ОБНОВЛЁННЫЙ СКРИПТ

Закрытие занятия и продажа абонемента

Занятие подходит к концу, давайте подведём итоги.
Расскажу что сделали, над чем поработали, как это получилось.
После чего вы сможете задать все вопросы, которые возникнут.

ЭТАП 1. ЧТО МЫ ДЕЛАЛИ?

☆ **ВСЕГДА ПОЗИТИВ! Клиент должен чувствовать, что его собака — гений**

Структура каждого пункта 1–3:
ЧТО делали → ДЛЯ ЧЕГО нужно → КАК ПОЛУЧИЛОСЬ (позитив, хвалим собаку и хозяина)

1) Команда / упражнение — [НАЗВАНИЕ]

Для чего: *[Для чего нужна эта команда в реальной жизни — конкретно]*

Результат: *[Как справилась собака — хвалим, отмечаем прогресс, говорим комплимент хозяину]*

2) Работа с лакомством

Для чего: *Подкреплять правильное поведение, формировать связь: спокойствие = награда*

Результат: *[Хвалим хозяина — как точно давал лакомство, как собака начала связывать поведение с наградой]*

3) Команды как элементы управления на прогулке

Для чего: *Быстро остановить или вернуть собаку в спокойное состояние при необходимости*

Результат: *[Что получилось хорошо — конкретно по этой собаке. «Собака — умничка, вы — молодцы!»]*

Пример готовой речи (пункт 1):

> *Мы начали с отработки команды «Рядом». Это нужно для того, чтобы собака шла спокойно рядом с вами, не тянула и не отвлекалась. Делали с остановками и*

поворотами — собака учится следить за вашим движением.

И вы видели, как быстро она начала реагировать? Особенно понравилось, как справилась с поворотами налево — это один из самых сложных элементов! Она настоящая умница, и вы отлично чувствуете момент подкрепления!

4) Работа при раздражителях — ВОЗНИКЛИ СЛОЖНОСТИ

А) Что делали + для чего + что не получилось

«Также сегодня мы отрабатывали [НАЗВАНИЕ УПРАЖНЕНИЯ], чтобы [ЦЕЛЬ]. В спокойной обстановке справились. Однако когда появился [РАЗДРАЖИТЕЛЬ], [КЛИЧКА] очень сильно среагировал: [ОПИСАТЬ ПОВЕДЕНИЕ — тянул, лаял, терял контакт].»

Б) Пугалка — история из практики (ИСПУГ)

«Ко мне недавно обращались с [ПОРОДА/ВОЗРАСТ]. Хозяева поначалу тоже думали, что пройдёт само. В итоге произошло: [КОНКРЕТНАЯ СИТУАЦИЯ — вырвался/убежал/ напал/попал в опасность]. Водитель успел затормозить, но у собаки теперь [ПОСЛЕДСТВИЕ — страх дорог, шумофобия, агрессия, травма].»

В) К чему может привести, если не исправить

«Если не скорректировать это сейчас, пока поведение ещё гибкое — со временем реакция будет усиливаться. Это может привести к [ПОСЛЕДСТВИЯ: травма, агрессия, невозможность гулять, страхи]. Переучивать потом — дольше, сложнее и болезненнее для самой собаки.»

Г) Похвала — молодцы, что обратились сейчас!

«Поэтому вы большие молодцы, что обратились именно сейчас! Мы будем работать на опережение, чтобы не допустить подобных последствий.»

ЭТАП 2. ПРЕДЛОЖЕНИЕ ПРОДОЛЖИТЬ — ПЕРЕХОД К СТОИМОСТИ

Кинолог: «Когда с вами в следующий раз встретимся?»

Клиент: «А сколько стоит?»

Шаг 1 — Презентация курса (18 занятий)

У нас для щенков есть специальный курс — 18 занятий, самый выгодный формат.
Стоимость: X рублей. Он включает 3 блока:

- *Общий курс дрессировки — сидеть, лежать, место, рядом и т.д.*
- *Курс социализации — парк, пункт выдачи, центр города...*
- *Работа с раздражителями — птицы, собаки, кошки, люди ← (вставить актуальное!)*

Называть курс можно как угодно: «натянутый поводок», «курс для подростков» и т.д. — по проблеме клиента.

Шаг 2 — Бонусы (без пауз!)

Для тех, кто покупает абонемент, — отличный бонус: видеоматериалы и инструкции
по самым распространённым проблемам. Поможет тренироваться дома между встречами.

Например, трюки «Зайка», «Восьмёрка», «Змейка» — укрепляют стабилизаторы корпуса
и мышцы конечностей, помогают избежать дисплазии и протрузий.

А ещё — книга по языку тела собаки!

Шаг 3 — Скидка (сразу после бонусов, без пауз!)

Если вы оплачиваете абонемент или вносите 50% предоплаты в течение 2 часов после занятия — получаете скидку! Стоимость разового занятия будет всего X рублей.

Как вам такой вариант?

Согласие — оформление записи

«Выбираем дату и время. Итак, у нас с вами запланирована следующая встреча [ДАТА] в [ВРЕМЯ]. Встречаемся здесь же. За сутки пришлю подтверждение. Домашнее задание — в течение 24 часов. Всего хорошего! [Кличка], пока!»

ЭТАП 3. ЕСЛИ ДОРОГО

Шаг 1 — Рассрочка

> *«Понимаю, финансовый вопрос очень важен. Могу предложить разбить платёж на 2 части: 50% сейчас или в течение 2 часов, остаток — на следующем занятии или максимум до 3-го занятия.»*

При необходимости: 3 платежа до 3-го занятия.
Абонементы 24–30–36 занятий: возможно 4 платежа — после согласования с Дашей.
ОБЯЗАТЕЛЬНО упомянуть: «Если что-то не понравится — вернём остаток суммы за 3 дня»

Шаг 2 — Уменьшение объёма

Формат	Что входит	Итог
6 занятий X руб./занятие	‣ Базовые команды: сидеть, лежать, место, рядом, ко мне ‣ Отработка на поводке ‣ Основы управления собакой ‣ Домашние задания + видеоматериалы	Собака знает базовые команды, слушается в спокойной обстановке. Можно продлить со скидкой.
12 занятий X руб./занятие	‣ Всё из блока 6 занятий ‣ Усложнение при раздражителях (собаки, люди, звуки, птицы) ‣ ГАЗ-ТОРМОЗ на поводке ‣ Элементы социализации ‣ Домашние задания + видеоматериалы	Собака выполняет команды даже при отвлекающих факторах. Управляемость в реальных условиях. Можно продлить со скидкой.

Актуальные цены смотрим в отдельном документе с прайсом. Далее клиент может продлить со скидкой.

Нет суммы 50%? → Берём предоплату от 2 000 ₽ для фиксации скидки. Остаток делится на 2–3 занятия.

ЭТАП 4. ОТРАБОТКА ВОЗРАЖЕНИЙ

Схема отработки любого возражения:

- ПРИСОЕДИНЕНИЕ — принять позицию клиента

- УТОЧНЕНИЕ — понять истинное возражение
- АРГУМЕНТАЦИЯ — привести факты и историю
- ПРИЗЫВ — конкретный следующий шаг

Подробно: запись МК Мадлины Кривошеевой «Отработка возражений» на Яндекс Диске

ЭТАП 5. АЛЬТЕРНАТИВНЫЕ ФОРМАТЫ

1. Редкие встречи (1 раз в 2 недели)

Использовать при: ДОРОГО / НЕТ ВРЕМЕНИ / ДОРОГО И НЕТ ВРЕМЕНИ

«1 раз в 2 недели — снизит стоимость в месяц, но навыки будут закрепляться глубже.
Больше упражнений для самостоятельной отработки. Я буду на связи и смогу корректировать по видео.»

2. Гибридный абонемент (очно + онлайн)

Использовать при: ДОРОГО

«Базовые навыки осваиваем онлайн в спокойных условиях, затем отрабатываем очно.
Особенно эффективно для собак с высоким уровнем возбудимости или тревожности.»

3. Занятия 45 минут

Использовать при: НЕТ ВРЕМЕНИ / ДОРОГО / НЕТ ВРЕМЕНИ И ДОРОГО

«[Имя], я как специалист просто не могу вас отпустить... [История про болонку: рычала на гостей → хозяева подождали → начала проявлять агрессию к ребёнку → теперь работаем 2 месяца вместо 2 недель]»

«45 минут — другой ритм, не урезанная версия. Приезжаю, разбираем главное, даю подробную домашнюю программу. Обеденный перерыв — и занятие состоялось.»

Стоимость — (цена) + выезд. Готовы попробовать?

4. Онлайн-абонемент

«Онлайн-формат не менее эффективен. Упражнения показываю на своей собаке / видео.

Можно из любой точки. Нет оплаты выезда.»

Стоимость — Х рублей. Бонусы, скидки, рассрочка — есть.

ЭТАП 6. ФИКСАЦИЯ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ

❗ ЕСЛИ КЛИЕНТ НЕ ГОТОВ ДАТЬ ОТВЕТ ПРЯМО СЕЙЧАС — ОБЯЗАТЕЛЬНО ФИКСИРУЕМ ДАТУ ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ СВЯЗИ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ ОТВЕТА!

Общая схема снижения стоимости:

- Регулярность встреч — предложить 1 раз в 2 недели
- Гибридный формат — очно + онлайн
- 45 минут вместо часа
- Онлайн-абонемент
- Рассрочка на 2–4 платежа
- Уменьшение блока занятий (6 или 12)