

Как общаться с заказчиком?



Грамотное общение с заказчиком – это залог успеха!

Если этот шаг пройден успешно, клиента уже можно считать «подогретым», а значит, на 50 % готовым к заключению сделки.

Что подразумевает собой грамотное общение и из каких этапов оно состоит?

Общение с клиентом – это 5 последовательных этапов, каждый из которых очень важен.

- Приветствие
- Брифинг или уточняющие вопросы клиенту
- Самопрезентация
- Закрытие болей и возражений клиента
- Завершение сделки



Приветствие

1. Обращайтесь к клиенту по имени

Если вы делаете рассылку нескольким потенциальным заказчикам, обязательно **персонализируйте** каждое письмо.

Хороший клиент никогда вам не ответит, если почувствует, что это массовая рассылка. Он хочет почувствовать себя **особенным**, поэтому каждое ваше сообщение должно быть **индивидуальным**.

✓ **Как надо:** Добрый день, Валентина! ✗ **Как не надо:** Привет!

Приветствие

2. Подстраивайтесь под клиента

Это касается и времени суток, в которое клиенту удобно общаться, и способу общения (онлайн или оффлайн, по телефону или по электронке/в соцсетях).

- ✓ **Как надо:** спросить клиента, как и когда ему удобно общаться
- ✗ **Как не надо:** звонить клиенту в 8 утра в субботу без предварительной договоренности



Приветствие


3. Представляйтесь

Клиент может забыть, с кем и о чем он договаривался, напомните ему

- ✓ **Как надо:** Добрый день, Валентина! Это Арина, мы вчера обсуждали рекламный макет для вашего блога
- ✗ **Как не надо:** Привет! Ну как вам макет?

4. Если вы договорились на личную встречу, подготовьтесь

Будьте опрятно одеты и конспектируйте важные детали со встречи

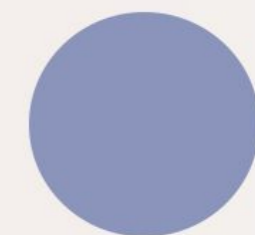


Брифинг или уточняющие вопросы клиенту

Главная задача этого этапа — понять, чего хочет клиент и как ему нужно предлагать то, что он хочет.

Последовательность действий на этом этапе:

1. Отправьте короткий бриф с основными вопросами
Список таких вопросов я приведу дальше.
2. Поблагодарите клиента за заполнение брифа и проанализируйте его ответы.
3. Составьте список дополнительных вопросов, которые вам потребуются для того, чтобы начать работу.
4. Обсудите детали проекта.
5. Переходите к этапу презентации своих услуг.



Брифинг или уточняющие вопросы клиенту

Основные вопросы брифа:

1. Имя и контакты клиента, предпочтительный способ связи
2. Вид деятельности компании
3. Расскажите о своей компании или товаре
4. Какие основные преимущества перед конкурентами
5. Есть ли такой товар на рынке или он уникален

Дополнительные вопросы, которые пригодятся вам при создании дизайна сайта

1. Примерная структура сайта
2. Примеры сайтов, которые нравятся и почему
3. Основные конкуренты (2-5 шт.)
4. Портрет посетителя сайта
5. Примеры сайтов, которые категорически не приемлемы и почему
6. Есть ли фирменный стиль. Если да, то приложите ссылку на него
7. (На редизайн) Ссылка на старый сайт и скриншоты аналитики.

Самопрезентация

На этом этапе вы продаете себя как специалиста. Эффективная презентация должна быть подготовлена на основании потребностей клиента. Прежде чем назвать стоимость ваших услуг вы должны обязательно провести брифинг

1. Донесите свою ценность

- ✓ Как надо: Стоимость дизайна вашего сайта 40 000 рублей, в эту стоимость входит: анализ структуры сайта, анализ сайтов конкурентов, анализ потребностей целевой аудитории, удобство в использовании сайта, дизайн сайта на основании фирменного стиля. В результате вы получите дизайн, который привлечет много клиентов.
- ✗ Как не надо: Это будет стоить 40 000 рублей.

2. Задайте наводящий вопрос

- ✓ Как надо: Остались ли у вас вопросы или мы можем приступить к работе?
- ✗ Как не надо: Это будет стоить 40 000 рублей. Ок?

Закрытие болей и возражение клиента

Работа с возражениями — это работа над ошибками. Возражения могут возникнуть тогда, когда вы ошиблись в каком-либо из 5-ти этапов.

Например, подготовили неубедительную презентацию.

● Разберём наиболее распространённые возражения

– Возражение «Это слишком дорого»

Чаще всего клиент готов заплатить названную вами сумму, но таким образом пытается выбить скидку и сэкономить.

Как отработать?

- ✓ Возможно цена немаленькая, с другой стороны, она вполне обоснована, если учесть тот факт, что... (Польза + Выгода)

?

– Возражение «Мне надо подумать»

Как отработать?

- ✓ Давайте подумаем об этом вместе, пока вы обладаете свежей информацией. На какие вопросы вы хотели бы услышать более подробный ответ?

– Возражение «У конкурентов дешевле!»

Как отработать?

- ✓ Подскажите, о каких конкурентах идет речь? Давайте более внимательно рассмотрим их условия.



Завершение сделки

После того, как вы отправили финальную часть работы и получили оплату, вам надо **правильно завершить сделку**, чтобы сарафанное радио заработало в вашу пользу.

- **Попросите отзыв**

Это даст возможность клиенту подытожить ваше сотрудничество и закрепить ваш образ как ответственного исполнителя. Кроме того, хороший отзыв – это подтверждение вашей экспертности.

- **Поблагодарите за сотрудничество.**

Даже после получения оплаты не забывайте о банальной вежливости.



Всем спасибо!