



УСТАНОВЛЕНИЕ КОНТАКТА С СОБСТВЕННИКОМ

Содержание:

Модуль №1: Установление контакта

Правило 40 секунд

Цели навыка

Общие определения и формулировки

Принципы установления контакта:

Привлечь внимание

Стимулировать ответ

Обеспечить безопасность

Правило комплимента

Демонстрировать Общность и Сходство

Алгоритмы установления контакта на различных этапах

Цели навыка

Исследования показывают, что

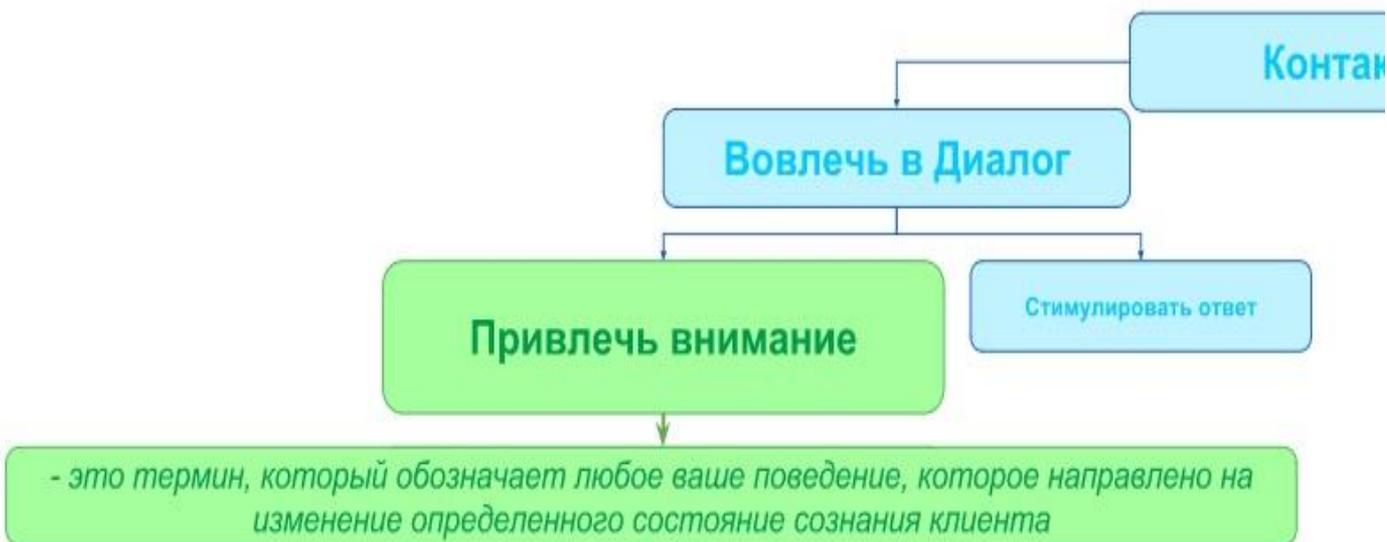
первое впечатление о вас формируется в первые 40–60 секунд

Это означает, что нужно максимально использовать весь потенциал первого впечатления. В противном случае вам придется восстанавливать мнение о себе, испорченное первыми минутами общения.

Как добиться доверительного контакта?

4 ключевых принципа установления контакта









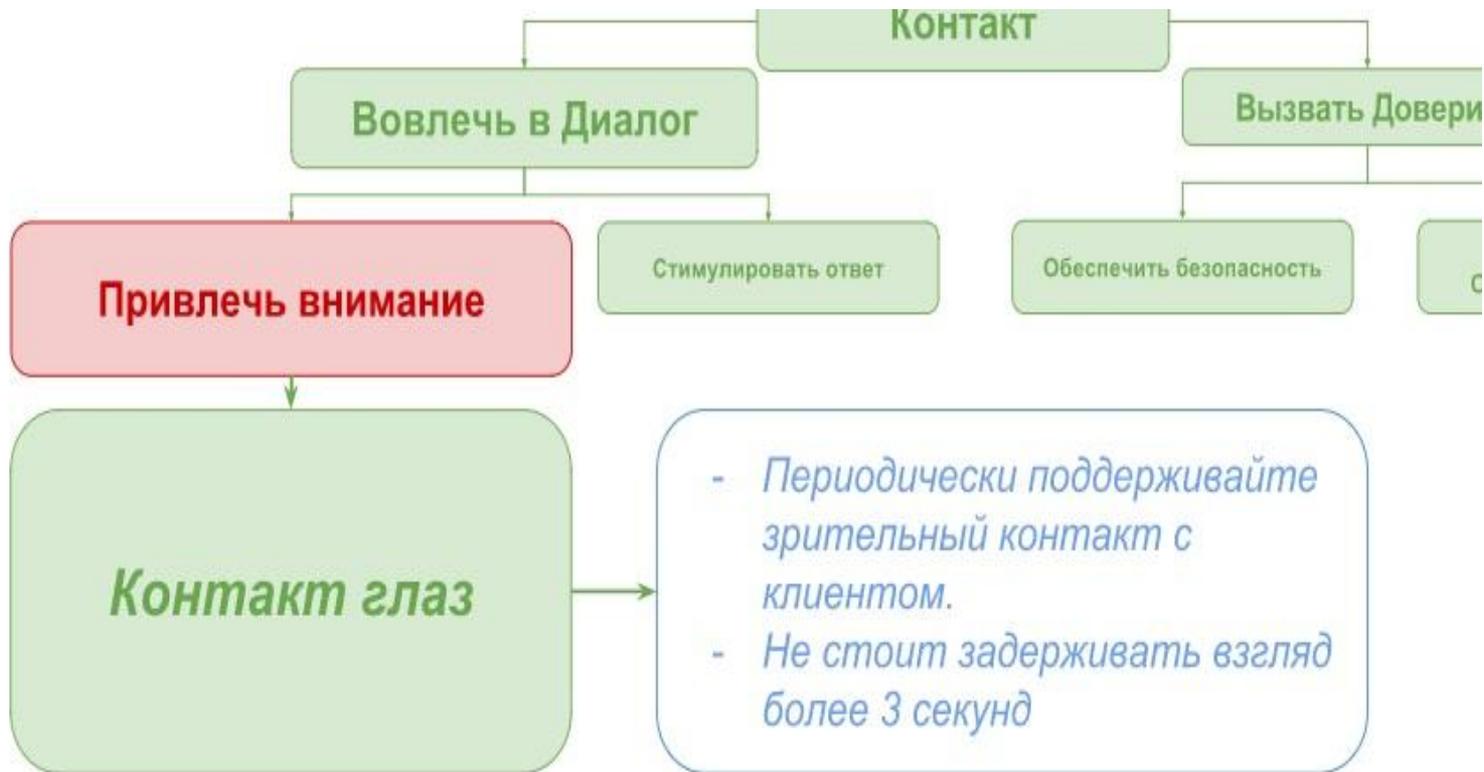


















- *Научитесь задавать вопросы!*
- *Имейте список вопросов подготовленных заранее*
- *Выучите ключевые вопросы наизусть*







Установление контакта







Техника комплиментов

“Комплимент” — одна из популярнейших коммуникативных техник. Высказывая оценочное позитивное мнение о нашем собеседнике, мы делаем ему приятное, при этом мы создаем позитивную атмосферу. Наш собеседник подсознательно чувствует безопасность, он расслабляется и начинает нам доверять.

1. Прямой комплимент: хвалите личные качества собеседника

Ваша жизнерадостность меня восхищает! Ваша целеустремленность заряжает позитивом!

2. Косвенный комплимент: то что ему принадлежит/относится, либо является для него важным

Судя по фотографиям у Вас ухоженный двор. У вас красивый и чистый подъезд

3. Критика+Похвала: даём собеседнику маленький «МИНУС», а потом большой «ПЛЮС»

Иван Иванович, не страшно что Вы задержались, зато на встрече вели себя конструктивно!

4. Сравнение: сделать «комплимент на фоне антикомплимента себе»

Я не могу так рано просыпаться как Вы, Иван Иванович!



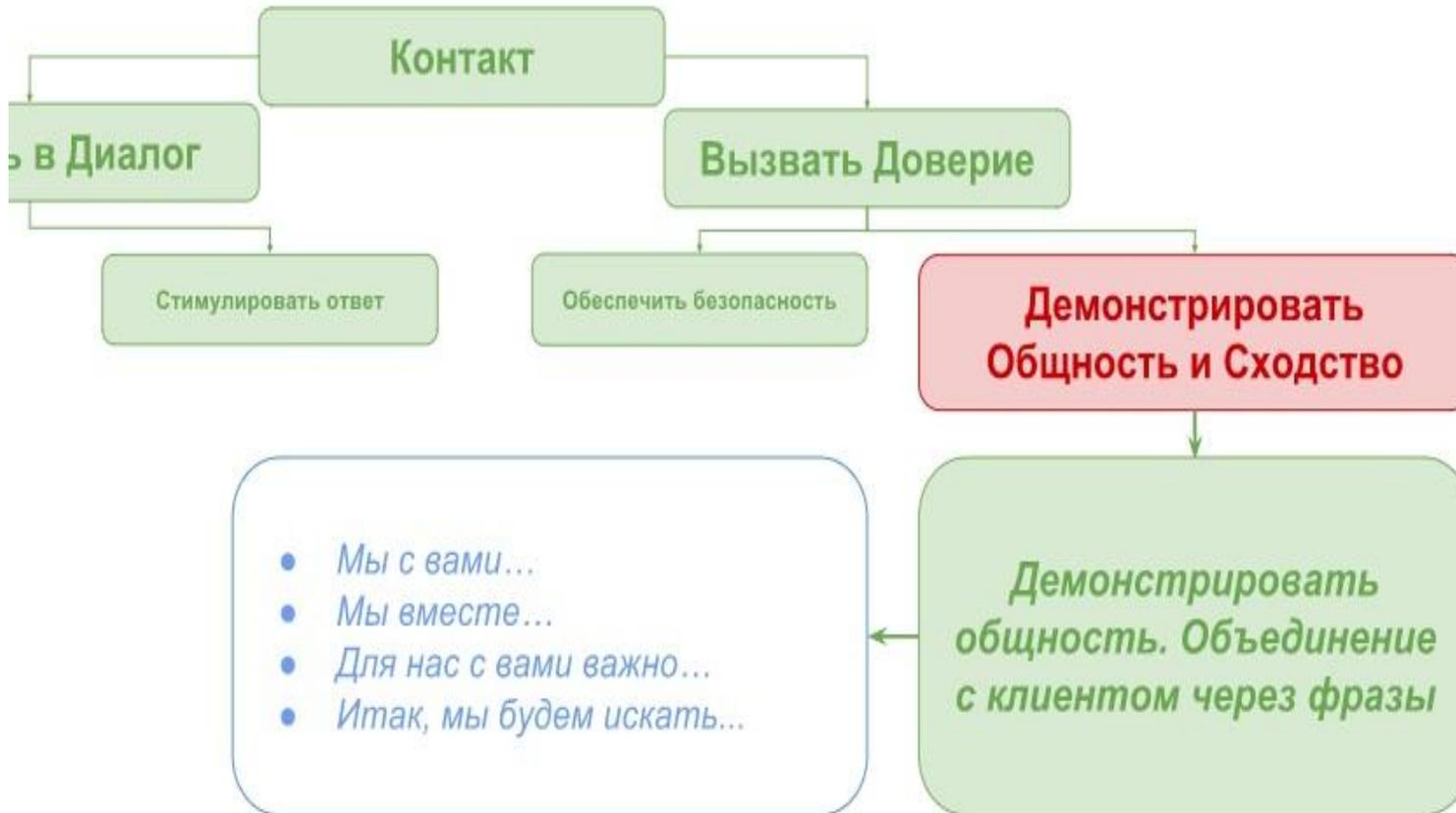












Подстройка под клиента
(автосалон)

Важные правила при установлении контакта и его поддержании в процессе продажи

- 1. Позитивный эмоциональный настрой.** Перед началом работы необходим позитивный настрой.
- 2. Уверенность.** Необходимо показывать уверенность всем своим видом и словами
- 3. Контакт на протяжении всего взаимодействия с клиентами.** Использовать принципы установления контакта в процессе всего процесса продажи.
- 4. Выгоды для клиента.** Доводить информацию до клиента на языке выгод/пользы.
- 5. Профессионализм.** Владеть максимальным объемом необходимой информации и максимально быстро отвечать на любой вопрос.
- 6. Предоставлять** только достоверную и прозрачную информацию.

Регламент при установлении контакта и его поддержки в процессе продажи

1. Внешний вид должен быть опрятным (форма должна быть чистой и выглаженной, волосы расчесаны, обувь начищена, ногти в порядке).
2. У Риэлтора должны быть отличительные корпоративные элементы, такие как: значок, бейдж, галстук, ежедневник и т.д.
3. От Риэлтора не должно исходить неприятных запахов табака, алкоголя и т.д.
4. Риэлтор должен соблюдать установленный компанией регламент работы (прибывать на место показа/работы/обучения за 10-15 минут)
5. На этапе телефонных переговоров, рекомендуется предложить клиенту трансфер.

Типы слов, с которыми следует обращаться осторожно

1. Профессионализмы/Специфические фразы нашей компании.

Ries, “Клеиться”, “Уронить по цене”, “Светофор”

2. Напыщенный стиль.

3. Жаргон/Сленг.

«крутой» — модный, деловой, «хата» — квартира, «баксы» — доллары, «тачка» — автомобиль, «рвануть» — пойти, «баскет» — баскетбол, «чувак» — парень

4. Неологизмы.

лайкнуть, загуглить

5. Вульгарные слова

6. Неясный или абстрактный язык

7. Чрезмерно сложные слова.

Дифференциация, Рефинансирование, Аннуитетные платежи

8. Клише/Стереотипы

Общайтесь с клиентом на его языке!

Шесть правил, чтобы понравиться людям

1. Искренне интересуйтесь другими людьми.
2. Улыбайтесь чаще.
3. Помните, что имя человека — это самый сладостный и важный для него звук на любом языке.
4. Будьте хорошим слушателем. Поощряйте других говорить о самих себе.
5. Говорите о том, что интересует вашего собеседника.
6. Внушайте вашему собеседнику сознание его значимости и делайте это искренне.

Алгоритм установления контакта при личной встрече

Позитивный настрой (на конструктивный разговор) + улыбка
Проверяем свою внешность, опрятны ли мы?
Устанавливаем контакт глаз
Взаимное расположение в пространстве Расстояние между клиентом и Риэлтором 1-1,5м
Открытая поза и жесты
Вступительная приветственная фраза
при первой встрече задает вопрос: "Подскажите, как я могу к Вам обращаться?" или его аналоги
Благодарность/Комплимент и обращение по имени/имени отчеству
Стимулирует ответ: Задает вопросы, Делает паузы, Применяет технику Small Talk
Использует принцип безопасности: Дружелюбность, Стремление помочь клиенту
Использует техники подстройки под клиента
Демонстрирует общность

Алгоритм установления контакта при входящем телефонном звонке

Позитивный настрой (на конструктивный разговор) + улыбка
В начале общения приветствует клиента
Выясняет как можно обращаться к клиенту: имя/имя отчество клиента
Благодарность/Комплимент и обращение по имени
В процессе установления контакта называет свое имя, фамилию, должность, название компании
Прояснение ситуации
Стимулирует ответ: Задает вопросы, Делает паузы, Применяет технику Small Talk
Использует принцип безопасности: Дружелюбность, Стремление помочь клиенту
Использует техники подстройки под клиента
Демонстрирует общность

**Алгоритм установления контакта при
“ХОЛОДНОМ” телефонном звонке**

Позитивный настрой (на конструктивный разговор) + улыбка
В начале общения приветствует клиента
Техника трех “ДА”: Выясняет актуальность (исходящий звонок) Уточняет удобно ли клиенту разговаривать
Уточняет удобно ли клиенту разговаривать
Выясняет как можно обращаться к клиенту: имя/имя отчество клиента
Благодарность/Комплимент и обращение по имени
В процессе установления контакта называет свое имя
Стимулирует ответ: Задает вопросы, Делает паузы, Применяет технику Small Talk
Использует принцип безопасности: Дружелюбность, Стремление помочь клиенту
Использует техники подстройки под клиента
Демонстрирует общность
Предложение о сотрудничестве

УСПЕШНЫХ ПРОДАЖ!