

Модель контакта с посетителем выставки. Этапы и задачи

Этап		Задача
I	Начальная стадия контакта	Используя реактивную или проактивную технику, установить первичный контакт с посетителем. Произвести на посетителя позитивное первое впечатление
	Идентификация посетителя	Выяснить профиль деятельности посетителя, какие продукты интересуют. Определить целесообразность продолжения контакта.
II	Определение потребностей посетителя	Выяснить, какие задачи стоят перед посетителем
	Представление продукта	Исходя из полученной информации, предоставить варианты решения задач, представить продукт на «языке выгоды» для посетителя
	Ответы на вопросы, работа с возражениями	Убедительно ответить на вопросы посетителя и снять возможные возражения
		Дополнительные задачи: - получить контактные данные посетителя / заполнить регистрационную анкету - оказать на посетителя позитивное влияние
III	Достижение договоренностей (или выяснение причин отказа)	Конкретно определить дальнейшие действия. Оговорить время, способ и предмет следующего контакта (или выяснить причины отказа)
	Финальная стадия контакта	Завершить разговор с посетителем в позитивном ключе