

Установление контакта

Слагаемые

Взгляд

Спокойный, внимательный и приветливый взгляд

Взгляд, направленный в «социальный треугольник»

Визуальный контакт в течении 60% времени беседы

Поза и жесты

Легкий кивок в знак приветствия

Прямая спина, корпус чуть вперед

Жесты открытые

Жестикуляция спокойная

Расстояние до покупателя – 70 – 100 см

Установление контакта

Слагаемые

Интонация

Спокойный, приветливый, уверенный голос

Голос подчеркивает уважительное отношение к посетителю

В голосе звучит готовность продолжить общение

Внешний вид

УЛЫБКА!!!

Установление контакта

Слагаемые

Дистанция:

- **Интимное расстояние – 0 – 45 см**
- **Личное расстояние – 45 – 100 см**
- **Социальное расстояние – 100 – 200 см**
- **Публичное расстояние – более 200 см**

Установление контакта

Слагаемые

Правильное приветствие:

- **УСТАНОВИТЬ ВИЗУАЛЬНЫЙ КОНТАКТ**
- **Улыбнуться**
- **Сказать приветствие:**
 - «Доброе утро» – до 11.00
 - «Добрый день» – с 11.00 до 18.00
 - «Добрый вечер» – с 18.00 до закрытия
- **Использовать Приемы первого шага**

Комплимент

Комплимент

– это подчеркивание позитивных моментов во внешнем виде, поведении, окружении клиента, которые вызывают ваше искреннее восхищение.

Виды комплиментов:

- Личный комплимент клиенту*
- Комплимент деловым качествам клиента*
- Комплимент офису, должности, компании клиента*

Комплимент

Сидит мужик дома. Вдруг звонок в дверь.

Он подходит, открывает и видит:

- стоит женщина, лет 50, вес - около 120 кг, рост - 1,60,
- волосы покрашены в бледно-зелёный цвет с оранжевыми прядями,
- общий вес косметики на лице - 1,5 кг,
- одета: кофточка цыплячье-жёлтого цвета под которой чётко виден черный бюстгальтер, мини-юбка салатного цвета, колготки алые, ажурные, туфли на каблуке ярко-белые

Мужик ей говорит - "Блин, ты кто?"

Баба - "Я смерть твоя!"

Мужик - "Блин...какая НЕЛЕПАЯ смерть..."

Какой этой женщине можно сделать **КОМПЛИМЕНТ**?