

Познакомьтесь с Анной

Анна - лучший специалист по продажам.

Она всегда точно знает, как услышать, рассказать и заинтересовать. Анна знает, как строить отношения с каждым клиентом, как о них заботиться. Сегодня Анна расскажет нам о **самых страшных вещах, которые она слышала во время телефонных переговоров**, и что с ними делать.



«ВЫ ЭТО СДЕЛАЛИ НЕПРАВИЛЬНО»

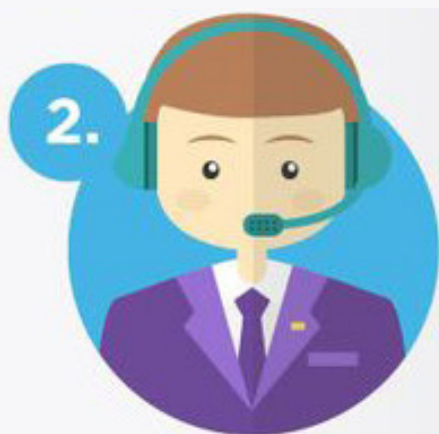


УРОВЕНЬ НЕГАТИВНОСТИ

Анна советует:

Вместо того, чтобы говорить клиентам, что они делают неправильно, лучше попросите их рассказать по шагам, а что же именно они делают.

«А ВОТ С ЭТИМ Я НЕ МОГУ ВАМ ПОМОЧЬ»

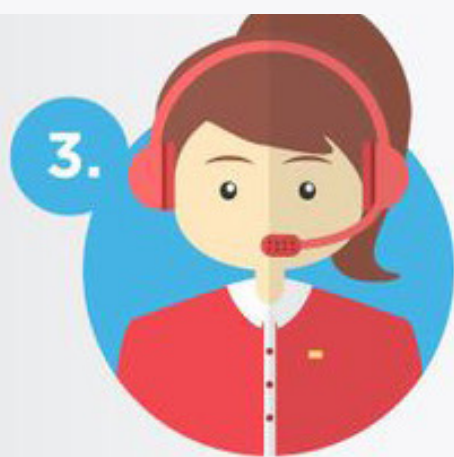


УРОВЕНЬ НЕГАТИВНОСТИ

Анна советует:

Убедитесь, что если тот человек, который снимает трубку некомпетентен, он умеет красиво перевести разговор на специалиста.

«ВЫ МОГЛИ БЫ ЕЩЕ РАЗ ПОВТОРИТЬ ВАШИ ДАННЫЕ?»

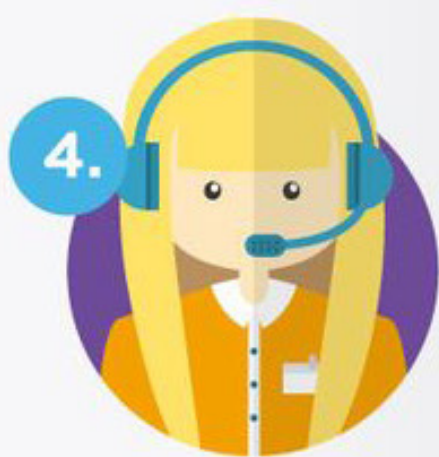


УРОВЕНЬ НЕГАТИВНОСТИ

Анна советует:

Данные должны быть у вас уже под рукой. Убедитесь, что вы внесли их в CRM, чтобы никогда не просить клиента повторить их.

«Я ОБЕЦАЮ, МЫ ОБЯЗАТЕЛЬНО ДОБАВИМ ЭТУ ФУНКЦИЮ/ВОЗМОЖНОСТЬ»



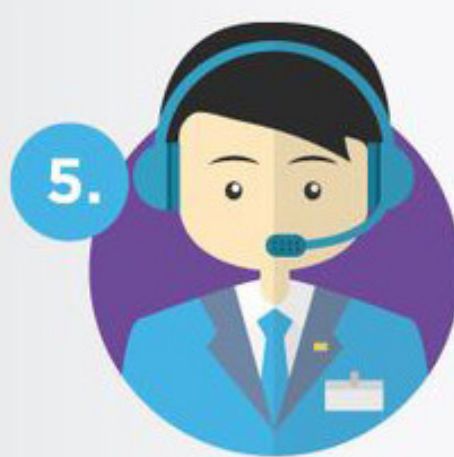
УРОВЕНЬ НЕГАТИВНОСТИ

Анна советует:

Объясните, как ваша компания собирает все предложения и распределяет приоритетность в зависимости от спроса, чтобы клиент точно понимал, как вы работаете.

(НЕИСКРЕННЕ)

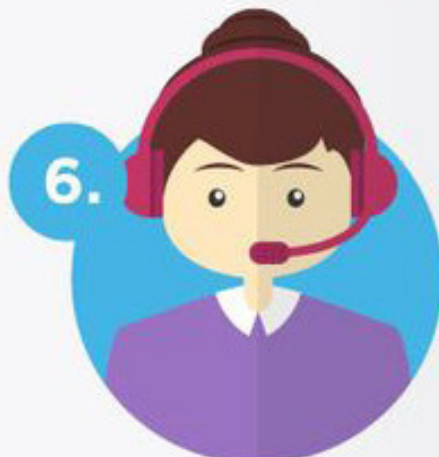
«МНЕ НЕОБХОДИМО СДЕЛАТЬ... Я ПЕРЕЗВОНЮ ВАМ ЧЕРЕЗ 5 МИНУТ»



УРОВЕНЬ НЕГАТИВНОСТИ

Анна советует:

Избегайте неискренних извинений и фокусируйтесь на предложении быстрых и эффективных решений.



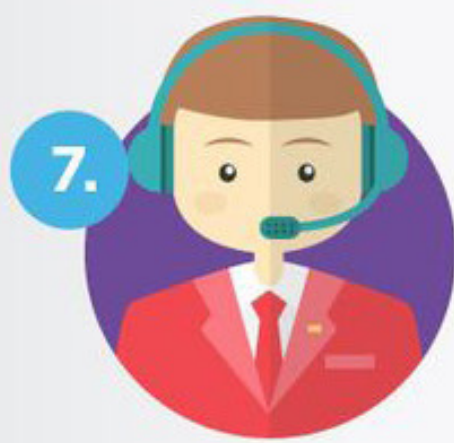
УРОВЕНЬ НЕГАТИВНОСТИ

Анна советует:

Кроме ситуаций, когда специалист на 500% уверен, что у него будет возможность перезвонить через 5 минут, никогда не стоит обозначать точное время звонка.

«СПАСИБО ЗА ВАШ ОТЗЫВ»

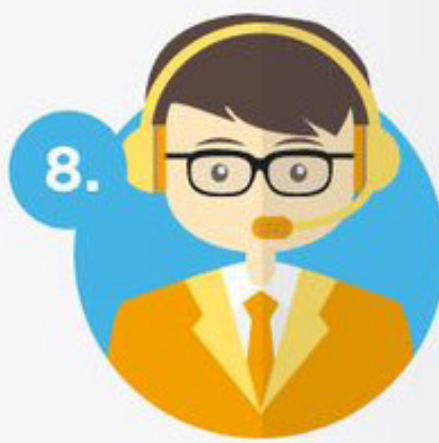
МОЛЧАТЬ



УРОВЕНЬ НЕГАТИВНОСТИ

Анна советует:

Это звучит автоматически и неискренне. Пусть каждый, говорящий с клиентом по телефону, найдет свой индивидуальный способ поблагодарить за отзыв.



УРОВЕНЬ НЕГАТИВНОСТИ

Анна советует:

Если сотрудники не знают, что сказать, предложите им либо ненадолго поставить звонок на удержание, либо говорить с клиентом о том, что поможет построить отношения.