

Будьте ближче до
абонентів і ви
відчуєте як легко
досягати успіху.



Як сподобатись
співрозмовнику?

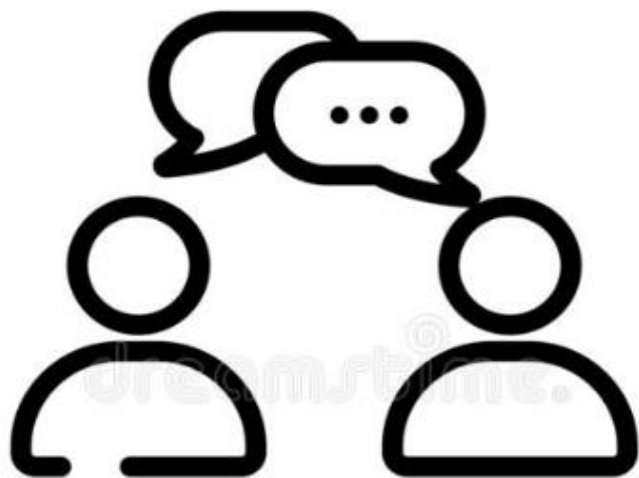


Ім'я абонента

Люди більш уважно сприймають інформацію, що адресується їм особисто. Для цього треба уточнити ім'я абонента. Уточнення повинно звучати не стандартизовано, наче менеджеру особисто цікаво ім'я абонента.

Уточнити ім'я краще за все буде перед презентацією. Усміхніться, далі запитайте: «До речі, я забув (ла) у Вас запитати як до Вас звертатись можна. Можете підказати?»

Далі робимо презентацію, наприклад: «Олеже Івановичу, дивіться...»

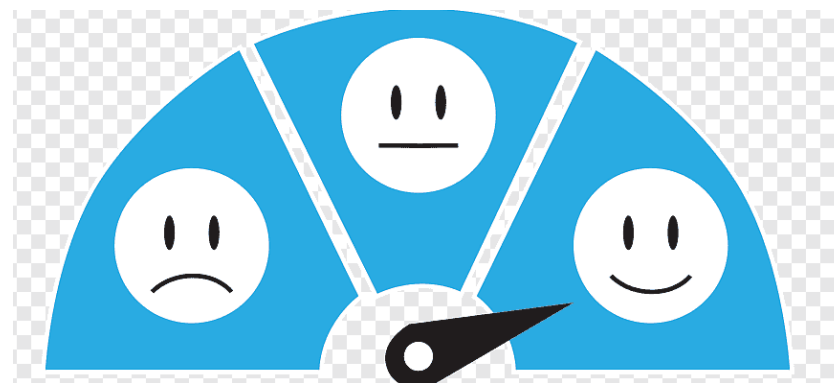


Розкажіть про ваш особистий досвід

Покажіть, що ви на своєму досвіді знаєте ситуацію абонента, продукт, що ви продаєте та його переваги.

Наприклад:

- Я раніше сам користувався цим тарифом, після чого я переїхав у приватний сектор і після цього я зрозумів, наскільки велику суму я заощаджував;
- Кільком абонентам я надсилав інформацію на вайбер з особистого номеру, всі вони писали мені задоволені відгуки і до сих пір мене вітають на різні свята 😊;
- Знаєте, я цей тариф підключив кільком своїм сусідам. Ви ж розумієте, що я б цього не робив, якщо інтернет був би поганим. Поки ніхто не перестав зі мною вітатись 😊;



Помилки

З позитивом вказуйте на свої помилки, при цьому подаючи абоненту інформацію, яка вам потрібна.

Наприклад:

- я сам особисто про цю функцію дізнався недавно (розповідаємо про неочевидні переваги нашого продукту);
- недавно мені про це розповів абонент, потім я перевінив, дійсно так і є;
- перепрошую, я забув Вам сказати, у Вас буде ще безкоштовне телебачення в тарифному плані;

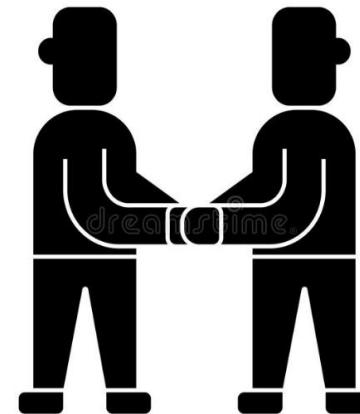


Покажіть згоду з абонентом

Прийміть сторону абонента. В цьому жорстокому світі він не сам, ви разом з ним 😊. Таким чином ви станете ближчими і абонент більше довірятиме вам.

Наприклад:

- я б на Вашому місці також засумнівався би;
- так як згоден з Вами, що такі рішення не приймаються за хвилину;
- звісно, Ви все правильно говорите і я з Вами погоджуюсь;
- це добре, що Ви так вважаєте, бо і я так вважаю;



Сприймайте абонента таким яким він хоче здаватись

Під час розмови з абонент може показувати, що він розуміється в цій сфері або ж навпаки. Абонент може показувати різні цінності – йому потрібна якість, чи економія, чи можливо він не хоче витратити час. Тому покажіть, що ви це розумієте.

Наприклад:

- Я бачу, що Ви розумієтесь в цій сфері, тому хотів би розповісти Вам про ...;
- Я розумію, що Ви цінуєте Ваш час, тому зверну Вашу увагу на те, що...;
- Я бачу, що Ви вмієте знаходити вигідні пропозиції, тому я Вам і телефоную ☺



Комплімент

Вкажіть на позитивні якості абонента. Таким чином ми даємо абоненту зрозуміти, що ми його особисто цінуємо і поважаємо, тому робимо йому тільки найкращі пропозиції.

Сам комплімент має звучати невимушено і природно. Не потрібно робити занадто багато похвал. Однієї-двох в різних частинах розмови буде достатньо.

Наприклад:

- ми цінуємо те, що Ви тривалий час з нами;
- так як Ви перспективний абонент...;
- регулярно вносите абонплату;
- (передзвоню) мені дійсно приємно спілкуватись з Вами/з розумною людиною, тому я Вам передзвоню через тиждень.

