

Презентация на тему : «Техника установления контакта с клиентом»



Подготовила презентацию
студентка группы 4б13
Пашина Анна

Задачи при установлении контакта с клиентом:

1)Привлечь внимание (вступить в диалог)

1)Привлечь внимание –это значит подойти к клиенту и начать вести с ним диалог. Диалог в продаже очень важен. Хороший продавец говорит при продаже только 20% времени остальное покупатель. Общие правила : улыбайтесь ,находитесь на «безопасном «расстоянии от клиента это 1,5 метра ,смотрите в глаза ,говорите в том же темпе как и клиент ,используйте мимику и жесты. Продавец прежде всего продает сначала себя ,а затем уже товар .И чтобы продать себя вы должны быть интересны клиенту .Поэтому не приветствуются шаблонные фразы которые клиент слышал уже от многих продавцов , например:»вам что-нибудь подсказать»

2)Представиться

2) Представиться. Многие продавцы не представляются и совсем редко кто спрашивает как зовут клиента. Называя свое имя человеку ты показываешь что ты ему доверяешь. При этом не делайте приветствие шаблоном . У клиента нужно узнать как к нему лучше обращаться. В дальнейшем диалоге обязательно называйте его по имени все любят свое имя и людям приятно когда к ним обращаются по имени.

3)Заинтересовать (придать значимость общения с продавцом)

3)Заинтересовать .Вы должны заинтересовать человека,он должен захотеть получить у вас консультацию и если этого не произошло после приветствия и представления ,вы должны сделать переход от знакомства к непосредственно товару .

Факторы, влияющие на хорошее психологическое самочувствие собеседника:

- улыбка;
- встреча с ним взглядом;
- такую же скорость речи, что и у него;
- упоминание его имени;
- демонстрацию своим поведением, что вы доброжелательный человек;
- опрятный внешний вид;
- спокойную манеру поведения

Техника продаж – это база знаний, с которой продавец начинает свою деятельность, и впоследствии приобретает новые навыки. Эта техника не ограничивается лишь знаниями, необходимо еще уметь их применять. То есть играет роль еще и человеческий фактор.

