

# Коммуникации имеют большой вес...

Клиент всегда  
ПРАВ !!!  
Даже если  
ошибается.  
Не грубите  
клиенту!!!

Будьте  
готовы к  
отрицательн  
ым эмоциям  
клиента.

Не  
разговаривайте  
с клиентом  
техническими  
терминами.



Клиент  
должен  
знать, что вы  
сделали для  
него.

Клиент  
должен  
знать, что вы  
можете  
сделать для  
него.

Постоянно  
развивайте  
свои  
коммуникац  
ионные  
качества.



Завершающие  
коммуникации



Инициация  
(поступление заявок)



Разрешение проблемы /  
решение задач