

Продажа рюкзака
Модель консультации**1. Определение требований клиента**

Для чего он собирается его использовать?

Где и когда он планирует им пользоваться?

Умение понять требования клиента к товару зависит от способности продавца в непринужденном разговоре задавать конкретные вопросы. Только определив, какой рюкзак необходим клиенту, можно планировать ход дальнейшей консультации.

Практический совет: Определите пожелания клиента, задавая «открытые» вопросы. Клиент должен ответить на эти вопросы сам. Он не должен ограничиться ответом «да» или «нет». Тем самым он предоставит вам дополнительную информацию о своих пожеланиях. Это поможет вам перевести разговор в нужное русло, учитывая требования клиента. Вы от этого только выиграете.

2. Типы рюкзаков

Существуют следующие типы рюкзаков:

2.1. Городские рюкзаки (используются для работы, школы, шопинга и т.д.):

Система подвески играет здесь второстепенную роль. Основными критериями выбора такого рюкзака являются детали экипировки, удобство и внешний вид.

2.2. Спортивные рюкзаки (для туризма, спорта, велоспорта и т.д.):

Для этого типа рюкзаков система подвески играет важную роль, такие рюкзаки годятся для транспортировки груза от 3 до 10 кг. Рюкзаки с подкладкой из сетки гарантируют эффективную вентиляцию и рекомендованы, прежде всего, для пешего туризма (например, рюкзаки Tatonka с системой спин X Vent Vario, X Vent Zero).

Для большей мобильности и возможности изменять нагрузку рюкзака (например, при горном велоспорте) мы рекомендуем систему подвески, которая удерживает вес плотно у спины, вентиляция при этом уменьшается, но все же остается хорошей. Груз прочно закреплен на спине (например, рюкзак с подвеской Tatonka Comfort Back).

Опыт показывает, что система подвески, наличие специального оборудования и внешний вид также важны для данного типа рюкзаков.

2.3. Рюкзаки для альпинизма:

Главной характеристикой данного рюкзака является легкость и гибкая система подвески (например, у рюкзаков Tatonka со спиной X Lite Vario). Данная система подвески переносит нагрузку (допустимая нагрузка рюкзака 10-15 кг) на набедренный пояс. Кроме того, специальные детали снаряжения очень важны: скалолазам нужны такие рюкзаки, которые снабжены удобными стропами и крепежами. А энтузиастов зимних видов спорта заинтересуют такие опции, как крепления для лыж, специальные карманы для датчиков по определению опасности возникновения лавин, карманы для лопаты или шлема. В эту категорию также входят специальные рюкзаки для истинных путешественников. Удобная система подвески, простота в использовании, легкость – вот ключевые моменты данного типа рюкзаков.

2.4. Треккинговые рюкзаки:

Эти рюкзаки созданы специально для переноски грузов от 15 до 25 кг или больше. Поэтому действие системы подвески и индивидуальный подход к требованиям покупателя должны быть главными факторами в выборе рюкзака такого типа. Внешний вид и дополнительные опции здесь вторичны.

Как правило, система подвески походного рюкзака должна переносить нагрузку с плеч на бедра, тем самым ослабляя нагрузку на спину. Основным элементом выступает набедренный пояс. Если он довольно плотно затянут, он будет хорошо переносить нагрузку с плеч на бедра, а при ходьбе он естественным образом подстроится к особенностям тела. Эти новейшие системы подвесок способны невозможное сделать возможным. Они совмещают в себе и жесткость, и гибкость (например, Tatonka V2 system и Tatonka X1 system).

Для опытного продавца не составит труда подобрать рюкзак в соответствии с длиной спины клиента. В идеале необходимо подобрать не менее трех различных моделей. После этого клиент может протестировать рюкзаки в нагруженном виде.

Практический совет:

Перед тестированием на тяжесть, проследите, чтобы нагрузка была правильно распределена между плечевыми и поясным ремнями.

- а) Поместите тяжелые предметы ближе к спине
- б) Поместите спальный мешок в нижний отдел рюкзака

3. Модель консультации по подбору походного рюкзака

Консультация по подбору именно походного рюкзака наиболее тщательно разработана, нежели по другим типам рюкзаков. Поэтому описание проведения данной консультации доказало свою успешность на практике.

Во время подборки моделей продавец-консультант кратко объясняет основную конструкцию рюкзака (нижнее отделение, главное отделение, клапан-крышка), различные аксессуары и основную структуру системы подвески и ее задачи. Все это относится ко всем рюкзакам и не требует дополнительных объяснений для каждой конкретной модели. При проверке транспортировки продавец регулирует все ремни рюкзака, они должны быть как следует натянуты, но не давить. Затем рюкзак нужно нагрузить и надеть. Продавец сначала показывает это на себе.

Практический совет: Доходчиво объясните клиенту, что даже самый лучший в мире рюкзак не способен значительно уменьшить нагрузку в 20 кг. Многие покупатели бывают шокированы, когда они в первый раз меряют нагруженный рюкзак. Объясните ему, что «это вес груза, а не рюкзака!» Если понадобится наденьте на клиента сначала пустой рюкзак. Очень хорошо иметь в магазине рюкзак старой конструкции с тем же весом. При тестах обоих рюкзаков у клиента исчезают все вопросы, почему новые рюкзаки дороже.

Следующим важным моментом является загрузка рюкзака, правильная регулировка строп и набедренного пояса. Правильная регулировка строп позволит лучше транспортировать груз. Набедренный пояс лучше всего разместить в центре тазобедренной кости. Небольшие его отклонения вправо или влево могут произойти при ходьбе. Набедренный пояс должен быть плотно зафиксирован.

Практический совет: Позвольте клиенту самому опробовать рюкзак, снять, надеть, затянуть все стропы. Используйте для этого зеркало. Если поблизости нет зеркала, будьте сами наглядным примером, покажите все на себе, пусть он подражает вашим действиям.

Затем отрегулируйте плечевые лямки. Они позволяют распределить нагрузку так, чтобы ее можно было легко контролировать (важный момент: не затягивайте плечевые лямки слишком сильно; они не должны ограничивать свободу движения рук). Только после полной регулировки лямок их затягивают. Клиент заметит возникшую легкость в плечах и в управлении грузом при боковых движениях.

Практический совет: Спросите клиента, как он себя чувствует, когда лямки подтянуты. Проверьте всё, объясните еще раз, как что регулируется!

Наконец набедренный пояс туго затянут, а функции грудной стяжки доходчиво изложены.

Шаг 1

Надеваем рюкзак

Ослабьте плечевые лямки и поставьте рюкзак на левое бедро, удерживая его с помощью петли у крышки рюкзака. Просуньте руки в лямки по очереди.

Шаг 2

Фиксация набедренного пояса

Перед тем как затягивать плечевые лямки, всегда регулируйте набедренный пояс: центр пояса должен располагаться непосредственно на косточках бедер.

Шаг 3

Плечевые лямки

После того, как отрегулирована длина лямок, можно их затягивать.

Шаг 4

Ремень, регулирующий прилегание рюкзака в области плеч

Разместите ремень напротив ключицы и зафиксируйте под углом 20-50°.

Шаг 5

Грудная стяжка

Повышает свободу в движениях, стабилизирует систему подвески и защищает от усталости.

Шаг 6

Боковая стяжка

Контролирует нагрузку с боков.

Практический совет: Предложите клиенту поэкспериментировать с рюкзаком. Во время похода люди начинают «играть» со стяжками, пытаясь избежать односторонней нагрузки и оптимизировать переноску в зависимости от местности (например, при восхождении ослаблять нагрузку на плечах, а при спуске, наоборот, затягивать).

Как правило, систему подвески нужно регулировать под длину спины клиента. Почти все системы подвесок, представленные на рынке, уже отрегулированы по длине спины. Однако этот момент является одним из самых трудных во время консультации. Он требует практических знаний и умений в регулировке механизмов подгонки размеров рюкзака к спине человека.

Как правильно подогнать систему регулировки спины Tatonka

Мы можем усовершенствовать все, что нам нужно: если рюкзак не сидит на спине должным образом, он не в состоянии продемонстрировать все свои достоинства. Поэтому системы подвески Tatonka оснащены специальной системой регулировки спины, которая позволяет отрегулировать рюкзак по длине вашей спины.

При подборке рюкзака выберите тот, размер которого примерно соответствует длине вашей спины: S – для маленькой спины, M – для средней, L – для большой спины, XL – для очень большой спины.

Шаг 1: Проденьте нижний конец стяжки за соответствующую вашему размеру ячейку.

Шаг 2: Затем просуньте верхний конец стяжки через две ячейки вверх.

Шаг 3: Объедините оба конца стяжки в центральной ячейке – сначала нижний, затем верхний.

Наденьте рюкзак. Удобно ли вам в нем? Даже если рюкзак хорошо сидит, не торопитесь с выводами, протестируйте его. Нагрузка в 20 кг покажет разницу. Нагрузите рюкзак и пройдитесь в нем, прочувствуйте, удобно ли вам в нем. Все ли в порядке? Если нет, измените регулировку.



СНАРЯЖЕНИЕ ДЛЯ СЧАСТЛИВОЙ ЖИЗНИ

«СТАРТ-1»
115193 Москва,
ул. Сайкина, 1/2

Тел.: +7 (495) 740-04-38
+7 (495) 679-81-87
+7 (495) 679-81-85

www.start1.ru
info@start1.ru

Основным правилом является то, чтобы плечевая опора в рюкзаке начиналась у седьмого шейного позвонка, если при этом набедренный пояс будет правильно зафиксирован. Стяжка, контролирующая плотность прилегания рюкзака, должна находиться на уровне ключиц. Сами лямки рюкзака должны идти от плеч к низу спины под углом в 20-50 градусов. Клиент может обеспокоиться всей сложностью регулировки, но вы должны объяснить ему необходимость регулировки рюкзака по длине его спины.

Практический совет: Во время консультации подталкивайте клиента к участию в подборке и тестировании рюкзака (если необходимо, задавайте дополнительные вопросы!). Это увеличит его доверие к вам при принятии решения о покупке того или иного рюкзака.

Незаметно наблюдайте за поведением покупателя: поза тела и выражение лица часто могут сказать больше, чем его слова. Поинтересуйтесь, какое впечатление у него сложилось о рюкзаке при ношении. Только клиент может определить, в каком рюкзаке ему удобно, а в каком нет. Если вы заметили его положительную реакцию на определенную модель рюкзака, уверьте его в правильном выборе. Не бойтесь давать рекомендации и советы.

Именно этого и ждет покупатель. Вы же эксперт. Именно поэтому покупатель пришел к вам, а не стал заказывать рюкзак в интернет-магазине.

Развейте все сомнения покупателя, расскажите об особенностях выбранной модели (о материале, дополнительных опциях и т.д.), расскажите о ваших предпочтениях по брендам. После проведения убедительной и продуманной консультации вы легко сможете продать товар.

Практический совет: Создайте приятное впечатление после совершения продажи: сообщите о послепродажном сервисе!

4. Повторение - мать учения.

Берите уроки у опытных сотрудников, участвуйте в тренингах, снизьте к минимуму неуверенность в своих действиях во время консультации покупателей. Знайте, довольные клиенты – это лучшее подтверждение успешности вашего бизнеса!

Удачных продаж!
Команда Tatonka