

# 1 етап продажів:

Знайомство та встановлення контакту







Встановлення контакту в класичному варіанті передбачає «small talk», що в перекладі з англійської означає «маленька бесіда», розмова ні про що».

Цей етап потрібен людям, щоб переключитися на нову тему, на нову людину, відволіктись від того, що відбувається.

# Кілька важливих порад:



Слід розрізняти встановлення контакту при телефонних переговорах та особистій зустрічі: при телефонному маркетингу цей період має бути значно коротшим, тому що увага співрозмовника розсіюється швидше.



Принципово по-різному проходитиме встановлення контакту залежно від того, перша це зустріч чи ми вже знайомі з клієнтом, що ми про нього знаємо, є у нас рекомендації та спільні знайомі.



Не слід переоцінювати значення цієї стадії переговорів та сприймати невдачу на даному етапі як вирок.



# Перші фрази



Вони мають бути впевненими.  
Бажано вимовити ім'я та по-  
батькові клієнта (якщо ви його  
знаєте) і представитися  
самому.

20 простих порад, які  
дозволять завоювати  
симпатію клієнта,  
встановити контакт із  
покупцем і сформувати із  
ним міцні відносини.

- Запитайте: «Як до Вас звертатися?», запам'ятайте і називайте клієнта частіше на ім'я. Більшість людей люблять своє ім'я – воно асоціюється з батьківською любов'ю.
- Підлаштовуйтеся під темпом мови та манеру спілкування клієнта. Йому буде простіше сприймати інформацію. Нам подобаються ті, хто схожий на нас.
- Наголошуйте на унікальності клієнта та його ситуації. Людям приємно, коли їх вважають не такими, як усі.

- Після виявлення потреб, резюмуйте та повторіть за клієнтом важливі критерії вибору. Покажіть, що почули людину і серйозно поставилися до її інформації.
- Під час спілкування з клієнтом застосовуйте техніки активного слухання.
- Не бійтеся радити та брати відповідальність. Запропонуйте найкращий варіант вирішення проблеми та наведіть значні аргументи.
- Знайдіть щось спільне у Вас та клієнта. Це може бути хобі, освіта, місце проживання, захоплення тощо. Закінчили один ВНЗ? – Це серйозний аргумент, щоб довіряти Вам.
- У розмові використовуйте вузькопрофесійні терміни для пояснення їх смислового значення. Повідомляйте мінуси та «підводні камені» того чи іншого продукту.
- Поділіться таємною та малодоступною інформацією.
- Підтримайте клієнта, якщо він перетворюється на зону неформального спілкування. Найкращі теми для довірчого діалогу: діти, подорожі, дім, тварини, хобі, робота, досягнення. Заборонені теми продавця: політика, здоров'я, релігія.

- Робіть доречні компліменти. Банальні компліменти «читаються». Якщо клієнта нема за що щиро похвалити — краще промовчати.
- Зробіть комплімент не самому клієнту, а його оточенню, аксесуару, сайту, офісу, бренду тощо. Такі компліменти менш нав'язливі.
- Завжди виконуйте домовленості, навіть незначні. Передзвонюйте — якщо обіцяли. Створюйте собі репутацію відповідальної та надійної людини.
- Підтримуйте контакти. Вітайте зі святами, днем народження, надсилайте корисну інформацію. Будьте частиною життя клієнта, і він не піде до конкурентів.
- Не будьте настирливі. Набридливий продавець «лізе» з одним і тим самим аргументом чи пропозицією, не чуючи клієнта. Наполегливий продавець — чує та шукає альтернативні варіанти з огляду на іншу позицію.



- Підключіть усі можливі канали комунікації та будьте на зв'язку. Telegram, Viber, Skype, Facebook та ін. Будьте другом і спілкуйтеся з клієнтом у його улюблений спосіб.
- Будьте конкретні. Особливо під час роботи із зайнятими клієнтами на початковому етапі взаємодії. Говоріть лише найважливішу інформацію і у справі. Якщо клієнт захоче поспілкуватись більш розгорнуто, Ви це зрозумієте.



- Збирайте та фіксуйте всю інформацію про кожного клієнта в системі CRM. Ви нічого не забудете і завжди будете знати його поточну ситуацію.
- Перевищуйте очікування. Робіть клієнту подарунки та безкоштовно ділитесь цінною для нього інформацією. Почуття взаємного обов'язку ніхто не скасовував.
- Слідкуйте за своєю репутацією, залагоджуйте конфлікти та миттєво реагуйте на рекламацию клієнтів. Один негативний відгук може дорого коштувати.