

**Модель успешного поведения сотрудника отдела продаж  
(фрагмент)**

<b>Этапы взаимодействия с клиентом</b>	<b>Элементы поведения</b>
1. Приветствие и установление контакта	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Искренне, с улыбкой поприветствуйте клиента. Лучше «Добрый день (утро, вечер)!\», чем стандартное «Здравствуйте».</li> <li>– Улыбайтесь, даже когда разговариваете с клиентом по телефону. Ваш собеседник услышит доброжелательную интонацию.</li> <li>– Покажите клиенту, что готовы его слушать и взаимодействовать, используйте приемы активного слушания. Кивайте головой, задавайте уточняющие вопросы, соглашайтесь.</li> <li>– Заведите с клиентом разговор на отвлеченную тему без навязчивости и агрессивного стремления продать.</li> <li>– Покажите, что стремитесь создать для клиента комфортные условия. Предложите напитки, дайте возможность присесть, спросите, не утомила ли его дорога, и т. д.</li> </ul>
2. Выяснение и уточнение потребности, презентация товара (услуги)	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Избегайте фраз «Чем я могу Вам помочь?», «Вам что-то подсказать?». Это часто вызывает раздражение.</li> <li>– В зависимости от ситуации скажите клиенту, что готовы проконсультировать его, если появятся вопросы. А уже после этого задайте свои вопросы, чтобы уточнить, что нужно клиенту.</li> <li>– Проведите презентацию продукта (услуги), используя алгоритм корпоративного стандарта продаж.</li> <li>– Если клиент не понял что-то из Вашего рассказа, предложите повторить: «Позвольте мне объяснить Вам...», «Разрешите, я повторю...». Не употребляйте фразы наподобие «Вы не так поняли...».</li> <li>– Сделайте неформальный шаг, который может вызвать эмоцию у клиента. Например, предложите сфотографировать его с продуктом, позвольте воспользоваться тем, что хочет купить клиент, предложите дегустацию или тест.</li> <li>– Если клиент задал вопрос, а Вы не знаете четкого ответа, скажите: «Дайте мне минутку, я уточню информацию», – и обязательно уточните у коллег, руководителя или в интернете. Не говорите фразу «Я этого не знаю», «Поищите информацию в сети».</li> <li>– Если клиенту нужно, сделайте для него больше, чем написано в должностной инструкции. Например, найдите инструкцию к гаджету в сети, если она не предусмотрена в комплекте, помогите разобраться с деталями продукта, донести до машины покупки и т. д.</li> </ul>
3. Работа с возражениями и сомнениями	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Если клиент высказывает возражение, покажите, что Вы принимаете его точку зрения, понимаете его. Например: «Я Вас понимаю...», «Хорошо, что Вы обратили внимание на это...», «Ваши сомнения понятны...».</li> <li>– Дальше приведите веские доводы, которые могут снять сомнения и возражения. При этом ведите себя вежливо, но уверенно. Например: «Я развеял все Ваши сомнения?», «Есть ли у Вас еще вопросы? Я готов ответить на них»</li> </ul>
4. Заключение сделки, продажа и завершение контакта	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Поблагодарите клиента и похвалите его за сделанный выбор.</li> <li>– Скажите, что клиент может обращаться к Вам, если появятся вопросы по товару (услуге). Покажите готовность к сервису.</li> <li>– Скажите, что взаимодействие было Вам приятно и Вы будете рады видеть его снова. Произносите слова уверенно, искренне, с улыбкой.</li> <li>– Проводите клиента</li> </ul>