**📌 פרק 6: תהליך המכירה ותסריטי שיחה מותאמים לכל מוצר**

**🔹 איך נציג המכירות צריך לפעול מהרגע שקיבל ליד?**

כאשר ליד חדש נכנס למערכת, על הנציג לפעול **מיד** לפי הצעדים הבאים:

📌 **שלב 1: יצירת קשר ראשוני**  
✔ **להתקשר ללקוח בהקדם האפשרי** (תוך דקות ולא שעות!)  
✔ אם אין מענה, לשלוח הודעת וואטסאפ:  
📩 **"היי, זו [שם הנציג] מחברת Slipi Comfort – אני חוזר אליך בעקבות הפנייה שלך אלינו. מתי נוח לך לשוחח?"**

📌 **שלב 2: הבנת הצורך של הלקוח**  
✔ **זיהוי הסיבה לרכישה:** האם מדובר בהחלפת מזרן ישן? מעבר דירה? בעיות גב?  
✔ **שאלות מכוונות כדי להבין איזה מוצר מתאים:**

* מה התקציב שלך?
* איזה מזרן יש לך כרגע? האם נוח לך עליו?
* האם יש לך כאבי גב או צורך מיוחד בתמיכה אורטופדית?
* האם אתה מעדיף מזרן עם קפיצים או ללא קפיצים?
* האם אתה רוצה אפשרות להתאמה אישית של המיטה?

📌 **שלב 3: התאמת המוצר הנכון והדגשת היתרונות**  
לאחר שהנציג הבין את הצורך של הלקוח, **עליו להמליץ על המוצר המתאים** תוך הדגשת היתרונות:  
✔ **מזרנים אורתופדיים עם 100 לילות ניסיון** – מאפשרים ללקוח לנסות ללא סיכון  
✔ **מיטות מעץ מלא בהתאמה אישית** – איכות גבוהה ושדרוגים אפשריים  
✔ **ספות נוער עם כוונון חשמלי ואחסון מובנה** – פתרון מושלם לחיסכון במקום

📌 **שלב 4: טיפול בהתנגדויות וסגירת העסקה**  
**התנגדות נפוצה #1 – "אני צריך לחשוב על זה"**  
📢 **מענה:** "אני מבין אותך! בדיוק בגלל זה אנחנו מציעים **100 לילות ניסיון** על המזרנים שלנו – כך שאין לך מה להפסיד! רוצה לנצל את המבצע ולסגור עכשיו?"

**התנגדות נפוצה #2 – "המחיר יקר לי"**  
📢 **מענה:** "המחיר שלנו משקף איכות ברמה גבוהה, עץ מלא ולילות ניסיון. אבל אני יכול להציע לך עד 12 תשלומים ללא ריבית, או אפשרות להוראת קבע שתאפשר לך לשלם בנוחות!"

**התנגדות נפוצה #3 – "אני מעדיף לראות את המוצרים בחנות"**  
📢 **מענה:** "בהחלט אפשר להגיע לסניף! אבל כדי להבטיח לך את **המבצע הנוכחי**, אני ממליץ לך לשריין את המזרן כבר עכשיו – גם אם תחליט לבטל, יש לך **100 לילות ניסיון!**"

**📌 תסריטי שיחה מותאמים לכל מוצר**

**תסריט שיחה למכירת מזרן – מותאם לכל תרחיש וצורכי הלקוח**

**🔹 מבוא לשיחה – יצירת קשר והבנת הצורך**

📞 **נציג:**  
*"שלום [שם הלקוח], אני [שם הנציג] מחברת Slipi Comfort! ראיתי שהתעניינת במזרן חדש, ואני כאן כדי לעזור לך לבחור את המזרן המתאים ביותר עבורך. אני אשמח לשאול כמה שאלות כדי להבין בדיוק מה הכי יתאים לך – זה בסדר?"*

📌 **🔹 שלב 1: שאלות הכוונה להתאמת המזרן**  
✔ **"איזה סוג מזרן יש לך כרגע?** (קפיצים / ללא קפיצים / ויסקו / לטקס)  
✔ **"איך נוח לך על המזרן הנוכחי? אתה מחפש משהו דומה או שיפור משמעותי?"**  
✔ **"האם אתה חווה כאבי גב, צוואר או מפרקים?"**  
✔ **"יש לך פריצת דיסק, עבר אורטופדי כמו ניתוחים או מגבלות מסוימות?"**  
✔ לשאול בעדינות האם מישהו מבני הזוג שוקל מעל 120 ק"ג יש להתאים מזרן קשיח יותר כמו **דגם מדיקל** אשר המחיר שלו כמו של טופ ויסקו   
✔ **"אתה ישן בעיקר על הגב, הצד או הבטן?"**  
✔ **"האם יש לך העדפה לרמת קשיחות מסוימת?"** (רך / חצי קשיח / קשיח)  
✔ **"איזה גובה מזרן אתה מחפש?"** (יש לנו מזרנים בגבהים שונים 20-31 ס"מ)  
✔ **"חשוב לך מזרן עם קפיצים או ללא קפיצים?"**  
✔ **"האם יש לך אלרגיות או רגישות מסוימת?"**

📌 **🔹 שלב 2: התאמת המזרן והצעת פתרון מותאם אישית**  
🔹 **אם הלקוח מחפש מזרן בסיסי, ללא קפיצים, עם ויסקו:**  
📢 **"אני ממליץ לך על דגם סיאסטה ויסקו – זה מזרן חצי קשיח, בגובה 20 ס"מ, ללא קפיצים, עם שכבת ויסקו שתומכת בגוף. הוא גם מגיע עם 100 לילות ניסיון, כך שאתה לא מסתכן!"**

🔹 **אם הלקוח מחפש מזרן עבה יותר ונוח יותר:**  
📢 **"אם תרצה חוויית שינה מפנקת יותר, אני ממליץ על דגם רילקס ויסקו – הוא בגובה 25 ס"מ, ללא קפיצים, ומעניק תחושת תמיכה רכה יותר לגוף!"**

🔹 **אם הלקוח מחפש מזרן איכותי יותר עם ויסקו עבה במיוחד:**  
📢 **"ההמלצה הכי טובה למי שמחפש את המזרן האיכותי ביותר שלנו היא דגם טופ ויסקו – הוא בגובה 31 ס"מ, סופר נוח, כולל שכבת ויסקו עבה במיוחד. זה מזרן שמתאים במיוחד לאנשים שסובלים מכאבי גב ורוצים את התמיכה הכי טובה שיש."**

🔹 **אם הלקוח שוקל בין מזרן רך לקשיח ומתלבט:**  
📢 **"אפשרות מצוינת עבורך היא דגם ספורט – זה מזרן ללא קפיצים, דו צדדי – צד אחד חצי קשיח וצד שני רך יותר, כך שתוכל להחליט איזה צד מתאים לך!"**

🔹 **אם הלקוח כבד משקל (120 ק"ג ומעלה) וזקוק למזרן קשיח במיוחד:**  
📢 **"מאוד חשוב לבחור מזרן עם תמיכה טובה למשקל גוף גבוה, ולכן אני ממליץ על דגם מדיקל – זה מזרן קשיח במיוחד, מותאם לכבדי משקל ונותן תמיכה מלאה לכל אזורי הגוף!"**

🔹 **אם הלקוח מעדיף מזרן עם קפיצים מבודדים:**  
📢 **"אני ממליץ לך על דגם פלז’ר ויסקו – זה מזרן עם קפיצים מבודדים, בגובה 30 ס"מ, עם שכבת ויסקו שנותנת נוחות ותמיכה מצוינת!"**

📌 **🔹 שלב 3: טיפול בהתנגדויות וסגירת העסקה**

**התנגדות #1 – "אני צריך לחשוב על זה"**  
📢 **"אני מבין אותך! בדיוק בגלל זה אנחנו מציעים 100 לילות ניסיון ללא ניילונים על המזרנים שלנו – כך שאין לך מה להפסיד! רוצה לנצל את המבצע ולסגור עכשיו?"**

**התנגדות #2 – "המחיר יקר לי"**  
📢 **"המחיר משקף את האיכות הגבוהה של המזרן, התמיכה האורטופדית והחומרים האיכותיים. אבל אני יכול להציע לך עד 12 תשלומים ללא ריבית, או אפשרות להוראת קבע שתאפשר לך לשלם בנוחות!"**

**התנגדות #3 – "אני מעדיף לראות את המזרן בחנות"**  
📢 **"בהחלט אפשר להגיע לסניף! אבל כדי להבטיח לך את המבצע הנוכחי, אני ממליץ לך לשריין את המזרן כבר עכשיו – יש לך 100 לילות ניסיון, ואם הוא לא יתאים, תקבל החזר מלא!"**

📌 **🔹 שלב 4: בונוסים לסגירת העסקה**  
📢 **"אני רוצה לפנק אותך – אם תסגור את ההזמנה עכשיו, אני אתן לך במתנה כרית ויסקו איכותית בשווי 600 ₪ למזרן זוגי או כרית אחת למזרן יחיד! זה שווה לך!"**

📌 **🔹 שלב 5: סיכום ההזמנה וסגירת תשלום**  
📢 **"מצוין! אני מזמין לך עכשיו את המזרן במחיר המבצע של [מחיר המזרן], עם משלוח תוך 14 ימי עסקים, 100 לילות ניסיון, ו**כריות ויסקו מתנה!\*\* איך תרצה לשלם?"\*\*

📌 **💡 עכשיו יש לך תסריט שיחה מותאם לכל תרחיש!**

📢 **🛏️ תסריט שיחה למכירת מיטה בהתאמה אישית:**  
📢 **"שלום [שם הלקוח], אני [שם הנציג] מחברת Slipi Comfort! ראיתי שאתה מחפש מיטה זוגית חדשה. איזה מידה אתה צריך?"**

📌 **אם הלקוח רוצה מיטה מותאמת אישית:**  
📢 **"המיטות שלנו עשויות מעץ מלא, ניתנות לריפוד בהתאמה אישית, ואפשר להוסיף ארגז מצעים. אני יכול לשלוח לך תמונות של דגמי לונה, ריבר ורומא – יש לך סגנון עיצוב מועדף?"**

📌 **אם הלקוח מתלבט לגבי מחיר:**  
📢 **"יש לנו אפשרות שדרוג למזרן איכותי עם 100 לילות ניסיון – אם תחליט לשדרג, אני יכול להציע לך הנחה של 300 ₪ על המזרן!"**

📌 **סגירת העסקה:**  
📢 **"רוצה שאשריין לך את ההזמנה כדי שלא תפספס את המבצע?"**

📢 **🛋️ תסריט שיחה למכירת ספת נוער ליסה:**  
📢 **"שלום [שם הלקוח], אני [שם הנציג] מחברת Slipi Comfort! ראיתי שהתעניינת בספת נוער – מחפש משהו חשמלי או ידני?"**

📌 **אם הלקוח מתלבט בין חשמלי לידני:**  
📢 **"אם תרצה להוזיל את המחיר, אני יכול להציע לך את אותה הספה עם מנגנון ידני ולהוריד 250 ₪!"**

📌 **אם הלקוח מתלבט לגבי ארגז מצעים:**  
📢 **"הספה מגיעה עם ארגז מצעים גדול, כך שזה פתרון מעולה לחיסכון במקום!"**

📌 **סגירת העסקה:**  
📢 **"אני יכול להבטיח לך את המחיר הזה רק עד סוף היום – רוצה שאסגור לך את ההזמנה עכשיו?"**