

Основные положения TOTAL плана

TOTAL план – это ежедневный план работы, который позволяет:

1. Легко и эффективно назначать встречи.
2. Получать легко большое количество рекомендаций.
3. Увеличить объемы продаж продукции.
4. Привлечь партнеров в первую линию.
5. Легко и эффективно обучать новых партнеров.

И все это одновременно!

ВНИМАНИЕ!

В этой брошюре приведены тексты назначения и проведения встреч, которые были составлены успешными партнерами компании, основанные на личном опыте. Для успешной работы по TOTAL плану **необходимо просто точно придерживаться выученных наизусть текстов и принципов, изложенных в этой брошюре!**

Соблюдение этих текстов и принципов приобретает еще большую важность для дубликации, то есть повторения ваших действий новыми дистрибьюторами – что является главным ключом к богатству. Мы настоятельно рекомендуем вам записывать свои разговоры по телефону и встречи на диктофон, и сравнивать их с текстом брошюры. Это поможет Вам быстро находить и исправлять свои ошибки. Кроме того, при необходимости, вы можете дать прослушать запись своему наставнику для выявления ошибок.

Преимущества TOTAL плана.

1. Работа по построению первых линий вашей структуры, а также продажа продукции происходит через круги знакомых (теплый рынок), что во много раз эффективнее, так как в работе со знакомыми 80% успеха зависит от степени доверия к вам.
2. Вы не тратите деньги и время на рекламные компании.

3. Вы сами выбираете с кем и когда назначать и проводить встречи, а также легко регулируете количество и интенсивность проводимых встреч.
4. Работать по этому плану просто, а это значит, что его может освоить каждый новичок в вашей команде.
5. Дистрибьютора, работающего по этому плану, не ждет разочарование от «неудачно» проведенных встреч. Практически все встречи заканчиваются успешно, как минимум получением рекомендаций и списка знакомых, то есть каждая ваша встреча имеет продолжение.
6. С первых дней TOTAL план позволяет войти новому консультанту в систему бизнеса по четко отработанной схеме и не терять время на поиски различных методов работы, что может привести его к разочарованию и уходу из бизнеса.
7. Встреча изначально никого не напрягает и позволяет избежать неприятного ощущения, что кто-то кому-то что-то пытается продать или «впарить».

Оптимальный темп работы.

40 первичных встреч ТВ месяц или 10 первичных встреч в неделю или 2 первичные встречи в день

Первичная встреча – это

- Когда вы сами идете на встречу за получением отзыва по своему кругу знакомых или по рекомендации;
- Когда вы сами идете на встречу за получением отзыва с новыми партнерами по его списку знакомых.

Если вы пришли на встречу, на которой появились еще желающие написать отзыв, то считается, что прошла всего одна встреча!

К кому и как обратиться, что бы начать действовать?

Первое, что надо сделать! Составить список знакомых 50 – 100 человек!

- Родственники
- Близкие друзья
- Знакомые
- Соседи
- Настоящие и бывшие клиенты
- Были на презентации по бизнесу или продукту
- Незнакомые люди (холодные контакты)

Главная идея TOTAL плана – это не работа с косметикой, а формальная причина легко попасть к большому количеству людей домой и рассказать о бизнесе!

Оценка итогов встречи.

Не смогли взять рекомендации, нет продаж, бизнес не интересен	Нет проблем
Не смогли взять рекомендации, бизнес не интересен, но была продажа	Хорошо
Взяли рекомендации, нет продаж, бизнес не интересен	Хорошо
Взяли рекомендации, и состоялась продажа	Отлично
Взяли рекомендации и подключили партнера	Отлично
Взяли рекомендации, продали продукт, подключили партнера	Великолепно

Первая часть - назначение встречи

Текст №1 Базовый текст звонка по телефону, по рекомендациям.

Добрый день __ **имя человека** __. Мое имя _____. Звоню по рекомендации вашей знакомой/сестры/подруги/родственницы __ **имя человека** __. Вам удобно сейчас разговаривать?

- Если нет. Договоритесь о дне и конкретном времени следующего звонка.
- Если да, то...

__ **имя человека** __, дело в том, что мне необходимо собрать более 100 отзывов о косметической продукции по уходу за кожей рук и лица. Я был в гостях у __ **имя рекомендателя** __, она (он) попробовала косметику, ей (ему) все понравилось и она (он) порекомендовала вас как человека, который тоже может высказать свое мнение. Если вас это не затруднит, я принесу косметику к вам домой, вы ее бесплатно попробуете и просто заполните бланк отзыва, что вам больше понравилось, а что меньше. Это займет примерно 40 минут. Вы могли бы мне помочь написать такой отзыв? Когда вам удобно, что бы я к вам приехал?

Возможные возражения, вопросы.

1. **А что это за косметика?** – Это новая косметика из Германии компании LR. Я дам вам попробовать несколько средств, мне очень важно ваше мнение о новом продукте.
2. **Я ничего не буду покупать!** - __ **имя человека** __, наша встреча не связана с продажей. Она вас ни к чему не обязывает, мне лишь важно ваше мнение о нашей косметике для более полной картины исследования.
3. **Я пользуюсь другой косметикой.** - __ **имя человека** __, это очень хорошо, что вы пользуетесь другой косметикой, которая вам нравится, тем более мне интересна ваша оценка, поскольку вам будет, с чем сравнить.
4. **Хорошо, приезжайте ко мне на работу.** – (нам лучше всего провести встречу у человека дома, поэтому пробуем сказать следующее) – Дело в том, что наряду с другими компонентами я дам

вам попробовать тоник для лица и увлажняющую маску, которая смывается водой. У вас есть на работе место, где это возможно сделать?

Кроме того, нам необходимо, что бы нас никто не отвлекала в течение 40 минут. У нас это получится?

Если ответ «ДА» - назначайте встречу, если «НЕТ», договоритесь о встрече дома.

Текст №2 Звонок друзьям и знакомым.

__ **имя человека** __ привет. Это __ **ваше имя** __ у тебя есть минута? __ **имя человека** __, ты не мог бы мне помочь? Дело в том, что мне надо собрать 100 отзывов о косметике по уходу за кожей. Я принесу косметику тебе домой, ты бесплатно ее попробуешь и просто отметишь в специальном бланке, что больше понравилось, а что меньше. Это займет примерно 40 минут. Ты можешь мне помочь написать такой отзыв? Когда будет удобно, что бы я к тебе подъехал?

Текст №3 Обращение к незнакомым людям на улице.

Здравствуйте! У вас есть минута? Дело в том, что мы проводим маркетинговые исследования и мне надо собрать 100 отзывов о косметике по уходу за кожей. Я принесу косметику к вам домой, вы ее бесплатно попробуете и просто отметите в специальном бланке, что больше понравилось, а что меньше. Это займет примерно 40 минут. Вы можете мне помочь написать такой отзыв?

- **Если ответ «ДА»**

Хорошо. По какому телефону я могу с вами связаться? (Если разговор проходит по телефону, то сразу договариваемся о месте и времени встречи!)

Достаточно собрать один раз 10 – 20 телефонов по рекомендациям, а затем после проведения этих встреч у вас будет очень много рекомендаций и вам больше не придется обращаться к незнакомым людям!

Вторая часть – взятие рекомендаций

Что необходимо иметь с собой на встрече?

1. Набор косметических продуктов для проведения встречи из бланка для отзыва.
2. Бланки для написания отзыва и рекомендаций.
3. Аксессуары: ватные диски, зеркало, косметические палочки.
4. Каталог продукции (подписанный).
5. Бизнес – пакет (презентация компании, брошюра по Алоэ Вера, бланк первого заказа, билеты на событие в вашем городе).

Важные рекомендации.

- ❖ Если обстановка напряжена или клиент торопится – лучше перенесите встречу на другой день.
- ❖ Если клиент согласился с вами встретится на своей работе и на месте вы пришли к выводу, что ситуация для проведения сеанса не самая благоприятная, то есть постоянно отвлекают и прочее, то договоритесь на встречу у клиента дома, либо на работе но в удобное время в более подходящей обстановке. То же самое можно предложить всем его коллегам, обменявшись с ними телефонами, и позже созвонившись с каждым отдельно!
- ❖ Клиент должен наносить косметические продукты самостоятельно, для этого есть ряд причин:
 - Только дипломированный специалист-косметолог имеет право работать с лицом клиента;
 - Это не дублируемо для многих партнеров (особенно мужчин);
 - Далеко не все клиенты хотят, что бы неизвестный человек прикасался к их лицу;
 - Когда клиент самостоятельно наносит средства себе на лицо и руки, он уже автоматически знает, как пользоваться продуктом, что впоследствии, облегчает продажу.
 - **Избегайте в процессе пробы продукции любых рекламных фраз и выражений.**
 - **Не высказывайте ни в коем случае свой личный отзыв о продукте. Это может привести к тому, что клиент не даст вам рекомендации, потому, что не захочет портить отношения со**

своими друзьями и знакомыми, и не отправит к ним человека, который придет что-то им продавать! ПОМНИТЕ! Вы пришли узнать его мнение, а не высказывать свое! У клиента не должно создаваться впечатление, что вы пытаетесь ему что-то продать!

- Проводите встречу так, как будто вы проводите идеальную демонстрацию встречи дл своего нового партнера, то есть вы сразу показываете человеку идеальную модель бизнеса, которую он будет примерять на себя, если примет решение стартовать в бизнесе.
- Не затягивайте встречу!
- Если вас во время тестирования косметических средств перебивают вопросами типа:
- А сколько это стоит? И так далее. Вы тактично и вежливо говорите: « __ имя человека __, когда мы с вами заполним отзыв, я с удовольствием отвечу на ваши вопросы». **Ни в коем случае не втягивайтесь в продажу продукции до тех пор, пока вам не дадут рекомендации!!!**
- Если вы пришли к близкой подруге или другу, где просто неудобно не посидеть, не поговорить за чаем, то сначала проведите TOTAL план, и затем уже, можете посидеть и попить чайку, поблагодарив себя за проделанную работу.
- Лучше всего проводить встречу дома, а не на работе. Люди в большинстве случаев на рабочем месте в коллективе психологически закрыты и боятся чужого мнения, поэтому предложение по здоровью или бизнесу могут легко проигнорировать, даже если их это интересует. Дома люди гораздо более открыты и с ними можно разговаривать, более искренне. На работе же, люди часто отвлекаются и не могут сфокусировать свое внимание на вашем предложении.
- Не напрягайтесь и не напрягайте людей!

ВСТРЕЧА

__ имя человека __, где мы можем расположиться? Нам нужен стол, два стула, хорошее освещение и желательно, что бы нас никто не отвлекал минут 40. Очень вежливо и тактично попросите выключить телевизор и устранить прочие отвлекающие моменты.

Выясните, какой косметикой пользуется человек. Задайте ему вопрос: «Скажите, пожалуйста, какой косметикой вы пользуетесь сейчас?»

Спросите человека, какой у него тип кожи, сухой, жирный или смешанный? Достаньте анкету и аксессуары, косметические средства.

Дайте немного информации о косметических средствах непосредственно перед тестированием.

Начинайте с рук, после чего переходите к косметике для лица.

- ❖ Первым делом, используем **Алоэ Вера Крем мыло**, моем руки и умываем лицо.
- ❖ После чего, наносим небольшое количество **Алоэ Вера Скраб** на руки и втираем, удаляя тем самым верхний слой старой кожи.
- ❖ После того, как человек смоев водой **Алоэ Вера Скраб** с рук, наносим **Алоэ Вера крем для рук** или **Алоэ Вера крем с прополисом**.

Далее, переходим к очистке лица.

- ❖ Первый компонент – это очиститель, **Алоэ Вера Очищающее молочко**. Выдавить немного на ладонь клиента и попросить его равномерно нанести на лицо и область декольте. Через несколько минут необходимо смыть теплой водой или ватными дисками.
- ❖ Далее необходимо использовать, **Алоэ Вера Тоник**, нанесите небольшое количество Тоника на ватный диск в руках клиента и попросите его протереть область лица и декольте.
Не забудьте спросить человека об его ощущениях. Попросите описать испытываемые ощущения на коже.
- ❖ Третий компонент – **Алоэ Вера Увлажняющая маска** – выдавите небольшое количество на ладонь клиента и попросите нанести маску массирующими движениями пальцев избегая области вокруг глаз.

Необходимо подождать после нанесения минут 10 – 15, а затем смыть теплой водой.

Пока сохнет маска, что бы не терять время начните заполнять анкету. Клиент сам заполняет личные данные, после чего вы переворачиваете лист и говорите: «А на этой стороне бланка напишите, пожалуйста, 10 человек ваших знакомых к которым я могу обратиться за таким же отзывом как к вам, а графу комментарии мы заполним с вами вместе чуть позже. Что бы вам было легче, рекомендую взять записную книжку или телефон».

Пока клиент заполняет список рекомендаций очень важно сидеть тихо, не разговаривать и не мешать!

Если клиент напишет мало рекомендаций, то вы можете задать несколько наводящих вопросов, что бы вспомнить еще несколько человек.

ВНИМАНИЕ! Ваша цель, взять 10 рекомендаций, в крайнем случае – 5. Если клиент напишет больше, то не прерывайте его. Чем больше, тем лучше.

Пример наводящего вопроса: «__ имя клиента __, скажите, пожалуйста, кто в этом списке по имени Лена! – Коллега - Понятно, а есть еще, кто ни будь у вас на работе, кроме Лены?» И так по каждому имени в списке.

По истечении 10 – 15 минут смойте маску и продолжите заполнять список знакомых, если не успели. Затем продолжите тестировать следующие продукты.

- ❖ Следующий компонент – **Алоэ Вера Дневной крем** – выдавите небольшое количество на пальцы клиента и попросите круговыми массирующими движениями нанести на лицо и область декольте.
- ❖ Пятым компонентом будет – **Крем для век (Алоэ Вера или Q10)** - выдавите небольшое количество на палец клиента и попросите нанести область век и вокруг глаз.
- ❖ После на лицо можно нанести **Матирующий универсальный ВВ крем.**

Далее берем анкету и говорим: «А теперь давайте заполним комментарии, что бы я мог заочно познакомиться с теми, кого вы мне порекомендовали». И своей рукой заполняете комментарии, задавая вопросы клиенту.

- ❖ Кем приходится?

- ❖ Сколько лет?
- ❖ Где работает?
- ❖ В каком районе проживает?

Далее попросите заполнить анкету, то есть проставить оценки по косметическим продуктам. **Поблагодарите человека за отзыв!**

Третья часть. Переход к разговору о приобретении продукции.

Закончив заполнение анкеты, задайте простой вопрос.

__ **имя человека** __, что вам больше всего понравилось?

__ **имя человека** __, я очень рад, что вам понравилась наша косметика. Кроме косметики в нашей компании есть много другой продукции. Сейчас я вам покажу наш каталог и в двух словах расскажу о них. Быстро пролистываем каталог и просто перечисляем, какие продукты есть еще, буквально 1 – 2 минуты. Если клиента, что-то заинтересовало, остановитесь и расскажите более подробно.

Если пролистав каталог, человек ничего не заказал, то спросите его сами.

__ **имя человека** __, вы бы хотели что-нибудь сейчас для себя заказать из каталога и попробовать?

Когда вы полностью записали её заказ, сразу переходите к четвертой части.

Четвертая часть. Переход к разговору о бизнесе.

ВНИМАНИЕ! ЭТА ЧАСТЬ ПРОВОДИТСЯ В ЛЮБОМ СЛУЧАЕ! Даже если Вы попали в очень богатую квартиру, и как вам кажется, что им бизнес будет не интересен, или это ваш знакомый. **Не решайте за других людей!**

Задайте вопрос: «Вас может заинтересовать дополнительный источник дохода?» Если ответ «Да», спросите готов ли клиент посмотреть видео презентацию? Если ответ «Да» проведите презентацию по шаблону Системы LR21.

Успехов и благополучия!!!

Исследование по изучению спроса на косметическую продукцию LR

ФИО _____

Возраст: до 30 лет _____, до 40 лет и старше _____

Телефон _____

E-mail _____

Кто рекомендовал _____

Тип кожи: сухая _____, жирная _____, смешанная _____

Пожалуйста, поставьте оценку нашим продуктам по шкале

	Уд.	Хор.	Отл.
1. Алоэ Вера Крем – мыло	___	___	___
2. Алоэ Вера Скраб	___	___	___
3. Алоэ Вера Крем для рук	___	___	___
4. Алоэ Вера Тоник	___	___	___
5. Алоэ Вера Очищающее молочко	___	___	___
6. Алоэ Вера Увлажняющая маска	___	___	___
7. Алоэ Вера Мягкий крем/Дневной крем	___	___	___
8. Крем для век Q10	___	___	___
9. ВВ – крем матирующий универсальный	___	___	___

Исследование по изучению спроса на косметическую продукцию LR

ФИО _____

Возраст: до 30 лет _____, до 40 лет и старше _____

Телефон _____

E-mail _____

Кто рекомендовал _____

Тип кожи: сухая _____, жирная _____, смешанная _____

Пожалуйста, поставьте оценку нашим продуктам

	Уд.	Хор.	Отл.
1. Алоэ Вера Крем – мыло	___	___	___
2. Алоэ Вера Скраб	___	___	___
3. Алоэ Вера Крем для рук	___	___	___
4. Алоэ Вера Тоник	___	___	___
5. Алоэ Вера Очищающее молочко	___	___	___
6. Алоэ Вера Увлажняющая маска	___	___	___
7. Алоэ Вера Мягкий крем/Дневной крем	___	___	___
8. Крем для век Q10	___	___	___
9. ВВ – крем матирующий универсальный	___	___	___

Список рекомендаций для участия в исследовании

1. ФИО _____
Телефон _____
Комментарий _____
2. ФИО _____
Телефон _____
Комментарий _____
3. ФИО _____
Телефон _____
Комментарий _____
4. ФИО _____
Телефон _____
Комментарий _____
5. ФИО _____
Телефон _____
Комментарий _____
6. ФИО _____
Телефон _____
Комментарий _____
7. ФИО _____
Телефон _____
Комментарий _____
8. ФИО _____
Телефон _____
Комментарий _____
9. ФИО _____
Телефон _____
Комментарий _____
10. ФИО _____
Телефон _____
Комментарий _____

Список рекомендаций для участия в исследовании

1. ФИО _____
Телефон _____
Комментарий _____
2. ФИО _____
Телефон _____
Комментарий _____
3. ФИО _____
Телефон _____
Комментарий _____
4. ФИО _____
Телефон _____
Комментарий _____
5. ФИО _____
Телефон _____
Комментарий _____
6. ФИО _____
Телефон _____
Комментарий _____
7. ФИО _____
Телефон _____
Комментарий _____
8. ФИО _____
Телефон _____
Комментарий _____
9. ФИО _____
Телефон _____
Комментарий _____
10. ФИО _____
Телефон _____
Комментарий _____

