



ДУМАЮЩИЙ КЛИЕНТ

Он мало говорит, рассматривая менеджера и окидывая его взглядом, позволяя тому презентовать товар или услугу. Фактически кое-что он знает о товаре или имеет определенное, основанное на собственном опыте мнение, но не ввязывается в дискуссию. Этот клиент умен и хитер. Пока он слушает, он оценивает менеджера, проверяет его порядочность и внутренне смеивается над заученными фразами типа: "Вы будете довольны, что приобрели..." или "Ведь вы также придерживаетесь мнения, что...".

СТРАТЕГИЯ ПРОДАВЦА

Постарайтесь увидеть, что перед вами равный коллега. Это клиент, имеющий высокую самооценку. Не переусердствуйте с комплиментами, так как "мыслитель" остро чувствует любую неискренность, возникшие у него негативные чувства могут повлиять на результат вашего общения. Внимательно прислушайтесь к любым его замечаниям. Если сделка состоится, этот клиент, благодаря своим рекомендациям, в дальнейшем принесет вам большую прибыль

КЛИЕНТ ГОВОРЯЩИЙ «ДА»



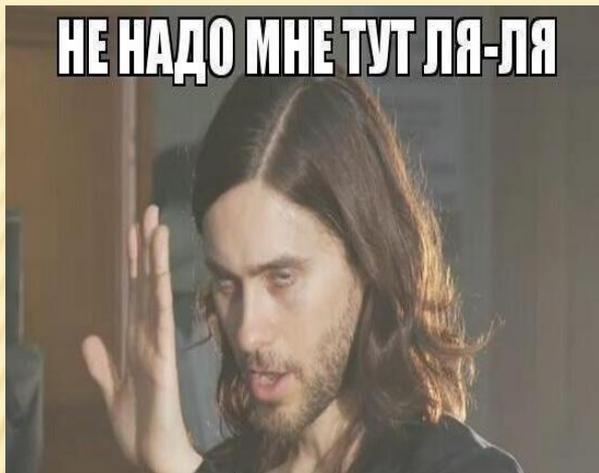
На самом деле он думает "нет", хотя со всем соглашается, подтверждая это кивком головы или с помощью других жестов согласия. Втайне он надеется, что, чем чаще он будет соглашаться, тем быстрее закончится разговор. Возможно, даже испытывает искушение поскорее отделаться от этого визита, поскольку ни приобретать, ни заключать договор он не собирается.

СТРАТЕГИЯ ПРОДАВЦА

Постарайтесь распознать ситуацию, так как продолжать коммерческую беседу или презентацию бессмысленно. Прервите свою речь и твердым голосом, спокойно, глядя в глаза клиенту, скажите: "Уважаемый... несмотря на ваше согласие, я чувствую сильное предубеждение с вашей стороны. Мы должны совершенно открыто обсудить, почему вы против заключения этой сделки (договора или приобретения...). Что вас смущает?".

Как правило, после этого клиент, говорящий "да", поражен, потому что стали явными его тайные мысли. Притворство ликвидировано, и тогда в ход пойдет действительно конструктивный разговор, который приведет или к заключению сделки, или к

НЕ НАДО МНЕ ТУТ ЛЯ-ЛЯ



КЛИЕНТ, ГОВОРЯЩИЙ «НЕТ»

Этот клиент словами, и еще выразительнее с помощью отклоняющих жестов, настоятельно заявляет: "Я не собираюсь заключать никаких сделок, ничего приобретать ни сегодня, ни завтра, ни в ближайшее время!". Это защитная позиция, ее не следует воспринимать всерьез. В сопротивлении без аргументации клиент видит единственный шанс не стать жертвой своей слабости.

СТРАТЕГИЯ ПРОДАВЦА

Внутренне улыбнитесь и постарайтесь получить удовольствие от предстоящей сделки, потому что клиент вам сообщает: "Я не могу устоять против такого хорошего предложения". Постарайтесь в дружеской форме, спокойно, аргументированно рассказать ему о тех благоприятных условиях сделки, которые могут быть предоставлены этому замечательному клиенту и которые тот просто не может отвергнуть.



РАВНОДУШНЫЙ КЛИЕНТ

"Что я получу, приобретя эту вещь (или заключив договор)?" - задает он себе вопрос. Он слушает менеджера, явно скучая и поглядывая на часы. В действительности этот клиент держится настороже. Он ищет противоречия и неточности в словах менеджера, копит возражения, но никогда не произносит их вслух. А если таковых накопилось достаточно много, то уходит, не объясняя своего поведения.

СТРАТЕГИЯ ПРОДАВЦА

Чем больше вы говорите о своем товаре или услуге, тем большее препятствие воздвигается между вами и клиентом. Постарайтесь "вырвать" клиента из состояния равнодушия и "завести" при помощи вопросов, подводящих клиента к осознанию преимуществ сделки именно с вашей фирмой, возбуждайте интерес клиента к вашему продукту.

КЛИЕНТ, КОТОРЫЙ «ЗНАЕТ ВСЕ ЛУЧШЕ ДРУГИХ»



ОБЩЕНИЕ С ТАКИМ КЛИЕНТОМ РАВНОЗНАЧНО ПРЕБЫВАНИЮ В "КОМНАТЕ УЖАСОВ". ОН ЗНАЕТ ВСЕ ЛУЧШЕ ВАС, ОБЛАДАЕТ НЕИМОВЕРНЫМ НАПОРОМ И ЭНЕРГИЕЙ. БОЛЬШЕ ВСЕГО ОН ЛЮБИТ ОСУЩЕСТВЛЯТЬ ПОД СВОИМ КОНТРОЛЕМ ОБЩЕЕ РУКОВОДСТВО РАЗГОВОРОМ. ОПРОВЕРГАЕТ ИЛИ НЕ СОГЛАШАЕТСЯ НИ С ОДНИМ ИЗ АРГУМЕНТОВ. ЭТО ВЛАСТНЫЙ, ПРОТЕСТУЮЩИЙ ПРОТИВ ВОЗРАЖЕНИЙ ЧЕЛОВЕК. ОН ИМЕЕТ ВЫСОКУЮ КВАЛИФИКАЦИЮ В СВОЕЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБЛАСТИ И ПОЛЬЗУЕТСЯ АВТОРИТЕТОМ И ПОЧЕТОМ. ОН ЗНАЕТ, ЧТО В ПРИСУТСТВИИ КОМПЕТЕНТНОГО МЕНЕДЖЕРА СЛАБ И, НАДЕВ МАСКУ "Я ЗНАЮ ЛУЧШЕ", БОИТСЯ ПОКАЗАТЬ СВОЮ НЕКОМПЕТЕНТНОСТЬ

СТРАТЕГИЯ ПРОДАВЦА

ЭТОГО КЛИЕНТА НЕЛЬЗЯ ПРЕВОСХОДИТЬ ИЛИ ЗАПУГИВАТЬ. ЧЕМ СИЛЬНЕЕ ВЫ НА НЕГО БУДЕТЕ ВОЗДЕЙСТВОВАТЬ, ТЕМ БОЛЬШЕ ВСЕЗНАЙКА БУДЕТ ПРЯТАТЬСЯ ЗА СВОИМ ЩИТОМ. ВНИМАТЕЛЬНО СЛУШАЙТЕ ЕГО И ПО ВОЗМОЖНОСТИ НЕЗАМЕТНО НАПРАВЛЯЙТЕ КРИТИКУ НА ПРЕДМЕТЫ, ДАЛЕКИЕ ОТ ВАШЕГО ПРОДУКТА (ПОЛИТИКУ, ТЕЛЕВИЗИОННЫЕ СЕРИАЛЫ, ПРОГРАММЫ И Т. Д.).

ПОЛЬСТИТЕ САМОЛЮБИЮ КЛИЕНТА, ДЕЛАЯ ВИД, ЧТО ЧЕМУ-ТО У НЕГО УЧИТЕСЬ. АККОМПАНИРУЙТЕ ЕМУ ДО ПОРЫ ДО ВРЕМЕНИ, ПОКА НЕ УСЫПИТЕ ЕГО БДИТЕЛЬНОСТЬ. "А ТЕПЕРЬ МЫ ДЕЙСТВИТЕЛЬНО ДОЛЖНЫ ОБРАТИТЬСЯ К ДЕЛУ", - ГОВОРИТЕ ВЫ КЛИЕНТУ, ИСПОЛЬЗУЯ НЕЙТРАЛЬНУЮ ТОНАЛЬНОСТЬ И СБИВАЯ ЕГО С ТОЛКУ.

"ВЫ, КОНЕЧНО, ПРАВЫ, НО НАМ НЕ ИЗМЕНИТЬ МИР, ВО ВСЯКОМ СЛУЧАЕ СЕГОДНЯ. И ЕСЛИ ВЫ ТАК ХОРОШО ЗНАЕТЕ УСЛОВИЯ НАШЕЙ СДЕЛКИ (ДОСТОИНСТВА НАШЕГО ТОВАРА), ТО ЧТО ЖЕ МОЖЕТ НАМ ПРЕПЯТСТВОВАТЬ В ЕЕ ЗАКЛЮЧЕНИИ (В ЕГО ПРИОБРЕТЕНИИ)?"

ВСЕЗНАЙКИ ТРЕБУЮТ СПЕЦИАЛЬНОГО ОБХОЖДЕНИЯ. ЭТИ ЛЮДИ ПРИВЫКЛИ, ЧТО ИХ ОКРУЖЕНИЕ ОТНОСИТСЯ К НИМ С ПОЧТЕНИЕМ. И ЭТОГО ЖЕ ОНИ ОЖИДАЮТ И ОТ ВАС. ПОДАВИТЕ В СЕБЕ ЖЕЛАНИЕ "СТУКНУТЬ КУЛАКОМ ПО СТОЛУ". ПОСТАРАЙТЕСЬ ВОЗДЕЙСТВОВАТЬ НА ТАКОГО КЛИЕНТА "ТЕХНИКОЙ ПЯТИ "ДА". И ЕСЛИ ВЫ ПОТЕРПИТЕ НЕУДАЧУ ПРИ РАБОТЕ С ТАКИМ КЛИЕНТОМ, ТО НЕ ОТЧАИВАЙТЕСЬ, А ПОСТАРАЙТЕСЬ, ПРОАНАЛИЗИРОВАВ СИТУАЦИЮ, ИЗВЛЕЧЬ ИЗ НЕЕ ДЛЯ СЕБЯ ХОРОШИЙ УРОК.



КЛИЕНТ-НАХАЛ

Двигается с шумом, много и громко говорит, руки в карманах, кулаки сжаты, может быть агрессивен. Зачастую сомневается в достоинствах сделки (продукта). У этого клиента много личных и общественных проблем, которыми он щедро делится с окружающими, стараясь возложить на них ответственность за их решение. Часто оказывается не в настроении.

СТРАТЕГИЯ ПРОДАВЦА

Продемонстрируйте внимание к его затруднениям, держитесь выжидательно, спокойно и уверенно. Не оказывайте на клиента никакого давления, но попытайтесь его разговорить, дайте ему возможность в беседе "выпустить пар". Возможно, это то, в чем нуждается клиент в настоящий момент. Заключение сделки происходит тогда само собой. Иногда это приводит к тесной длительной дружбе.

ТРУСЛИВЫЙ КЛИЕНТ



Его защитная позиция обнаруживается прежде всего с помощью языка телодвижений: он суетлив, взгляд бегаёт по сторонам. Он испытывает страх в присутствии уверенного компетентного менеджера, боится вопросов, которые ему могут задать. Он знает, что его могут уговорить приобрести все что угодно.

СТРАТЕГИЯ ПРОДАВЦА

Возьмите на себя роль психотерапевта. Постарайтесь восстановить его уверенность в себе при помощи комплиментов и доброжелательной улыбки. Вы можете легко управлять этим клиентом, если поднимете его самооценку. Ему просто необходимы ваши компетентность и доверие.

ЛЮБОПЫТНЫЙ КЛИЕНТ



ЭТОТ КЛИЕНТ ХОЧЕТ ЗНАТЬ, ЧТО ПРОИСХОДИТ. ОН ЖЕЛАЕТ ПОЛУЧИТЬ КАК МОЖНО БОЛЬШЕ ИНФОРМАЦИИ И ТЕРПЕЛИВО ВЫСЛУШИВАЕТ ВАШУ РЕЧЬ, ЗАДАВАЯ ВОПРОСЫ, МИМИКОЙ И ЖЕСТАМИ ДЕМОНИСТРИРУЯ ИНТЕРЕС К СУЩЕСТВУ ПРЕДМЕТА.

СТРАТЕГИЯ ПРОДАВЦА

Любопытный клиент может быть человеком импульсивным. Поэтому постарайтесь закрепить успех при помощи информации о неповторимости, полезности, комфортности продукции или услуги, которую вы ему предлагаете. Особенно удовлетворит его информация "для людей знающих, искушенных".

ДОБРОДУШНЫЙ КЛИЕНТ



Он охотно слушает, общителен, вежлив и предупредителен. Очень серьезен, потому что знает, чего хочет, и не будет тратить ваше время напрасно. Так же высоко он ценит профессионализм менеджера, давление с вашей стороны оттолкнет его.

СТРАТЕГИЯ ПРОДАВЦА

Стройте общение с таким клиентом на основе логики, без воздействия энтузиазма. Демонстрируйте свою компетентность. Этот клиент, оценив ваши деловые качества, будет охотно рекомендовать вас своим друзьям и коллегам.