

Робота з клієнтом



— Знайомство й комунікація з клієнтом

1. Вітання.
2. Дізнаємося джерело, яке привело до вас (і запам'ятовуємо).
3. Надаємо інформацію про свої послуги, їх перебіг і прайс (повідомляємо, що працюємо за повної передплати).
4. Запитуємо в потенційного клієнта послугу, яка його зацікавила, її формат (онлайн, офлайн), дати.
5. Отримуємо підтвердження бажання отримати послугу, її формату й дат.

M_



— Знайомство й комунікація з клієнтом

6. Підтверджуємо зі свого боку можливість надати послугу, дату й формат оплати послуги.
7. Заносимо потенційну послугу до календаря.
8. Отримуємо оплату від клієнта в обумовленій наперед формі.

M_



— Процес послуги

1. Анкетування клієнта.
2. Отримання максимальної інформації про цілі обраної послуги, її результати й процес (просимо все детально описати, у текстовому форматі, надіслати візуальні референси).
3. Потенційний дзвінок / зустріч із клієнтом для уточнення фінальних деталей.
4. Позначення фінального строку надання послуги і її процесу. Промовляємо кожен етап послуги з клієнтом.
5. Старт надання послуги.

M_



— Завершення послуги

1. Підбиваємо підсумки послуги й переконуємося, що довели кожен пункт до кінця й на всі 150% (!).
2. Передача послуги клієнту (карта стилю; фінал процесу шопінгу; розбір гардероба й луки після нього, а також шопінг-ліст; лук для івенту...).
3. Запит фідбека від клієнта.
4. Отримання фідбека від клієнта й корегування послуги за потреби.
5. Фінальна передача послуги і її узгодження з клієнтом.
6. Позитивна нота закінчення комунікації та пропозиція «плюшок» (знижки на інші послуги, пропозиції подругам, пакети послуг й акції, ідеї та плани потенційних нових послуг).

M_



— Загальні правила роботи з клієнтами

1. Налаштовуємо формат і схему комунікації заздалегідь.
2. Формуємо прайс, продумуємо процес і формат кожної послуги, прописуємо їх.
3. Робимо доступною й зрозумілою інформацію про послуги, їхній процес і прайс для того, хто цікавиться, — потенційного клієнта.
4. Продумуємо «план «б» (шляхи вирішення ситуації) у разі, якщо послуга йде не за планом.
5. Продумуємо «плюшки» в комунікації як засіб залучення клієнта до низки постійних і розширення клієнтської бази.

M_



— Робота зі «складними» клієнтами

1. Знаємо свої межі й чітко визначаємо їх клієнту.
2. Проговорюємо майбутній процес роботи.
3. Виконуємо зі свого боку послугу на 150%.
4. У разі виходу клієнта за наші межі даємо йому делікатно, але чітко це зрозуміти.
5. У разі повтору такого інциденту так само делікатно зупиняємо послугу й повертаємо клієнту оплату / частину оплати.
6. Далі з таким клієнтом не працюємо + робимо аналітику «що пішло не так» на майбутнє.

M_



Робота з клієнтом

кінець лекції