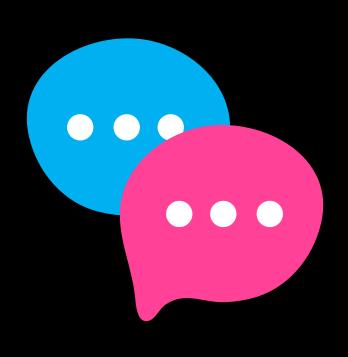
J.D'Alënka sales & Marketing DIGITAL AGENCY

JAMOXAKM MCOBETЫ

ПРОДАЖИ В ПЕРЕПИСКЕ





Продажи в переписке это полноценная работа – проведение клиента из пункта А в пункт Б: от установления контакта к закрытию сделки.

От качества будет зависеть и результат.

СКОРОСТЬ

Оперативный отклик на запрос - это максимум успеха.

Начните работу с клиентом с первых минут.

Прочитали запрос – идите на контакт сразу, а не когда освободитесь или найдете ответ на вопрос клиента.

Обещаете вернуться с ответом – укажите срок и вернитесь! Дайте понять клиенту, что вопрос решается. Никто не забыл – ничто не забыто. На всех этапах важно реагировать быстро - обращаются к вам для первичной консультации или пишут отзыв после покупки.

Сохраняйте дружелюбие в любой ситуации, чтобы всегда можно было продолжить диалог, даже если ваш продукт не отвечает запросу клиента в настоящий момент.

ВЕЖЛИВОСТЬ

Общайтесь без скрытой агрессии, не грубите, будьте спокойны.

Не нужно заваливать чат вопросами «почему вы онлайн и не отвечаете?»

Также не забывайте благодарить за покупку. Попросите оставить отзыв.

ТПАРК

МАКСИМАЛЬНАЯ
 ПРОСТОТА

3



Всё, что касается вашего продукта излагаем простым и понятным языком, указываем сразу стоимость продукта, способы доставки, условия оплаты.

У клиентов не должно оставаться вопросов, когда вы отправляете своё предложение.

Пишем кратко и сокращаем, но без потери смысла.

Например, "моя консультация будет полезна, потому что у меня есть хороший опыт анализа конкурентов - что помогает эксперту продвигаться более эффективно"...



БОЛЬШЕ КОНКРЕТИКИ -МЕНЬШЕ ВОДЫ И РАССУЖДЕНИЙ

Берегите время клиентов, думайте, как клиент. Читать длинные описания никто не хочет.

Должен быть диалог человекчеловек. Вы продаёте эмоции, не важно, товар это, услуга или инфопродукт. Проявите участиедайте понять, что вы удовлетворите потребности клиента.

Комплимент или уместная шутка

Общайтесь больше, чем просто в деловом ключе. Это разряжает обстановку - доверие клиента возрастает.



Внимательность

Обращаемся по имени. Если в сообщении вас просят перезвонить, значит перезваниваем.

Предлагаем альтернативные способы связи, если клиент долго не отвечает - возможно, WhatsApp будет удобнее и быстрее.

Проявляем вовлеченность и предлагаем другой наш продукт, если он соответствует потребностям клиента.

ЗАКАНЧИВАЙТЕ ВОПРОСОМ







Ведёт переписку продавец, а не покупатель.

Заканчивайте сообщения вопросами, например, "хотите принять участие?", "какой продукт хотите заказать?"

Каждое наше сообщение должно заканчиваться либо вопросом, побуждающим к развитию диалога и передаче новой информации, либо призывом к покупке.

Мы должны управлять диалогом. Никаких точек. Заканчиваем вопросом или призывом к действию.

9 ГОЛОСОВЫЕ СООБЩЕНИЯ

Прежде чем записать голосовое сообщение, согласуйте это с клиентом.

Это инструмент эмоционального воздействия - применяем его, если нужно "раскачать" или "дожать" клиента.

Все цифры - номер телфона, почту или любые другие перечисления не записываем голосом.

Вся важная информация легко находится через поиск в тексте!