

Pro-aktīva atbildēšana uz klientu pieprasījumiem

Dalībnieki:

Klientu apkalpošanas darbinieki, kuri ikdienā saņem, apstrādā un atbild uz klientu pieprasījumiem digitālos kanālos, pa telefonu vai klātienē

Mērķis:

Apgūt efektīvas metodes pro-aktīvai atbildēšanai uz klientu intereses signāliem un pieprasījumiem par iespējamo sadarbību

Metodika:

Personīgās un digitālās komunikācijas ar klientiem metožu treniņi, lai uzlabotu dalībnieku prasmes darbā ar klientu intereses signāliem un panāktu pro-aktīvāku rīcību, atbildot uz klientu pieprasījumiem

Sagatavošanās darbs:

3rd Millennium Sales Competence pašnovērtējums



Neizlaid iespēju pārdot brīdī, kad klients pats interesējas par pirkumu!



Saturs:

Klienta intereses signālu veidi, nosūtīt pieprasījumu pēc informācijas vai sadarbības

- Vajadzības ierosinātāji un darījuma stimuli
- Klienta vēlmes un sagaidāmais
- Klienta gatavība darījumam

Kontakta ar klientu mērķtiecīga sagatavošana

- Interneta izmantošana kontakta ar klientu sagatavošanā
- Sociālo un biznesa interešu noteikšana kontakta mērķa izvirzīšanai

Darījuma situācijas novērtēšana

- Klienta patstāvība lēmuma pieņemšanā
- Konkurences situācijas precizēšana
- Pirkšanas pieredzes ietekme uz klienta lēmumu

Pārdošanas stila pielāgošana darījuma situācijai

- Struktūra efektīvam kontaktam ar klientu
- Klienta vajadzību fokusēšanas metodes
- Piemēru un veiksmes stāstu pielietošana

Klienta pārliecināšana par piedāvājuma izdevīgumu

- 3D argumentēšana, parādot klientam ieguvumus no sadarbības
- Jautājumu pielietošana klienta pretestības un cenas iebildumu pārvarēšanai
- Klienta mērķtiecīga virzīšana uz pirkumu

Pārdodoša komunikācija, atbildot uz klientu pieprasījumiem

- E-pasta atbilde uz klienta pieprasījumu
- Atzvanišana klientam, lai precizētu situāciju / noskaidrotu lēmumu

