



**Спілкування
менеджера з
клієнтом**

До основних форм спілкування менеджера з клієнтами фахівці відносять

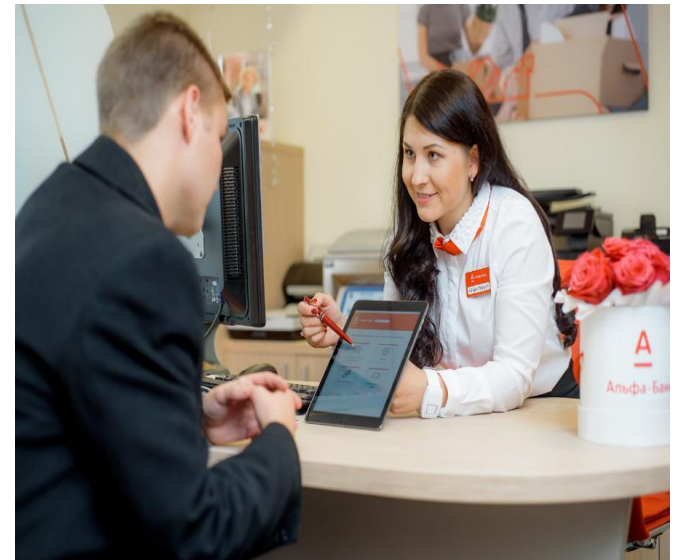
- опитування різних груп населення, телемаркетинг;
- створення так званих "фокус-груп" з числа постійних клієнтів, з якими обговорюються проблеми, що стоять перед фірмою, та можливі шляхи їх вирішення;
- проведення конференцій, презентацій тощо;
- персональне спілкування з клієнтами.

Персональне спілкування з клієнтами.

Саме ця форма спілкування приваблює клієнтів найбільше і дає більш надійну інформацію для організації. Як правило, до 95% з цих побажань клієнтів задовольняються.



**Клієнти - це
джерело
життя для
корпорації, і
їх треба
поважати, як
землю, за те,
що вона -
джерело
життя.**



Є деякі прийоми, які психологи рекомендують використовувати в роботі з клієнтами при продажу їм свого продукту.

- Серед них такі, що сприяють створенню у людини доброго настрою і стимулюють не тільки купівлю конкретного товару, а й до продовження взаємин. Для цього слід частіше посміхатися, дивитися клієнту в очі, називати його по імені, виявляти до нього свою увагу, повагу та симпатію, свою доброзичливість та добрий настрій, говорити з тією ж швидкістю та в тому ж голосовому реєстрі, що й він, поводитись спокійно і невимушено, мати охайний вигляд .

Основні поняття і ключові слова:

- клієнт,
- партнер,
- маркетинг,
- форми спілкування менеджера з клієнтами.



Пол Хокен

Відомий автор американських економічних бестселерів вважає, що менеджер до продажу свого продукту повинен ставитися як до улюбленого дерева, турботливо вирощуючи, підживлюючи його, даючи йому світло та тепло.



Дякую за перегляд

Роботу виконала студентка



3 курс

14 ОД

Тернова Наталія