

Чек-лист для общения с клиентами в переписке



	✓	Что проверяем?	Комментарий
1		Максимальная оперативность ответа	Стараемся укладываться в 15 минут, в идеале – еще меньше. Для сообщений, полученных в нерабочее время, настраиваем автоответ
2		Приветствие	
3		Представление и вопрос, как обращаться к клиенту	Если информации о собеседнике у вас нет
4		Понятен ли запрос клиента?	Четко выявляйте потребности, но не перегружайте клиента вопросами. Старайтесь уложиться в 4-5 вопросов (задавая их блоками по 2-3 вопроса), в первую очередь спрашивайте самое главное.
5		Предложение сформулировано четко и подходит для конкретного клиента	
6		Короткие и простые фразы, текст разбит на абзацы, ключевые мысли выделены жирным	
7		В текстах нет орфографических и пунктуационных ошибок	
8		Дружелюбный эмоциональный тон	
9		Вы не перегружаете клиента лишней информацией	Перечитайте сообщения перед отправкой - точно вся информация нужна именно сейчас? Людям лень читать длинные «простыни текста» - помните об этом!
10		Ваши сообщения заканчиваются вопросом к клиенту или призывом к действию	- Подготовить счет на оплату? - Подключим бесплатный демо-доступ к сервису для Вас? - Будет удобнее запланировать консультацию со специалистом на среду или на пятницу? - Пришлите, пожалуйста, ИНН организации для подготовки адресного коммерческого предложения
11		Все отправленные ссылки уместны и не ведут на ресурсы, где клиента могут перехватить другие партнеры	
12		Запланирован следующий контакт (с указанием срока)	- Когда я могу Вам написать, чтобы узнать решение? - Будет ли возможность ознакомиться с КП до пятницы?

По итогам переписки удачные формулировки и сообщения сохраняйте в шаблонах для ускорения общения в будущем. Фиксируем факт общения и планы со сроками в CRM.