

Почему сотрудник идёт на поводу у клиента и чем это отличается от умения слушать клиента?

Галина Хаустова

+7 916 432 98 74

ghaustova@gmail.com

<https://t.me/academytelemarketing>

АКАДЕМИЯ ТЕЛЕМАРКЕТИНГА



- Управляющий партнёр Академии телемаркетинга
- Международный сертифицированный тренер
- 20-летний стаж работы в сфере продаж, 16 лет педагогического стажа
- Лауреат международной премии «Best Business Awards» в номинации «Лучший диалоговый тренажёр» для обучения сотрудников, 2021 г.
- Лауреат Премии «Лучший эксперт по Телемаркетингу» по версии Successful Ladies Awards, 2019 г.
- Собственный КЦ
- Автор книги «Телемаркетинг – второе дыхание. Новый подход к общению с клиентом»

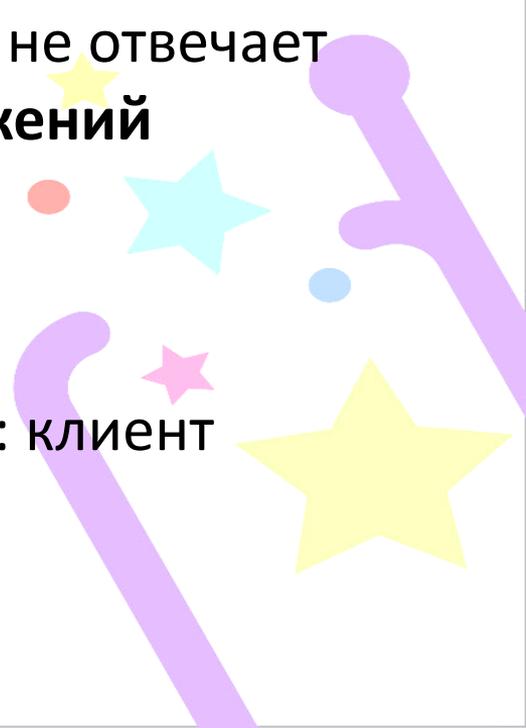
С каким клиентом работает оператор?

Который:

- пожалел, что взял трубку
- избегает очередного «обзвона», больше не отвечает
- **в диалоге отказывается от всех предложений**
- **в каждом звонке «видит» мошенников**
- блокирует номер



Важно пользоваться моментом: клиент ответил!



Оператор накапливает отрицательный опыт

60-70% возражений операторы не обрабатывают
и выходят из разговора

ИИ учится на основании ответов операторов



Где искать ресурсы для повышения результата?

- **Обработка возражений – 40%***
- **Согласий клиентов – 11 %***

Обработка возражений	Согласие
Невыявленные потребности	Призыв к действию
Спор с клиентом, нет успешного алгоритма	Управление паузами
Позиция «Родитель-Ребенок»	Уверенность в голосе

* Данные компании  ZiTech

Почему оператор не применяет рекомендации?

- **«Возврат возражения»** - А что именно могло бы Вас убедить?
- **«Щенок»** – Дать попробовать, чтобы понять преимущества. Преподносится как только для НЕГО, хотя это и не так.
- **«Третьи лица»** Рассказать историю третьих лиц, показать спрос третьих лиц.
- **«Парадокс»** Разрыв шаблона, не пытаюсь продать привоюдите пример недостатков конкурента. – Если Вы пойдете посмотрите, то увидите....

Что из этого выбрать?

Где мне это сказать?



Причины потери клиентов операторами



слушаю
клиента



думаю, что
ответил бы
так же, как
он



я нарушаю
границы
клиента



отсутствие
воли и
влияния на
людей



меняю своё
убеждение



Что делать руководителю с «границами» в голове оператора

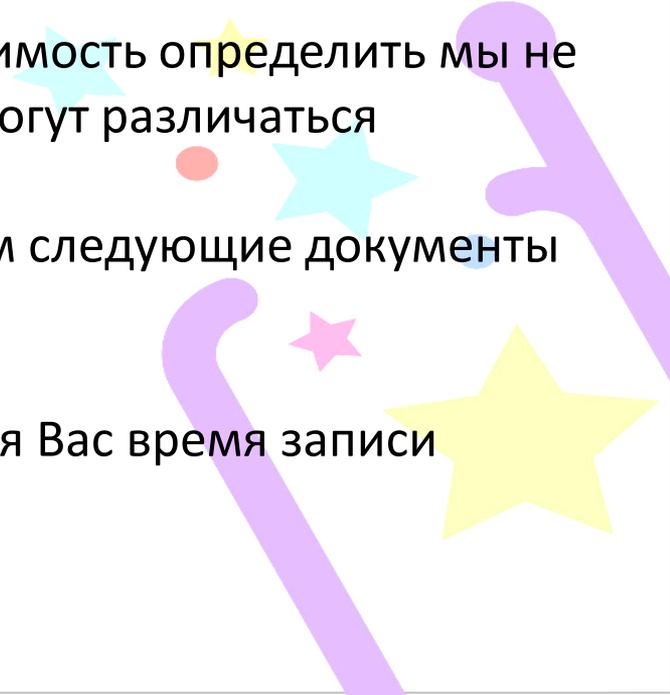


Таких, как мы, – 25-30%

Зачем клиенту знать это обо мне?



- я не могу подсказать
- хотели бы открыть счёт?
- к сожалению, точную стоимость определить мы не можем, т.к. требования могут различаться
- подскажите
- необходимо прислать нам следующие документы
- ожидаем ответа
- просьба прислать
- мы подберем удобное для Вас время записи
- я еще раз объясняю



Почему клиент должен говорить больше?

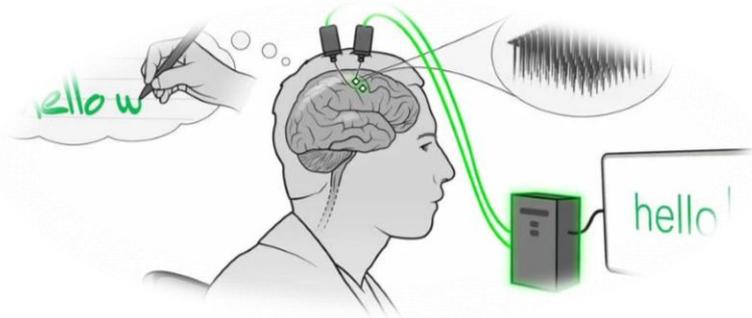
Возражение/ сомнение	Корень сомнения	Фраза для продолжения диалога
Я не хочу / Мне не надо	Отсутствие желания (искреннего интереса ,) что-то себе позволить, не хочет делиться с оператором.	Важно, когда Вы сами посмотрите и почувствуете... Важно самому оценить .../ увидеть всё своими глазами.
Неинтересно	Отсутствие доверия к вам, вы лично не привлекли внимание	Важно, чтобы Вы нашли то, что Вам нравится
Надо посоветоваться Надо подумать	Отсутствие доверия к оператору, не хочет рассказывать истинную причину, неудобно сказать напрямую; ищет поддержки	Мне важно Ваше доверие

Жизнь и страхи по обе стороны звонка

Клиент	Сотрудник
Не мошенники ли?	Хоть бы взял трубку
Зачем тратят моё время?	Хоть бы ему это было интересно
Говорить по существу	Быстро обо всём договориться
Меня не слушают	Хочу, чтобы клиент был адекватным
Опять хотят что-то навязать	Я не всё знаю. Пусть спросят то, что я знаю и в чём уверен

Работа с установками сотрудника

- Слово = подсказка
- Программирование клиентов **своими** «подсказками»



- Замена на новые конструктивные фразы
- Тренировка, ежедневная практика



Положительный и проверенный опыт

Записать фразы
сотрудника в его
ответах клиенту

Понять истинный смысл
слов сотрудника

Ведём к
результату
каждого

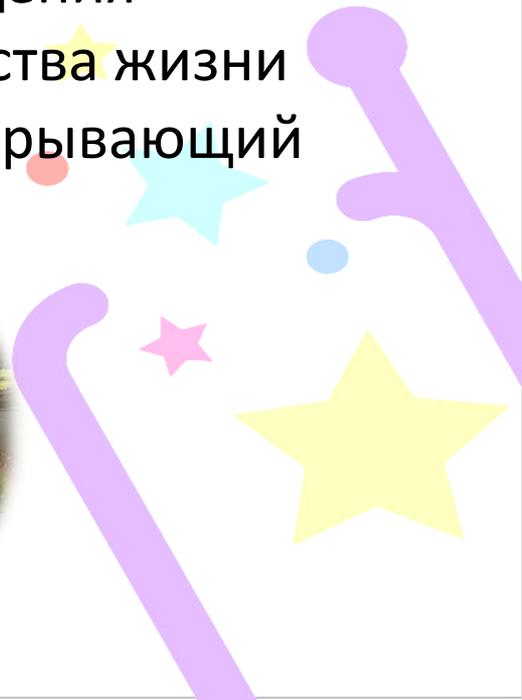
Провести личную встречу и
в его звонках показать, где
сотрудник выдаёт свою
неуверенность

Проанализировать его
скрытую мотивацию:
почему он так думает и
говорит



Идти на поводу, вести за собой или идти вместе?

- Вера в пользу продукта и в «роскошь общения»
- Продукт для клиента как улучшение качества жизни
- Сотрудник не продавец, а проводник, открывающий перспективу



*Пока мы не поймём, что
любое слово = смысл = влияние,
мы будем иметь низкий результат*



ВЛИЯЮТ НА НАШУ ЖИЗНЬ

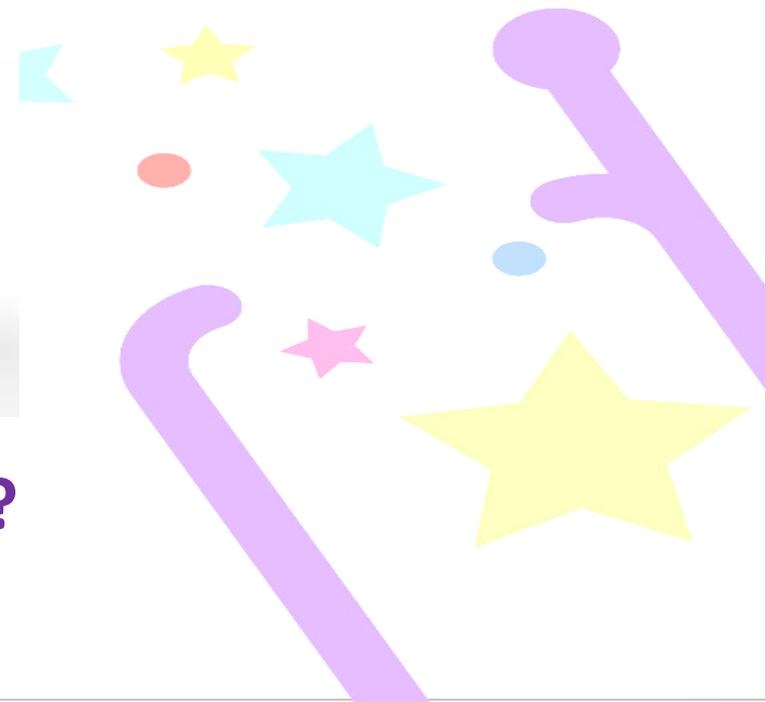
СЛОВА И МЫСЛИ



***Все подсказки к словам клиента и сотрудника:
учитесь их распознавать и работать с ними***



Ваши вопросы?



АКАДЕМИЯ ТЕЛЕМАРКЕТИНГА

Спасибо за внимание!

Галина Хаустова

+7 916 432 98 74

<https://galina-khaustova.ru>

<https://t.me/academytelemarketing>

ghaustova@gmail.com

