

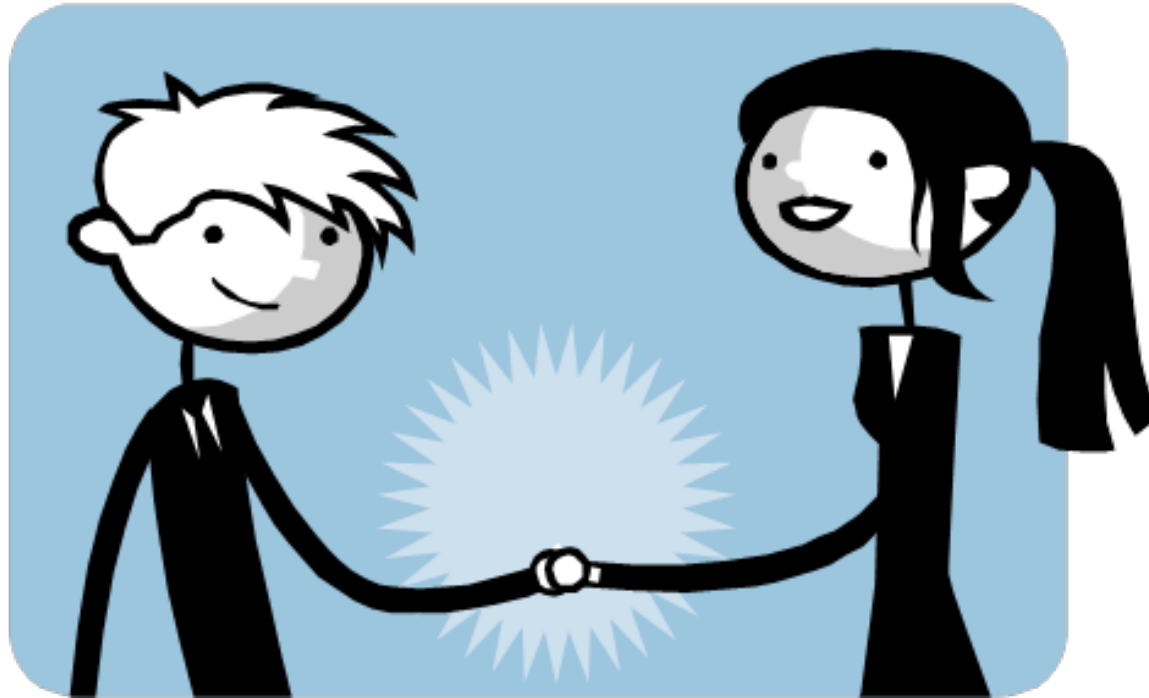
# Кодекс общения с клиентом



Настоящая корона при поклоне с головы не падает.

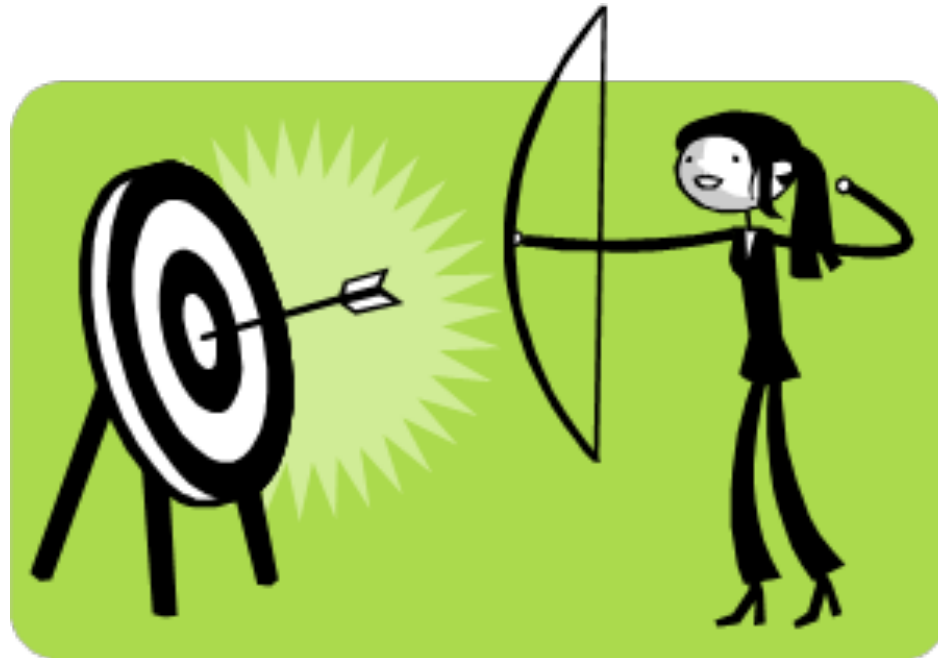
Зато другой человек, при этом, сможет рассмотреть драгоценность камней на ней.





У клиента надо обязательно спросить имя,  
запомнить его и постоянно обращаться  
к клиенту только по имени.





Ваша цель – это довольный клиент,  
чего бы Вам это не стоило!



Никогда не делайте замечаний клиенту и не осуждайте его за невнимательность, плохое настроение или незнание того, что он хочет.





Лучше быть слишком вежливым,  
чем недостаточно внимательным.



Клиента необходимо  
внимательно слушать и  
меньше говорить.



Находясь на рабочем месте всегда соблюдайте отношения клиента и продавца высокого уровня.

Разделяйте личное и профессиональное. Запрещается критиковать других, особенно коллег.







В продаже всегда выигрывают двое:  
клиент и продавец.



Обслуживайте всех клиентов, как будто они самые важные гости.

Отнеситесь к ним так, и они станут такими!



## Фразы-доброжелатели:

«Пожалуйста, я с удовольствием к вашим услугам».

«Чем я могу быть Вам полезным?»

«Вы можете рассчитывать на меня, я Вам с удовольствием помогу».



Регулируйте ход беседы и управляйте ею с помощью вопросов, но не выдавая своего лидерства.

Дарите своим клиентам ощущения их превосходства и значимости.



Будьте равнодушны к неудачам.

Их позитивная роль – нас «зажечь» и настроить на лучший результат, на который мы способны!

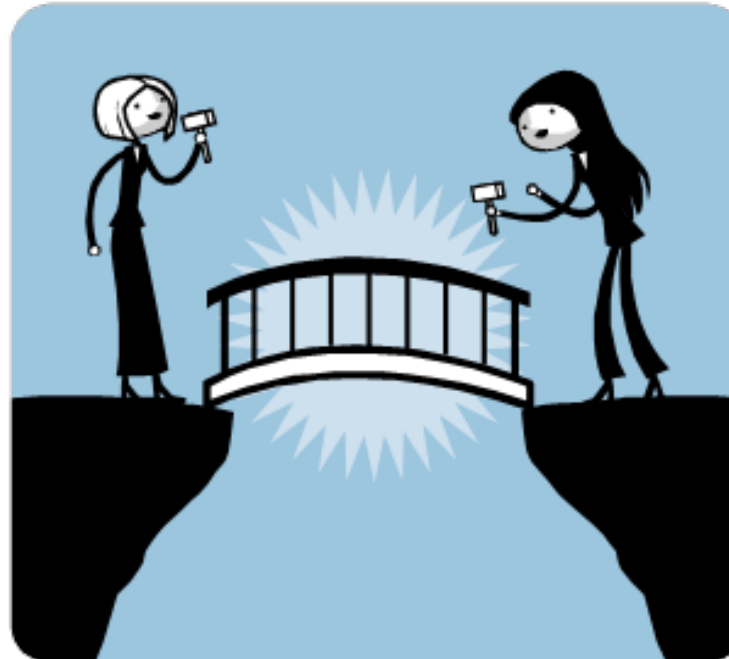
Мы сами выбираем себе клиентов: какие мы, такие и наши клиенты.



В офисе и дома у клиента неприлично вести себя плохо.

Создайте такую атмосферу, где клиенты будут стараться проявлять свои самые лучшие манеры.





Не общайтесь с коллегами на личные темы  
в присутствии клиентов. Даже шепотом!

Если клиент с Вами,  
Вы ему сейчас принадлежите.





С клиентом мы работаем  
единой сплоченной командой.

Все трудности и радости мы проходим вместе.

