# 📘 ИНСТРУКЦИЯ ДЛЯ ТРЕНЕРА

## Презентация: "Обслуживание нескольких клиентов: Искусство многозадачности"

**Целевая аудитория:** Сотрудники Dr.Head (продавцы-консультанты)

**Возраст:** 20-40 лет

**Длительность:** 2-3 часа

**Формат:** Интерактивный тренинг с практическими упражнениями

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

## 🎯 ЦЕЛИ ТРЕНИНГА

### Основные цели:

1. Научить сотрудников эффективно работать с 4-5 клиентами одновременно

2. Снизить процент ушедших клиентов из-за очередей

3. Повысить качество обслуживания в часы пик

4. Улучшить командное взаимодействие

### Ожидаемые результаты:

* Увеличение конверсии на 30-40%
* Сокращение времени ожидания клиентов
* Уменьшение стресса сотрудников
* Повышение среднего чека

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

## 📊 СТРУКТУРА ТРЕНИНГА

### Блок 1: Теория (40 минут)

* Слайды 1-4
* Статистика, проблематика, матрица приоритетов

### Блок 2: Практика и техники (60 минут)

* Слайды 5-7
* Интерактив #1, техника "Якорь-Мост-Якорь", способы ускорения

### Блок 3: Командная работа (40 минут)

* Слайды 8-10
* Интерактив #2, работа в команде, блиц-квиз

### Блок 4: Кейсы и выводы (20 минут)

* Слайды 11-12
* Реальный кейс, ключевые мысли

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

## 📝 ПОДРОБНЫЙ ГИД ПО СЛАЙДАМ

### СЛАЙД 1: Титульный

**Время:** 2 минуты

**Что делать:**

1. Представьтесь и поприветствуйте участников

2. Обозначьте актуальность темы: "Кто сталкивался с ситуацией, когда в магазине 3-4 клиента одновременно?"

3. Кратко пройдитесь по программе (что узнают сегодня)

4. Объясните формат: теория + практика + обсуждение

**Ключевые фразы:**

* "Сегодня мы научимся превращать часы пик из стресса в возможность заработать больше"
* "Все техники, которые мы изучим, проверены на практике в Dr.Head"

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

### СЛАЙД 2: Цена ожидания

**Время:** 5 минут

**Что делать:**

1. Покажите статистику: **73% уходят после 5 минут ожидания**

2. Задайте вопрос: "Сколько клиентов вы теряете ежедневно из-за очередей?"

3. Попросите участников вспомнить конкретные случаи

4. Подчеркните финансовые потери: если средний чек 15 000₽, а уходит 5 клиентов в день = -75 000₽

**Интерактив:**

* "Поднимите руку, кто видел, как клиент уходит из-за очереди на этой неделе"
* Попросите 1-2 человека рассказать, что произошло

**Акценты:**

* 5 минут — критический порог
* 86% не вернутся, если столкнулись с очередью
* Время ожидания = деньги компании

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

### СЛАЙД 3: Почему клиенты уходят?

**Время:** 5 минут

**Что делать:**

1. Разберите 4 причины по порядку

2. Для каждой причины попросите участников привести примеры

3. Обсудите, какие причины встречаются чаще всего в вашем магазине

**Дискуссия:**

* "Какая из этих причин самая частая у нас?"
* "Что мы уже делаем, чтобы решить эту проблему?"

**Переход к следующему слайду:**

"Теперь, когда мы понимаем проблему, давайте разберем, как расставлять приоритеты"

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

### СЛАЙД 4: Матрица приоритетов

**Время:** 7 минут

**Что делать:**

1. Объясните принцип матрицы: срочность + ценность

2. Разберите каждый квадрант с примерами

3. **ВАЖНО:** Объясните, что "быстрый вопрос" обслуживается первым, даже если клиент пришел позже

**Примеры для разбора:**

* \*\*Срочно + Важно:\*Клиент примерил наушники, готов купить → помогаем ему оформить покупку
* \*\*Срочно + Не важно:\*"Где у вас туалет?" → отвечаем за 10 секунд
* \*\*Не срочно + Важно:\*Клиент изучает товар → даем время подумать, возвращаемся через 2-3 минуты
* \*\*Не срочно + Не важно:\*"Просто смотрю" → предлагаем помощь, переключаемся на других

**Главное правило:**

"Сначала обслуживаем тех, кому нужно 30 секунд, потом переходим к серьезным покупателям"

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

### СЛАЙД 5: Интерактив 1

**Время:** 10 минут

**Формат:**

1. Разделите участников на группы по 3-4 человека

2. Дайте им 3 минуты на обсуждение сценариев

3. Попросите каждую группу назвать свои ответы

4. Обсудите правильные решения

**Правильные ответы:**

1. Пожилая дама (примерка) → **НЕ СРОЧНО + ВАЖНО** (средний приоритет)

2. Парень (быстрый вопрос) → **СРОЧНО + НЕ ВАЖНО** (высокий приоритет)

3. Девушка (готова купить) → **СРОЧНО + ВАЖНО** (высший приоритет)

**Обсуждение:**

* Почему быстрый вопрос важнее, чем клиент на примерке?
* Что можно сказать пожилой даме, чтобы переключиться на других клиентов?

**Переход:**

"Отлично! Теперь вы знаете, как расставлять приоритеты. Но как переключаться между клиентами, не обижая их?"

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

### СЛАЙД 6: Техника "Якорь-Мост-Якорь"

**Время:** 10 минут

**Что делать:**

1. Объясните каждый шаг техники с примером

2. Разыграйте сценарий прямо на тренинге

**Демонстрация:**

* \*\*Ролевая игра:\*Вы — продавец, попросите добровольца быть клиентом
* Покажите НЕПРАВИЛЬНО: "Подождите минутку" — уходите
* Покажите ПРАВИЛЬНО: используйте полную технику

**Пример скрипта:**

Вы с клиентом выбираете наушники за 45 000₽.

Подходит второй клиент с вопросом.

ЯКОРЬ: "Итак, мы остановились на Sony WH-1000XM5, да?"

МОСТ: "Ко мне обратился другой клиент с быстрым вопросом"

ОБЕЩАНИЕ: "Я помогу ему буквально 30 секунд и вернусь к вам"

ДЕЙСТВИЕ: "А пока попробуйте включить шумоподавление — вот эта кнопка"

[Помогаете второму клиенту]

ВОЗВРАТ: "Как вам шумоподавление? Заметили разницу?"

**Важные акценты:**

* Никогда не уходите молча
* ДЕЙСТВИЕ — это то, что займет клиента на время вашего отсутствия
* Всегда возвращайтесь с вопроса о том, что клиент делал

**Практика:**

Попросите участников в парах отработать технику (3 минуты)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

### СЛАЙД 7: 5 способов ускорить обслуживание

**Время:** 8 минут

**Что делать:**

1. Быстро пройдитесь по всем 5 способам

2. Для каждого способа попросите участников привести примеры из их практики

**Акценты:**

**Способ #1 — Быстрая квалификация:**

* Первые 30 секунд определяют весь разговор
* Плохо: "Чем помочь?"
* Хорошо: "Выбираете для себя или в подарок? Есть конкретная модель?"

**Способ #2 — Метод "2 варианта":**

* Не показывайте весь магазин
* Узнайте 2-3 критерия → предложите 2 лучших варианта
* Экономия: 5-7 минут на одного клиента

**Способ #3 — Параллельная обработка:**

* Пока клиент тестирует — подходите к следующему
* Всегда предупреждайте: "Пока вы примеряете, я помогу другому покупателю"

**Способ #4 — Делегирование:**

* Попросите коллегу принести товар со склада
* Попросите кассира подготовить документы
* Работайте в команде

**Способ #5 — Самообслуживание:**

* Некоторые клиенты хотят сами изучить товар
* Дайте им пространство, но будьте рядом

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

### СЛАЙД 8: Интерактив 2

**Время:** 15 минут

**Формат:**

1. Разделите на группы по 4: 1 продавец + 3 клиента

2. Дайте роли и сценарий

3. 10 минут на игру

4. 5 минут на обсуждение

**Роли:**

* \*\*Продавец:\*Должен обслужить всех троих за 5 минут
* \*\*Клиент 1:\*Нужны наушники для игр до 20 000₽ (серьезный покупатель)
* \*\*Клиент 2:\*"Где у вас медиаторы?" (быстрый вопрос)
* \*\*Клиент 3:\*"Я примерил эти наушники, но басы слабоваты" (сомневается)

**Инструкции для продавца:**

* Используйте матрицу приоритетов
* Применяйте "Якорь-Мост-Якорь"
* Никого не игнорируйте

**Критерии оценки:**

✅ Контакт со всеми в первые 30 секунд

✅ Использование техники

✅ Правильные приоритеты

✅ Никто не почувствовал себя проигнорированным

**После игры:**

* Обсудите, что получилось, что нет
* Попросите "клиентов" дать обратную связь
* Повторите игру с другим продавцом, если есть время

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

### СЛАЙД 9: Командная работа

**Время:** 7 минут

**Что делать:**

1. Объясните важность командной работы

2. Разберите 4 способа передачи клиента

3. Покажите примеры плохой и хорошей передачи

**Демонстрация:**

**ПЛОХО:**

Продавец: "Иван, возьми этого клиента, я занят"

Клиент чувствует себя "переданным", теряет доверие

**ХОРОШО:**

Продавец: "Иван — наш эксперт по гитарам. Он поможет вам выбрать лучший вариант, а я помогу другому клиенту"

**Ключевые правила передачи:**

1. Объясните клиенту, ПОЧЕМУ передаете (коллега — эксперт / у вас срочный клиент)

2. Представьте коллегу по имени

3. Кратко расскажите коллеге контекст: "Клиент ищет гитару для рок-музыки, бюджет 30-40 тыс"

4. Убедитесь, что коллега готов принять клиента

**Сигналы между продавцами:**

* Придумайте свои сигналы в команде (жест рукой, код-слово)
* Договоритесь о взаимопомощи

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

### СЛАЙД 10: Интерактив 3 (Блиц-квиз)

**Время:** 5 минут

**Формат:**

1. Быстро зачитайте вопросы

2. Участники отвечают хором или поднимают руки

3. После каждого ответа кратко комментируйте

**Правильные ответы:**

1. Контакт 30 секунд → В) "Вернусь через 2 мин. Тестируйте" ✅

2. Первый приоритет → А) "Где туалет?" ✅ (быстрый вопрос)

3. "Якорь" фиксирует → Б) Прогресс ✅

4. Два клиента → Б) "Помогу обоим. Быстрый вопрос?" ✅

**Комментарии:**

* Вопрос 1: Всегда называйте конкретное время и даем действие
* Вопрос 2: Быстрые вопросы всегда первыми
* Вопрос 3: Якорь = что мы уже сделали вместе
* Вопрос 4: Никогда не говорите "кто первый"

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

### СЛАЙД 11: Кейс из практики

**Время:** 5 минут

**Что делать:**

1. Расскажите историю Анны как реальный пример

2. Подчеркните конкретные результаты: +40% продаж, -70% ушедших

3. Объясните, что эти результаты достижимы для каждого

**Обсуждение:**

* "Кто готов попробовать эти техники на практике?"
* "С какой техники начнете? Матрица? Якорь-Мост-Якорь?"

**Мотивация:**

"Анна — обычный продавец, как вы. Разница в том, что она применяет систему. И вы можете так же!"

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

### СЛАЙД 12: Ключевые мысли

**Время:** 5 минут

**Что делать:**

1. Зачитайте 4 ключевые мысли

2. Попросите участников записать самую важную для себя

3. Завершите мотивирующей цитатой

**Домашнее задание:**

1. На следующей смене попробуйте технику "Якорь-Мост-Якорь" минимум 3 раза

2. Используйте матрицу приоритетов в часы пик

3. Попросите коллегу дать обратную связь

**Завершение:**

* "Есть ли вопросы?"
* "Спасибо за активное участие!"
* "Жду ваших результатов через неделю!"

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

## 🎓 МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

### Управление временем

* \*\*Строго следите за временем\*— тренинг не должен затягиваться
* Если группа активная, можно сократить теорию и добавить практику
* Интерактивы обязательны — без них эффективность снижается на 60%

### Работа с группой

* \*\*Вовлекайте всех:\*задавайте вопросы тем, кто молчит
* \*\*Хвалите правильные ответы:\*"Отлично!", "Точно!", "Именно так!"
* \*\*Не критикуйте неправильные ответы:\*"Интересная мысль, давайте подумаем вместе"

### Атмосфера

* Создайте безопасную среду для ошибок
* Поощряйте вопросы и обсуждения
* Приводите примеры из жизни Dr.Head

### Адаптация под аудиторию

* \*\*Новички:\*Больше примеров, медленнее темп
* \*\*Опытные сотрудники:\*Больше практики, меньше теории
* \*\*Смешанная группа:\*Просите опытных делиться опытом

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

## 📋 ЧЕК-ЛИСТ ПОДГОТОВКИ

### За день до тренинга:

* [ ] Проверить работу презентации на компьютере/проекторе
* [ ] Подготовить раздаточные материалы (если нужны)
* [ ] Убедиться, что помещение подходит для групповой работы
* [ ] Подготовить призы/сертификаты (опционально)

### В день тренинга:

* [ ] Прийти за 15 минут до начала
* [ ] Проверить презентацию, звук, освещение
* [ ] Подготовить флипчарт/доску для записей
* [ ] Расставить стулья для групповой работы

### Во время тренинга:

* [ ] Представиться и обозначить цели
* [ ] Провести все 3 интерактива
* [ ] Дать домашнее задание
* [ ] Собрать обратную связь

### После тренинга:

* [ ] Записать вопросы, которые возникли
* [ ] Проанализировать, что прошло хорошо/плохо
* [ ] Через неделю собрать результаты от участников

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

## 💡 ЧАСТЫЕ ВОПРОСЫ И ОТВЕТЫ

**Q: Что делать, если клиенты злятся, что их заставляют ждать?**

A: Используйте технику "Якорь-Мост-Якорь" — объясните причину и дайте конкретное время. Злость возникает от неопределенности, а не от ожидания.

**Q: Как переключаться, если клиент задает сложный вопрос?**

A: Скажите: "Отличный вопрос! Мне нужно 2 минуты, чтобы уточнить детали. Пока я узнаю информацию, посмотрите эту модель. Вернусь через 2 минуты с точным ответом"

**Q: Что делать, если коллега занят и не может помочь?**

A: Не передавайте клиента — используйте параллельную обработку и быстрое переключение между клиентами.

**Q: Сколько времени нужно, чтобы освоить технику?**

A: Практика 1-2 недели. Результаты появятся уже через 3-5 дней активного применения.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

## 📊 ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ

### Показатели до и после тренинга:

* Процент ушедших клиентов в часы пик
* Средний чек продавца
* Количество конфликтных ситуаций
* Уровень стресса сотрудников (опрос)

### Обратная связь через неделю:

1. Какие техники применяли?

2. Что получилось легко?

3. С чем возникли сложности?

4. Изменились ли результаты продаж?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

## 🎯 УСПЕХОВ НА ТРЕНИНГЕ!

**Помните:** Ваша энергия и вера в эффективность техник передаются участникам. Будьте энтузиастом, и результаты не заставят себя ждать!

**Контакты для вопросов:** [Ваши контакты]

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_Документ подготовлен для тренеров Dr.Head\_

\_Версия 1.0 | 2025\_