

Чек-лист для общения в мессенджерах

Основные правила коммуникации



Формат общения

- Только текстовые сообщения
- Смайлики использовать только если клиент их использует (дозированно)
- Голосовые сообщения запрещены

Скорость ответа

- На первое сообщение: 10-20 минут
- На последующие: не более 2 минут
- При высокой загрузке использовать чат бот

Структура диалога



Приветствие

- Представление салона
- Представление администратора
- Краткое приветствие

Сбор информации

- Уточнение запроса клиента
- Получение референсов (если необходимо)
- Уточнение деталей

Презентация

- Информация о специалисте
- Описание услуги
- Стоимость и время выполнения

Запись

- Предложение конкретных дат и времени
- Подтверждение записи
- Уточнение контактной информации

Дополнительные услуги

- Предложение сопутствующих услуг
- Уточнение интереса клиента
- Презентация преимуществ

Резюме

- Повторение всех деталей
- Подтверждение записи
- Информация о следующем шаге

Дополнительные рекомендации



Эффективность общения

- Каждое сообщение должно содержать призыв к действию
- Краткость и четкость формулировок
- Сохранение профессионального тона
- Документирование всех договоренностей

Usmart