

КОНСТРУКТОР З НАПИСАННЯ СКРИПТІВ ПРОДАЖІВ

[СКАЧАТИ ЧЕКЛІСТ](#)

ЕТАПИ ПРОДАЖІВ, СКРИПТ ПРОДАЖІВ

ВІДКРИТТЯ

Етап, на якому ми встановлюємо зв'язок з клієнтом, знайомимося, вибудовуємо довірливі відносини, пояснюємо причину дзвінка та переходимо до виявлення потреби. Це 75% успіху розмови. Ми маємо лише один шанс справити перше враження.

1) Привітання – це знайомство з клієнтом, перші наші слова в розмові. Тому насамперед представляємося.

2) Актуалізація – пояснюємо, чому ми телефонуємо клієнтові, суть дзвінка. Обов'язково потрібно деталізувати, пояснити і переконатися, що клієнт зрозумів і згадав, хто йому телефонує, з якого приводу, предмет розмови.

3) Взяття ініціативи – підетап відкриття, під час якого ми починаємо переходити до наступного етапу переговорів – виявлення потреби. Але перед тим, як запитувати, необхідно попередити про це клієнта і отримати дозвіл на діалог.

Для успішного етапу відкриття використовуємо технологію розуміння.

Розуміння – це 3 речі, налагоджені з клієнтом: афіниті, реальність та спілкування



- Афіниті – ступінь симпатії між вами та клієнтом, довіра.
- Реальність – двостороннє сприйняття та розуміння стану речей. Ви повинні розуміти, що спілкуєтеся про те саме і однаково ставитесь до предмета розмови. Клієнт повинен сприймати ваш продукт саме так як ви про нього розповідаєте.