

# PIANO TOTALE: RAGGIUNGERE 30 CLIENTI E COSTRUIRE IL TEAM DI LAVORO

- ☑ Fare 2 Trattamenti al giorno
- ☑ L'obiettivo per ogni Presentazione/Trattamento
  
- ◎ Ottenere referenze
- ◎ Portare i clienti alla Nutrizione Interna ed Esterna
- ◎ Aggiungere nuove persone al Team (Distributori)



*Si Ringrazia il Gruppo strategico "Total Plan" per aver redatto questi appunti utili come promemoria per chi ha partecipato all'Italian Summit di Lavoro.*

# TOTAL PLAN

PRIMA DI INIZIARE CON IL TOTAL PLAN LEGGI ATTENTAMENTE PIU VOLTE IL MANUALE.

- Perché si chiama Total Plan? Perché seguendolo in tutte le fasi avrai: clienti di nutrizione esterna, interna, referenze e sponsorizzazione.
- Cura bene il tuo aspetto e la tua immagine: rappresenti un'azienda internazionale di successo. E' fondamentale avere un'aspetto professionale. una persona d'affari.
- Ogni particolare è molto importante: vestito, scarpe, pettinatura, trucco, profumo e unghie. Non portare bigiotteria vistosa e non adeguata perché potrebbero distrarre l'attenzione dei clienti.
- Non arrivare in ritardo, non è un buon inizio. Arriva almeno 5 minuti prima.

## **PREDISPONI UN AMBIENTE POSITIVO:**

- Elimina la tensione, crea una buona comunicazione.
- Siediti ad un tavolo, preferibilmente a fianco alla persona.
- Chiedi di abbassare il volume o di spegnere la televisione.
- Se noti nervosismo, se la persona ha fretta, meglio fissare l'appuntamento per un altro giorno.
- Nel caso la persona abbia deciso di incontrarti sul posto di lavoro, ed al tuo arrivo hai trovato una situazione non adatta per il Piano Totale , limitati ad una breve presentazione con qualche foto o brochure e fissa un appuntamento a casa sua, in un momento migliore, in una situazione adeguata a fare il Piano Totale.

## **ATTEGGIAMENTO:**

L'Atteggiamento e la Consapevolezza che abbiamo, sono la cosa più importante. Ricordati che stai facendo un regalo e che il 1° obiettivo è avere altre referenze.

FAI IN MODO CHE LA PERSONA CHE RICEVE IL TRATTAMENTO SI SENTA A SUO AGIO.

Non serve spingere la vendita, sarà la persona stessa alla fine a chiedere se è interessata, altrimenti ... grazie e arrivederci. 😊

## **MATERIALE NECESSARIO:**

- Sondaggi nutrizione esterna e interna.
- Prodotti cosmetici: aperti, per fare il trattamento e nuovi per eventuali vendite.
- I prodotti aperti devono avere un aspetto "nuovo" e pulito come se li avessimo appena aperti.
- Specchio da tavolo, dischetti di cotone, palettina per Skin Activator.....
- Calcolatrice, schede assistenza cliente, foto clienti...

## **SVOLGIMENTO:**

Ricorda di parlare poco ed ascoltare molto, chi sta ricevendo il trattamento deve focalizzarsi sui risultati che danno i prodotti, non distrarli.

“Signora Maria, prima di cominciare il trattamento, vorrei in due parole presentare la nostra linea di cosmetici.

Come sa Herbalife è specializzata in prodotti per il benessere e ha una linea di prodotti di nutrizione esterna a base naturale e multivitaminici.

Maria, prima di passare alla prova, può dirmi che tipo di pelle ha?....

Cosa usa normalmente per il viso?....

Perfetto! *(Bisogna fare attenzione a che prodotti usa, vedere se li stà finendo...Mai criticare i suoi prodotti).*

Tirare fuori dalla borsa i prodotti e iniziare il trattamento.

**La persona deve applicare i cosmetici sul viso da sola. Non toccare il viso del cliente.**

Durante la maschera (mentre si asciuga) mostrare le foto prima-dopo dei clienti e fare il sondaggio nutrizionale (si trova sul retro del sondaggio nutrizione esterna) e all'ultima domanda fissare subito un nuovo appuntamento per un approfondimento sulla nutrizione.

## **COME CHIEDERE LE REFERENZE (A Fine trattamento):**

Non dimenticare che lo scopo principale dell'incontro è avere la lista di nomi e referenze. Per questo è molto importante non lasciarsi tentare dalla frenesia di vendere i prodotti prima di aver ottenuto le referenze.

“.....Maria ha avuto la possibilità di ricevere questo regalo. Mi darebbe 10 nomi di sue amiche? Ma simpatiche come lei, mi raccomandando! Riceveranno in regalo un trattamento gratuito, vedrà che saranno contente”.

Ricorda, a questo punto devi guardare la persona, sorridere e stare zitto/a, fino a quando non avrà scritto nomi. Più stai zitto e aspetti in silenzio sorridendo, più nomi ti darà quindi aspetta in silenzio. Se noti dell'indecisione (qualche timore nel darti i nomi dei suoi conoscenti), rassicurala dicendo che non andrai direttamente a casa loro, ma chiamerai le persone per sapere se hanno piacere di ricevere il trattamento omaggio. ( Non farti scrivere i nominativi senza rispettivi numeri telefonici).

Quando ti ha dato le referenze chiedile se le può avvisare: “le chiamerai tra oggi e domani?”

(Non aspettare che le abbia chiamate, dopo due giorni inizia a chiamare lo stesso).

Quando la signora ha terminato di scrivere, puoi fare alcune domande per aiutarla a ricordare altri nominativi. **Esempio:** “...sig.ra Maria, chi è Gianna? E' una sua collega? Ha qualche altra collega di lavoro che potrebbe partecipare alla ricerca?.....”

**IMPORTANTE:** quando la persona ha iniziato a scrivere due o tre nomi delle sue referenze, dille: “Io non andrò a vendere prodotti, ma spesso dopo il trattamento le

persone li vogliono. Se così dovesse accadere, per ogni cliente che avrò, lei riceverà un regalo (questo per invogliarla a dare un maggior numero di referenze e di qualità).

### **COME PASSARE ALL'ACQUISTO:**

Se la persona è interessata ai Prodotti che ha provato, dille il prezzo e proponi di lasciarglieli subito o prendi l'ordine e concorda la data di consegna.

### **TESTI PER FISSARE GLI APPUNTAMENTI DEI TRATTAMENTI:**

#### **Come chiedere di telefonare subito e fissare un appuntamento con una referenza:**

" Signora Maria, gentilmente chiami per presentarmi. Dica che adesso a casa sua c'è una sua amica e che abbiamo un regalo per lei." A questo punto potrà passarti il telefono: "Salve mi chiamo....stiamo lanciando una nuova linea di prodotti per la pelle, potrà ricevere anche lei, come lo ha già ricevuto Maria, un trattamento viso gratuito e senza impegno. Maria è rimasta soddisfatta e per questo l'ha regalato anche a lei. Dura circa 40 minuti, quando vengo....mattina o pomeriggio....

#### **Telefonata a conoscenti:**

Ciao Maria, sono....come stai?.....

Ho un regalo per te: la nostra azienda sta facendo una promozione per farsi conoscere che consiste in un trattamento viso completo e gratuito, del valore di 30/40 Euro.

Quando vengo a fartelo?.....

#### **Telefonata alle referenze:**

Parlo con.....

Ciao sono....non mi conosci, mi ha dato il tuo numero....ti dovrebbe aver avvisato della mia chiamata. Sono stata l'altro giorno da lei perché ha approfittato di una promozione che sta facendo la nostra Azienda, è un regalo che consiste in un trattamento viso completo, gratuito e senza impegno. E' stata così contenta che lo ha regalato anche a te. E' molto semplice, dura circa 40 minuti, basta che troviamo un'ora e un giorno che va bene ad entrambe.

Quando preferisci, mattina o pomeriggio?.....

### **COME PASSARE ALLA SPONSORIZZAZIONE:**

L'inchiesta Stile di Vita (che facciamo durante la maschera), ha una domanda riservata a questo argomento.. il nostro obiettivo principale è quello di fissare un secondo appuntamento che può essere la consulenza nutrizionale o per spiegare l'attività/invitarla ad un Sts o HOM.,. Cerca di portare ogni tuo cliente ad un HOM o feste del cliente, o STS....

## **VALUTAZIONE DEI RISULTATI:**

Dopo ogni Trattamento ci sono 4 risultati possibili e comunque vada è SEMPRE UN SUCCESSO. Vediamo cosa può succedere:

<b>RISULTATO</b>	<b>VALUTAZIONE</b>	<b>COMMENTO</b>
NO vendita/sponsorizzazione NO referenze	BUONO	Ti sei fatto conoscere, hai pubblicizzato la tua attività
SI vendita/sponsorizzazione NO referenze	OTTIMO	Hai realizzato uno degli obiettivi del Trattamento
NO vendita/sponsorizzazione SI referenze	OTTIMO	Hai realizzato il PRINCIPALE obiettivo del Trattamento
SI vendita/sponsorizzazione SI referenze	ECCELLENTE	Hai realizzato TUTTI gli obiettivi

La cosa importante da capire subito è che, anche nel 1° caso (niente vendite e niente referenze), il Trattamento è stato un successo perché abbiamo comunque PARLATO CON UNA PERSONA.

### **Ricorda: il nostro obiettivo principale è PARLARE CON LE PERSONE.**

Se facciamo bene il nostro lavoro informando la persona senza spingere mai la vendita, anche se non vendiamo subito, può succedere che ci richiami in futuro o che comunque parli bene di noi.

È sperimentato ormai che se facciamo provare i nostri prodotti ad un numero sufficiente di persone, molti saranno interessati all'acquisto.

**NO STRESS.**

## **FIDELIZZAZIONE DEL CLIENTE:**

Una delle cose più importanti che dobbiamo fare, dopo la vendita, è seguire il nostro cliente con delle telefonate:

1. TELEFONATA il giorno dopo il trattamento, per chiedere come sente la pelle e se ha già chiamato le sue referenze.
2. TELEFONATA dopo 15 giorni, avvisiamo che abbiamo un nuovo prodotto da far provare...( qualsiasi prodotto che ancora non conosce), fissiamo un appuntamento...

**La cosa più importante è costruire un rapporto con il cliente facendo almeno una telefonata al mese.**

Utilizza sempre un sistema per omaggiare i clienti che ti danno nuove referenze.

## **TOTAL PLAN CON APPROCCIO NUTRIZIONALE**

1. Ottenere CONTATTI e REFERENZE

2. Offrire una "ANALISI CORPOREA" GRATUITA.....1 contatto > 5 referenze

Entro in casa di una persona e i miei argomenti sono :

- presentazione dell' Azienda
  - l'importanza della nutrizione bilanciata e degli integratori alimentari
  - analisi corporea gratuita
  - chiedere 5 referenze
  - vendita
  - fissare un nuovo appuntamento per total plan (alla fine del quale parlerò dell'opportunità di lavoro)
- Fare una lista persone.

## **TELEFONATA...**

Ciao! sono Paola.. ti chiamo perché vorrei farti un regalo: grazie al mio lavoro posso dare alle persone informazioni riguardanti l'alimentazione, la nutrizione, il proprio stato di benessere....e faccio questo offrendo un'analisi corporea gratuita durante la quale faremo anche un questionario per capire quali sono le tue abitudini alimentari.

Normalmente, se vai in alcuni centri benessere, questo ti costa 40/50 euro

...invece con me è tutto gratuito!!!! Siccome è un regalo che posso fare...ho pensato a te!!

## **OPPURE...**

Ciao! sono Paola.. ti chiamo perché vorrei farti un regalo: grazie al mio lavoro posso far provare i nostri frullati a base di proteine e vitamine. Sono frullati bilanciati e nutrienti indicati per la colazione di tutta la famiglia. I frullati sono disponibili in cinque gusti e queste prove prodotto ci aiutano a capire le preferenze dei consumatori. La prova richiederà circa 20 minuti. Io porterò tutto il necessario per la preparazione dei frullati per tutta la famiglia. Se la sente di partecipare?

## **PER CHIAMARE LE REFERENZE...**

Ciao! sono ...conosci...Patrizia? le ho fatto un test gratuito su alimentazione, nutrizione e benessere lei mi ha chiesto di fare questo regalo anche a te per questo vorrei offrirti un'analisi corporea gratuita durante la quale faremo anche un questionario per capire quali sono le tue abitudini alimentari.

Normalmente, se vai in alcuni centri benessere, questo ti costa 40/50 euro.... invece con me è tutto gratuito!!!! Quando posso passare da te, mattina o pomeriggio?

## **INCONTRO...**

Parlo brevemente dell'Azienda:

- Herbalife opera nel settore da 26 anni con sedi in 62 paesi nel mondo
- lavoriamo nel settore del benessere : ci occupiamo di nutrizione interna ed esterna
- i nostri prodotti sono formulati in base a conoscenze scientifiche all'avanguardia grazie all'attività di ricerca e sviluppo svolta da illustri scienziati e nutruzionisti.tra cui il Dr. David Heber, Direttore e Fondatore del Centro per la nutrizione Umana dell'Ucla, il Dr. Louis Ignarro Membro del Comitato Scientifico Herbalife e Premio Nobel per la medicina nel 1998, il Dr. Mario Rosenberg, Membro del Comitato Scientifico Herbalife.
- spiego in che tipo di società viviamo > iper-alimentata, ma ipo-nutrita
- dati dell'Oms > il 70% delle malattie derivano da cattiva o errata alimentazione (.....)
- statistiche sul sovrappeso e sull'obesità ( in Italia)

Bene!!...iniziamo la nostra ANALISI CORPOREA

Ci sono tre fattori importanti che caratterizzano il nostro benessere: l'ACQUA.....una giusta NUTRIZIONE....ed un regolare ESERCIZIO FISICO (li spiego brevemente).

Parlo dell'importanza delle FIBRE, delle VITAMINE e dei MINERALI

Se il corpo riceve la giusta quantità di acqua e nutrizione tu devi per forza essere in forma ed avere energia !!

E tu?.. ti senti in forma?

Hai dei cali di energia durante la giornata?

Se dai al tuo corpo la giusta nutrizione rafforzi il tuo sistema immunitario e difficilmente ti ammali e poi....si invecchia meglio !!

Ma facciamo il punto della situazione: quanti anni hai? Quanto pesi?

.....grafico PESO – ETA'.....(.la persona è in sovrappeso).

Se tu non modifichi le tue abitudini alimentari il tuo percorso sarà questo ( con il pennarello rosso prolungo la linea del mio grafico ) e poi, come ho spiegato prima, chi è in sovrappeso ha un rischio maggiore di avere patologie o addirittura malattie croniche.

Ma vediamo come è il tuo stile di vita

- come ti alimenti a colazione?
- come ti alimenti a mezzogiorno?
- come ti alimenti la sera?
- cosa mangi fuori pasto?
- quanta frutta e verdura mangi durante il giorno?
- quanta acqua bevi?
- quanti caffè bevi?
- quanto latte bevi?

- hai l'intestino regolare?
- hai fatto qualche dieta? Con quali risultati?
- hai qualche problema di salute...qualche patologia?
- che tipo di lavoro svolgi?
- fai attività sportiva?

Quando facciamo una dieta perché vogliamo dimagrire è vero che diminuiamo gli eccessi (sale, grassi, zucchero, ...), ma è anche vero che diminuiamo fibre, vitamine, minerali...cioè tutti quei nutrienti che sono essenziali al nostro organismo.

Altra cosa importante è che oltre a perdere il grasso perdi anche la massa muscolare e quando finisci la tua dieta...riprendi a mangiare come prima...riprendi il grasso perso (spesso anche con gli interessi!!)...ma non i tuoi muscoli!!

E' grazie ad una corretta alimentazione che puoi perdere in modo sano i chili di troppo e con noi impari anche a mantenere il peso raggiunto!

E ti dirò di più! Puoi perdere qualche taglia di vestito...e modellare il tuo corpo grazie ad un giusto apporto proteico (..e spiego l'importanza delle proteine di soia.. meglio quelle vegetali che animali...danno energia...attenuano la fame...aiutano a costruire i muscoli e non il grasso.. ). E' più importante la forma del peso!!

Ma vediamo di quante proteine hai bisogno > uso il **CALCOLATORE PER LA STIMA DEL FABBISOGNO PROTEICO**.

(esempio di risultato del questionario)

Dalle risposte che mi hai dato sembra che tu abbia bisogno di fibre e di vitamine perché non mangi sufficiente frutta e verdura.

Soffri spesso di mal di testa forse perché non bevi abbastanza acqua e anche la quantità di proteine che mangi è minore rispetto al fabbisogno che è risultato dal test.

### **PER CHIEDERE REFERENZE...**

"Ti è piaciuto questo mio regalo? Abbiamo fatto dei test che secondo te sono validi?

Sapevi tutte le informazioni che ti ho dato?

Bene! Come ti avevo già detto questa analisi corporea ti costa da altre parti 40/50 euro: io non ti chiedo niente....solo 5 nominativi.....5 persone che tu conosci dalle quali andare per fare la stessa cosa"

### **COME VENDERE...**

"Adesso che abbiamo finito ti voglio raccontare la mia storia : questa è la mia foto di come ero 3 anni fa.... ho perso 2 taglie e 5 chili che mantengo.

Pensa che sono riuscita a perderli senza dover rinunciare ai miei cibi preferiti: ho solo integrato la mia alimentazione con i prodotti Herbalife. E le persone che mi hanno vista "diversa" hanno voluto usare i miei stessi prodotti ed io li ho aiutati a tornare in forma (faccio vedere altre testimonianze),ma solo perché volevano veramente perdere peso e hanno scelto di stare bene!! "

La persona è interessata...incuriosita...e mi chiede una spiegazione più approfondita.

Durante l'incontro uso come supporto un quaderno con delle slides.....le stesse che si usano agli sts durante le spiegazioni dell'Azienda e dell'importanza degli integratori.

*NB: Questo manuale è un ottimo riferimento però ricordati che il modo migliore per addestrare i tuoi Distributori a fare il piano totale è farlo insieme a loro (7-10 trattamenti).*