



Наталья Серединская

Как бороться с отказом родителей приобретать детям солнцезащитные очки?

Довольно часто бывает так, что родители совсем не прочь приобрести себе хорошие солнцезащитные очки, но не спешат сделать то же самое в отношении своего ребенка. О самых частых родительских возражениях на сей счет и о том, как их можно преодолеть, нам рассказала Наталья Серединская, практикующий психолог, бизнес-консультант, генеральный директор компании «Галерея Очков». Ответы на возражения приведены в разговорной форме, как реплики: именно в таком виде продавцам-консультантам будет легче и удобнее использовать их в своей повседневной практике.*

* Статья печатается в авторской редакции.

Ситуация 1

Родитель:

— Ребенок может обойтись и без солнцезащитных очков. Мы же в свое время их не носили, и ничего!

Продавец:

— Да, правда, в нашем детстве и выбора такого не было, и достать что-либо было очень сложно.

— Помните, была такая настольная игра «За рулем»? По сути – картонная коробка, пластмассовый руль, лампочки и батарейка. Но с каким восхищением мы смотрели на это чудо техники! И с каким предвкушением ждали своей очереди поиграть, когда приходили в гости к ее счастливому обладателю...

— А для того чтобы позвонить, надо было иметь заветные две копейки... И для печати фотографий – устроить в ванной фотолабораторию...

— Скажите, готовы ли вы отпустить ребенка к друзьям без телефона? И начнете ли беспокоиться, если ребенок не ответит на ваше сообщение в течение двадцати минут?

— А мы ведь выросли и без мобильных телефонов, и без Интернета...

Ситуация 2

Родитель:

— Мой ребенок ходит в панамке с козырьком (бейсболке, лежит в коляске), и очки ему не нужны.

Продавец:

— Скажите, вы согласны с тем, что ультрафиолетовые лучи невидимы?

— А когда вы находитесь с ребенком на пляже, то защищаете его кожу специальным кремом, не так ли? Либо вы просто не разрешаете ребенку находиться на открытом солнце, либо надеваете на него что-то из одежды, чтобы он не получил солнечный ожог – не «сгорел»?

— Да, козырек панамки дает тень на глаза, что позволяет избежать явного ослепления солнечными лучами. При этом сами глаза остаются абсолютно незащищенными, потому что тень, от чего бы она ни была, никоим образом не может отсеять то, что невидимо человеческому глазу. Ни одна тень не блокирует ультрафиолетовые лучи. А следовательно, глаз ребенка их поглощает и накапливает. Тем более что именно детский хрусталик максимально восприимчив к проникновению ультра-

ЛУЧШИЕ ОПРАВЫ ДЛЯ МАЛЫШЕЙ



FPV-40 с 595



FPV-40 с 580



FPV-30 с 525



Fisher-Price™

В НАЛИЧИИ
на СКЛАДЕ
в МОСКВЕ

На правах рекламы



Телера
Очков



+7 (909) 998-67-66 / 65



KIDSOPTIKA.ru



фиолета, по статистике – до 75 процентов, в отличие от 10 процентов взрослого человека.

— Солнцезащитные очки – это прежде всего фильтр. Фильтр, который позволяет предотвратить поражение глазных клеток и, как следствие, избежать проблем со зрением у ребенка в дальнейшем.

Ситуация 3

Родитель:

— Мой ребенок слишком активный, никакие очки на его голове не удержатся.

Продавец:

— Скажите, что больше всего нравится делать вашему ребенку: бегать, прыгать, лазить по горкам?

Родитель:

— Бегать.

Продавец:

— Давайте предположим, что вы всей семьей принимаете участие в «спортивных стартах» и одно из заданий – пробежать дистанцию в солнцезащитных очках с мячом в руках. Вы лидируете, и это последний конкурс перед финишем. Какие из наших солнцезащитных очков вы бы выбрали?

— Предлагаю примерить несколько моделей, а я одновременно объясню, в чем именно между ними разница.

Ситуация 4

Родитель:

— Какой смысл покупать ребенку солнцезащитные очки, если он все равно их не будет носить или потеряет, испортит?

Продавец:

— Знаете, сейчас передо мной стоит такой замечательный ребенок. И я почему-то абсолютно

уверена, что вы для него как мама/папа являетесь непререкаемым авторитетом. А значит, он очень дорожит вашим доверием и будет бережно относиться к очкам.

— Давайте прямо сейчас предложим ребенку выбрать те очки, которые ему нравятся. Когда он выберет, попросим его примерить их и рассказать, чем они ему понравились и как с его точки зрения надо с очками обращаться.

— А если он их и потеряет, так на то оно и детство: взрослыми-то мы стать всегда успеем.

Ситуация 5

Родитель:

— Зачем покупать дорогие детские солнцезащитные очки, если можно купить симпатичные и дешевые в «Ашане» или на рынке, в детском магазине?

Продавец:

— Конечно же, это вариант! Тем более, как известно, дети часто ломают, теряют вещи. И совсем не хочется тратить деньги на то, чего завтра уже может, в принципе, и не быть.

— А теперь давайте немного отвлечемся и представим, что ребенок вырос и вы покупаете ему в подарок машину, при этом у вас нет никаких финансовых ограничений. Что бы вы выбрали: «БМВ» или «Жигули»?

— «БМВ»? Но ведь она дороже!

— Комфортнее? А еще? С точки зрения безопасности? То есть получается, что в таких товарах, как машины, безопасность и комфорт напрямую зависят от цены?

— А в очках? Как вы думаете, есть ли разница в материалах, в их качестве – в зависимости от цены очков? Что может быть, по вашему мнению, полезнее для ребенка: фермерское молоко или молоко, разведенное из сухого концентрата?

— Давайте я вам сейчас расскажу о характеристиках солнцезащитных очков и о пользе или вреде линз, которые в них могут быть вставлены.

Ситуация 6

Родитель:

— У моего ребенка раньше были солнцезащитные очки, но он их постоянно снимал. Повторять этот опыт я не намерен.

Продавец (доброжелательно, с улыбкой):

— Удивительно! Раз вы уже покупали очки, то вы – одни из тех редких родителей, которые не

только внимательно, но и осознанно относятся к здоровью ребенка! К сожалению, в настоящее время подобное отношение встречается все реже.

— Кстати, а вы не помните, что говорил ваш ребенок, когда снимал очки? А надевал очки ребенок сам или кто-то это делал за него?

— И не припомните ли, присутствовал ли ребенок при покупке тех очков или это был подарок?

— Что вы скажите, если мы сейчас предложим вашему ребенку показать нам, какие очки на витрине ему нравятся, а какие нет, и объяснить почему?

Ситуация 7

Родитель:

— У моего ребенка плохое зрение. Он постоянно носит корректирующие очки, поэтому мы вынуждены отказаться от солнцезащитных очков.

Продавец:

— Тут вы абсолютны правы. Если ребенок постоянно носит очки для коррекции зрения, то ни о каких отдельных солнцезащитных очках и речи идти не может.

— Думаю, вы согласитесь, что экология, увы, оставляет желать лучшего. Конечно, разговоры об озоновых дырах, глобальном потеплении и тому подобном, может, и сказки. Однако ни солнце, ни ультрафиолетовое излучение никуда не деваются. И хотим мы того или нет, но каждый из нас постоянно подвергается воздействию ультрафиолета: при пасмурной погоде – в меньшей степени, при солнечной – в большей.

— Последствия же поражения детских глаз ультрафиолетом – это ряд трудноизлечимых патологий, к примеру, катаракта, воспаление рогови-

цы, поражение сетчатки. При этом ребенок – это растущий организм, который только формируется, а следовательно, менее защищен от внешних вредных факторов.

— Вы раньше уже слышали что-то о фотохромных корректирующих линзах?

Ситуация 8

Родитель:

— Детские солнцезащитные очки – слишком дорогое удовольствие.

Продавец:

— Да, вы правы, на первый взгляд цена кажется немного необычной для детских очков.

Если разговор происходит с папой:

— Скажите, а у вас есть машина? И каков объем бака? Вам хватает полного бака примерно дней на пять или больше?

— Допустим, у вас бак – 60 литров, и его хватает на неделю. Это примерно 2500 рублей, если 93-й бензин. Таким образом, стоимость одной пары детских солнцезащитных очков равна запасу бензина на семь дней, правильно?

— Согласитесь, что основная функция солнцезащитных очков – защита глаз ребенка от потенциальных повреждений, то есть возможность сохранения его зрения на всю оставшуюся жизнь. И получается, что семь дней передвижения на машине превалируют над возможностью ребенка полноценно видеть окружающий мир в будущем?

Если в магазин пришла мама, то аналогичный диалог можно провести, приведя в качестве примера маникюр, крем, покупку продуктов и т. п.

Ответы на возражения — одна из самых сложных составляющих работы продавца-консультанта. При продаже детских очков основная задача продавца — сделать из родителей союзников, переведя их возражения в конструктивный диалог. При этом самому продавцу необходимо избежать нравоучений, надменности, позиции «свыше», а с помощью грамотно сформулированных вопросов постараться подвести родителей к осознанию фактической сути их возражений и последующему самостоятельному отказу от них. Будем надеяться, что развернутые варианты ответов помогут продавцам-консультантам в их нелегкой, но интересной и благородной работе. **B**