



**ЦЕЛЬ - ДОГОВОРИТСЯ О ВИЗИТЕ В НАШ ОФИС !!!**

**1. Установить контакт и расположить к себе клиента.**

- Приветствие
- Имя менеджера
- Выяснить имя клиента (записать)

Переход : «Давайте поступим следующим образом, чтобы сэкономить Ваше время и подобрать для Вас лучший вариант отдыха, я задам Вам несколько уточняющих вопросов. Хорошо?»

**2. Выяснение ситуации, потребностей и возможностей клиента.**

- Страна , если готов то и курорт
- Даты и продолжительность тура
- Сколько человек и с кем (семья, жена, родители, подруга/друг и т.п.)
- Какие отели или туры клиент уже рассматривал
- Уровень отеля или его основные характеристики
- Тип номера (обычный, бунгало, сьют и т.п.)
- Бюджет поездки
- Как человек хочет провести отпуск– активно/спокойно, пляж/экскурсии,
- Есть ли ограничения («только песок на пляже», «только беспосадочный перелет,» «только не бунгало» и т.п.)
- Что еще в туре/отеле в целом важно? что нежелательно ?
- Записать все в блокнот для дальнейшей работы

Переход : Кратко проговорите полученную информацию, получите подтверждение от клиента что Вы правильно его поняли. На основании полученной информации начните подбирать тур.

**3. Аргументация, представление решения и оказание влияния**

- Сообщите цену за тур ( в рублях, уточняя за человека или за всех), по выбранным туристом параметрам, в трех отелях – дорогой , средний , дешевый. Это и ассортимент и психология.
- БЕЗ ПАУЗЫ предоставьте полное описание ( «в стоимость входит», «за эту цену Вы получаете» и т.п.) , объяснив чем отличается дорогой, средний и дешевый вариант.
- Дайте экспертную оценку – «я бы посоветовал Вам »/ «мой постоянный клиент выбрал» / «я отправлял туда свою маму» приводя объективные факты+основываясь на потребностях клиента

Переход : Выяснить мнение о предложении («Вам подходит такое предложение?»).

Ответ: **НЕТ ( Я ПОДУМАЮ и т.п)** или **ДА**

**4. Работа с возражениями клиента.**

- Возвращаемся к уточнению потребностей **ИЛИ**
- пригласить в офис где мы сможем уделить больше времени на более тщательный подбор не только других отелей , но и пройтись по всей базе предложений присутствующих на рынке от других туроператоров. («мы хорошо знаем рынок изнутри и сможем предложить или свой продукт с гарантированным качеством или продукт других операторов с разбивкой на категории качества и надежности»)

**5. Получение и фиксация решения. Завершение общения.**

- Спросить у человека о конкретном времени визита к нам в офис («я освобожу время для вас для полноценного подбора и рассмотрения всех вариантов», рассказать как к нам удобнее добраться на машине и ли пешком – «мы в центре», «от метро 7 мин пешком» )
- Взять у клиента телефон ( «если вдруг будет что-то из спецпредложений я вам сразу отзовюсь») и электронную почту ( «мы вас добавим в рассылочную базу – наша рассылка по частникам носит познавательный характер и достаточно интересна»)
- **ПОБЛАГОДАРИТЬ ЗА ИНТЕРЕС К НАШЕЙ КОМПАНИИ И «ДО ВСТРЕЧИ У НАС В ОФИСЕ!»**



# 1. Установить контакт и расположить к себе клиента.

Обязательно! (применяйте всегда)	Желательно (применяйте по возможности)	Нежелательно (избегайте по возможности)	Запрещено! (никогда не делайте)
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Всегда приветствуйте клиента: ITM GROUP, &lt;ваше имя&gt;, «Здравствуйте», «Добрый день», «Добрый вечер».</li> <li>2. Будьте вежливы с клиентом («спасибо», «пожалуйста», «будьте добры»).</li> <li>3. Внимательно слушайте клиента, по возможности не перебивая.</li> <li>4. Говорите громко и разборчиво, чтобы клиенту было хорошо слышно.</li> <li>5. Интонация заинтересованная и позитивная: завершение фраз на подъеме.</li> <li>6. Всегда в срок выполняйте свои обещания клиенту или предупреждайте заранее о новом сроке выполнения.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. В ходе разговора узнайте имя клиента и обращайтесь в разговоре к нему по имени.</li> <li>2. Благодарите клиента за нужные Вам решения и действия.</li> <li>3. Держите трубку так, чтобы Вас было хорошо слышно.</li> <li>4. Комментируйте паузы в разговоре (например, при поиске информации).</li> <li>5. Объясните, для чего Вам нужна информация от клиента.</li> <li>6. Используйте ITM GROUP вместо «Наш», «Мы», «У нас».</li> <li>7. По возможности улыбайтесь в ходе разговора.</li> <li>8. Предлагайте клиенту варианты решения его потребностей.</li> <li>9. Хвалите выбор клиента, делайте ему комплименты.</li> <li>10. Общайтесь на комфортном и понятном для клиента языке.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Избегайте длительных пауз без комментариев в разговоре с клиентом. Избегайте модели разговора «ответ-тишина».</li> <li>2. Избегайте уменьшительно-ласкательных фраз («договорчик», «счетик», «путевочка»).</li> <li>3. Не употребляйте непонятный клиенту сленг. Если это невозможно, поясните смысл сказанного.</li> <li>4. Не отправляйте клиента на сайт, если есть возможность обсудить варианты по телефону / при встрече.</li> <li>5. Избегайте отвлекающих посторонних звуков в ходе разговора.</li> <li>6. Избегайте длинного монолога. Делайте паузы и задавайте вопросы.</li> <li>7. Старайтесь не общаться в режиме кратких ответов «Да/Нет».</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Не обращайтесь к клиенту на «ты», кроме случаев, когда это было просьбой клиента.</li> <li>2. Никогда не проявляйте негативных эмоций в разговоре с клиентом (недовольство, раздражение, агрессия, безразличие).</li> <li>3. Не оценивайте выбор клиента негативно, кроме случаев, если клиент попросил Вас об этом.</li> <li>4. Не отвлекайтесь от разговора без предупреждения клиента.</li> <li>5. Не переводите звонок клиента без предупреждения его об этом.</li> <li>6. Не решайте категорично за клиента, вместо этого рекомендуйте, опираясь на его потребности.</li> <li>7. Никогда не спорьте с клиентом! Предлагайте варианты, опираясь на потребности клиента!</li> </ol>



## 2. Выяснение ситуации, потребностей и возможностей клиента.

<b>Обязательно!</b> (применяйте всегда)	<b>Желательно</b> (применяйте по возможности)	<b>Нежелательно</b> (избегайте по возможности)	<b>Запрещено!</b> (никогда не делайте)
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Проявляйте заинтересованность к клиенту. Спрашивайте, внимательно слушайте ответы, используйте информацию в разговоре.</li><li>2. Выясните пожелания и потребности клиента</li><li>3. Определите, что для клиента самое важное («Что для Вас наиболее важно?»)</li><li>4. Выясните возможные ограничения клиента (сроки, условия, бюджет, пр.)</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Задавайте клиенту открытые вопросы.</li><li>2. Формулируйте вопросы кратко и конкретно.</li><li>3. Фиксируйте полученную от клиента информацию.</li><li>4. Обращайтесь к клиенту по имени.</li><li>5. Благодарите клиента за полученную информацию.</li><li>6. В завершение выяснения / общения спрашивайте клиента «Что еще для Вас может быть интересно?», «Что еще Вы хотели бы обсудить?».</li><li>7. Уточняйте у клиента, как ему будет удобнее получить информацию.</li><li>8. Резюмируйте полученную информацию, получайте подтверждение от клиента, что Вы правильно его поняли.</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Не задавайте несколько вопросов подряд. После вопроса делайте паузу для ответа клиента.</li><li>2. Избегайте общения в формате «вопрос-ответ». Комментируйте при возможности информацию от клиента.</li><li>3. Не настаивайте на ответе, если клиенту не комфортно отвечать на него.</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Не навязывайте клиенту свое мнение / решение / предложение более двух раз.</li><li>2. Не проявляйте негативных эмоций, если сложно получить информацию или конкретный ответ от клиента.</li></ol>



## 3. Аргументация, представление решения и оказание влияния

<b>Обязательно!</b> (применяйте всегда)	<b>Желательно</b> (применяйте по возможности)	<b>Нежелательно</b> (избегайте по возможности)	<b>Запрещено!</b> (никогда не делайте)
<p>1. Используйте объективные факты для построения аргументации об услугах и компании ITM GROUP.</p> <p>2. При аргументации связывайте свойства и характеристики Вашего предложения с удовлетворением заявленной потребности клиента:</p> <p><u>I. У нас есть ¼</u> (свойство, факт).</p> <p><u>II. Это значит ¼</u> (раскройте смысл).</p> <p><u>III. Что дает Вам ¼</u> (удовлетворение потребности словами клиента).</p> <p>3. Всегда спрашивайте клиента его мнение о предложенном решении («Что Вы об этом думаете?», «Что скажете о таком предложении?», «Насколько Вам подходит данный вариант?»).</p>	<p>1. При необходимости детализируйте и объясняйте Ваше предложение так, чтобы оно было понятным клиенту.</p> <p>2. Предлагайте клиенту несколько вариантов решения его потребностей.</p> <p>3. Приводите примеры (личные или других туристов) для усиления аргументации.</p> <p>4. Используйте фотографии и рисунки для визуализации и усиления аргументации.</p> <p>5. Говорите эмоционально, с положительной окраской и вовлеченностью.</p>	<p>1. Не начинайте предложение с минимальной цены.</p> <p>2. Не настаивайте на одном и том же варианте изменений более двух раз.</p> <p>3. Не допускайте длительных пауз при аргументации.</p> <p>4. Не стройте аргументацию, опираясь только на Ваше личное мнение.</p>	<p>1. Категорически запрещены любые негативные эмоции при убеждении клиента (раздражение, агрессия, недовольство отказом!).</p> <p>2. Запрещено навязчивое (три и более раз) повторение одного и того же предложения.</p> <p>3. Запрещено негативно оценивать выбор клиента.</p> <p>4. Запрещено терять интерес к клиенту при небольшом бюджете.</p> <p>5. Запрещено преднамеренно вводить клиента в заблуждение и предоставлять ему недостоверную информацию.</p>



## 4. Работа с возражениями клиента.

<b>Обязательно!</b> (применяйте всегда)	<b>Желательно</b> (применяйте по возможности)	<b>Нежелательно</b> (избегайте по возможности)	<b>Запрещено!</b> (никогда не делайте)
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Внимательно и полностью выслушайте возражение клиента.</li><li>2. Применяйте частичное согласие с клиентом: «Да, я понимаю Вас¼», «Да, это важный вопрос¼», «Да, это нужно обсудить¼».</li><li>3. Предлагайте клиенту варианты решения.</li><li>4. Получите от клиента подтверждение согласия с предложенным вариантом: «Что Вы скажете о¼?», «Что Вы думаете об этом?» «Насколько это Вам подходит?»</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. По возможности постарайтесь выяснить причины и детали возражения клиента.</li><li>2. Выясните у клиента, какие варианты решения он рассматривает.</li><li>3. Позитивная и доброжелательная интонация.</li><li>4. Ссылайтесь на объективные факты для усиления убедительности.</li><li>5. Побуждайте клиента принять положительное решение.</li><li>6. Закончите разговор позитивно.</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Старайтесь не делать длительных пауз.</li><li>2. Не используйте обороты «Да, но¼», «нет, ну¼».</li><li>3. Не повторяйте ваше предложение без изменений, если оно уже вызвало отказ.</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Не перебивайте клиента!</li><li>2. Запрещено отказывать клиенту без объяснения и предложения вариантов.</li><li>3. Не спорьте с клиентом.</li><li>4. Не оценивайте клиента, его выбор или его возможности негативно.</li><li>5. Навязывать предложенные варианты. Не перебивать.</li></ol>



## **5. Получение и фиксация решения. Завершение общения.**