

Проверить готовность к контакту

• Внешний вид • Улыбка • Бейдж, визитки

☺ **Мимика** – **улыбка, энтузиазм** на лице, искренний **интерес** к клиенту. 🦶 **Поза** – **открытая**, в ключевых моментах ладонями к клиенту. ✋ **Жестикуляция** – **естественная**, локти не уходят от тела далеко. ➔ **Дистанция** – 1-1,5 метра. В случае карантинных мер: 2 метра. 👁 **Взгляд** – «деловой» «глаз->глаз->лоб». Не опускаем ниже уровня глаз. 🗣 **Речь** – должна быть естественной, не быстрой и не медленной, не ускоряйте речь. Идеально темп речи должен совпадать с темпом речи клиента. 🗄 **Паузы** – если клиент не отвечает сразу, ждите, держите паузу. **Общение с клиентом во Взрослой позиции** – на равных.

Подойти нужно в течении 10 секунд!

1. «Добрый день (вечер, утро), меня зовут, отдел
2. «Как я могу к Вам обращаться?

Действия, если я занят:

- «Подождите немного, я сейчас на вас прервусь»
 - «Извините Имя текущего клиента ..., прервемся на минутку, я отвечу на вопрос»
1. Приветствие
 2. Выяснить цель визита, резюмировать, объяснить дальнейшие действия
 - «Итак вам нужно...», «правильно ли я понял, что ...»

Клиент отказывается от контакта:

- «Если Вы не против, я подойду через несколько минут»

Действия, если **Мой** клиент:

Определите цель посещения и готовность к сделке:

1. Сбор информации
 - «Буду рад вам помочь», «Что вас интересует?», «Вы у нас первый раз?»
2. Выбор потенциального поставщика
3. Покупка товара/услуги

Действия, если **не Мой** клиент:

Действия по передаче клиента другому сотруднику

1. Запишите ФИО и цель визита и передайте вместе с клиентом сотруднику. Или представьте клиента и его цель посещения.
2. Убедитесь, что вы передали клиента нужному сотруднику
3. Если поиск сотрудника затягивается, предложите клиенту подождать в клиентской зоне, пока вы найдете нужного сотрудника.
 - «Сейчас мы подойдем к сотруднику, который поможет с вашей ситуацией»
 - «Подождите пожалуйста в клиентской зоне, я найду и мы подойдем к вам»

Действия по передаче клиента другому ДЦ

Тел. Call-центра: **9-5555-6**

- «Мы можем предложить...» (по возможности предлагаем альтернативный вариант)
- «Вы можете решить этот вопрос в группе компаний «Автоимпорт», давайте воспользуемся услугами нашего колл-центра»
- «Вы можете решить этот вопрос в группе компаний «Автоимпорт», также Вы можете оставить свои контактные данные и с Вами свяжутся из другого нашего дилерского центра»

Обобщите ключевые вопросы клиента

- «Правильно ли я понял, что ...», «Таким образом ...»

Возьмите контакты клиента

Фиксация трафика



1. Приветствие

2. Выяснить цель визита (сортировка)

Резюмирование