

KASIA RACISZ-WSPARCIE DLA BIZNESU

KURS WIRTUALNA ASYSTENTKA

Lekcja 11. Jak się przygotować do rozmowy z klientem

Jeśli nie jesteś urodzoną królową estrady i nie masz za sobą wielu występów publicznych, zapewne tak jak większość z nas denerwujesz się podczas rozmowy o pracę czy podczas prezentacji, którą masz przedstawić. Rozmowy dotyczące podjęcia współpracy przez Wirtualną Asystentkę z innym przedsiębiorcą, zazwyczaj odbywają się poprzez połączenie video. Myślę, że kwestią indywidualną jest czy taka forma rozmowy jest mniej lub bardziej stresująca, aniżeli spotkanie face to face. Natomiast z całą te pierwsze spotkanie i pierwsze rozmowy to duże wyzwanie dla wielu początkujących Wirtualnych Asystentek.

Jak możesz się do takiej rozmowy przygotować?

- Ćwiczenie czyni mistrza. Jak najwięcej rozmawiaj w ten sposób z innymi ludźmi. Łącz się używając opcji 'video' ze znajomymi, współpracownikami, rodziną i przyjaciółmi. Chodzi o to, żebyś oswoiła się z taką formą rozmowy i nie postrzegała tego w kategoriach nowości, której się obawiasz. Poza tym, nie będzie Ci się to już kojarzyło tylko z rozmowami w których starasz się o pracę, co zawsze daje nam trochę podwyższony poziom stresu.
- Przygotuj się merytorycznie. Wypisz sobie na kartce wszystkie rzeczy o które potencjalnie będziesz zapytana. Doświadczenie, ukończone szkoły, znajomość programów, sposób w jaki klient będzie mógł się z Tobą kontaktować i przekazywać Ci zadania, czas w którym jesteś dostępna w ciągu dnia/tygodnia, sposób mierzenia czasu, sposób rozliczania. To są rzeczy, które klienci chcą wiedzieć. Jeśli będziesz miała te wiadomości na bieżąco odświeżone, mała szansa, żebyś nagle ze stresu o czymś zapomniała. Zresztą, kartkę z tymi notatkami zawsze możesz mieć przy sobie i spojrzeć na nią, jeśli poczujesz się zbyt niepewnie.

KASIA RACISZ-WSPARCIE DLA BIZNESU

KURS WIRTUALNA ASYSTENTKA

- Dowiedz się, jak najwięcej o swoim kliencie. Przed przystąpieniem do rozmowy zbierz, jak najwięcej informacji o Twoim rozmówcy i jego firmie. Sprawdź, jakiego rodzaju działalność prowadzi, jak wygląda jego strona www, profile w mediach społecznościowych, w jaki sposób komunikuje się z odbiorcami, jakie produkty i usługi oferuje. Pozwoli Ci to zrozumieć, jakie zagadnienia klient będzie poruszał w rozmowie i wskazać słabe punkty jego marketingu online.
- Podczas rozmowy pytaj o wszystko, co jest dla Ciebie niezrozumiałe. Nie wstydź się i uwierz mi, że znacznie lepiej jest zapytać, aniżeli zupełnie się w tej rozmowie zgubić i ostatecznie nie wiedzieć, czego dokładnie klient od Ciebie chce i co zostało podczas tej rozmowy ustalone:)
- Jeśli odczuwasz duży stres, zrelaksuj się przed rozmową. Najprościej jest wyrzucić z siebie kortyzol, czyli hormon stresu poprzez jakąkolwiek aktywność fizyczną-taniec, bieganie, ćwiczenia.
- Zazwyczaj taka rozmowa trwa około 30 minut. Warto jednak zarezerwować sobie na nią więcej czasu, np. godzinę. Zawsze może się zdarzyć, że ustalenia dotyczące Waszej współpracy trochę się przedłużą i byłoby dużym nietaktem, gdybyś nagle musiała opuścić rozmowę, bo czeka na Ciebie np. następny klient lub ważne zadanie do wykonania.
- Rób notatki. To jest niezwykle ważne, żebyś zapisała wszystkie ustalenia, jakie padną podczas tej rozmowy. Po rozmowie to Ty będziesz odpowiedzialna za to, żeby przesać podsumowanie do klienta. Zawrzyj tam wszystkie Wasze ustalenia, a także sposób waszej komunikacji, ustalenia dotyczące płatności, czas Twojej reakcji na kolejne zlecenia oraz czas w którym jesteś dostępna.