

---

# Установление контакта с клиентом

---

# Установление контакта

---

Цель этого этапа –

*Установить с клиентом оптимальный для него уровень личностных отношений, создать обстановку доброжелательности, доверия и взаимного интереса.*

*Если контакт с клиентом не установлен, дальнейшее взаимодействие с ним – случайность.*

---

**Установление контакта важно не путать с первым впечатлением о нас, которое формируется у клиента за несколько секунд.**

**Установление контакта занимает 10 – 25 минут, создание первого впечатления – это первая часть установления контакта.**

# Установление контакта

---

**Хорошее функциональное определение:** открытие канала обмена информацией.

Установленный контакт означает, что собеседник 1) готов сообщать мне информацию о себе и своей ситуации и 2) готов слушать меня без излишних сомнений.

Для установления и поддержания контакта в продажах важны четыре фактора:

1. Искреннее внимание.
2. Психологическая безопасность (безоценочное восприятие клиента).
3. Высокий профессиональный уровень агента.
4. Благонамеренность агента.

## «Первое впечатление невозможно произвести во второй раз...» Эффективность воздействия при установлении контакта:

Вербальные сигналы (значение слов) 7%

---

Паралингвистические сигналы (скорость речи, ритм, интонация, тон, манера разговаривать и пр.) **38%**

Невербальные сигналы (выражение лица, поза, расположение в пространстве, мимика, жесты, цвета одежды, стиль и пр.) **55%**



# Вербальные приемы, располагающие к контакту

---

**На этапе установления контакта наша задача – говорить как можно меньше.**

**Сделать разговор максимально приятным для нашего собеседника.**

# Вербальные приемы, располагающие к контакту

---

**Грамотность речи.**

**Обращение к человеку так, как он сам представился.**

**Комплименты (личный комплимент, комплимент поведению, комплимент окружению (квартире, офису, компании, семье)).**

**Техника объединения («Мы с Вами...»)**

**Подбадривание (вербальное и невербальное сопровождение слов клиента)**

# Вербальные приемы, располагающие к контакту

---

**«Эхо» (повторение окончания фразы или последнего слова собеседника)**

**Присоединение по отношению, состоянию (« Я понимаю, это очень серьезно», «Я согласен, что это очень важный вопрос», «Я рада, что вы так считаете»)**

**Отвечая на запросы клиента на этом этапе старайтесь говорить не о трудностях, а о возможностях («Посмотрим, как мы сможем это организовать...», «Я думаю, мы найдем способ...»).**



# Вербальные приемы, располагающие к контакту

---

**Проговаривание своего состояния и состояния партнера («Мне приятно слышать, что...», «Искренне сожалею, что ...» «Мне кажется, что-то в нашем обсуждении вызывает у вас вопросы (сомнения)» и т.п.)**

**Выражение позитивных эмоций**

**Использование техник активного слушания.**

**Разговор на нейтральную тему**

# Невербальные приемы, располагающие к контакту

---

## Расположение в пространстве.

(боковое положение передает сообщение: «Я не имею агрессивных намерений»)

- наклона тела  
в сторону собеседника  
(тупой угол между собеседниками – провал переговоров)
- дистанция – индивидуализированная, с учетом общих закономерностей:
  - интимная            до 50 см.
  - личная              от 0,5 до 1,2 метра.
  - социальная        от 1,2 до 3,5 м.
  - публичная         от 3,5 м.
- Одинаковый уровень по вертикали.

# Невербальные приемы, располагающие к контакту

---

## Поза, жесты

- Открытая поза, открытые жесты

## Мимика

- улыбка
- живое, естественно изменяющееся выражение лица.

## Взгляд

- продолжительность контакта глаз от 30% до 60% времени
- частота контакта - умеренная

# Невербальные приемы, располагающие к контакту

---

## Движение в пространстве.

Не допускаются:

- ритмические движения
- движения большой амплитуды
- резкие движения

## Прикосновения

- ритуализированные прикосновения приветствуются

# Паралингвистические сигналы, располагающие к контакту

---

**Интонация – мягкая и спокойная.**

**Громкость голоса – средняя**

**Высота тона – средняя или низкая**

**Быстрота речи – средняя или с подстройкой под темп собеседника**

# Доверие

---

## СОЗНАТЕЛЬНОЕ

Логика:

Опираемся на прошлый опыт (давно знаем человека)

Проверяем рекомендации

Имеем надежные источники информации

*Создаем деловую историю. Собираем отзывы.*

*Подтверждаем квалификацию*

## БЕССОЗНАТЕЛЬНОЕ

Эмоции:

Анализ ощущений

Чувство комфорта

Ощущение схожести с человеком

*Внимательное слушание.*

*Вербальная подстройка.*

*Невербальная подстройка.*

# Две составляющие контакта

---

**Личностная**

**Профессиональная**

# Три убеждения клиента, ведущие к установлению контакта

---

**С нами приятно общаться**

**Мы настоящие эксперты в недвижимости, нам хочется задавать вопросы**

**Мы благонамеренны по отношению к клиенту, действуем в его интересах**



# С нами приятно общаться

---

Находимся в отличном настроении

Внимательны, заинтересованны и открыты

Умеем говорить приятные вещи (косвенные комплименты, присоединение вверх)

Внимательно слушаем собеседника

Пользуемся приемами активного слушания

Задаем заинтересованные уточняющие вопросы

# С нами приятно общаться

---

*Комплимент - это особая форма похвалы, выражение одобрения, восхищения.*

Умение говорить комплименты - показатель общей и психологической культуры, показатель воспитанности и душевного здоровья. Если человек умеет говорить комплименты – скорее всего, он внимателен к окружающим, умеет видеть их достоинства и чувствует, как об этом красиво сказать. Человек любит говорить комплименты - значит, у него позитивные настрой, ему нравятся люди и, скорее всего, он нравится сам себе! А с таким человеком - жить светло и приятно.

# С нами приятно общаться

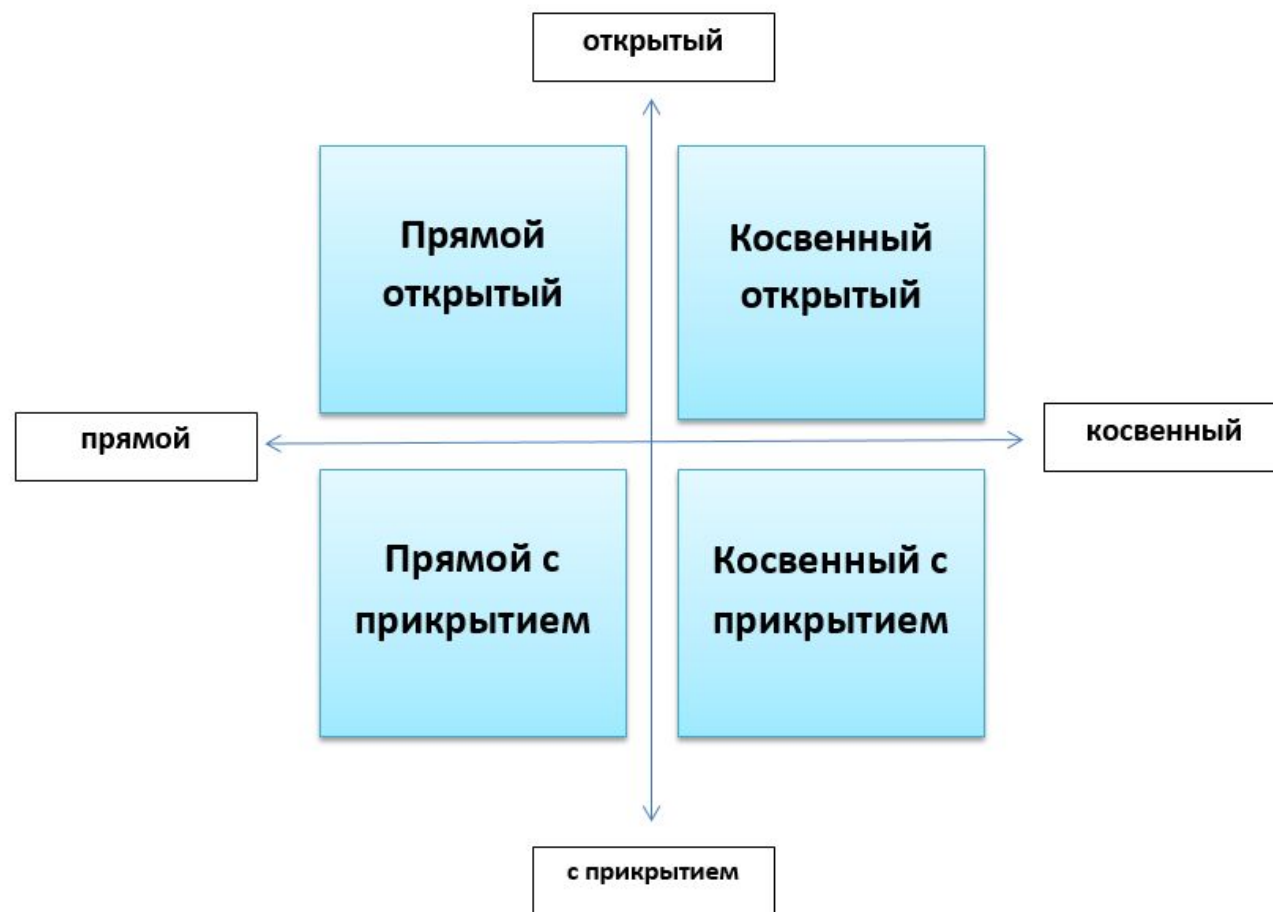
---

Хорошо относящиеся друг к другу люди обмениваются комплиментами, потому что это приятно. Обмен искренними комплиментами - хорошая межличностная игра, где все в выигрыше и побежденных нет. Люди говорят комплименты, чтобы наладить контакт и улучшить отношения...

Когда вам люди нравятся в принципе и вы нравитесь собеседнику, говорить комплименты – просто.

Искренность и самое доброе расположение к человеку еще не гарантирует вам успеха, говорить комплименты – это отдельное искусство, требующее знаний, техники и внимательности. Чтобы не встретить обвинение в лести, можно начать с самых скрытых комплиментов, только постепенно делая их более и более явными.

# Виды комплиментов



# Скрытыми комплиментами могут быть разнообразные проявления внимания

---

Скрытые комплименты, неявно влияя на собеседника, создают особую атмосферу доверия во взаимоотношениях. К числу скрытых комплиментов можно отнести проявление искреннего интереса к собеседнику – искренне заинтересованные вопросы по поводу его жизни, работы, семьи, событий, свидетелем которых он был – а после возвращение к его рассказам, демонстрируя, что вам это было важно и вы эти рассказы оставили у себя в душе. Люди любят рассказывать о своем хобби – расспрашивайте о том, чем человек увлекается. Даже частое обращение к человеку по имени может демонстрировать по отношению к нему нечто большее, чем просто уважительное отношение. Попросить совета, последовать этому совету – все это скрытые комплименты.

# Присоединение вверх

---

Особый вид техники присоединения.

Мы не просто находим у нас с клиентом нечто общее – по этому параметру клиент превосходит нас.

О, у меня тоже есть такой цветок – но я даже не знала, что он цветет, а у вас такая красота!

У меня тоже всю жизнь собаки, но мне никогда не удавалось так воспитать своих...

Вы сами шили эти великолепные шторы? Я тоже несколько раз пробовала, но это оказалось слишком сложно для меня.

# С нами приятно общаться

Внимательно слушать гораздо важнее, чем говорить.

---

Успех слушателя:

## 1. *Настрой*

Спокойная сосредоточенность. Заинтересованность. Отсутствие спешки.

## 2. *Приемы активного слушания:*

ага-техника

парафраз

резюмирование

уточняющие вопросы

подбадривание

## 3. *Поза внимательного слушателя* (сидим на первой половине сидения, наклоняемся к собеседнику, корпус прямой (не отклонен в сторону), поза открытая, плечевой пояс расслаблен, выражение лица доброжелательное и заинтересованное)

# **Мы настоящие эксперты в недвижимости. Хочется задавать нам профессиональные вопросы.**

---

**Важно: подготовка + использование инструментов**

**Перед первой встречей с клиентом важно подготовить данные об интересующем его сегменте рынка и подумать, каковы его интересы и опасения.**

**Аналитические данные оформим для передачи клиенту.**

**На типичные вопросы подготовим ответы, показывающие, что у нас есть технология их решения, и мы уверены в успехе.**



# **Мы настоящие эксперты в недвижимости. Хочется задавать нам профессиональные вопросы**

---

**На стыке между передачей клиенту представления о нашей экспертности и благонадежности – профессиональная самопрезентация.**

**Искренне увлеченное отношение к своей работе вполне может быть вербализовано (главное, без излишнего пафоса и «резиновых» речевых модулей про индивидуальный подход к клиенту и все виды услуг).**

**Моя работа нравится мне, потому что...**

**Первое знакомство с квартирой, которую мне предстоит продавать – мой любимый момент в работе. Я сейчас потихоньку анализирую все особенности вашей квартиры, нюансы вашей задачи, потому что мне предстоит искать покупателя, для которого ваша квартира будет идеальным выбором.**

**Мне нравится решать такие задачи. Думаю, я ради них и работаю в недвижимости. Здорово, когда понимаешь, что не только сэкономил время клиентов, а придумал лучшее решение и отлично реализовал его.**

# **Мы благонамеренны по отношению к клиенту, действуем в его интересах**

---

**Сама суть агентских отношений предполагает, что мы, принимая на себя обязательства действовать в интересах клиента, готовы ставить его интересы выше своих.**

**Благонамеренность: готовность действовать в интересах клиента даже в том случае, когда они противоречат нашим интересам.**

# **Мы благонамеренны по отношению к клиенту, действуем в его интересах**

---

**Демонстрация благонамеренности при установлении контакта: внимательное безоценочное слушание.**

**Готовность и желание потратить время и силы на выяснение истинных интересов клиента.**

# Особенности установления контакта по телефону

---

Этикет

Регламент

Структура скрипта

*При телефонном контакте возрастает роль вербальной составляющей.*

*Невербальные сигналы становятся паралингвистическими – собеседник «слышит» нашу улыбку, позу и даже одежду.*

# **ВИЗИТКА**

---

**1. Название компании. Приветствие.**

# ВИЗИТКА

---

1. Название компании. Приветствие.

**запрос клиента**

2.

# ВИЗИТКА

---

1. Название компании. Приветствие.  
запрос клиента
2. Принятие запроса. Открытый вопрос.

# ВИЗИТКА

---

1. Название компании. Приветствие.

**запрос клиента**

2. Принятие запроса. Открытый вопрос.

**ответ клиента**

3.



# ВИЗИТКА

---

1. Название компании. Приветствие.

**запрос клиента**

2. Принятие запроса. Открытый вопрос.

**ответ клиента**

3. Принятие запроса. Предложение знакомства.  
Представление (имя+должность). Вопрос об имени клиента.

# ВИЗИТКА

---

1. Название компании. Приветствие.

**запрос клиента**

2. Принятие запроса. Открытый вопрос.

**ответ клиента**

3. Принятие запроса. Предложение знакомства.  
Представление (имя+должность). Вопрос об имени клиента.

**представление клиента**

4. Имя клиента, вопрос.

# ВИЗИТКА

---

- Агентство «Супер», добрый день!
- Здравствуйте. Я хочу купить двухкомнатную квартиру.
- С удовольствием подберем вам вариант. Расскажите, пожалуйста, поподробнее, какая квартира вам нужна?
- Мне нужна недорогая квартира недалеко от центра, но только не хрущевка.
- Я вам сейчас расскажу, какие квартиры есть у нас в продаже. Давайте познакомимся. Меня зовут Василий, я консультант по недвижимости. Как мне к вам обращаться?
- Меня зовут Анна.
- Очень приятно, Анна. У нас есть .....

# ВИЗИТКА

---

- Агентство «Супер», добрый день!
- Здравствуйте. Я хочу продать квартиру.
- Я вас внимательно слушаю. Расскажите, пожалуйста, о вашей квартире.
- У меня однокомнатная хрущевка на улице Октября.
- Очень хорошо! Я попрошу вас рассказать о вашей квартире поподробнее и заполню заявку на продажу. Давайте познакомимся. Меня зовут Ольга, я консультант по недвижимости. Как мне к вам обращаться?
- Меня зовут Мария Сергеевна.
- Очень приятно, Мария Сергеевна. Скажите, пожалуйста, .....

# ВИЗИТКА

---

- Агентство «Супер», добрый день!
- Здравствуйте. Я хочу купить жилье.
- Я вас внимательно слушаю. Какое жилье вы планируете купить?
- Квартиру или комнату, что будет получаться по деньгам.
- Я вам сейчас расскажу об объектах, которые у нас продаются и о ценовой ситуации в городе. Давайте познакомимся. Меня зовут Павел, я консультант по недвижимости. Как мне к вам обращаться?
- Меня зовут Антонина.
- Очень приятно, Антонина. У нас есть .....

# Спасибо за внимание!

---

**Мы с вами сегодня рассмотрели установление контакта с клиентом.**

**В вашем сегодняшнем домашнем задании много упражнений.  
Пожалуйста, выполните их в течение недели.**