

Переписка в чате. Реальные примеры

1 Чем раньше ты поймешь **потребность** клиента, тем быстрее сможешь **договориться**.

- ✓ Вчитывайся в слова клиента и представляй себя на его месте
- ✓ Если неясно, что именно нужно клиенту – задавай **уточняющие вопросы**.



2 Если видишь потребность – **присоединись**:

- ✓ Покажи важность этой потребности
- ✓ Сделай логичный переход фразой-связкой
- ✓ Предложи решение.

Клиент почувствует, что ты на его стороне и **искренне** хочешь помочь.



3 Когда клиент просит то, чего мы не можем дать, используй **метод корректного отказа**:

- ✓ Присоединение
- ✓ Отказ
- ✓ Причина отказа
- ✓ Альтернативное предложение.

Клиент **легче** воспримет отказ и будет настроен более позитивно.

