

# Первое впечатление. Почему негатив?

## Одежда

- Грязная обувь
- Мятая одежда
- Старая одежда
- Одежда не по размеру
- Одежда не по дресс-коду

## Гигиена

- Запах пота
- Запах изо рта
- Жирные волосы
- Грязные ногти

## Аксессуары

- Дешевые
- Часы не по статусу
- Явные подделки
- Перебор с украшениями
- Несоответствие стилю

## Поза

- Скрещенные руки
- Руки всегда под столом
- Опущенные плечи
- Доминирующая поза

## Взгляд

- Блуждающий взгляд
- Отрешенный взгляд
- Вглядываться в глаза
- Долго смотреть в глаза
- Долго не смотреть в глаза
- Закатывать, округлять глаза

## Рукопожатие

- Очень сильное
- Очень вялое
- Потные руки



## Отвлечение на телефон

- Не извиниться за звонок
- Долго говорить по телефону
- Просмотр ленты с сетей
- Просмотр сообщений
- Сброс чужого звонка

## Лицо

- Гнилые зубы
- Натянута улыбка
- Вульгарный макияж
- Проблемы с кожей
- Красные глаза
- Неухоженная щетина

## Дополнительно

- Опоздание без предупреждения
- Отсутствие визитки
- Отсутствие важных материалов
- Некомпетентность

## Общение

- Перебивать клиента
- Перегружать информацией
- Говорить больше, чем клиент
- Говорить о себе, а не о нем
- Устраивать допрос
- Критиковать

# Первое впечатление. Профессионал.

## Одежда

- Чистая обувь
- свежая и глаженная одежда
- Одежда по размеру
- Одежда по дресс-коду

## Гигиена

- Дезодорант
- Отсутствие запаха изо рта
- Чистые волосы
- Чистые ногти

## Поза

- Открытая
- Руки над столом
- Прямые плечи
- Поза «на равных»

## Аксессуары

- средне-ценовые
- Часы по статусу
- Оригинал или хорошая копия
- Минимум украшений
- Соответствие стилю

## Взгляд

- сконцентрированный взгляд
- Комфортный контакт в глаза (1-2 сек) с отведением на 1-3 сек.
- Вскидка бровей в начале

## Рукопожатие

- Средней интенсивности
- Сухие руки

## Отвлечение на телефон

- до встречи поставить на вибро
- извиниться за звонок
- кратко сообщить звонящему, что перезвонишь

## Лицо

- Здоровые зубы
- Спокойное лицо или естественная улыбка
- Лёгкий макияж
- Выспавшийся вид
- Аккуратная стрижка

## Дополнительно

- Опоздание? Предупредить заранее смс и звонком.
- Визитка
- Все материалы под рукой
- Знание товара, компании, рынка



## Общение

- Слушать клиента
- Дозировать информацию
- Говорить меньше, чем клиент
- Говорить о нем
- Compliments