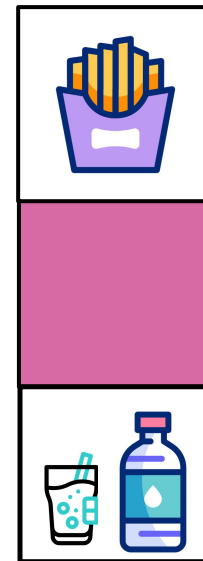
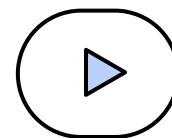


ПРОДАЖ

И

мова турботи



Якщо гість вже всередині — рішення “трохи більше” дається легко.



Найважче рішення
гість приймає
перед входом



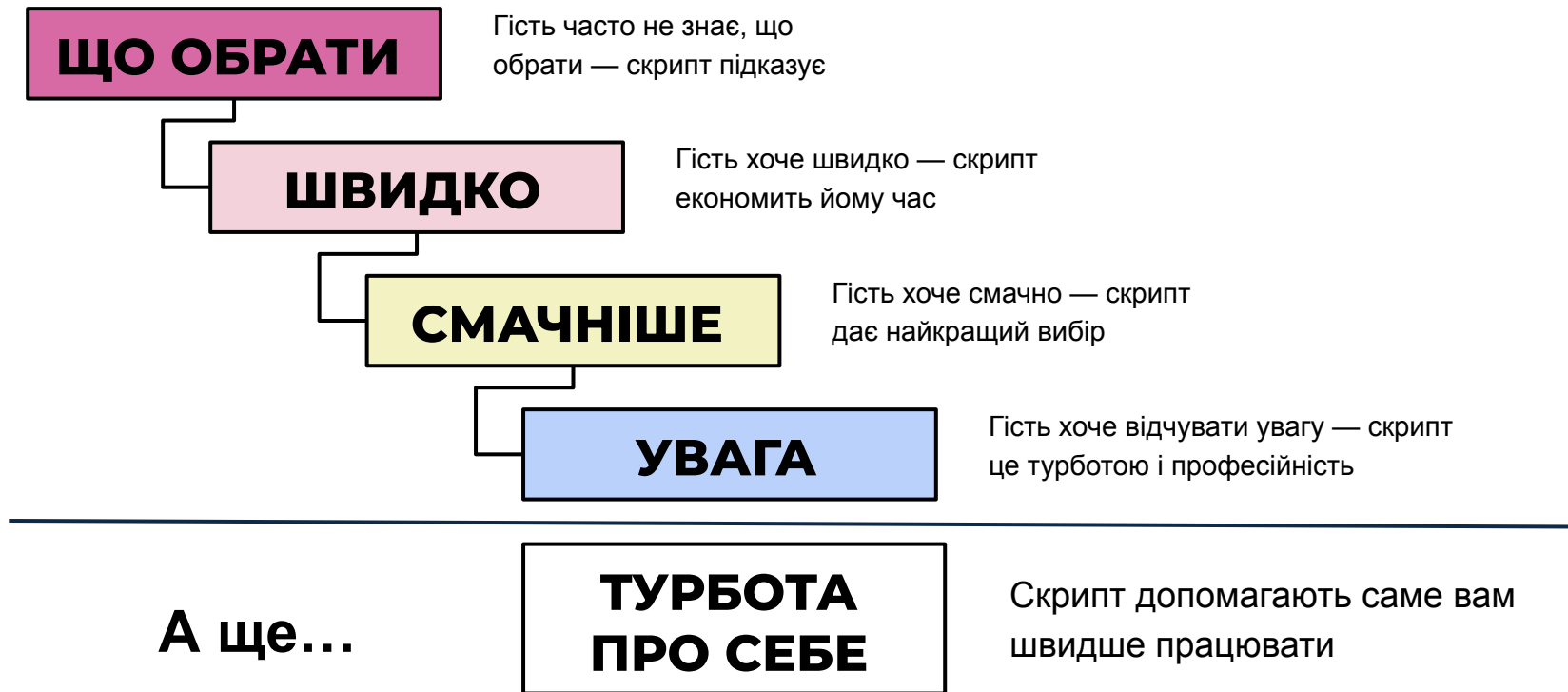
Коли гість уже зайшов —
він **готовий витратити**



Наше завдання — допомогти зробити вибір
кращим, а не переконувати зайти

**“зайти — не зайти” набагато сильніший, ніж
бар'єр “взяти більше чи менше”**

СКРИПТИ ПРОДАЖІВ = ТУРБОТА



ГІСТЬ ГОТОВИЙ ВИТРАТИТИ НА 10-30% БІЛЬШЕ

Невелика доплата =
відчутно кращий результат

01**02**

Рішення
імпульсивні

Професійна порада
сприймається як турбота

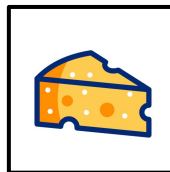
03**04**

Хоче швидко, смачно,
без роздумів

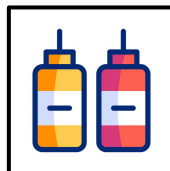
ЯК ЦЕ ПРАЦЮЄ

Готові рішення
“в тему”

Є вигода
«трохи дорожче —
значно
смачніше/більше»

**Додатковий інгредієнт у страву**

Сир в шаурму, гостру шаурму, подвійне м'ясо,
мікс наливки з сидром



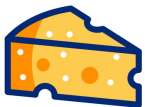
Додатковий соус/топінг до тих страв, де
це найбільш доречно

**Додаткова повноцінна страва або напій**

Комбо, напій до страв, а до напою - страви

**Збільшення порції**

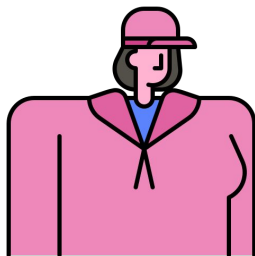
Шаурму авторську, пончики не 6, а 12, пляшка
замість порції сирду або наливки



СКРИПТ

Слова, які працюють





З подвійним м'ясом?

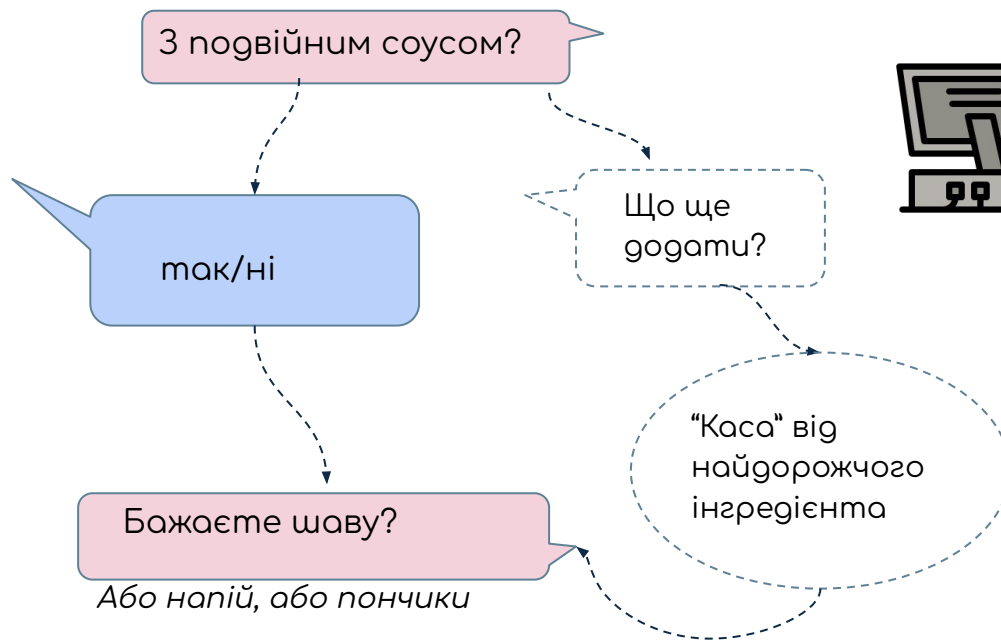
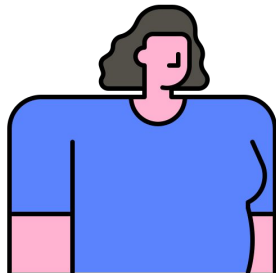
так/ні

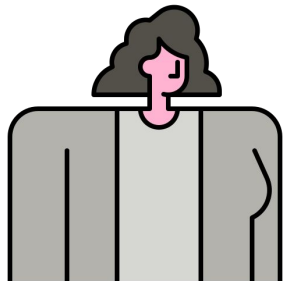
До болу - колу?

Що ще можна
додати?

"Каса" від
найдорожчого
інгредієнта







Вам 12?

“так” або “ні”

або

З подвійним топінгом?

З подвійною вишнею?

або

Заміксувати смаки?

“так” або “ні”

або

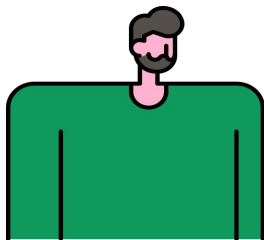
До пончиків лимонад?

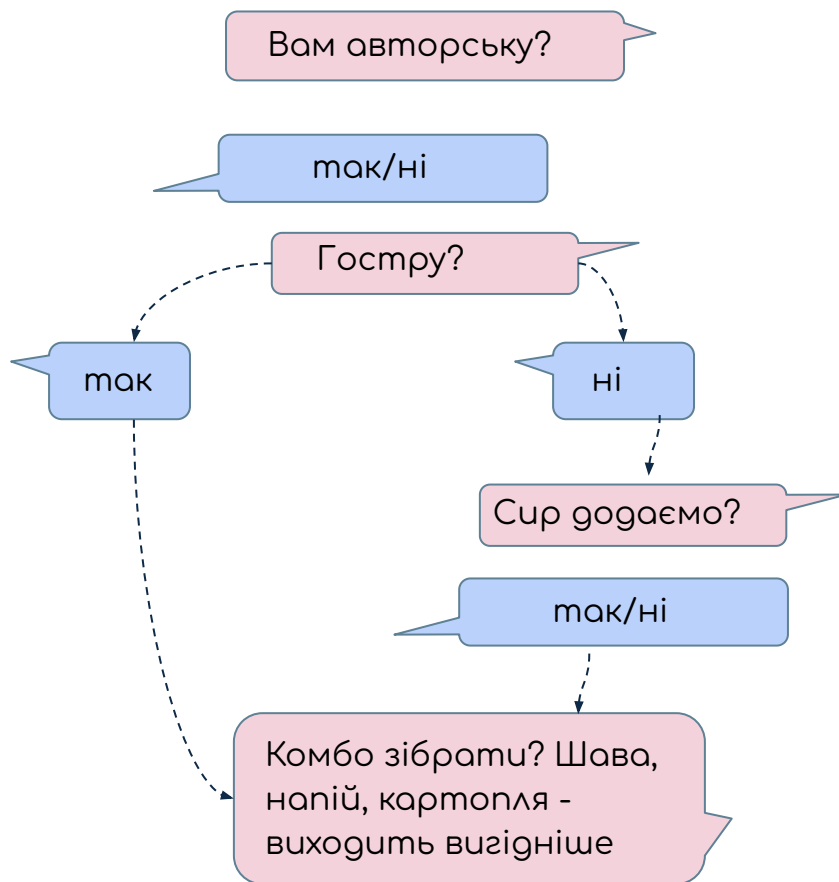
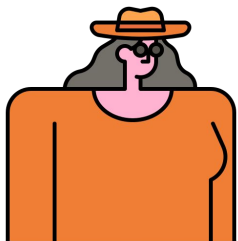
Пончики з чаєм?

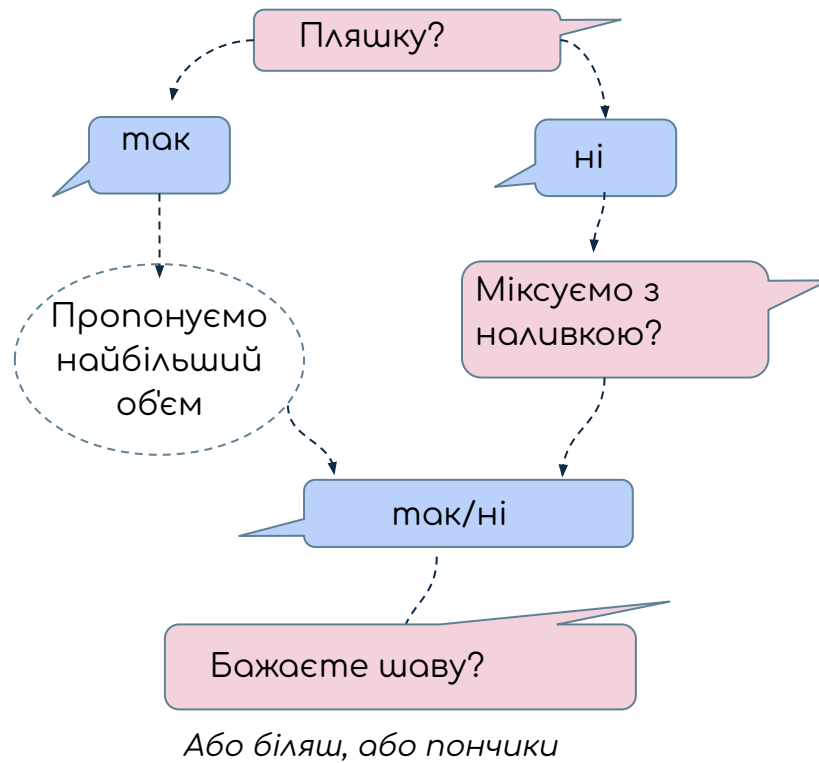
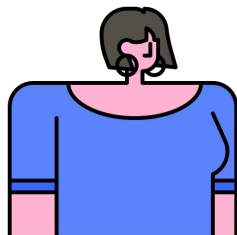


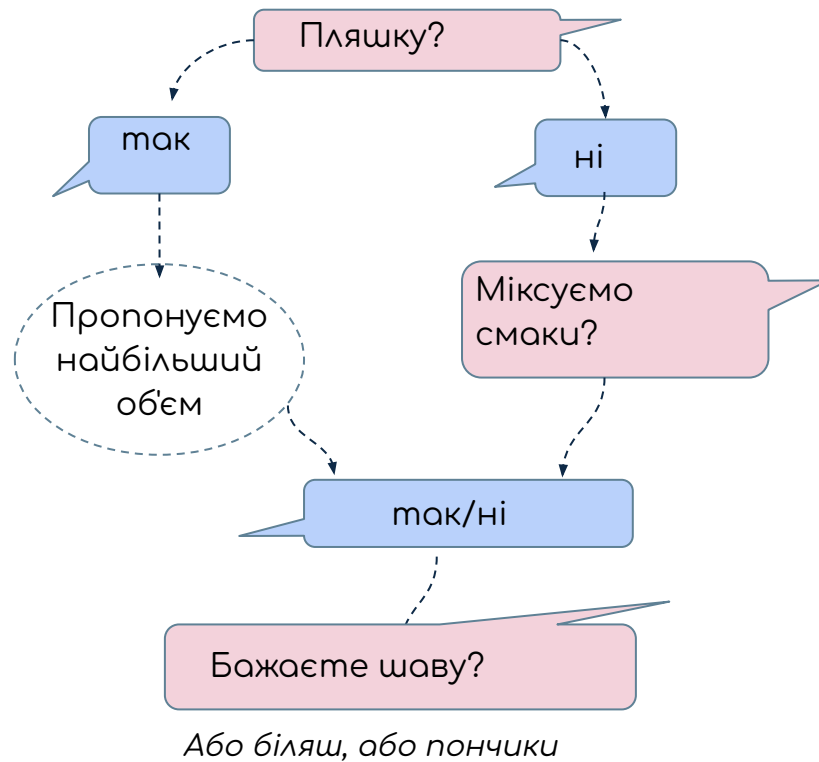
Для настрою сигр?

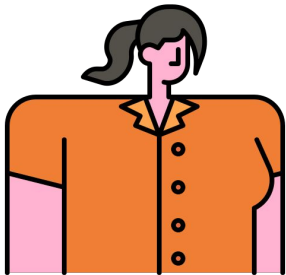
Якщо вечірній час, або вихідні, свята, чи компанія в гарному настрою, якій доречно запропонувати











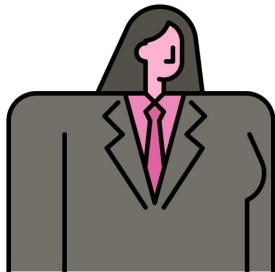
Вам 400 мл?

так/ні

Бажаєте шаву?

Або біляш, або пончики





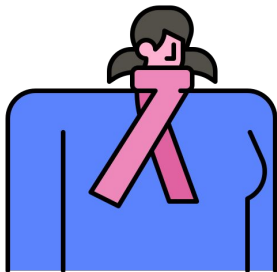
КАВА, ЧАЙ, ЛИМОНАД

Або просто напій

Бажаєте шаву?

Або біляш, або пончики





БІЛЯШ

До біляша бульйон?

*Або будь який напій: кова, чай,
лимонад, айран*

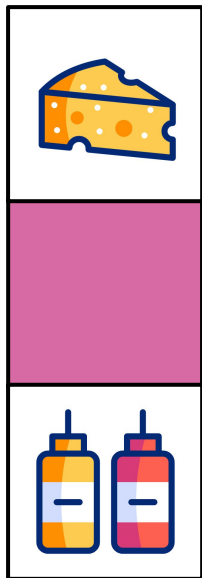




ПРОСТЕ ПРАВИЛО

**використовуй
скрипт під кожну
страву на протязі
всього замовлення**

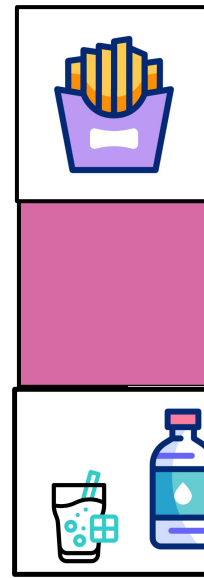
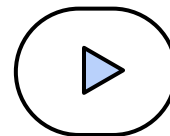


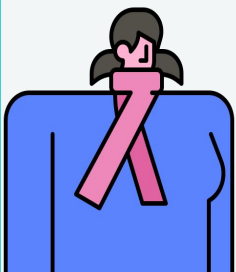


ПРИКЛАД

и

Практика без води





— Добрий день! Мені шаву і пончики.

— Ні, класичну.

— Ні.

— Мабуть, так

— Ні, 6.

— А це як?

— Ок, давайте.

— Так, давайте.

— Вам шаву авторську?

— Гостру?

— Суп годяємо?

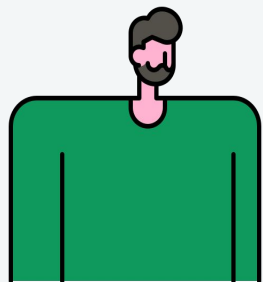
— Пончики — 12 штук?

— Хочете заміксувати топінгу?

— Візьміть і вишню, і карамель — дуууже надзвичайний смак.

— Лимонад до пончиків?





— Добрий день! Мені лимонад.

— Пончики до лимонаду?

— Так, давайте

— Вам 12 штук?

— Ні, 6

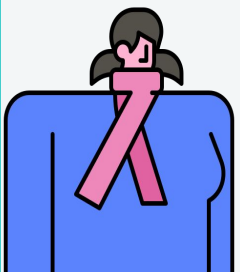
— Хочете заміксувати топінгу?

— А це як?

— Візьміть і вишню, і карамель — дуууже надзвичайний смак.

— Ок, давайте





— Добрий день! Мені пончики.

— Ні, 6.

— А це як?

— Візьміть і вишню, і карамель — дуууже надзвичайний смак.

— Ок, давайте.

— Так, давайте.

— Ще, мабуть, шаурму хочу перекусити.

— Ні, класичну.

— Ні.

— Гадаю, так.

— Вам 12 штук?

— Хочете заміксувати топінгу?

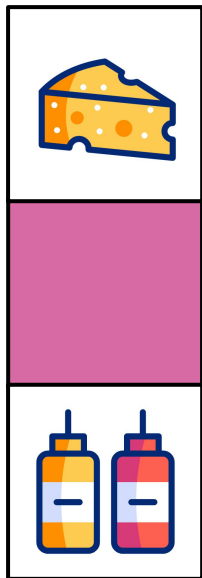
— Лимонад до пончиків?

— Вам авторську?

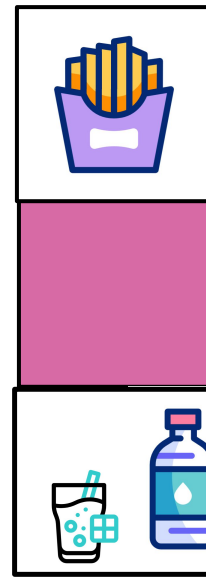
— Гостру?

— Суп годано?





ЧОГО НЕ
РОБИТИ



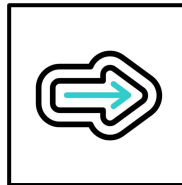
ПОМИЛКИ



РІШЕННЯ

**"Це все?"**

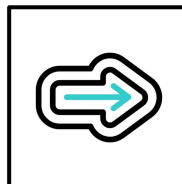
Навіть якщо це не все, таким питанням ми самі закінчили замовлення



- Сидр для настою?
- Шаву додому?
- Новий смак пробували?

**"Щось ще?"**

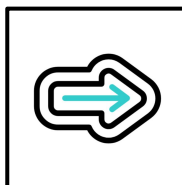
Не використовуємо, тому що ми допомагаємо визначитись, бо ніхто крім нас не знає краще меню



- Сидр для настою?
- Шаву додому?
- Новий смак пробували?

**"0,2 або 0,5 ?"**

Наші гості достойні більшого, смачнішого, кращого - дайте їм це відчутти. І якщо давати вибір - виберуть менше



- 0,5?
- Велику порцію?
- Пляшку?

ПОМИЛКИ

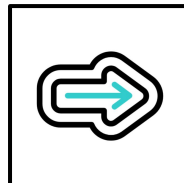


РІШЕННЯ



"Ось меню!" вказуючи жестом

Коли гість просить зорієнтувати,
він звертається про допомогу, а ми
це вміємо найкраще

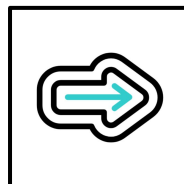


— Ми готуємо найкращу шаву в місті
— У нас замовляють шаурму
найчастіше
— Або скрипти в залежності від
контексту



"Не бажаєте пончики?" Або
"Може хочете пончики?"

Використовуючи **"не"** і **"може"** -
заздалегідь отримаєте
відповідь **"ні"**

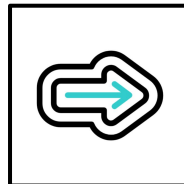


— Пробували наші пончики?
— Пончики з вишнею додаємо на
десерт?



У нас все смачно

- це звучить **"мені байдуже"**



— Гості обожнюють нашу шарму!
— Сьогодні казали біляши - просто
топ!
— Кажуть нова шаурма - найкраща
в місті!

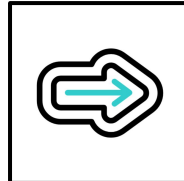
ПОМИЛКИ



РІШЕННЯ

**"Зараз нажаль на стопі"**

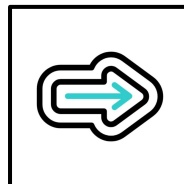
Про це не запитували, не треба акцентувати



— 3 гарячих є чудові фруктові чаї
— Пропоную лимонад

**"Нажаль айрану немає" і пауза**

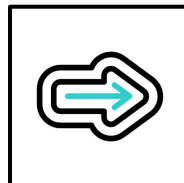
Без альтернативи ви перекладаєте на гостя свої проблеми



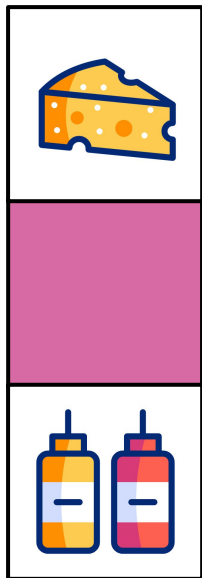
— Пропоную лимонад — він теж добре освіжає. Айран, закінчився
— Є чудовий фруктовий чай — він теж бадьорить! Кава сьогодні недоступна

**Паузи (мовчання) при замовлені**

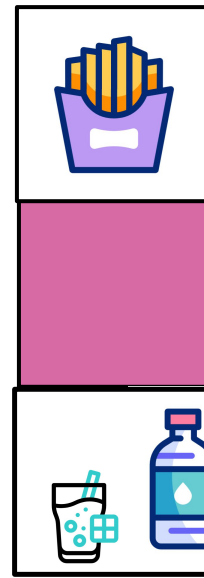
Не використовуємо, бо ніхто не орієнтується в меню краще вас, бо турбота про гостя - це головна наша мета



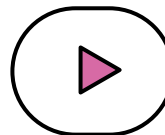
Використовувати скрипти



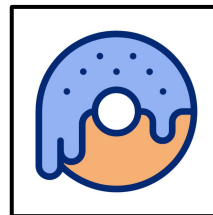
ПРОДАЖІ НА ВИХОДІ ТА ЯКОРІ НА ВЕРТАННЯ



ЧОМУ ЦЕ ПРАЦЮЄ



На виході гість уже задоволений → **менше опору**, легше погоджується



Остання фраза співробітника = **останнє враження** про заклад



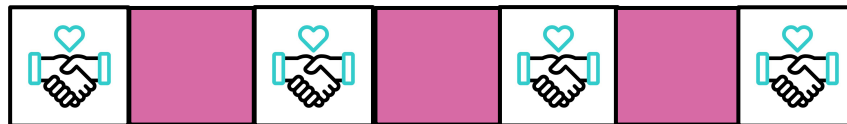
Людина часто бере ще щось «по дорозі» → **імпульсне рішення**



Саме в цей момент можна підштовхнути до **наступного візиту**

ГОЛОВНИЙ ПРИНЦИП:

Пропонуємо те, що
продовжить
задоволення гостя



— *Пляшечку сидру на вечір?*

— *Пончики з собою? Дуже заходять після 20:00*

— *Можу зібрати шаву з собою — щоб не готувати вдома*

— *До дороги візьмете каву?*

Це не нав'язування — це логічне доповнення до гарного досвіду.

Слухай, треба зайти ще раз

ЯКОРІ НА ПОВЕРНЕННЯ

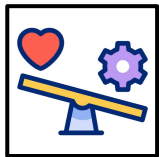
м'яко й природно



— Завітайте завтра —
спробуйте інший смак

— Поверніться на обід —
маємо класні комбо

— У нас скоро новинка —
приходьте спробувати



Мікропсихологія:

- Коли гість *чує запрошення*, він відчуває свою цінність.
- Навіть якщо не прийде завтра — в пам'яті лишається карта маршруту: "сюди повернутись можна".

ЧОГО НЕ РОБИТИ



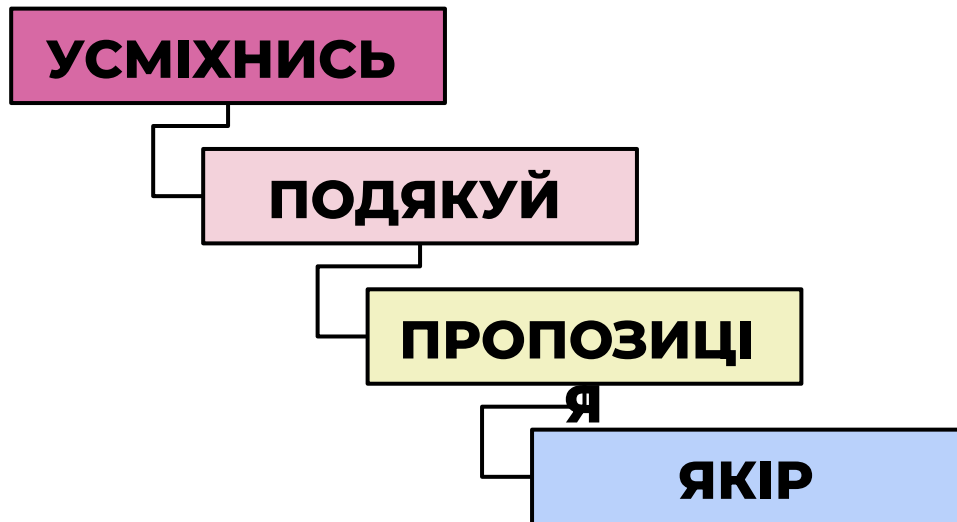
Одна пропозиція з меню за раз

Не звучати як продавець

Не казати монотонно «до побачення» — це
знецінює контакт

Не пропонувати «аби як»: або впевнено, або ніяк

ФОРМУЛА 5 СЕКУНД



Приклад:

“Дякуємо! Солодкі пончики з собою? І як будете в центрі — забігайте, у нас щодня щось смачненьке”



ПИТАННЯ ТА ВІДПОВІДІ

THANKS!