

Wpadasz w panikę na myśl o biznesowym spotkaniu z klientem na kawie?

Poznaj **10 DOBRYCH PRAKTYK** i opanuj strach, bo klient też człowiek, nie gryzie, a korzyści z dobrej relacji z klientem jest naprawdę wiele:

SŁUCHAJ UWAŻNIE.

Klienci są różni, są tacy, którzy wiedzą, czego chcą, a są tacy, którzy to dopiero precyzują. Słuchaj z wielką uwagą tego, co mówi klient. Bądź bardzo skoncentrowana na nim, nie rozpraszaj się mieszając kawę dłużej niż zazwyczaj, byleby zrobić coś z rękami.

PATRZ W OCZY.

Ten punkt bywa trudny, kiedy spotykamy się z kimś po raz pierwszy, bo patrzenie w oczy wymaga pewnej odwagi. Nie chodzi mi oczywiście o to, byś świdrowała klienta wzrokiem, bo to jest nieeleganckie, a przecież nie chcesz wyjść na arogantkę. Skorzystaj z szansy jaką masz, by zawiązać relację z Twoim klientem, poznać jego energię i poczucie humoru, bo to zaprocentuje na przyszłość.

CZYTAJ MIĘDZY WIERSZAMI.

Bądź czujna, włącz intuicję, czytaj między słowami, odbieraj mikro-gesty. Dzięki temu możesz się bardzo wiele dowiedzieć na temat osoby, z którą rozmawiasz. Jeśli Twoja intuicja jest wyostzona, słuchaj jej, bo to Twoja wewnętrzna mądrość, która czerpie z serca, umysłu i życiowego doświadczenia.

Rób notatki, wyłuskuj najważniejsze rzeczy, żebyś nie musiała klienta w kółko pytać o to samo, chyba że chcesz go zirytować ;-) Notatki posłużą Ci również do podsumowania ustaleń, czy to ustnie, czy potem mailowo.

BĄDŹ EMPATYCZNA, USŁYSZ POTRZEBY, DOSTRZEŻ PRAGNIENIA, NIE BÓJ SIĘ PYTAĆ.

Empatia to otwarte oczy, uszy, serce, pomaga usłyszeć nienazwane potrzeby, dostrzec to, o czym ktoś marzy, a nie potrafi tego wyartykułować. Jednak nie jesteś Alfą i Omegą – upewnij się, że to, co przeczuwasz, co Ci się nasuwa jest tym, co klient chce wyrazić. Spytaj go o to, zapisz odpowiedź.

BĄDŹ KREATYWNA, SZUKAJ ROZWIĄZANIA, BĄDŹ ASERTYWNA I MIŁA.

A co wtedy, gdy klient chce czegoś innego, niż oferujesz, albo innej wersji? Wznies się na wyżyny Twojej kreatywności, poszukaj innej opcji, podsuń rozwiązanie, które będzie do zaakceptowania przez obie strony. Jeśli wiesz, że nie jesteś w stanie wykonać takiego zlecenie, powiedz o tym klientowi, zamiast go zwodzić. Bądź asertywna i miła, bo odmawiać można w uprzejmy sposób.. Możesz polecić mu usługi zaprzyjaźnionych firm, które z pewnością zrobią to samo, jeśli będzie taka okazja.

BĄDŹ UCZCIWA, AUTENTYCZNA, DOTRZYMUJ TERMINÓW.

Jeśli podejmiesz się zlecenia, rzetelnie wykonaj swoją pracę, bo ktoś za nią zapłaci. Oczywiście są sytuacje, w których pewne rzeczy się posypią, nie udawaj, że nic się nie stało, tylko szczerze porozmawiaj z klientem, który prawdopodobnie doceni Twoją autentyczność, pod warunkiem, że nie informujesz go o zmianach w ostatniej chwili, bo tego nikt nie lubi, za to każdy lubi terminowość.

BĄDŹ SOBĄ, BĄDŹ PEWNA SIEBIE I KONKRETNA

Bycie sobą w biznesie jest bardzo trendy i dobrze! Sztynniactwo jest passe' i nie budzi mojego entuzjazmu. Daj się poznać, pokaż się jako osoba z krwi i kości, która się śmieje, czy wzrusza, bo wtedy masz szansę na autentyczną relację z klientem. Nie znaczy to, że masz się pokazać, jako osoba słaba i niestabilna emocjonalnie! Masz być pewna siebie, decyzyjna i znać swoją wartość, bez strachu mówić o finansach. Im swobodniej o tym mówisz, tym lepiej jesteś postrzegana.

ZOSTAW WIZYTÓWKĘ.

Nawet jeśli klient zna Twój nr telefonu i adres mailowy, dobrze jest zostawić wizytówkę, choćby po to, by klient mógł ją przekazać komuś innemu. Zadbaj o to, by mu ułatwić działania networkingowe.

WYŚLIJ NOTATKĘ ZE SPOTKANIA I PODZIĘKOWANIE.

Spotkanie zakończ podsumowaniem ustaleń. Nie wystarczy zrobić to ustnie, do siedmiu dni prześlij klientowi mail ze spisanyimi ustaleniami oraz z podziękowaniem za spotkanie. Zawiązanie dobrej relacji to długotrwały proces, który składa się z małych kroków.