

Кросс-продажи в интернет-магазине: чтобы клиент ушел довольный, но с пустыми карманами

Анна Боднарчук

директор

ООО «Софткей –Украина»

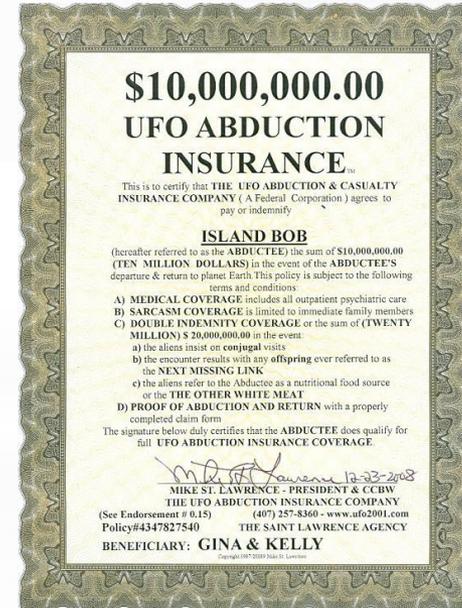
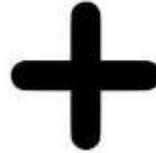
[ann@softkeyann@softkey.ann@softkey](mailto:ann@softkeyann@softkey.ann@softkey.ua)
[.ua](mailto:ann@softkey.ann@softkey.ua)

+ 38 044 377-73-17

Что «кроссить»?



Ищите менее очевидные связи!



Кому «кроссить»?

Торопыга – как распознать?

Просит быстрее,
слушает невнимательно,
говорит еще с кем-то

Часто глотает слова,
обрывает на полуслове,
невнятная речь



Кому «кроссить»?

Торопыга – как работать?

Не раздражать

Быстро и точно ответить на вопросы

Получить контактную информацию

Перезвонить позже, убедиться, что не торопится и
КРОССИТЬ



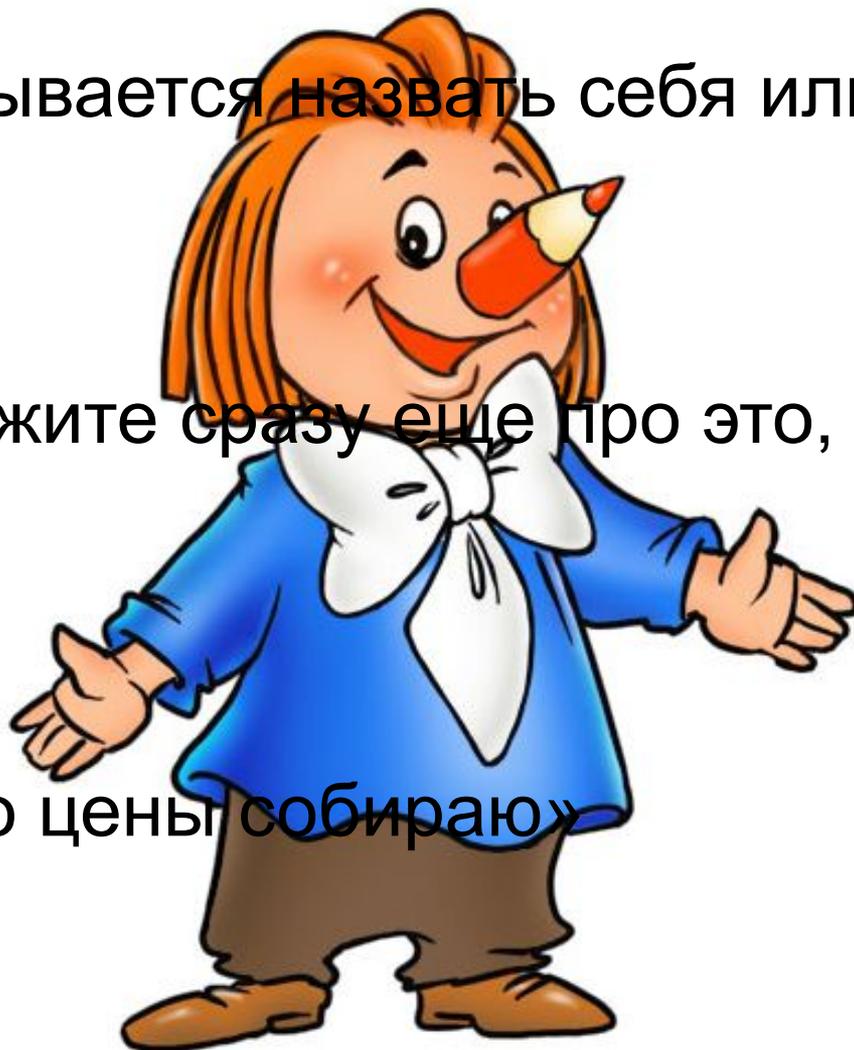
Кому «кроссить»?



Интересующийся – как распознать?

Часто отказывается назвать себя или компанию

«А вы мне скажите сразу еще про это, и вот про это»



«Да я просто цены собираю»

Кому «кроссить»?



Интересующийся – как работать?

На этом этапе не тратьте время – просто сообщите цены

Если запросов слишком много, оцените время
– возможно лучше отказать

Берите контактную информацию –
будет повод позвонить и **кроссить**



Кому «кроссить»?



Всезнайка – как распознать?

Считает, что знает обо всем больше всех

Рассказывает все сам за менеджера

Часто осведомленность оказывается поверхностной



Кому «кроссить»?

Всезнайка – как работать?

Не перебивать, слушать внимательно

Корректировать мягко - «А это буквально вчера изменилось»

Если предложите продукт,
про который он «знает»,
то **прокроссит** себе сам



Кому «кроссить»?

Небогатый – как распознать?

Сразу спрашивает про «Аподешевле?!»

Не доверяет словам менеджера, ищет подвох

Придирчив к мелочам

Часто вздыхает и сетует



Кому «кроссить»?

Небогатый – как работать?

Очень тщательно делаем предложения

Даже незначительная скидка действует магически

В большинстве случаев **КРОССЫ**
будут в следующую сделку



Кому «кроссить»?

Специалист – как распознать?

Точно знает, что ему нужно

Владеет техническими деталями

Разбирается лучше продавца

Уверен в себе, немногословен



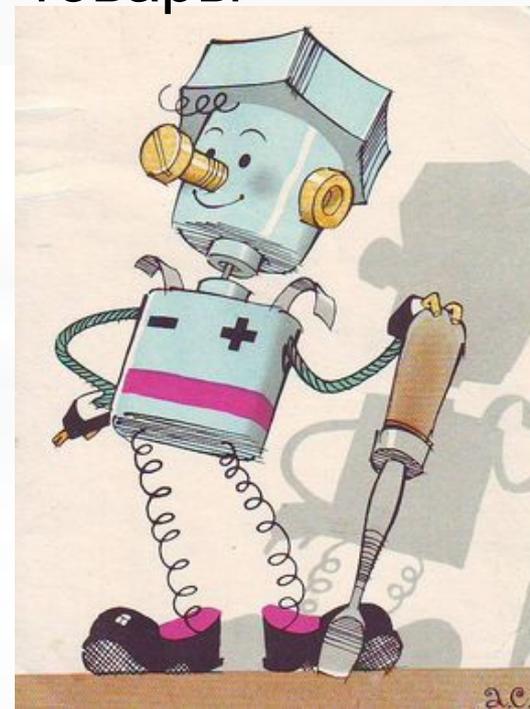
Кому «кроссить»?

Специалист – как работать?

Не вдавайтесь в технические детали – вы продажник!

Хорошо работают скидки на сопутствующие товары

Первая покупка имеет решающее значение



Кому «кроссить»?

Чайник – как распознать?

Противоположность специалисту

Доверчив, просит совета и помощи

Не владеет терминологией



Кому «кроссить»?



Чайник – как работать?

Не поддавайтесь соблазну одурачить!

Точно понимайте разницу между схожими товарами

Терпение, терпение и еще раз терпение





А теперь ВОПРОСЫ

Анна Боднарчук

директор

ООО «Софткей –Украина»

ann@softkeyann@softkeyann@softkey

+ 38 044 377-73-17