

15 СПОСОБІВ ДОТЯГНУТИ КЛІЄНТА ДО ОПЛАТИ



ЛЮДМИЛА
КАЛАБУХА

Клієнт написав, ми відповіли, а він мовчить.
Навіть ❤️ не надішле на розгорнуте повідомлення.

Що робити?

1. Напишіть знову

Може ваш твір з деталями замовлення (моделей, кольору, розміру, доставки і оплати) прочитав тоді, коли в нього не було часу відповіді.

Закрутився, загубив вас в переписці.

Так нагадайте!

Люди будуть тільки вдячні.

І це не нав'язливість, а турбота про клієнта.

2. Почніть з імені клієнта.

- *Світлано! (звертайтеся на ім'я, якщо ми можемо цю інфу знайти).*

Люди! Вкажіть в профілі своє ім'я, припиніть бути безіменними сторінками.

Про яку довіру та побудову особистого бренду моє йти мова, якщо не вказано в описі профілю, як вас звати?

3. Нагадайте, чим цікавився клієнт, створіть ажіотаж

- Ви цікавилися тим-то. Ми готові це відправити завтра (вказуйте дату і день тижня). Це швидко розбирають, як раз ще є в наявності ваш розмір/колір/модель, яка вам сподобалася.

Номер карти окремим рядком, щоб було зручно скопіювати.

А ще краще – окремим повідомленням.

- Дублюю, щоб ви не шукали:
на карту банку такого банку

0000 0000 0000 0000

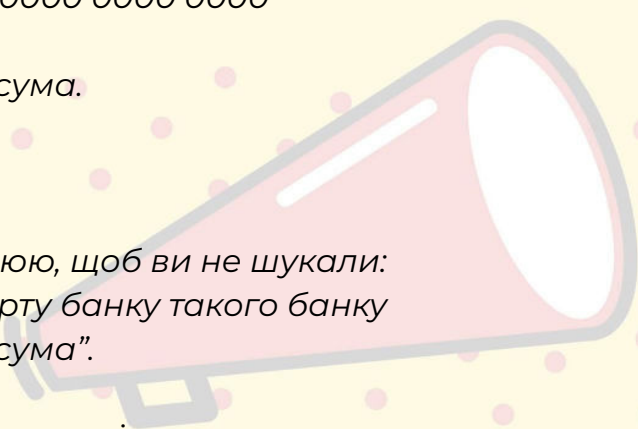
ПІП і сума.

Або

“Дублюю, щоб ви не шукали:
на карту банку такого банку
ПІП і сума”.

І окреме повідомлення

0000 0000 0000 0000



Якщо ви цього не зробите, уявіть, скільки рухів має зробити людина:

- Скопіювати ваше повідомлення десь собі в замітки,
- Скопіювати з нього окремо номер карти (а це ще не зразу вдасться, бо люблять наші люди навіть пробіл не зробити перед цифрами,
- Відкрити Приват 24,
- Скопіювати туди...

А в цей час людину 100 разів можуть відволікати - телефон задзвонив, дитина щось спитала, кіт м'явкнув.

От і злилася ваша продаж тільки тому, що ви спонукали людину робити зайві два кроки, через які і втратили ваші гроші.

4. Ставте дедлайн (кінцевий термін) оплати

- Ми готові вам відправити завтра о 10.00/почати виконання замовлення при оплаті (вказуйте дату і день тижня) до 16.00.

5. Ніколи не питайте клієнта, коли йому зручно

Припиніть це:

- Коли вам можна подзвонити?
- Коли зможете прийти на процедуру?
- Коли буде зручно оплатити?

Не питайте клієнта, коли йому зручно! Самі призначайте дату візиту до вас в офіс, час вашого наступного дзвінка/процедури/вашою із ним зустрічі. Навіть оплати чи передоплати.

Так. Навіть передоплати.

А тепер по порядку.

Життя кожної людини - море безкінечних проблем та питань, які постійно треба вирішувати і нести за все відповідальність.

Робота, сім'я, діти, батьки, підлеглі, побутові моменти, постійний вибір із безлічі варіантів: куди піти, як вчинити, за кого голосувати, що купити. Страх помилки.

Від цієї відповідальності крутиться голова. А кількість проблем викликає бажання все кинути і поїхати в Тібет, піти в монастир чи в місце, де алкоголь зовсім не вихід, а вхід.

Так полегшить життя людям, не питаєтеся, коли їм зручно. Не напружуйте людей. Візьміть відповідальність на себе. Клієнту набагато легше сказати, чи може він щось зробити у конкретну дату і годину, ніж думати, коли він щось би зміг чи не зміг.

І якщо в нього не виходить в цей день, зразу призначайте інший. Ви, а не клієнт.

Що вам це дає?

Клієнт розуміє, що ви чітка людина, в бізнесі якої порядок. У вашому світі все структуровано і хаосу нема. Ви саме так людина, яка швидко і чітко вирішить його питання без невпевнених «прошу-перепрошую».

І він з радістю доручить вам свою долю, якщо ви покажете спокійну впевненість і бажання провести його за руку до світлого майбутнього з вашим продуктом.

І це не впарювання, а турбота про клієнта.

Прямо просто зараз дзвонимо/пишемо:

- є завтра відправка, я пакую?

- до 18.00 чекаю вашої оплати. Є вікно і я вас записую на 1 число?
- Я завтра відправляю цю чудову синю сукню, про яку ви питалися?

6. Завжди беріть передоплату

Якщо ви щось робите/привозите під замовлення

- в ідеалі 100%
- оптимально 50%. В цю суму має входити 100% вартість матеріалів + мін 10% вашого заробітку + доставка туди і назад (не кажіть клієнту, що це все включено, просто пишете йому суму, яку він має внести як передоплату).

І припиніть ставити на свої товари, особливо, якщо ви самі щось виготовляєте або продаєте по дропу 20 грн. націнки. Ви маєте заробляти, а не впхувати як коні за безцінь. Підніміть ціні і заробляйте нормально.

Як це зробити грамотно, гідно без виправдань і втрат покупців – детально розкажую у своїй електронній книзі **“Ігри з цінами: 121 спосіб продавати дорого”**



Про що книга?

- 20 золотих секретів, як продавати дорого;
- 18 способів продати один і той самий продукт за 4 різними цінами;
- 64 успішних прикладів з бізнесів моїх клієнтів, які це впровадили.

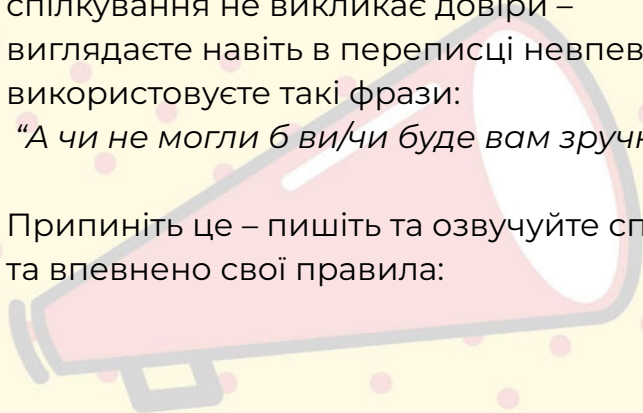
[Купити тут](#)

- мінімум 100 грн. (оплата відправлення до клієнта і назад, якщо він раптом не забере).

Чому вам не дають передоплату?

- ви не просите. Взагалі не просите.
- ви просите невпевнено (манера вашого спілкування не викликає довіри – виглядаєте навіть в переписці невпевнено, використовуєте такі фрази:
“А чи не могли б ви/чи буде вам зручно?”

Припиніть це – пишіть та озвучуйте спокійно та впевнено свої правила:



“Працюємо за ...% передоплатою, до 18.00 сьогодні очікую її на таку карту, щоб почати формування/виконання вашого замовлення”.

- ваш профіль не викликає довіри (накручені коментарі з чату активності, нема відгуків, нема живих фото, не вказана геолокація, не видно особистості власника в профілі – що це за людина)

Як оформити свій профіль за один день, щоб він викликав у людей довіру і всі, хто його побачили, захотіли залишитися, підписатися і купити – детально розкажу. тут

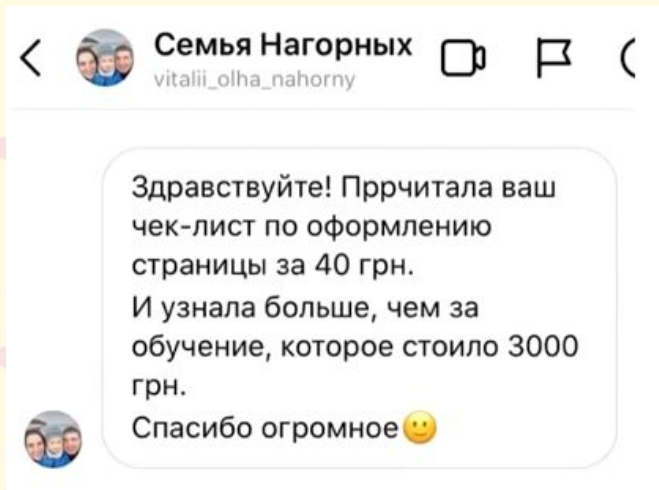
[«Підготовка профілю для реклами»](#)



Тут чітко вказано, якими мають бути:

- шапка профілю, аватарка, назва,
- оформлення стрічки, кількість постів, “актуальне”,
- чи писати ціни і робити написи на фото,
- сервіси для розсилок в директ та пошуку правильних блогерів,
- кількість підписок і чому це важливо,
- які геотеги ставити і скільки постів має бути перед запуском реклами, якщо це нова сторінка

Ось один з відгуків:



Купити тут

7. Завжди завершуйте своє повідомлення запитанням і ставте сердечко в кінці.

- Вийде у вас оплатити?
- Що скажете?
- Вам актуально?

НІКОЛИ НЕ ЗАВЕРШУЙТЕ ПОВІДОМЛЕННЯ КРАПКОЮ!

Коли в кінці повідомлення запитання – це незакінчена дія, яка підсвідомо стимулює клієнта вам відповісти та надає вам законне право знову йому написати, якщо відповіді нема.

А щоб це виглядало душевно та мило, завжди після цього запитання ставте емодзю – сердечко.

Одної емодзі ❤️ цілком достатньо для вашого повідомлення. Не треба більше, щоб ви виглядали як серйозна людина. Так на письмі чудово передається інтонація доброзичливості та ввічливості після запитання.

- *Вам актуально?* ❤️

В кінці повідомлення завжди має бути запитання.

І ваш чіткий дедлайн оплати/передоплати/згоди клієнта на певну дату і час (який вказуєте ви) – це турбота про клієнта, ваша готовність взяти на себе відповідальність за вашу співпрацю і поведінка експерта, який 100% впевнений у своєму продукті і в тому, що клієнт купить.

Це переконує і продає.

Скинули номер карти і навіть надіслали таке повідомлення, а оплати нема. Як бути?

8. Полайкати 3 останні фото в профілі клієнта

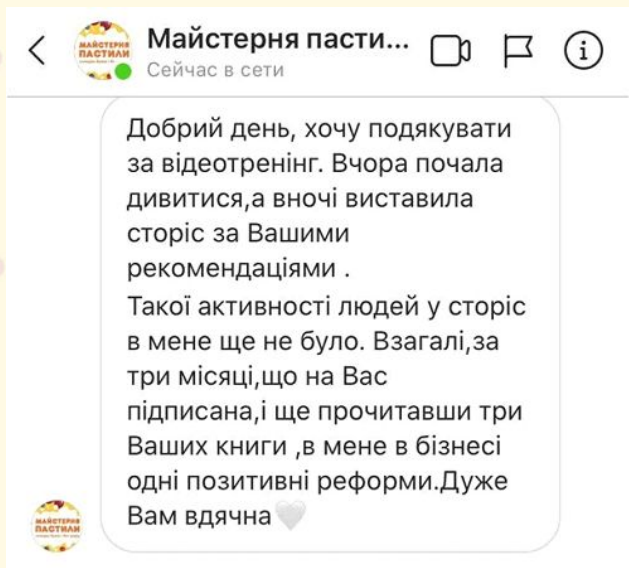
9. Написати душевні коментарі під ними, звернути на себе увагу

От чому люди такі скупі на коментарі? Вони творять чудеса. Грошей це не коштує, а лояльність клієнта забезпечена. Це чудовий спосіб нагадати про себе, звернути увагу і виділитися поміж інших продавців.

Як зробити так, щоб вас хотіли коментувати, чекали і купували з ваших сторіс та постів, способи 100% спрацюють у вас і збільшать охоплення мін на 50% - вам точно допоможе відеотренінг “**Шалені охоплення: як підняти активність за 1 день**”



Ось один з відгуків:



Отримайте 80 безкоштовних методів залучення аудиторії без накруток, гівів та реклами.

Про що відеотренінг?

- Як розговорити мовчазних підписників і красиво їм продати
- Як безкоштовно залучати нових за рахунок контенту
- Як реанімувати профіль після гівів та тривалої перерви в постінгу

[Купити тут](#)

10. Пишете повідомлення наступного дня, як скинули номер карти

- Вітаю, Ольга. (пам'ятаємо, що до клієнта треба звертатися на ім'я).

Ми не отримали вашої оплати. Ваше замовлення вас чекає/ми готові приступили до його виконання. О 17.00 йдемо на "Нову Пошту" / замовляємо матеріали, все отримуєте вже завтра, якщо до 16.00 оплатите/внесете завдаток. Вам актуально?

11. А от чого НЕ ВАРТО робити?

Звертатися до клієнта на “Ви” – це зараз немодно і сприймається як підлабузництво. Пишіть “ви”. І в постах “ви” пишіть – звертаєтеся ж до всіх!

Робити так, як вчать різні “гуру”.

Знаєте, що вони радять, коли клієнт не оплачує чи не відповідає?

Писати повідомлення наполовину з купою смайликів такого змісту (бачте, тут є емоційність, яка має “продати”):

- Я не спала цілу ніч, все думала, чого ви передумали замовляти це платтячко? Воно ж вам так подобалося? Скажіть чесно, от чому?

Може для дівчинки 17-ти років такий стиль спілкування і підійде, особливо, якщо в неї клієнти-ровесники. Але не серйозним людям - це дискредитація продукту і позиції експерта.

Так же вам кортить дізнатися, чого клієнт мовчить, напишіть:

- Скажіть, будь ласка, що саме вам не підійшло, нам важливо. Чому ви передумали робити замовлення?

Але є ризик, що клієнт подумає, що у вас ніхто нічого не бере і він – ваш єдиний ваш шанс хоч щось продати.

Тому чудовий спосіб нагадати про себе (після того, як ми полайкали та покоментували 3 останні пости, пам'ятаємо):

- Дійшли наші повідомлення?

12. Відповідайте максимально швидко

ВАЖЛИВО!

Вас позбавляє грошей та продажів - довга відповідь на запитання.

Соцмережі – це робота. Щогодини заглядайте в директ та відстежуйте коментарі. І припиніть плачі «нема часу», які мені влаштовують на консультаціях та тренінгах. Бігати курити та дивитися на голі дупи блогерів у вас є час.

Хочете, що у вас купували? Будьте на зв'язку.

Щоб це зробити максимально ефективно, використовуйте шаблони-заготовки.

Завантажте в директі «швидкі відповіді»:

- ваші топ-пропозиції,
- відповіді на постійні заперечення/запитання,
- пропозиції альтернативних продуктів (немає синього, пропонуйте біле, не пишеть, що чогось немає),
- вільні час і дати, щоб зразу записати клієнта.
- розгорнуті розповіді про ваші послуги/товари.

Розглянемо правильну переписку на прикладі б'юті-майстрів:

- У вас є макіяж?
- 350 грн.

А треба так:

- Є три види макіяжу 1,2,3. По часу виконання - стільки, по ціні - стільки, який макіяж вас цікавить?

У «Швидкі відповіді» (в директі натисніть + і там іконка з 3-ма ...) можна завантажити тільки 20 шаблонів. Решта робіть в «Замітках». Це значно полегшить вам життя, збереже час і покращить продажі.

13. Як відповідати на заперечення “Я подумаю”

Відповідаємо техніками-“підштовхувачами”:

- Акція закінчується в середу, було б добре, щоб ви встигли замовити.

- Ціна з понеділка піднімається на 20%, відправити вам ще по старій?

- Це найбільш ходова модель, ми їх по 10 шт. на день відправляємо. Залишилася як раз одна спідниця/чашка/сумочка вашого розміру і кольору, вам надіслати?

14. Як відповідати на заперечення “Дорого”?

Чудово підходять так само техніки-“підштовхувачі” з пункту 13.

Добре працює, якщо ви запропонуєте економ-версію

- аналогічний товар, але дешевший, наприклад, дегустаційний сет замість великого торта, меншу упаковку, вагу, не з нової колекції, а попередньої.

15. Як не можна писати, щоб не дратувати клієнтів, коли хочете нагадати про оплату або щось запропонувати чи кудись запросити.

- Доброго дня/вітаю.

І пропали. Не треба так безглуздо починати діалог. Людина вже відволіклася, відкрила. Що треба, пишiть зразу.

- Дорого времени суток.

Немодно.

- Можна вам задати запитання?

А чого зразу його не написати? Якщо вам здається, що так ви демонструєте свою ввічливість, - я вас розчарую. Це неповага до чужого часу.

- Голосове повідомлення незнайомій людині. Це - нахабне втручання в особистий простір. Не завжди можна зразу прослухати . І чи варто?

Може ви мене матом обкладете? А інші почують. Це дуже нетактовно. Відхиляю без розмов.

- Звертання на «ти» зі старту. Я розумію, що є специфіка регіону, де це норма, + ІГ молодіжна мережа і все таке. Та я категорично не рекомендую цього робити.

- Людмила, ви тут?

Або

- “???”

Це дуже неввічливо.

Хочете щоб я особисто вам допомогла з вашим проектам, продажами, моєї особистої підтримки, можливості безлімітно поставити мені запитання і гарантовано отримати відповіді, доступ до моїх топ-тренінгів, бази знань та щомісячне навчання?

А ще 100% гарантії, що у вас будуть гроші, продажі, радість, вільний час і висока самооцінка?

Тоді прямо зараз реєструєтеся на вступ в мій **онлайн-клуб “Продажі в кайф”**, щоб потрапити першими до нас у дружню спільноту, як тільки я знову відкрию набір.



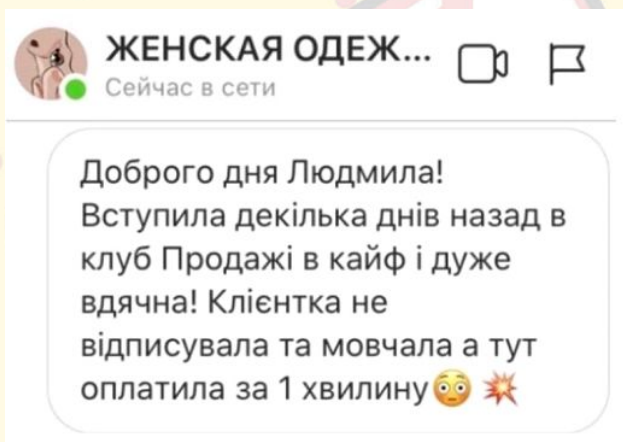
Як більше продавати онлайн, офлайн, на зустрічах, по телефону та в переписці, в B2B та B2C.

Що ви отримаєте?

- Безлімітний доступ до моїх відеотренінгів та статей
- Дружню підтримку однодумців та нових клієнтів/партнерів/підрядників
- Щомісячні відповіді на ваші болючі запитання та практичні вебінари від мене та запрошених експертів-практиків.

Реєстрація в Клуб “Продажі в кайф” тут

<https://club.kalabukha.com.ua/>





Реєстрація в Клуб "Продажі в кайф"



І чекаю звіт про ваші перемоги в соцмережах – море корисної інформації безкоштовно, і всюди різний контент:

[**В Instagram**](#)

[**В Facebook**](#)

[**В Tiktok**](#)



Людмила Калабуха

- Краща Бізнес-Блогерка України 2019
- Бізнес-тренерка
- Почесна Амбасадорка ООН в Україні з розвитку жіночого підприємництва
- Авторка 2-х національних книг-бестселерів з продажів 2017 та 2020
- Експертка топових ЗМІ



kalabukha.l