

# Как настраиваться на понимание клиента

Михаил Кузнецов

Академия Индустрии Красоты

[mik8@mail.ru](mailto:mik8@mail.ru)

+7 926 554 18 50

# Задача при общении с клиентами?

- ▶ Понять пожелания клиента;
- ▶ Создать у клиента желание реализовать ваше предложение с вашей помощью;
- ▶ Довести до собеседника способ воплощения его потребности

# Зачем это необходимо?

- ▶ Клиент пришел на ваше предприятие для удовлетворения своих явных и неявных потребностей.
- ▶ За это клиент платит деньги = прибыль + зарплату сотрудникам.

# Что мешает общению?

- ▶ Страх перед клиентом: «Он подумает что-то не то, не хорошее и больше не придет.»
- ▶ Непонимание / незнание языка клиента,
- ▶ Отсутствие взаимопонимания, Я ему говорю, а он вроде бы меня не понимает.
  
- ▶ Как проверить, понял ли Вас собеседник? Задать ему уточняющий вопрос: «Все ли Вам понятно из моего объяснения?» «Ответил ли я на ваш вопрос?» «Остались ли у Вас неясности?»

# Возражения клиента

- ▶ Возражения клиента - это не протест против вашего предложения, это, скорее всего, запрос на дополнительную информацию!!!

# Как услышать своего собеседника?

- ▶ Просто «заткнуться»!))) Перестать его комментировать, стараться слушать и **УСЛЫШАТЬ**. Поставить интересы и приоритеты клиента выше своих собственных.
- ▶ **ОЧЕНЬ ВАЖНО!!** Настроиться на скорость речи собеседника. Продавец должен говорить со скоростью покупателя!!!

# Причины непонимания при общении с клиентом:

- ▶ страх перед клиентом;
- ▶ отвлечение внимания на собственные мысли, переживания;
- ▶ попытка быстрее свернуть разговор;
- ▶ попытка спрятаться за свою экспертность / авторитетность;
- ▶ нет стремления настроиться на «волну» собеседника, разговор на «своем собственном» языке, в том числе и на профессиональном.

# Алгоритм общения с клиентом для взаимопонимания

- ▶ Улыбаясь поприветствовать гостя! Настроиться на позитивный лад. Предложить свою помощь, если это уместно.
- ▶ При общении не отвлекаться ни на какие иные посторонние занятия. Старайтесь смотреть на лицо собеседника. Улыбайтесь при общении, по возможности.
- ▶ Периодически, особенно при получении/ обсуждении важной/ ключевой информации, спрашивайте: «Правильно ли я Вас понял, Вы сказали / хотите то-то / того-то?»

Какие бывают клиенты? Какими особенностями обладают клиенты?

- ▶ Аудиалы;
- ▶ Визуалы;
- ▶ Кинестетики.

## Дополнительные особенности восприятия информации

- ▶ Клиенты больше воспринимают мир фактами. «Данное средство состоит из следующих ингредиентов ..... Объем упаковки составляет 350 мл. Данная упаковка рассчитана на 20 применений.»
- ▶ Клиенты воспринимают мир эмоциями. «Данное средство имеет запах розы, нежную текстуру, которая оставляет на коже ощущение прохлады. Упаковка имеет матовую поверхность, которая хорошо ложится в руку.»

# Пожелания

- ▶ Старайтесь быть искренними
- ▶ Проявляйте уважение к клиенту, стремитесь о нем позаботиться
- ▶ Меньше пользуйтесь техниками манипуляций
- ▶ Будьте проактивны

# Благодарю за внимание!

## Задавайте пожалуйста ваши вопросы!

- ▶ Михаил Кузнецов
- ▶ Академия Индустрии Красоты
- ▶ [www.krasotaproff.ru](http://www.krasotaproff.ru)
- ▶ [mik8@mail.ru](mailto:mik8@mail.ru)
- ▶ +7 926 554 18 50 Viber, Telegram, WhatsApp
- ▶ Skype: krasotaproff.ru