Вопросы к уроку:

1. ***Что является источником вашего конкурентного преимущества?***

Ключевым источником нашего конкурентного преимущество является наличие банка данных о:

 - рынке;

 - продавцах;

 - покупателях;

 - конкурентах;

 - нормативно-правовых актах органов власти;

 - инфраструктуре рынка.

1. ***Что вы можете сделать по-другому, иначе, чтобы клиент получил такой опыт общения с вами, который превосходил бы все, что могут дать клиенту ваши конкуренты?***

- при беседе с покупателем мое внимание должно быть сосредоточено только на нем. Нельзя отвлекаться на посторонние дела;

 - общение должно быть эмоционально окрашенным. Важно, чтобы собеседник видел перед собой живого человека, а не робота;

 - во время общения нужно смотреть собеседнику в глаза;

 - важно вести диалог, побуждая клиента не только слушать, но и говорить;

 -необходимо дать как можно больше ценной для покупателя информации о товаре, но при этом следить за тем, чтобы не перегружать излишними сведениями.

***3. Ваши сотрудники обучены политикам и правилам или принципам?***

Да. Сотрудники обучены вести деловую переписку, телефонные разговоры, следить за своей речью и поведением.