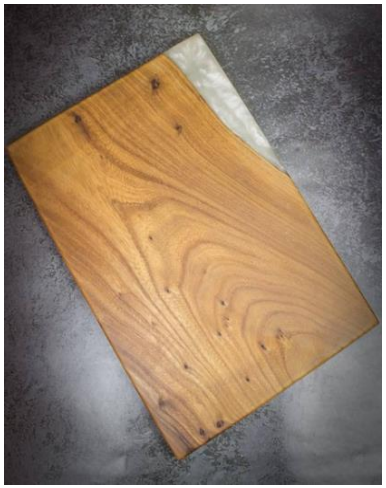
СЕКАТОР





Магнитный настенный держатель

Доска разделочная



Держатель магнитный





СТОЛОВЫЕ ПРИБОРЫ

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ

ГРАВИРОВКА



- гравировку можно сделать на любом ноже
- важно взять min 50% стоимости ножа

- стоимость – 1990 ₽
- не считается доп. товаром, но увеличивает средний чек
- наносим сами

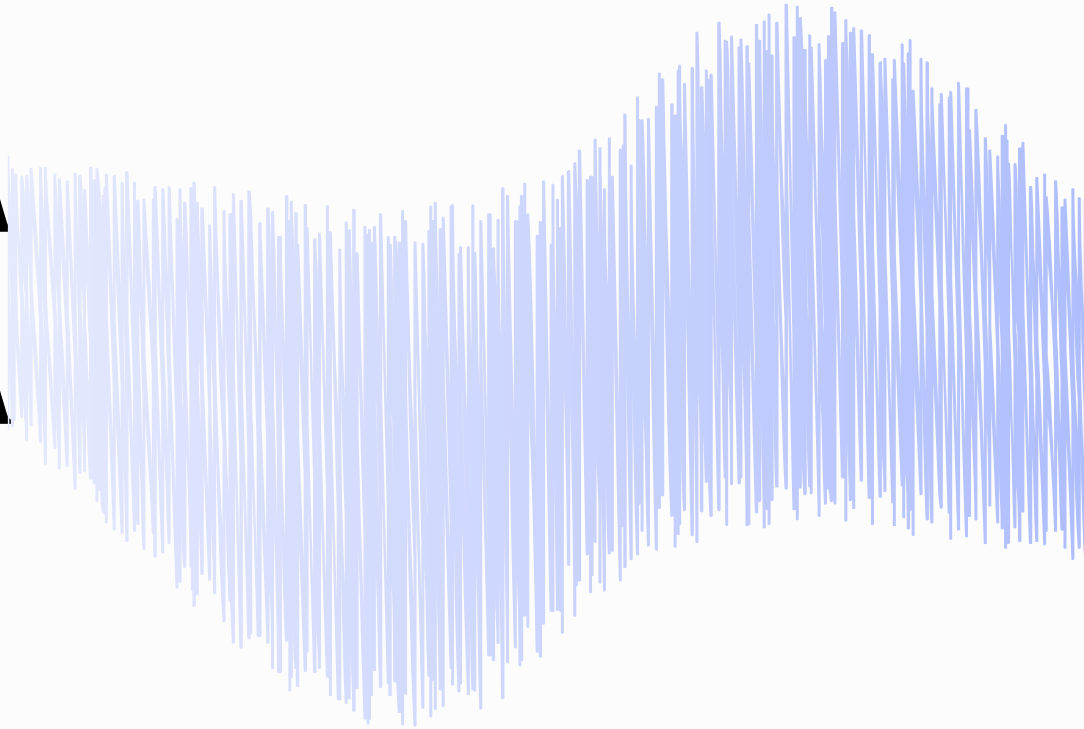


ОБРАБОТКА ВОСКОМ



- воск защитит нож от воздействия влаги и предотвратит окисление стали
- обработка воском должна быть предложена к каждому ножу
- должна быть вшита в оффер с ценой
- стоимость – 1000 ₽
- обработать можно только клинок или клинок + рукоять
- не считается доп. товаром, но увеличивает средний чек

УПАКОВКА ТОВАРА



ДЕРЕВЯННАЯ КОРОБКА.



- стандарт
- двойная
- длинная
- на три ножа – для кухни «палисандр»

- стоимость – 1190 ₽
- бесплатная при предоплате от 50%

- состав:
  - ножны (если входят в комплект)
  - масленка
  - сертификат соответствия и протокол испытаний
  - гарантийный талон



ИНДИВИДУАЛЬНАЯ КОРОБКА ДЛЯ НОЖЕЙ КОЙШИ, БУШИДО.







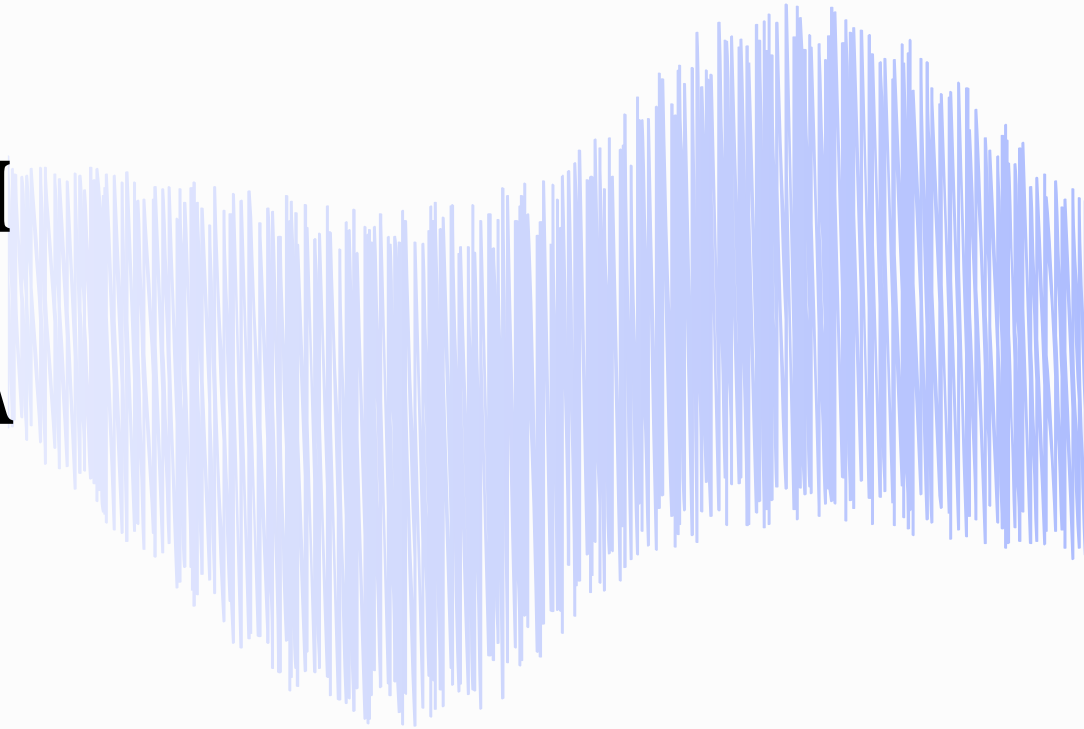


УПАКОВКА ДЛЯ СКЛАДНЫХ И ТАКТИЧЕСКИХ НОЖЕЙ.

- охотничьи и туристические
- складные
- тактические



ОПЛАТА И ДОСТАВКА



ОПЛАТА ЗАКАЗА.



100%

полная оплата при оформлении



60%

оплата частями – 60% в момент оформления, 40% - при получении



1500 ₽

min платеж от 1500 ₽:

- остаток можно разбить до двух месяцев
- либо оплатить при получении



0 ₽

наложенный платеж 100% (полная оплата при получении)

- строго по согласованию с РОП

ДОСТАВКА ЗАКАЗА.

В ЛЮБУЮ ТОЧКУ РФ:

Почта РФ

- есть везде
- нельзя посмотреть перед оплатой

СДЭК ПВЗ

- есть не везде
- можно осмотреть перед оплатой

СДЭК курьер

- есть не везде
- можно осмотреть перед оплатой

ЗА ПРЕДЕЛЫ РФ:

Регионы доставки:

- Страны ЕАЭС – Армения, Беларусь, Казахстан, Кыргызстан
- Стоимость Почтой РФ - 2500 ₽
- Только по 100% предоплате

Регионы доставки:

- ЛНР, ДНР, Запорожье и Херсонская область
- Только Почтой РФ
- При любой предоплате

ВОПРОСЫ НА ЗАКРЕПЛЕНИЕ:

1. Каковы особенности Якута?
2. Чем отличается Финка НКВД от НР 40?
3. Что примечательного в наборе ножей Койши? А Бушидо?
4. Какие товары отправляем без коробки?
5. Какие товары отправляются в индивидуальных коробках?
6. Какие есть способы оплаты?
7. Какую гравировку можно сделать на рукояти?
8. Сколько хранится посылка в отделении Почты РФ? А в постамате СДЭК?

ДОМАШНЕЕ ЗАДАНИЕ:

1. Изучить все видео плейлиста, выписать себе информацию про **каждый нож** в формате ниже и после пройдите тест в боте :

   - ✓ модель ножа
   - ✓ какая сталь, из чего сделана рукоять **(по файлу «Стали и рукояти»)**
   - ✓ для каких целей может быть использован нож
   - ✓ внешние особенности ножа

2. Ознакомиться с дополнительными материалами

БАЗОВЫЙ КУРС ДЛЯ МЕНЕДЖЕРА ПО ПРОДАЖАМ.

День 3. Воронка. Скрипт продаж. Техники продаж.

2026г.

01.

УСТАНОВЛЕНИЕ КОНТАКТА

02.

ВЫЯВЛЕНИЕ ПОТРЕБНОСТЕЙ

03.

ПРЕЗЕНТАЦИЯ ПРОДУКТА

04.

РАБОТА С ВОЗРАЖЕНИЯМИ

05.

ОФОРМЛЕНИЕ И ОПЛАТА

06.

ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ПРЕДЛОЖЕНИЕ

07.

ЗАВЕРШЕНИЕ СДЕЛКИ

УСТАНОВЛЕНИЕ КОНТАКТА

- ✓ Телеграм: приветствует бот – **не** здоровайся повторно
- ✓ ВКонтакте: приветствует менеджер

Вариант 1:

«Добрый день, Иван! Дайте мне 3 минуты и я вам расскажу про стали, скину краш тесты и по цене сориентирую, добро?» ⚔️

Вариант 2:

«Андрей, добрый день ! Цена зависит от марки стали, давайте я задам вам пару вопросов и подберем оптимальный вариант, хорошо?» ⚔️

ВАЖНО! назвал цену сразу = пропустил три этапа – так НЕ ДЕЛАЙ!

ВЫЯЛЕНИЕ ПОТРЕБНОСТЕЙ

- ✓ задавай открытые вопросы
- ✓ одно - два сообщения достаточно – не превращай этап в допрос

Вариант 1:

«Иван, можете вкратце сказать, под какие задачи будете нож использовать? (это нужно чтобы сталь подобрать) 🔘 ?»

Вариант 2:

«Сергей, можете подробнее написать, как будете нож использовать? 🔘 Помогу с выбором ножа

1. На кухне (кухонные)
2. На охоту/рыбалку
3. На каждый день складной в карман/бардачок
4. На разделку мяса, на забой скота
5. На подарок»

ПРЕЗЕНТАЦИЯ С ВИДЕО

- ✓ модель ножа и марка стали
- ✓ описание стали
- ✓ преимущества ножа под потребности клиента
- ✓ ссылка на видео или видео (тг)
- ✓ вопрос на впечатления

Вариант:

«Понял! Для ваших задач подойдет **нож Финка НКВД**, сталь взял **X50CRMOV15** - коррозии не боится, ухода особого не требует, легко точится в походно-полевых условиях.
Такой нож на природе незаменимый помощник - **и мясо, и продукты, и щепу на костер** - со всем справится!

Видео прикрепляю, посмотрите 📽

Как вам такой красавец?»

Реф-метка

ref: MSP

ref_source: platforma_shift_V2SH11

«Предлагаю нож Шифт – EDC на каждый день. Выкован из стали D2.

Щепы настругать, тушенку открыть, разделать тушу целиком.
Хорош и для экстремальных нагрузок, конструкция неубиваемая - из цельного металла с отверстием под темляк.

Посмотрите в деле
vk.com/video-200385056_456240213

Вам нравится?»

ОФФЕР С ЦЕНОЙ

Вариант 1:



- ✓ фото (если есть – несколько вариантов рукоятей)
- ✓ цена на каждый вариант
- ✓ подарки и/или пожизненная гарантия
- ✓ вопрос на покупку

«Стоимость изготовления ножа Шифт - 14 190 руб. Рукоять из G10, влаги не боится, в руке лежит плотно за счет удобного форм-фактора .

Нож обрабатываю специальным воском, он сделает супер влагозащиту для клинка и рукояти, зеркальный блеск клинка, о коррозии вообще забудете.

Пожизненная гарантия качества! Сегодня ножны из кайдекса с креплением на ремень в подарок

Сделать для Вас такой?🔻»

ОФФЕР С ЦЕНОЙ

Вариант 2:





«Стоимость изготовления Финки НКВД ручной работы будет:

20 190 руб. рукоять со звездой (белая из акрила)
17 190 руб. рукоять граб
17 190 руб. с рукоятью из венге
16 190 руб. из светлой карельской березы

Нож в подарок обрабатываю специальным воском, он сделает супер влагозащиту (моя разработка)

Нож кую вручную с исторической точностью по образцу 1934 года.
В подарок сегодня будут ножны.

Какую для вас изготовить? 🔻»

РАБОТА С ВОЗРАЖЕНИЯМИ

I. внимательно прочитай сообщение и/или всю переписку, выясни истинную причину сомнения

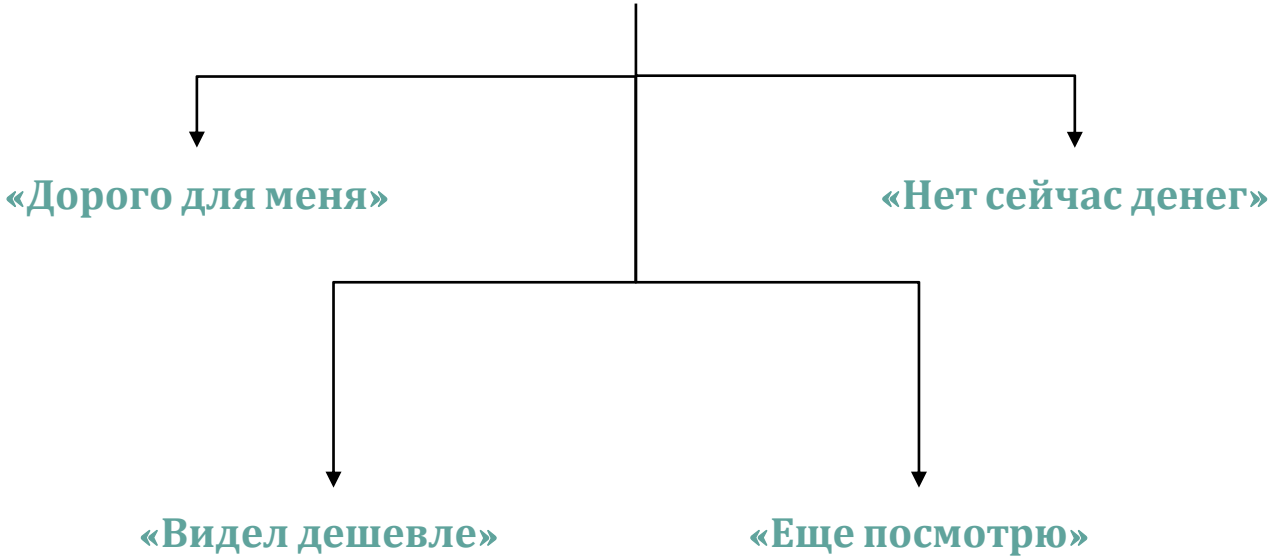
II. прояви эмпатию и понимание

III. ответь на сообщение, приведи дополнительные аргументы

IV. резюмируй и задай вопрос, призывающий к действию

клиент: «Я ПОДУМАЮ...»

«Иван, над чем хотите подумать?»



ВОЗРАЖЕНИЕ «ДОРОГО»

Вариант 1:

«Понимаю цена может показаться высокой, но ножи я делаю своими руками, использую только качественные материалы, на свои изделия даю пожизненную гарантию и каждый год можно отправлять нож на заточку и полировку.

Мои ножи прослужат гораздо дольше чем обычные которые продаются в магазинах.

Согласитесь лучше один раз купить качественный нож, чем каждый год менять их❓»

Алгоритм на «дорого»:

1. покажи ценность продукта – если клиент не согласен –>
2. дай скидку – если клиент снова не согласен –>
3. предложи оплату частями – если клиент не согласен –>
4. нож помощника

ВОЗРАЖЕНИЕ «ДОРОГО». СКИДКИ

Стандарт

Мини-дожим – 5%
Дожим – 10%

Скидка на второй нож в заказе – тип цены (кроссейл)

Кухонные комплекты

На один кухонный нож – 5% и 10%
На комплект из трёх кухонных ножей – 15%
На комплект более трёх (4, 5, 6 или 7 ножей) – 20%

ВОЗРАЖЕНИЕ «ДОРОГО». НОЖ ПОМОЩНИКА

Алгоритм предложения:

I. Клиенту предложен оффер с полной ценой.

II. Отработаны возражения

III. Предложен вариант оплаты со скидкой в 10% и/или внесение min предоплаты 1500 рублей.

IV. Предложение ножа помощника за 6 990 рублей. (6800 руб. стоимость ножа + 190 руб. стоимость воска)

Нож помощника:

Лесной кавказский орех
НКВД Береза
НКВД Береза Герб
НКВД Венге
НКВД Венге Герб
НКВД Граб Герб
HP40 Граб
HP40 Орех
Походный Резиновая ручка
Финский Пуукко Венге
Финский Пуукко Орех
Якут Береза
Складной нож Сумрак
Складной нож Титан Лайт

Стоимость 6 990 ₽

ВОЗРАЖЕНИЕ «НЕТ СЕЙЧАС ДЕНЕГ»

Вариант 1:

«Если дело только в финансах, могу его для вас отложить без полной предоплаты, только по брони - это 1500 рублей.

Я нож изготовлю для вас и отложу, как будете готовы к остальной оплате - напишете, тем же днем отправлю. Остаток сможете либо полностью при получении оплатить, либо 60% через месяц, остальное при получении.

Отправлю вам как готовы будете, в случае чего нож в резерве могу подержать 2 месяца, к тому же при заказе сегодня с меня *подарки* *** ❗

Как вам такой вариант?»

Алгоритм на «нет денег»:

1. предложи оплату частями – если клиент не согласен –>
2. дай скидку – если клиент снова не согласен –>
3. нож помощника (тоже можно оплатить частями)

ВОЗРАЖЕНИЕ «ВИДЕЛ ДЕШЕВЛЕ»

Вариант 1:

«Как понял, модель вам понравилась, а по цене просто не ожидали такого, возможно где-то и делают что-то похожее визуально и дешевле, но это не говорит о схожести в качестве.
Ножи с низкой стоимостью проходят термообработку большим тиражом, те закаливают разом 500-1000 клинков в большой печи, из-за этого закалка проходит не равномерно. Качество таких ножей соответствует цене, к сожалению

Я же свои ножи делаю каждый индивидуально и даю гарантию на них пожизненную!

Давайте лучше сделаю вам 10% скидку на интересующий вас нож? 💣 »

Вариант 2:

«Да, дешевле можно сделать конечно, пропустить закалки пару этапов, материалы взять 3го сорта, дешевле и правда получится, только потом проблемы в эксплуатации не перекроют этой экономии.

Кто у меня брал – только положительные отзывы оставляли – ***вот здесь*** можете посмотреть, да и написать любому!

Но согласитесь лучше один раз купить хороший нож на всю жизнь, чем каждый год менять ножи сомнительного качества? 🔨 »

ПОДТВЕРЖЕНИЕ И ОФОРМЛЕНИЕ ЗАКАЗА

уточнить, куда доставка	стоимость доставки	запросить данные
«Вам куда нужно доставить? По доставке сориентирую»	«Часто в ваши края отправляю! По доставке есть 3 варианта: СДЭК - *** рублей Курьером СДЭК - *** рублей Почтой РФ - *** руб. При доставке СДЭК есть возможность осмотреть заказ перед получением Как вам будет удобнее?» 🚚	«Понял. ▪ Напишите, пожалуйста, ваши данные: 1) ФИО 2) Адрес доставки 3) Телефон для связи»

ПОДТВЕРЖЕНИЕ И ОФОРМЛЕНИЕ ЗАКАЗА

Уточнить способы оплаты → Выставить счёт

«Оплату принимаю через онлайн кассу моей кузницы, так как работаю официально ✔

Смотрите, по оплате есть варианты:

1) Вносите предоплату 60%, и я в подарок за доверие, упаковываю нож в деревянную подарочную коробку и будут ножны в комплекте.

2) Полностью оплачиваете заказ, и я упаковываю нож в подарочную деревянную коробку, ножны, масленка для обработки ножа в комплекте, а так же в первую очередь начинаю работать по вашему заказу.

Как будем работать?»

«*ссылка из retailcrm*
Я вам прикрепил счет на ***ваша сумма***, как и договорились.

Второй строкой будет оплата через Систему Быстрых Платежей СБП, думаю знакомы с такой.
Оплатить можете картой любого банка без комиссии

Скажите, сейчас получится оплатить, что бы я сразу оплату подтвердил? Пока в сети нахожусь»

ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ПРЕДЛОЖЕНИЕ

- ✓ Предлагай **после оплаты** основного товара: *«Оплату принял. Кстати, чуть не забыл ...»*
- ✓ Предложи **три дополнительных товара** поочередно (или до трёх отказов) и прикрепи фото каждого предложения
- ✓ Используй **в цене связку «было стало»:** *«Так это стоит 7500 руб., Вам за 5000 отдам !..»*
- ✓ Все дополнительные товары клиент может оплатить **при получении** заказа.

ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ПРЕДЛОЖЕНИЕ

1 ДОП. ТОВАР:

предложи покупателю приобрести еще один товар из этой же категории
цель - увеличение среднего чека

01. Второй нож или дополнить кухонный комплект

↓

Дожим

Если клиент отказывается – отработай отказ: «Очень жаль, что отказываетесь – ведь такую акцию упускаете ...»

2 и 3 ДОП. ТОВАРЫ:

предложи покупателю приобрести сопутствующие, дополняющие товары к его основной покупке
цель - увеличение среднего чека

02. Аксессуар
точильная система
аксессуары для кухни

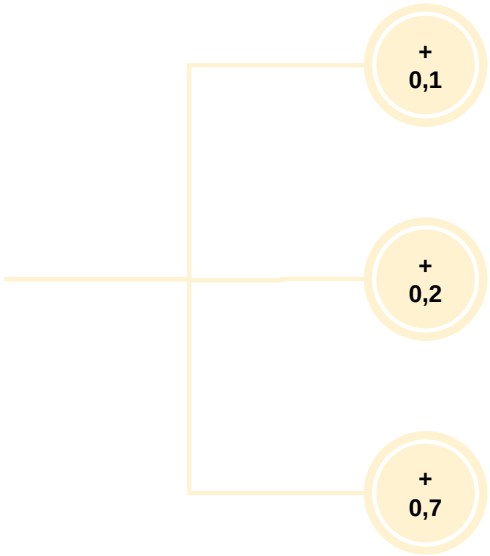
↓

03. Второй аксессуар
меньшей стоимостью, чем предыдущий

ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ПРЕДЛОЖЕНИЕ

Как рассчитывается коэффициент

расчет по формуле: **фикс-бонус за товар × скидка × множитель сделки**



Услуга

При наличии услуг (обработка воском и/или гравировка, премиальный брусок) к фиксированному бонусу за весь заказ **прибавляется 10% от суммы всех бонусов**

Аксессуар

При продаже аксессуара к фиксированному бонусу за весь заказ **прибавляется 20% от суммы всех бонусов**

Второй основной товар

При продаже 2ого, 3его и т.д. основного товара (второй нож/вторая сумка/вторая карта) к фиксированному бонусу за весь заказ **прибавляется 70% от суммы всех бонусов**

***** для повышающего коэффициента учитываются только платные услуги и товары (любая позиция «в подарок» или стоимостью 1 ₽ **не применяет** повышающий коэффициент)

***** при наличии двух и более позиций одной категории в заказе **коэффициенты не суммируются** (например, гравировка и обработка воском – коэффициент ко всему бонусу заказа + 10%, а не 20%)

ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ПРЕДЛОЖЕНИЕ

01

Второй нож:

«Кстати, сегодня у вас есть возможность забрать еще один мой нож, он уже готов - Лесной в комплекте с ножнами из натуральной бычьей кожи, по большой скидке.
Сталь идёт X50CRMOV15, отличная "рабочая лошадка"- влаги не боится, обух идёт 4 мм. Надёжный клинок который не боится даже самой грязной работы. Рукоять выполнена из кавказского ореха! Так он стоит 10 320 р., а вам сейчас отдам за 5 780 р. Оплатить можно будет при получении посылки.
Этот нож можете приберечь на подарок кому-то или для себя любимого. Добавим к заказу?»

02

Аксессуары:

Может доски на кухне хотите обновить ? Делаю их из дуба. Преимущества этой доски в вертикальном расположении волокон дерева, лезвие ножа проходит между волокон, при этом не тупится и не повреждает доску! Она прослужит вам долгие годы и точить ножи придётся гораздо реже!
Стоимость будет: 350х250 мм. - 6 900 руб, со скидкой - 4 140 руб. 300х200 мм. - 5 370 руб, со скидкой - 3 230 руб.
Оплатить так же можно при получении! Добавим к заказу?

03

Уходовые средства:

а для ухода за клинком я вам советую приобрести мою уникальную разработку с воском пчелиным.
С ним вы сможете вовремя обрабатывать клинок, избегать ржавчины и всегда будет блеск у ножа. Стоимость его 3000 , вам отдам со скидкой за 1050. Удобно, практично и надолго его хватит. Добавим?

ПОДЫТОГ

«Проверьте всё ли верно. В Вашем заказе будет:

НКВД со Звездой Черная с ножнами - 1 шт,
Нож Лесной рукоять кавказский орех
с ножнами - 1 шт,
Точилка для ножей оранж. - 1 шт,

Сумма Вашего заказа вместе с доставкой 21630 ₽.
Вы внесли предоплату 1500 ₽.
При получении надо оплатить 20130 ₽.

Доставка СДЭК Курьером
Получатель: Фамилия Имя Отчество
Номер телефона: 7 917 111 22 33

Адрес: Россия, Пермский Край, г. Пермь, ул. Ленина, д. 18, кв. 1

После отправки Вам придет сообщение с трек номером для отслеживания заказа.
В любом случае я на связи, если будут вопросы - пишите.

Буду ждать отзыв от вас!»

- ✓ отправляй в конце каждого диалога, который закончился продажей
- ✓ если есть ошибки или состав заказа изменился – отправь новый подытог **полностью**

01. УСТАНОВЛЕНИЕ КОНТАКТА

- приветствие
- нет ответа на вопрос цены

02. ВЫЯВЛЕНИЕ ПОТРЕБНОСТЕЙ

- открытый вопрос
- при необходимости - альтернативный

03. ПРЕЗЕНТАЦИЯ ПРОДУКТА

1. **см. на реф-метку**
2. **презентация с видео –** рассказать о товаре + видео
3. **оффер с ценой –** несколько фото + цена на каждый вариант

04. РАБОТА С ВОЗРАЖЕНИЯМИ

- уточнить сомнения
- показать ценность и ответить на вопросы
- предложить скидки и оплату частями

05. ОФОРМЛЕНИЕ И ОПЛАТА

- куда доставить
- кому доставить
- выставить счёт и дождаться оплаты

06. ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ПРЕДЛОЖЕНИЕ

- три предложения
- выгода при покупке сейчас
- оплата возможна при получении

07. ЗАВЕРШЕНИЕ СДЕЛКИ

- отправить подытог
- при необходимости – договориться о дате доплаты

ПРОДЁРГИВАНИЕ

Ненавязчивое напоминание о себе:

- ✓ продернуть в течение смены надо 3-4 раза, если до конца смены осталось менее трёх часов в этом случае 1-2 раза.
- ✓ читай диалог и подбирай продергивание по контексту

«Добрый вечер, Иван!
Продолжим диалог?»

«Жаль не отвечаете!
В чем дело?»

« Иван, работаем с Вами?»

«Добрый день!
Судя по всему у вас вчера времени не нашлось.
Сегодня продолжим диалог?»

«Обидно, что не отвечаете. Как сам с собой общаюсь. Хоть весточку черкните, что не так?»

ТРЕБОВАНИЯ К ДИАЛОГУ

Время на ответ на сообщение от клиента – 15 минут

Всегда ставим смайлы продаж в диалоге с клиентом

Заносить продажи сразу в RetailCRM

Каждое сообщение заканчивай вопросом

Всем клиентам, которые не дали ответ, либо не прочитали последнее сообщение, нужно написать не менее 3 раз за смену

Даже если есть прямой запрос “сколько стоит этот нож?” – необходимо провести по воронке

Нужно обязательно отвечать всем клиентам до 22:00 вашей смены

Открыл сообщение – **ответь клиенту!**

Работа с клиентом ведется **по скрипту и технике продаж!**

ВОПРОСЫ НА ЗАКРЕПЛЕНИЕ:

1. Как начнете диалог, если клиент спрашивает про цену?
2. Когда предлагать нож помощника?
3. Какие скидки есть?
4. Какие техники продаж мы используем для увеличения среднего чека?

ДОМАШНЕЕ ЗАДАНИЕ:

1. Написать по одной презентации с видео на каждую потребность (4 потребности = 4 разных ножа = 4 разных презентации):

   - ✓ я охотник
   - ✓ в подарок отцу, он военный пенсионер (нож нужен и для быта, и на природу)
   - ✓ люблю зимнюю рыбалку
   - ✓ нужен нож для разделки туш на ферме

2. Прописать по одной отработке на каждое возражение (3 возражения = 3 отработки):

   - ✓ да, оформляем этот нож, оплачу при получении
   - ✓ по ссылкам оплату не произвожу, мошенников много, честно, немного страшно. я тут живу недалеко, подъеду и наличкой отдам за нож
   - ✓ а вы не мошенник, чем докажете?