

ЧЕК-ЛИСТ РАЗГОВОРА С КЛИЕНТОМ

Этап 1: начало общения

- Использовать корпоративное приветствие
- Выявить потребности клиента с помощью вопросов
- Узнать имя, контакты клиента и адрес объекта
- Уточнить срочность заказа
- Уточнить, обращался ли ранее в вашу компанию
- Узнать, сталкивался ли в принципе с подобными задачами
- Уточнить тип работы: замена остекления, ремонт
- Уточнить тип и особенности объекта
- Узнать критерии выбора: цена, сроки, качество
- Уточнить требования к комплектации
- Уточнить, откуда клиент узнал о компании
- Уточнить, советуется ли с кем-то или сам принимает решение

Этап 2: разговор

- Соблюдать 4 «не»: не перебивать, не говорить «нет» и «но», не спорить, не решать за клиента
- Обращаться к клиенту по имени
- Применять техники активного слушания, подстраиваться под громкость, темп и ритм речи
- Разговаривать уверенно, с настроением на результат, грамотно строить фразы
- Поддерживать доброжелательный и заинтересованный тон
- Презентовать продукт и услуги компании через выгоды для клиента
- Предлагать несколько вариантов решения задачи
- При отработке возражений сначала присоединяться к ним или задавать уточняющие вопросы
- Делать уместные комплименты, использовать позитивные фразы
- Информировать об акциях и бонусах
- Упомянуть о дополнительных услугах и продуктах

Этап 3: завершение разговора

- Резюмировать договоренности с клиентом
- Напомнить свое имя
- Вежливо попрощаться

Итоги

- Согласовали день и время вызова замерщика
- Согласовали дату и время встречи в офисе
- Клиент оставил номер и согласен на звонок
- Менеджер дал свой номер или номер заказа