

Обзор стратегий вовлечения

- Ищите сильные стороны клиента
- Используйте модель S.H.E.R.
- Ищите оптимальное соотношение формы и содержания
- Подтверждайте, что чувства клиента нормальны
- Четко заявляйте о том, чего вы ожидаете от клиента
- Демонстрируйте сопереживание
- Аккуратно используйте предоставленные вам полномочия
- Обеспечивайте оказание конкретной, ощутимой помощи
- Старайтесь представить опасения, высказываемые клиентом, в другом, более оптимистичном свете
- Используйте различные методы проведения собеседований:
 - Закрытые, наводящие, альтернативные вопросы
 - Открытые вопросы
 - Поощряющие реплики, активное слушание
 - Разъяснение
 - Обобщение и перенацеливание
 - Формулирование вариантов, рекомендаций и предложений
 - Конфронтация