

image not found or type unknown



В сфере торговли существует множество видов общения и помощи клиентам. Каждый вид-это целое искусство, которое способствует хорошим продажам.

Сегодня мы рассмотрим такой вид, как общение по телефону. Люди, которые работают за аппаратом должны понимать всю важность этого диалога и быть готовыми ко всему. Продавцу, который отвечает на телефонные звонки клиентов следует изучить все тонкости разговоров на расстоянии и уметь задать хороший тон для диалога. Клиенту придется по душе тот продавец, который не тараторит или говорит слишком медленно. Самый лучший вариант для клиента-это продавец с правильной интонацией и постановкой речи.

Когда клиент звонит по телефону в магазин, он ожидает услышать всю нужную ему информацию, так что задачей оператора дать ему эту информацию. Не просто дать, но и сделать так, чтобы клиент точно заинтересовался ей. Это можно сделать так, например, продавец должен начать говорить обо всех плюсах товара и постараться привести пример того, что этот товар лучше какого то другого, то есть выставить этот товар с более лучшей стороны.

Следует обратить внимание, что даже если это телефонный разговор , не стоит забывать о важности вежливой формы общения. Перед началом диалога обязательно следует представиться и спросить, как можно общаться к клиенту. Клиенту с первых минут диалога нужно дать понять, что им заинтересованы и ваша готовность помочь сейчас важнее всего. Любому клиенту это понравится, а это значит уже успешное завершение диалога.

Из этого следует сделать вывод о том, что продавец в независимости от его вида продажи должен соблюдать элементарные правила этики, чтобы клиент остался доволен его обслуживанием и не начал отрицательно относиться к магазину.