

image not found or type unknown



Установление контакта по телефону с клиентом – сложная задача для каждого продавца. Когда вы звоните клиенту по телефону, то скорее всего вы уже договорились о покупке и на момент звонка будете обсуждать определённые детали покупки. Обычно после звонка должна следовать встреча с покупателем вживую.

Основная задача звонка – добиться встречи с клиентом, подвести его к этому.

Каким бы не был товар: какой-то незначительной вещью или качественной и дорогой аппаратурой, звонок по телефону должен состояться. Клиент должен почувствовать, что он важен для вас ещё перед встречей. Для вас это тоже имеет огромные преимущества. Во-первых, вы услышите его голос, поймёте его настрой и некоторые эмоциональные состояния через голос. Конечно, если у вас будет видеозвонок (такое может быть), то это вообще будет великолепно.

Я всегда больше любила разговоры по телефону, чем переписки по смс, хотя бы потому, что в смс вы не чувствуете настроения человека, вы не можете уловить его радость или грусть, раздражение или нейтральность в голосе. В разговоре по телефону гораздо удобнее чувствовать грань, когда нужно приостановиться, когда промолчать, а когда разговорить человека.

В заключение можно сказать, что установление контакта по телефону ответственный этап. С помощью него можно как улучшить ситуацию с продажей, так и ухудшить.