



**У. D'Alënka**

S a l e s & M a r k e t i n g

**DIGITAL AGENCY**

**ЛАЙФХАКИ  
И СОВЕТЫ**

**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.

# 1 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.

## 2

# 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.

THANK  
YOU!

# МАКСИМАЛЬНАЯ

# 3

# ПРОСТОТА



**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**

**4**

**КОНКРЕТИКИ -**

**МЕНЬШЕ ВОДЫ И**

**РАССУЖДЕНИЙ**

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

**5**

**БЕЗ КЛИШЕ И**

**ШАБЛОНОВ**

**Должен быть диалог человек-человек. Вы продаёте эмоции, не важно, товар это, услуга или инфопродукт. Проявите участие - дайте понять, что вы удовлетворите потребности клиента.**

# Комплимент или уместная шутка

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

6

## Внимательность

7

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

8

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 телефона, почту или любые другие перечисления не записываем ГОЛОСОМ.**

**Вся важная информация легко находится через поиск в тексте!**

