

SEKRETY SKUTECZNEJ KONSULTACJI W SALONIE BEAUTY & SPA

WKŁADASZ W SWOJĄ PRACĘ CAŁE SERCE, JEDNAK WCIAŻ NIE ZARABIASZ TYLE, ILE POWINNAŚ? WYDAJE CI SIĘ, ŻE ZNASZ NAJLEPSZE TRIKI SPRZEDAŻOWE, ALE KLIENTKI ODMAWIAJĄ CZĘŚCIEJ, NIŻ KUPUJĄ? STOSUJESZ TE SAME METODY I JEDNI ULEGAJĄ W KILKA CHWIL, A DO INNYCH NIE POTRAFISZ W OGÓLE DOTRZEĆ? CZAS TO ZMIENIĆ!

cz. I: kolory osobowości

JUSTYNA SĘKOWSKA

Trener i praktyk sprzedaży z 13-letnim doświadczeniem w branży beauty. Technik sprzedaży uczyła się od najlepszych, pracując zarówno dla małych butikowych salonów, jak i wielkich światowych korporacji (m.in. L'Oréal Polska). Wieloletnie doświadczenie pozwoliło jej opracować własne, autorskie szkolenie sprzedażowe, przeznaczone dla kosmetologów. www.justynasekowska.pl



Poznaj skuteczne i sprawdzone w wielu salonach kosmetycznych autorskie techniki sprzedaży i zacznij osiągać sukces! Poniżej przeczytasz o kroku pierwszym: rozpoznaniu koloru osobowości klientki.

5 tajemnic sprzedaży

W salonie kosmetycznym ważne są atmosfera, jakość usług oraz obsługi klienta. Dobrze widziane są jasne pomieszczenia, wygodne meble oraz wysokofunkcjonalne kosmetyki. Jednak nawet w pięciogwiazdkowych wnętrzach i ze świetną, wykształconą kadrą nie osiągniesz sukcesu, jeśli nie zaczniesz skutecznie docierać do klientek! Bez odpowiedniej wiedzy, przeszkolenia oraz poznania technik sprzedaży, nikt się o Tobie nie dowie, nie skorzysta z Twoich usług, nie poleci Cię innym lub chętnych będzie zbyt mało, by przełożyło się to na zadowalający dochód. Na szczęście rozwiązanie Twoich problemów jest na wyciągnię-

Cztery kolory odpowiadają czterem typom osobowości: **ekstrawertycy:** czerwony – choleryk żółty – sangwinik **introwertycy:** zielony – flegmatyk niebieski – melancholik

cie ręki! Od trzynastu lat pracuję w branży Beauty – zarówno dla małych firm, jak i światowych marek i korporacji. Widziałam już wiele przemian salonów kosmetycznych. Wiem, że zmiana sposobu komunikacji z klientkami jak nic innego wpływa zarówno na prestiż firmy, jak i jej zyski!

W pojawiającym się przez kolejne wydania „art of BEAUTY” cyklu „**Sekrety skutecznej konsultacji w salonie beauty & SPA**” opowiem o pięciu tajemnicach sprzedaży, których nie zdradzi Ci nikt inny! Jak stosować je w praktyce oraz w pełni wykorzystać własny potencjał lub rozwinąć możliwości zespołu, nauczę Ci więcej podczas naszych spotkań. Dzięki moim autorskim szkoleniom przeprowadzisz rewolucję w swoim sposobie myślenia oraz stosowanych dotychczas metodach sprzedaży, a inwestycja w wiedzę zwróci się z nawiązką w regularnym, wysokim przychodzie!

Wszystkie kolory osobowości

Pierwszym krokiem prowadzącym do udanej sprzedaży jest moment wejścia klientki do Twojego salonu. Właśnie teraz, po jej postawie, a później po sposobie modulacji głosu, gestykulacji, a nawet uśmiechu masz szansę rozpoznać jej typ osobowości! To wręcz niezbędne, by zbudować pozytywną relację i z sukcesem zamknąć sprzedaż – **każdy typ postawy wymaga bowiem innego traktowania.**

Na początku XX wieku Carl Gustav Jung wprowadził znane dziś powszechnie rozróżnienie dwóch najczęstszych postaw w populacji: **ekstrawersji i introwersji.** Wynikają one z wychowania, przeżytych doświadczeń, ale przede wszystkim – z biologii i sposobu funkcjonowania układu nerwowego. Każda z nich dzieli się na podgrupy – w pierwszej znaleźli się „**gorący**” **cholerycy i sangwinicy**, w drugiej „**zimni**” **melancholicy i flegmatycy.** Odpowiadają im cztery kolory, odpowiednio: **Czerwony, Żółty, Zielony i Niebieski.** Chociaż mało kto pasuje do któregoś typu w 100%, jeden z nich jest zawsze dominujący. Gdy właściwie go rozpoznasz, w mig dopasujesz ofertę pod klienta, pod jego konkretne potrzeby, nastawienie, czy usposobienie. Zauważysz że łatwiej będzie Ci z nim rozmawiać i przejdziesz przez kolejne kroki sprzedaży w optymalny dla niego sposób, a na końcu zamkniesz ją sukcesem!

Rozpoznaj Czerwonego, dostrój się do Żółtego

Pośród ekstrawertyków można rozróżnić kolor Czerwony (choleryków) i Żółty (sangwiników). Introwertyków natomiast określa

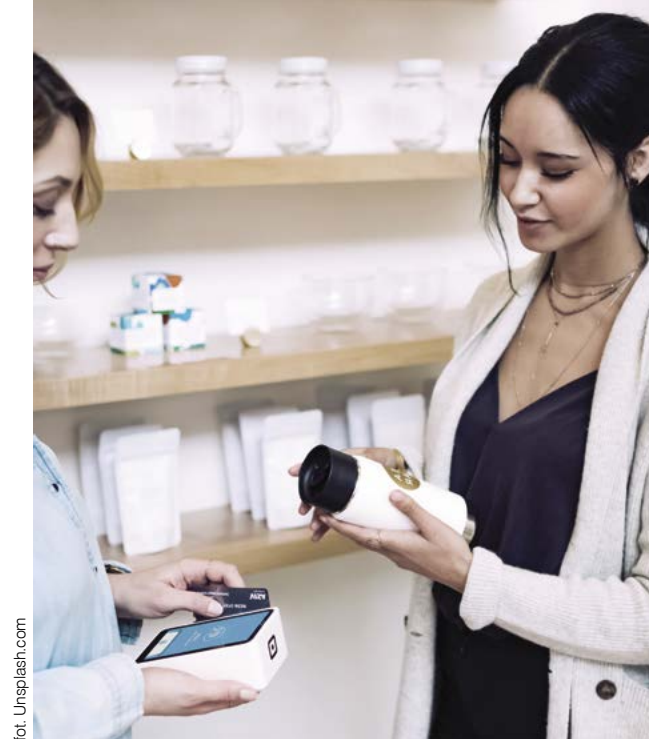


foto: Unsplash.com

się jako Zielonych (flegmatyków) i Niebieskich (melancholików). W przeciwieństwie do stanu konta czy statusu społecznego, kolor osobowości Twojej klientki w mig ocenisz po pierwszym wrażeniu! Kolory klientek które wchodzi do Twojego salonu:

Klientka Czerwona – cechy osobowości

1. Co ją wyróżnia?

Jest niezwykle pewna siebie. Zdradza ją wyprostowana postawa oraz – z reguły – brak uśmiechu. Cholerycy mówią szybko, głośno i na temat. Nie zagłębiają się w szczegóły, nie zadają zbyt wielu pytań, chętniej mówią niż słuchają. Lubią gestykulować, podkreślając najważniejsze elementy wypowiedzi. Taka klientka może sprawiać wrażenie despotki.

2. Jak skutecznie sprzedawać?

Zachowaj dystans, pełny szacunek i formalny styl wypowiedzi. Mów wyłącznie o konkretach, nie rób dygresji. Zaznaczaj najważniejsze kwestie na ulotce. Zaoferuj jej coś specjalnie dla niej – poleć jej ego zindywidualizowaną ofertą, która jest niedostępna dla innych.

3. Czego unikać?

Wystrzegaj się niedbałości, bylejałości. Nie przerywaj oraz nie próbuj dominować.

Klientka Żółta – cechy osobowości

1. Co ją wyróżnia?

Gdy sangwinik wchodzi do salonu, od razu zaraża wszystkich pozytywną energią. Jego postawa jest wyprostowana i rozluźniona, uśmiecha się do ucha do ucha. Taka klientka lubi mówić i słuchać swojego głosu. Barwnie gestykuluje, moduluje głos i opisowo opowiada. Poczucie humoru nigdy jej nie opuszcza. Równocześnie jest niedbała, zapominalska i spóźnialska.

2. Jak skutecznie sprzedawać?

Poświęć dużo czasu na rozmowę i zadawaj jak najwięcej pytań dotyczących jej osoby. Pozwól jej się rozwinąć. Mów o korzyściach, by pobudzić jej wyobraźnię. Włóż w rozmowę pozytywną energię, żartuj i dużo się uśmiechaj. Zaskocz ją kreatywnością, oryginalną ofertą salonu, lecz o jasnych zasadach realizacji!

3. Czego unikać?

Nie narzucaj sztywnych ram. Nie zasypuj jej technicznymi informacjami.

Klientka Zielona – cechy osobowości

1. Co ją wyróżnia?

Introwertycy nie są zbyt pewni siebie. Flegmatyk ma pochyloną postawę i ogranicza gesty do minimum. Emanuje wewnętrznym spokojem. Taka klientka nie lubi mówić, za to cierpliwie słucha. Gdy coś jej się nie spodoba, zachowa to dla siebie. Jest zawsze uprzejma, choć czasem widać w tym nieco fałszu.

2. Jak skutecznie sprzedawać?

Dopasuj swoje ruchy, ton głosu i atmosferę do niej. Mów ciszej, z dużą życzliwością, nie gestykuluj, zrezygnuj z nadmiaru bodźców. Trzymaj się głównego wątku, nie wypytuj za wiele. Zaoferuj to, co znane jest na rynku od lat i nie niesie za sobą żadnego ryzyka. Pozwól podjąć jej decyzję w domu, dając próbkę kosmetyku. Pomyśl również o programie lojalnościowym

3. Czego unikać?

Zrezygnuj z marketingowego slangu i fałszu w wypowiedzi. Nie pospieszaj jej i nie przekraczaj granic dystansu fizycznego.

Klientka Niebieska – cechy osobowości

1. Co ją wyróżnia?

Melancholik jest samotnikiem i indywidualistą. Nie lubi kontaktu z ludźmi, unika konfrontacji. Ma sztywną postawę i ogranicza gesty do niezbędnego minimum. Wypowiedzi tej klientki są precyzyjne i konkretne, chce szybko przejść do meritum. Nie potrafi również słuchać. Jest za to znakomitym obserwatorem, który w mig wyłapie wszystkie błędy i nieścisłości.

2. Jak skutecznie sprzedawać?

Melancholicy kochają dane. Mów więc o konkretnych wynikach, pokazuj składy kosmetyków, opowiedz o zbadanych efektach. Unikaj nawiązywania do emocji. Nie każ jej czekać i pokaż się z jak najlepszej strony. Skonstruuj dla niej w pełni poprawną ofertę – zarówno pod względem formy, jak i merytoryki.

3. Czego unikać?

Nie każ jej czekać, nie spóźniaj się. Zadbaj o to, by naokoło było czysto i perfekcyjnie.

Wykorzystaj swój kolor!

Pamiętaj również, że Twój kolor ma znaczenie. Każdy typ ma bowiem z dwoma innymi wspólne cechy, które pozwolą zbudować relację. Różni się jednak wszystkim od trzeciego – nie oznacza to jednak, że nie istnieje możliwość, by Żółty sprzedał coś Niebieskiemu, a Czerwony Zielonemu i odwrotnie!

Niezależnie, czy jesteś Czerwona, Żółta, Zielona, czy Niebieska, **możesz wykorzystać swoje cechy w komunikacji z innymi kolorami.** Podczas moich szkoleń dowiesz się, który typ postaw jest Ci najbliższy oraz jakie cechy „wyciszyć”, a na jakich się oprzeć, aby dogadać się z każdą klientką. Razem z zastosowaniem kolejnych kroków skutecznej sprzedaży, z pewnością zwiększysz swoje dochody!

Pierwszy krok udanej konsultacji

Dochodowa transakcja może rozpocząć się (lub zakończyć) w ciągu pierwszej minuty pobytu klientki w salonie. Szybkie rozpoznanie jej typu osobowości oraz nawiązanie z nią „nici porozumienia” pozwoli Ci tak poprowadzić rozmowę, by usłyszeć wyczekiwane „Dobrze, to poproszę!”.

Im więcej udanych konwersacji, tym więcej radości da Ci praca, a życie szybko zmieni się na lepsze. Jeśli to Twoje marzenia, poznaj wszystkie techniki sprzedaży na moich szkoleniach, zanim zrobi to konkurencja – i ciesz się zwiększonymi zyskami już teraz!