



Установление контакта

Как представиться покупателю

Установление контакта

Ситуация №1: покупателю интересно все:

- Добрый день, меня зовут Наталья. В нашем магазине представлены: кремы, декоративная косметика и бытовая химия. Что интересует Вас в первую очередь?

Ситуация №2: покупателю интересна группа товара

- Добрый день, меня зовут Наталья, какое средство Вас интересует?
- Здравствуйте, консультант Наталья, какое средство Вы выбираете?

Ситуация №3: покупателю интересен конкретный товар

- Добрый день, меня зовут Наталья, данный крем отличается легкой текстурой и подходит для жирной и комбинированной кожи. Какой тип кожи у Вас?

Не нужно представляться

- Постоянным покупателям (если вы уже представлялись)
- Если покупатель сам обратился к вам за помощью
- Если покупатель уже негативно реагировал на подход консультанта с представлением имени (например, мне неважно как вас зовут, еще адрес с фамилией мне назовите и т.д.)

Спрашиваем имя покупателя

- Только у постоянных покупателей
- Только после установления доверительных отношений (этап установления контакта успешно пройден)
- Вопрос должен быть задан непринужденно в ходе выяснения потребностей, например:
«Как я могла бы к Вам обращаться?»

!!!Если вы спросили имя, то в дальнейшем используйте его при обращении.

- Если вы не уточнили имя во время выяснения потребностей, то можете это сделать
- - при столкновении с возражениями
- - при завершении сделки, например:
«Как бы я могла обращаться к Вам при следующей нашей встрече»