
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.

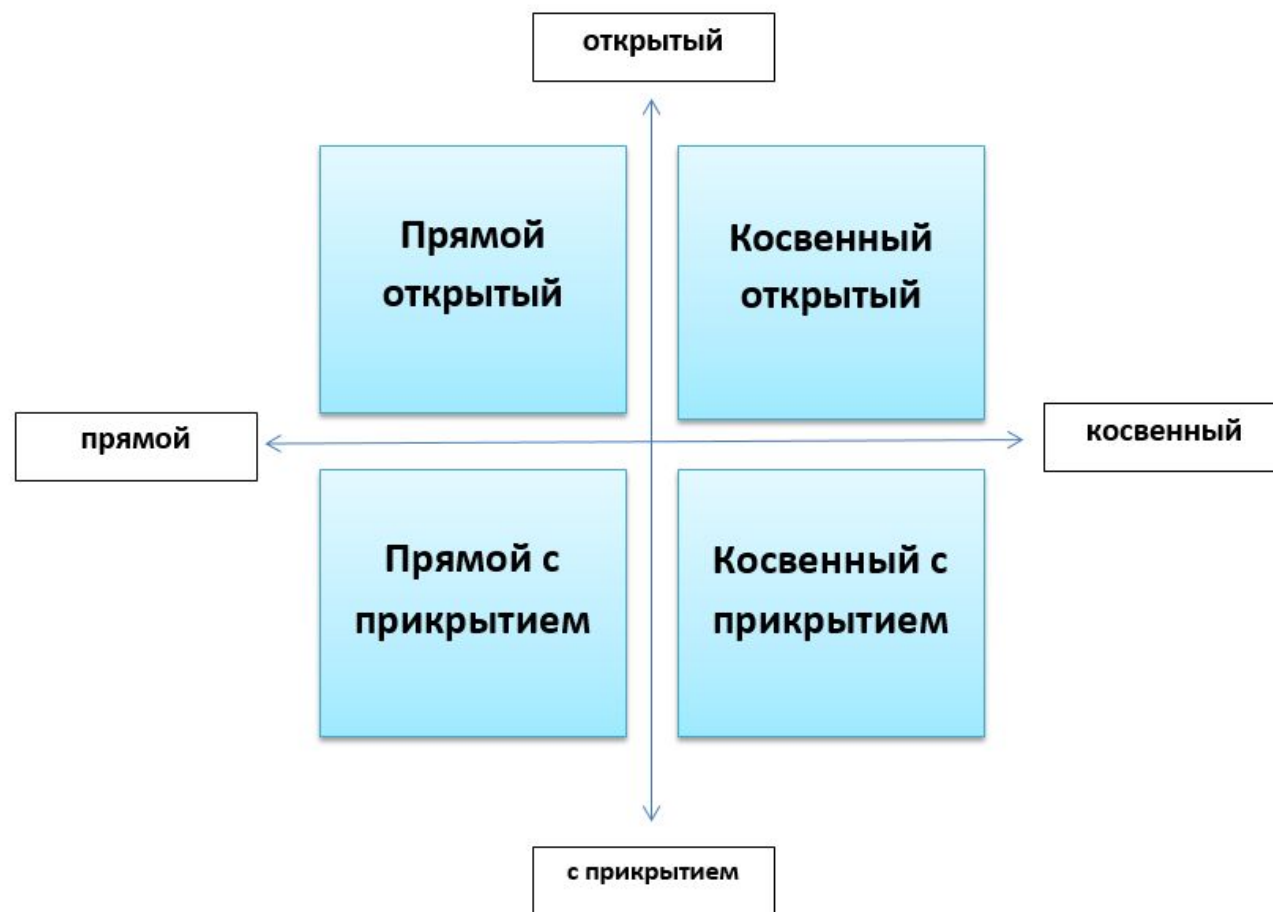
С нами приятно общаться

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.**