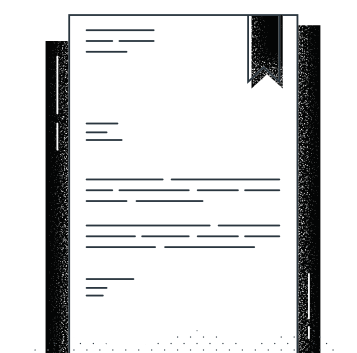


JAK EFEKTYWNIER ROZMAWIAĆ Z KLIENTEM PRZEZ TELEFON



1

SPEŁNIJ WYMOGI RODO

Upewnij się, czy masz zgody marketingowe i spełniłeś obowiązek informacyjny RODO.



2

POZYSKAJ I POZNAJ ROZMÓWCĘ

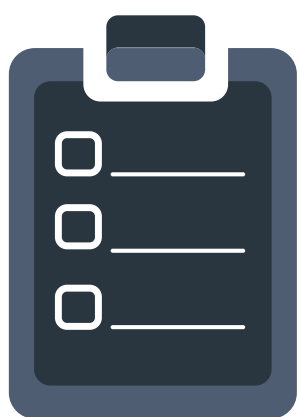
Zakupione bazy, formularze, zapisu do programów lojalnościowych stworzą bazę. Sprawdź strony WWW i kanały Social Media klienta, aby wykorzystać w rozmowie zdobyte informacje.



3

NIE KAŻDY CHCE ROZMAWIAĆ

Nie naciskaj, kiedy klient nie ma ochoty na rozmowę. Zaproponuj inny termin lub inną formę kontaktu (e-mail, chat).



4

OKREŚL CEL I PLANUJ

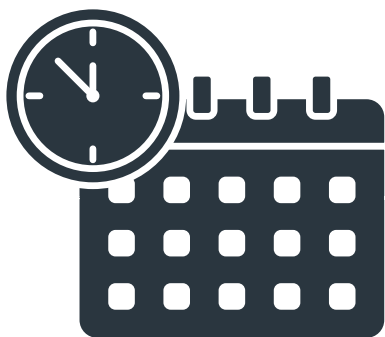
Określenie celu pozwoli zaplanować poszczególne etapy rozmowy i zebrać potrzebne dane. DAJ SIĘ POZNAĆ i POLUBIĆ - np. zaprosz do swojej sieci Social Media



5

DOSTOSUJ SIĘ DO ROZMÓWCY

Mów językiem zrozumiałym, tempem i tonem rozmówcy, a wykażesz się empatią i wzbudzisz zaufanie. Trzymaj negatywne emocje na wodzy, pamiętaj jaki masz cel rozmowy.



6

NOTUJ I DOTRZYMUJ TERMINÓW

Wsluchuj się w głos klienta i notuj najważniejsze fakty podane przez rozmówcę, aby użyć ich w przyszłości. Prowadź notatki i pilnuj ustalonych terminów.



7

SPÓJRZ I POSŁUCHAJ SIEBIE

Suchaj swoich rozmów, trenuj przed lustrem i doskonal technikę prowadzenia rozmowy. Wspomóż się dobrym samopoczuciem i gestykulacją, a wzmocnisz swój przekaz.