

Что нельзя делать при переписке с клиентом

1.«Ни здравствуйте, ни до свидания». Ваш ответ демонстрирует полное отсутствие интереса к клиенту и его вопросу.

Сюда же относятся сухие ответы из категории: да/нет

Например: «Здравствуйте, вы принимаете заказы на брускетты?» - Да!

2.Отвечать голосовыми сообщениями.

Голосовое сообщение — это формат удобный для отправителя, но никак не для получателя. Вы можете использовать аудиосообщения в переписке с другом, но в деловом общении голосовые — это дурной тон.

3.Отсылка клиента в другой канал связи.

Например, сказать в переписке в Инстаграм: «напишите мне в Вотсап лучше» или «позвоните мне по этому номеру».

Вам нужно подстраиваться под клиента, особенно в данный момент, когда он «тёплый» и хочет сделать заказ.

Обычная переписка в Директ выглядит так: «Здравствуйте, у вас есть наборы канапе».

Здравствуйте, да есть. От 2500 тысяч. — «Спасибо!» КОНЕЦ переписки.

Что важно сделать? Взять инициативу в свои руки и начать задавать вопросы покупателю.

Важно разбавлять сухость переписки эмодзи (смайликами), но не перебарщивать с этим, не нужно ставить перед каждым словом, достаточно поставить один раз в предложении, например, после слова Здравствуйте.

Разберём ситуации:

Покупатель, который знает что хочет

Покупатель:

Здравствуйте! Я бы хотела заказать гастробокс с 24 брускеттами.

Вы:

Здравствуйте ☺ (эмодзи)Да конечно! подскажите на какое число и к какому времени?

Покупатель:

23 ноября к 12:00

Вы:

Это время свободно, можем оформить заказ💕

По какому адресу нужно доставить? Напишите пожалуйста ваш номер телефона и имя

Ваш заказ 24 брускетты:

Брускетта с красной рыбой - 6 шт

Брускетта с помидорами и Фетой - 6 шт

Брускетта с шейкой - 6 шт

Брускетта с креветками - 6 шт

Все верно? 😊

Покупатель:

Адрес: победы 7

Номер телефона 89

Да верно

Вы:

Доставка платная 300₽

К оплате 3550₽. гастробокс с брускеттами + 300₽ доставка = 3850₽
Предоплата 2000₽.
Оплатить предоплату можно переводом на карту (номер карты):
После оплаты пришлите, пожалуйста, чек.

Покупатель:
Чек прислали

Вы:
Ваш заказ принят на 23 ноября к 12:00
Доставка по адресу:
Ул победы 7
Остаток при получении - 1850₽.
Спасибо за заказ♥♥

2 ситуация - человек не знает, что хочет заказать.

Покупатель, не знает что хочет
Покупатель:
Здравствуй, что вы можете предложить на 15 человек?

Вы:
Здравствуй♥♥ на 15 человек потребуется 8 видов по 12 штук каждого вида закусок.
Всего 96 штук.
Из закусок могу предложить брускетты, тарталетки, канапе, бранчи, салаты, круассаны
Подскажите какой формат мероприятия, какой алкоголь и будет ли дополнительно горячее?

Покупатель:
День рождения, напитки водка, вино

Вы:
К водке можно канапе к крепким напиткам, брускетты с сыровяленой шейкой, канапе к вину, и так далее (предлагаете закуски подходящее к данному мероприятию) присылаете сразу же фото меню с прайсом. (Вам нужно оформить меню для клиентов с дизайнером, пример своего меню приложу к документам)

Покупатель:

Отлично, сейчас я выберу и вам напишу

Вы: Да, хорошо, как определитесь с меню для вашего мероприятия, напишите, чтобы мы забронировали за вами дату.

Далее бронируете дату только по предоплате.

Если клиент пропал и до завтра не написал, напишите ему: Добрый вечер) подскажите, вы определились с меню, может нужна моя помощь или прислать еще другие варианты закусок на рассмотрение?