

# ЛЮКС НАЧИНАЕТСЯ С ПЕРСОНАЛА

---

АЛИНА ПРИТОЛЮК

Бизнес-консультант, к.э.н., доцент ГУУ

# СПЕЦИФИКА ТЕХНОЛОГИИ КЛАССА ЛЮКС

---




# Требования к технике продаж в зависимости от ценового сегмента

Сегменты Fashion рынка (рынка одежды) по ценовой политике	Техника продаж	Пример
Массовый сегмент (относительно низкие цены)	Сведена до приветствия, ориентации клиента в торговом зале, обеспечения зала и клиента товаром	Zara, Mango, In City, Oggi.....
Middle и Middle-up (средний ценовой сегмент)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Знание ассортимента</li><li>• Знание специфики производства</li><li>• Знание этапов продажи</li><li>• Знание торгового законодательства и т.п.</li></ul>	Armani Jeans, Massimo Dutti, Tommy Hilfinger, Love Moschino
Сегмент класса Люкс (высокие цены, включая категорию роскоши)	НЕ достаточно даже «блестяще» знать основные характеристики товара, необходимо уметь объяснить значимость и ценность конкретной вещи конкретному клиенту	Prada, Dior, Philipp Plein, Stefano Ricci, Burberry, Louis Vuitton, Tom Ford

# СЕРВИС КЛАССА ЛЮКС

---

Базируется на персонале, способном формировать лояльного клиента, который будет возвращаться вновь и вновь



Предполагает большие инвестиции в персонал



Требует четкой организации и контроля всех бизнес-процессов компании

# ЛЮКСОВЫЙ СЕРВИС НАЧИНАЕТСЯ С ОТНОШЕНИЯ К СОБСТВЕННОМУ ПЕРСОНАЛУ

---

Определение  
четких  
регламентов  
работы

Разработка  
эффективной  
системы  
мотивации

Построение  
сильной команды  
высококласных  
специалистов

Постоянный  
контроль и  
обратная связь

# ЗАДАЧИ БИЗНЕС-КОНСУЛЬТАНТА В ЛЮКСЕ

## Постановка диагноза

- Внешний осмотр (тайный клиент)
- Анализ изнутри (документы, отчеты, интервью, анкетирование, наблюдение и т.п.)

## Определение схемы лечения

- Бизнес-процессы и регламенты
- Система мотивации
- Тренинги
- И т.д.

## Контроль изменений

- Плановые замеры основных показателей работы и их сравнительный анализ в динамике
- Внеплановые замеры

# ЛЮКС – ЭТО ПРО ЛЮДЕЙ

---

Спасибо за внимание!