

Общие правила общения с клиентами

Используя эти рекомендации ты
научишься:

- правильно интересовывать клиента
- выстраивать долгосрочное
сотрудничество

Как заинтересовать клиента?



- 1) проанализировать его аккаунт и понять потребности клиента
- 2) рассказывать о новых алгоритмах TikTok
- 3) давать информацию клиенту небольшими порциями, в 2-3 сообщения и в конце каждого блока задавать уточняющие вопросы

Правило трех «да»

Если собеседнику последовательно задавать вопросы, на которые он отвечает «ДА», то вероятность положительного ответа на четвертый вопрос резко возрастает

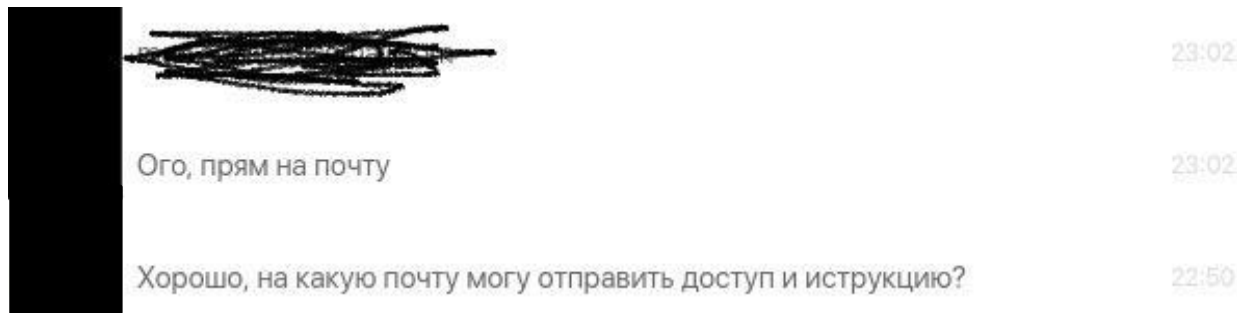


Выдача ссылки

Для отправки ссылки используй следующие социальные сети или почту



Например



В WhatsApp не ведем общение с клиентами

Ссылку в DM отправлять запрещено потому, что Instagram может распознать ее и заблокировать аккаунт, таким образом менеджер может потерять связь с клиентом

Общение с клиентами



В течение всего срока действия сервиса будь на связи с клиентом

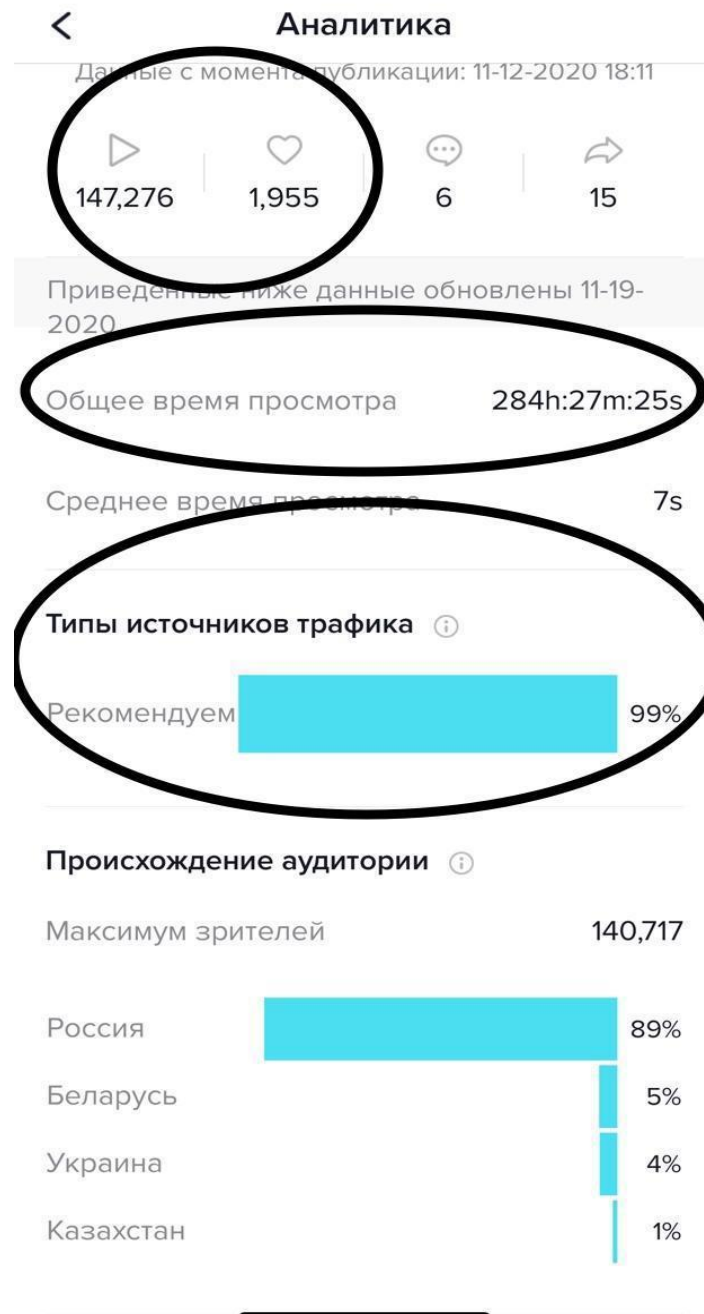
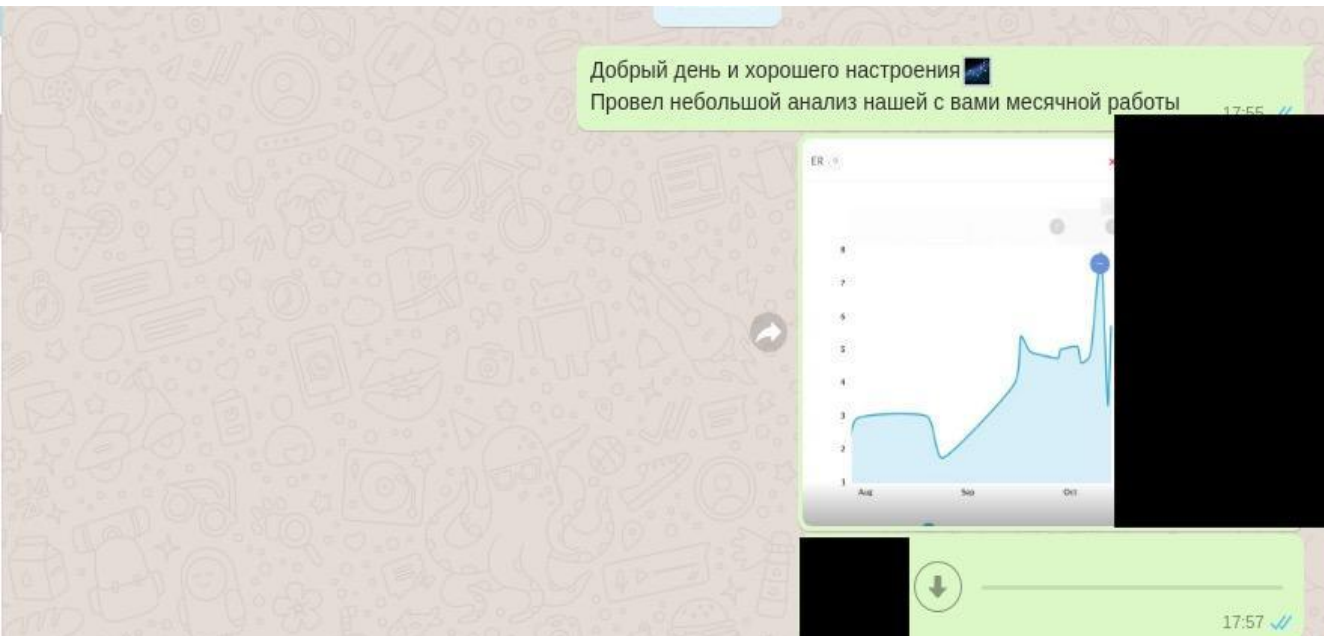


Сообщай об успехах развития аккаунта, помогай советами, следи за ошибками



За 3-5 дней до окончания работы сервиса необходимо узнать у клиента результаты сотрудничества и предложить продлить подписку

Например



Важные аспекты успешной продажи



Признание потребности в продукте

Выявление болей клиента



Работа с возражениями

Уверенность в пользе сервисе



Построение долгосрочного сотрудничества

Обязательные правила общения



ответить клиенту твоя приоритетная задача, но не оставляй его более, чем на 24 часа

Исключение: day off, отпуск



не хамить/не обращаться грубо

Общение во время триала

Пробный период/демо-версия - это бесплатная демонстрация работы сервиса в течение 1-2-х дней(24, 48 часов)

Пробный период нужен чтобы клиент увидел как активность приходит с нашей платформы, и также важно, чтобы клиент почувствовал, что с его аккаунтом работает команда профессионалов

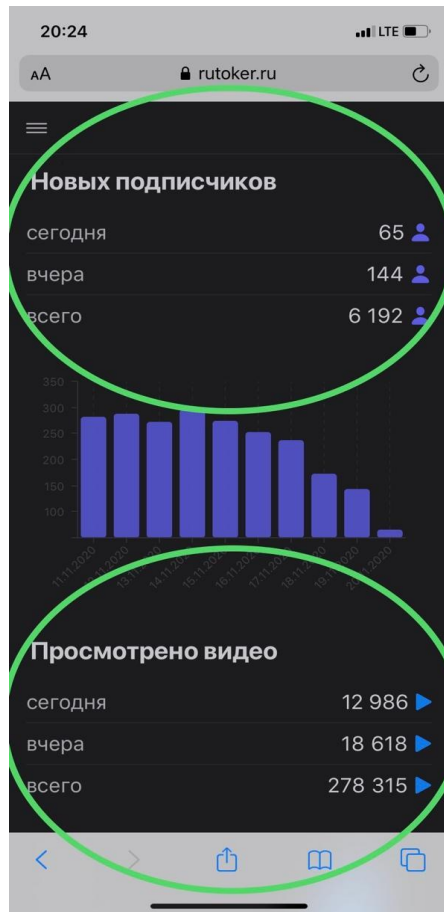


Профилактика возражений до начала пробного периода:

Уточните, что за 1-2 дня клиент не увидит грандиозных результатов, а лишь попробует техническую сторону работы сервиса

Работа с тестом

Сообщите клиенту, что его тест запущен, отправьте персональную ссылку и, с помощью скриншотов, покажите, как он может отслеживать приходящую активность на сайте и длительность теста



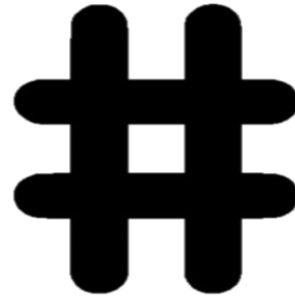
На главной странице клиент будет видеть какие показатели идут от нас и сколько ему пришло подписчиков

Когда клиент переходит по ссылке ему видно какой абонемент активен и под обозначением абонемента идет таймер

Работа с публикацией

Составляющие успешной ролика:

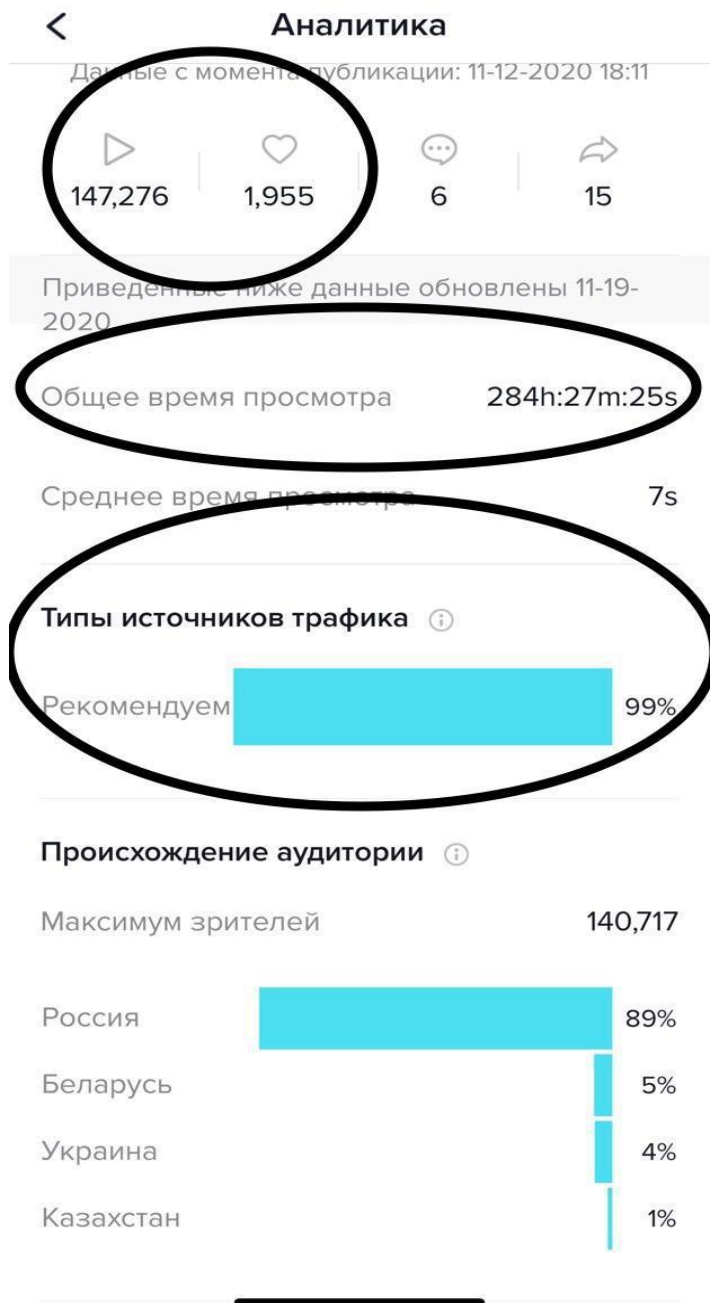
- ✓ интересное описание
- ✓ правильные хэштеги
- ✓ грамотно подобранная музыка



Подберите хэштеги для публикации

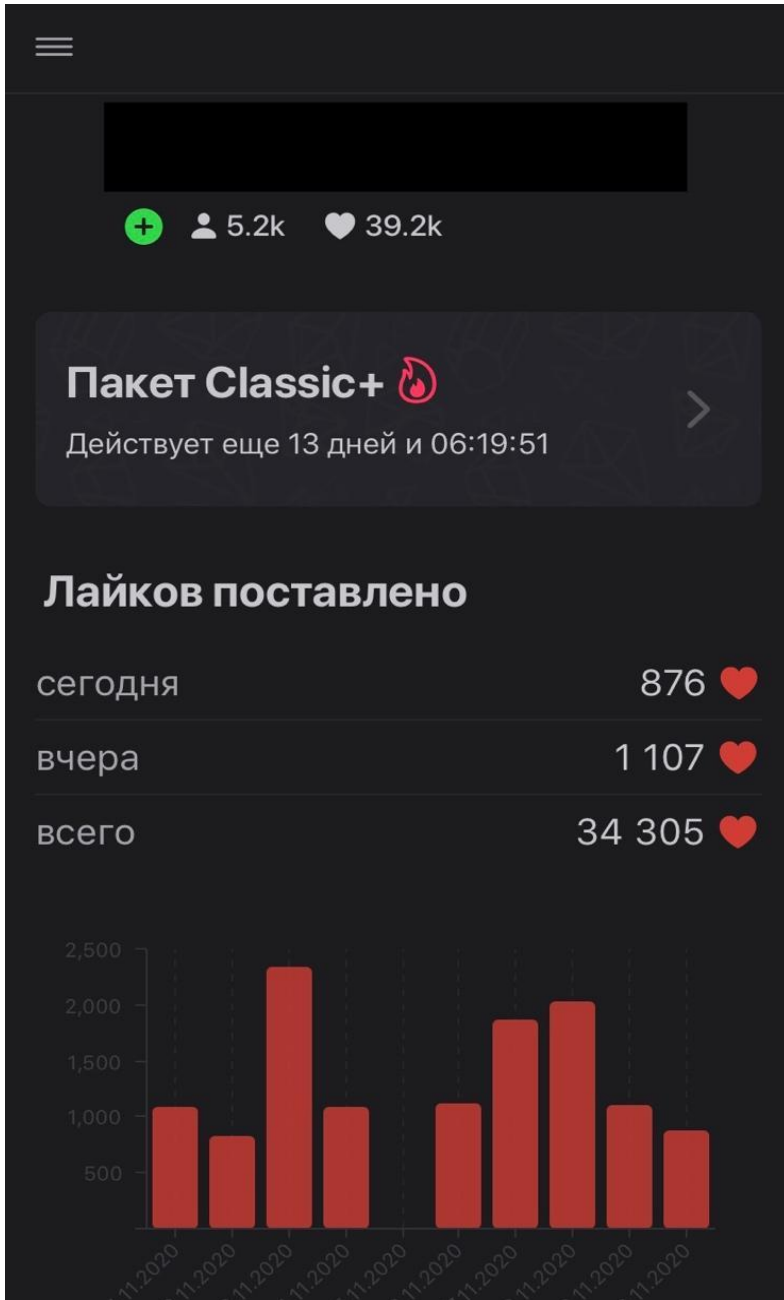
- Они должны соответствовать теме ролика

После публикации ролика, следите за ростом просмотров и указывайте на это клиенту



Подведение итогов пробного периода

Попросите клиента прислать аналитику ролика или роликов на которые распространялась работа сервиса, если ролик попал в рек.



Профессионализм

С увеличением опыта ты станешь профессионалом и будешь с легкостью заключать сделки. С помощью упорства и труда ты достигнешь результатов, поэтому стоит продолжать верить в себя и добиваться поставленной цели.