



## **Техники продаж в телефонных переговорах с арендаторами**

### **Как использовать техники продаж по телефону при сдаче жилья посуточно?**

Телефонный разговор – это важнейший этап вашего взаимодействия с потенциальным клиентом, и исход этого разговора во многом зависит от того, насколько правильно вы беседуете со своим клиентом. Умение вести переговоры по телефону обеспечит регулярную сдачу квартиры в аренду.

#### **Вежливость – залог успеха!**

Переговоры по телефону можно назвать уникальным средством коммуникации. И главным условием делового телефонного общения является вежливость, которая должна проявляться в каждый момент разговора с потенциальным клиентом, начиная от теплого искреннего приветствия и заканчивая прощанием, в которое совсем не помешает включить имя собеседника. Например, фраза «Всего доброго, Виктор», в отличие от просто «Всего доброго», приобретет для собеседника большую благозвучность.

#### **Несколько правил «телефонного этикета»**

Во время телефонного разговора единственным средством выражения мысли является голос, поэтому успех такой беседы обуславливают множество деталей - даже то, как человек сидит, играет очень важную роль. Ради интереса можно записать свой голос на диктофон, а затем прослушать и сделать выводы: что хорошо, а что не мешало бы изменить. Итак:

- Разговаривать следует в удобной позе, скрещивать ноги, или горбиться не рекомендуется, так как в этом случае в легкие поступает недостаточно воздуха, и звучание голоса становится глухим.
- При удаленном разговоре не помешает улыбка. Она становится причиной выработки в мозге химических соединений, придающих уверенность и оптимизм, которые непременно будут транслироваться собеседнику.
- Тон должен быть спокойным и ровным – не нужно увеличивать, или уменьшать громкость. Темп выбирайте в зависимости от ситуации – ускорение говорит о напряжении, размеренность характерна для доверительной беседы.
- Изложение мыслей должно быть четким, прямым и осмысленным.
- Если знакомство состоялось во время этой беседы - на всякий случай запишите имя собеседника, это избавит от неловкости, если вы вдруг забудете, как представился потенциальный клиент. Как можно чаще обращайтесь в процессе разговора по имени – человека в первую очередь интересует его собственная персона.
- Если во время разговора произошел разрыв связи, перезванивайте первым.

## **Ни в коем случае...**

*Не разговаривайте по телефону во время еды, или разговора с другим человеком.*

*Не отвечайте вопросом на вопрос.*

*Не обращайтесь внимания собеседника на его речевые особенности и не давайте понять, что его трудно слушать.*

*Не прерывайте собеседника.*

Соблюдая эти правила, вы демонстрируете собеседнику свою культуру, образованность и убеждаете его в своей благонадежности – ведь вы и есть тот самый человек, с которым можно иметь дело!

## **Техники ведения беседы: пассивная и активная**

Слушать собеседника можно по-разному. Выделяют две основные техники слушания, каждая из которых имеет свои особенности.

**Пассивная.** Внимательное молчание, без какого либо вмешательства в речь собеседника, или же самое минимальное вмешательство.

**Активная.** Техника, которая позволяет точнее понять собеседника, используя особые приемы участия в разговоре, и подразумевает активное выражение собственных соображений по данному вопросу. Такой способ демонстрирует заинтересованность и подогревает желание общения с вами. Вопросы, уточнения, вербально выраженное понимание (слова «так...», «понятно...» и др.), быстрая конструктивная реакция на изменение хода беседы – все это кирпичики, из которых строится результативный разговор, итогом которого станет четкое понимание того, подходите ли вы друг к другу в качестве арендодателя-квартиросъемщика и насколько комфортным будет ваше взаимодействие.

## Правильные переговоры – двигатель бизнеса

Переговоры – это одна из первостепенных задач бизнесмена, так как именно переговоры являются универсальным средством коммуникации. Сфера бизнеса располагает широкой, тщательно разработанной системой приемов и техник, увеличивающих продажи. Некоторые из них помогут как можно чаще сдавать квартиру.

### 1. Установление контакта

Большинство потенциальных квартиросъемщиков испытывают тревогу по поводу того, насколько честен арендодатель, насколько соответствует квартира ее описанию. Существуют и более индивидуальные сомнения, например, есть ли в этом дворе бродячие собаки. На данном этапе нужно доказать прозрачность своей деятельности и развеять страхи клиента:

- донести до клиента, что вам выгодно работать честно;
- понять, чего именно клиент боится, и развеять его сомнения.

### 2. Формирование доверия

А попросту: расположите к себе собеседника. Аттракция – это передача сигналов собеседнику, которые им не осознаются, но обладают огромным эмоционально-положительным значением. Эти сигналы ни в чем не убедят вашего клиента, но расположат его к вам. В формировании расположения к себе используют такие приемы, как

- **«имя собственное»** - периодическое употребление имени собеседника;
- **«зеркало отношений»** - выражение доброжелательности улыбкой;
- **«комплимент»** - краткое, не содержащее поучений, отражающее положительные качества человека, изречение в адрес клиента. Например: «вы очень наблюдательны», или «было бы приятно иметь дело с таким квартиросъемщиком, как вы», «я не столь компетентен в этом вопросе, как вы» и т.д.

### 3. Выяснение потребности

На данном этапе с помощью наводящих вопросов выяснить, чего же именно хочет клиент. Это может быть все, что угодно – солнечная сторона, определенный набор мебели, наличие интернета и многое другое.

### 4. Презентация объекта

Выяснив, что именно нужно собеседнику, можно смело описывать достоинства своей квартиры и акцентировать внимание на соответствие его пожеланий и вашего предложения.

## **5. Работа с возражениями и сомнениями**

Постарайтесь понять, насколько критичны и обоснованы возражения собеседника. Если клиент придирается к мелочам, то, скорее всего он готовит почву для торга. В таком случае лучше всего не спорить, а сместить акцент на преимущества объекта или подсказать альтернативный способ решения проблемы. Но, возможно, эта квартира ему действительно не подходит, и не стоит тратить силы и время, чтобы переубедить его.

## **6. Назначение встречи**

Всегда имейте под рукой свой план встреч, в котором отмечено свободное время - это позволит четко предложить свой вариант и быстро сориентироваться, если клиент предлагает свое время встречи.

Это этап, на котором потенциальный квартиросъемщик переходит в статус реального. Если встреча назначена, сделку можно считать закрытой, так как арендаторы очень редко отказываются от квартиры во время просмотра.

**Соблюдение всех этих условий увеличит вероятность выбора именно вашего объекта.**