

# ЩО РОБИТИ, КОЛИ КЛІЄНТ МОВЧИТЬ В ПЕРЕПИСЦІ



ЛЮДМИЛА  
КАЛАБУХА

# Чек ліст «Що робити, коли клієнт мовчить в переписці»

Вис скинули номер карти і навіть надіслали таке повідомлення, як я вчила у попередньому пості, а оплати нема. Як бути?

**1.** Полайкати 3 останні фото в профілі клієнта.

**2.** 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.

**3.** 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 отримаєте вже завтра, якщо до 16.00 оплатите/внесете завдаток. Замовляєте?*

### **А от чого НЕ ВАРТО робити?**

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

Робити так, як вчать різні "гуру". Знаєте, що вони радять, коли клієнт не оплачує чи не відповідає?

Писати повідомлення наполовину 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.

Великий блок про те, як продавати в переписках, як дотягнути клієнта до оплати, як закривати заперечення клієнтів в моїй книзі

## **«Коли говорити «ТАК»: як повірити в себе та реагувати на негатив»** - номінація на Кращу Книгу 2020



Як повірити в себе та реагувати на негатив. 200 історій та прикладів.

## Про що книга?

- Як подолати власні обмеження, зневіру, вигорання та підняти самооцінку;
- Як працювати з критикою, претензією, негативом в бізнесі, житті та соцмережах;
- Як створити успішний бізнес в Україні без підтримки, грошей і зв'язків?

**Замовити тут**

