

Шпаргалка
Жильч... зоряни
Вилуче... екзамені
з пра... а, 9-А кл.

$y = 36 \cdot 10^{-9}$
 $x = 18 \cdot 10^{-18} \text{ м}$

И

Для того, чтобы с легкостью устанавливать
контакт с любым клиентом,



предлагаю мини-помощников
ШПАРГАЛИКОВ, которые поделятся
советами и скажут, как делать
противопоказано!!!





Правила общения

Правило сорока секунд. Считается, что первое впечатление о собеседнике человек способен сформировать за 30-40 секунд. Как произвести хорошее первое впечатление? Конечно же, стоит позаботиться о внешнем виде.



Кроме того, клиент будет оценивать ваше умение говорить, первые сказанные слова и фразы, первые действия, которые вы совершите, с каким лицом вы к нему подойдете.





Будьте внимательны к словам клиента.

- Слушайте покупателя
- Отвечайте на вопросы и задавайте их. Если он увидит искренний интерес к своей персоне, то расскажет вам все необходимое и даже больше.

Уточняйте те моменты, в которых вы можете неправильно понять друг друга.

«Я правильно понимаю, вы хотели бы серьги яркие и необычные, которые дополнят ваш образ на празднике?».

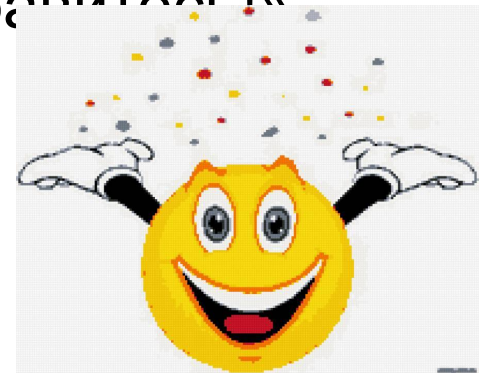
Это убережет вас от ошибки и покажет человеку, что вы его внимательно слушаете.



Сделайте ваш диалог живым.

Вы сами знаете, что сухой формальный тон способен нагнать тоску на кого угодно, поэтому, если клиент не выказывает раздражения, слегка расслабьтесь и позвольте себе немного неформального юмора или [ЭМОЦИОНАЛЬНОСТИ В ОТВЕТ НА ИСКРЕННОСТЬ ЧЕЛОВЕКА.](#)

Кстати, величайшие продавцы мира сделали себе имя, общаясь с клиентами в духе: «А вы мне нравитесь!»



Делайте комплименты.

Правильно и вовремя сделанный комплимент способен моментально расположить к вам собеседника.

Виды комплимента

Комплимент - это особая форма похвалы, выражение одобрения, восхищения внешним видом человека, его манерами, удачно сказанным словом. Облеченный в вежливую форму, он всегда доставляет удовольствие - в каждом из нас есть хоть немного себялюбия и тщеславия.



Используйте технику маленького разговора.

Это неформальное общение на нейтральную тему, которое поможет снять напряжение или неловкость. Важно, чтобы эта тема была интересна и приятна вашему собеседнику. Темы для маленького разговора: хобби; разговор о том, что вы когда-то слышали от собеседника; интересная и уместная история и т.п.



Ошибки при установлении контакта!!!



Вторжение в личное пространство.

Очень многие люди панически боятся этого.

Оптимально находиться в 100-80 см от покупателя – и все слышно, и у него нет впечатления, что вы вот-вот окажетесь лицом к лицу.



Холодный тон или, наоборот, заискивание в голосе.

Лучше изначально выбрать нейтральный дружелюбный тон, а в процессе беседы
ип, темб



Говорить больше, чем клиент.

Чтобы расположить собеседника к себе, нужно как минимум вызвать у него интерес к беседе, вовлечь его в разговор. Помимо техники малого разговора, в этом хорошо помогают открытые вопросы.





Лёгких продаж и хороших
покупателей!!!