

Как менеджеру решить 90% проблем в общении с клиентами

Есть один секрет работы с клиентами, который решает 90% проблем взаимодействия «клиент — менеджер» и делает менеджера профессионалом. Это очень просто.

Нужно всегда держать клиента в курсе происходящего и снабжать нужной информацией.

Клиент, который знает, что происходит, — спокойный клиент. Даже если что-то идёт не так.

Клиент, который оставлен в информационном вакууме, — не знает статус проекта, не понимает, что делают прямо сейчас и когда будет какой-то результат, неминуемо начинает придумывать что-то нехорошее и накручивать себя.

По стилю общения менеджеров можно разделить на несколько групп:

- информируют клиента / играют в шпионов;
- предпочитают встречи и разговоры / предпочитают чат и переписку.

Опыт показывает, что только у менеджера, который постоянно **снабжает клиента информацией** (первое условие) и делает это **голосом или очно** (второе условие) — всё будет хорошо с клиентами.

У всех остальных клиенты будут поочерёдно сходить с ума.

Версия #1

Seryak создал Wed, Sep 16, 2020 3:36 AM

Seryak обновил Wed, Sep 16, 2020 3:36 AM