

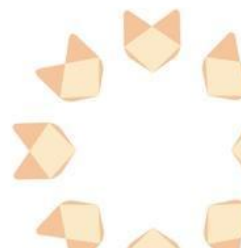
Как очаровать клиента?

V Всероссийская конференция продавцов рекламы
4-6 апреля 2014



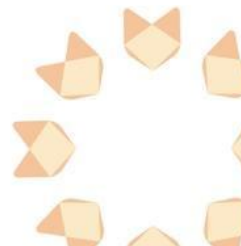
Мои личные выводы

(КАПЕЛЬКА ДУШЕВНОГО СТРИПТИЗА В САМОМ НАЧАЛЕ)



Почему я нравлюсь?

- Я задал себе этот вопрос, когда готовился к сегодняшнему занятию — задайте его себе и вы.
- ...я живой
- ...мне реально интересен собеседник
- ...мне реально интересна моя работа
- ...мне немного не важно, чем закончится
- ...у меня есть статус, опыт, бла-бла-бла
- ...я могу пошутить (пусть и заготовкой)
- ...меня любят важные мне люди
- ...я сам считаю, что я офигенский
- ...у меня много самоиронии
- ...?





**КТО САМЫЙ
ГЛАВНЫЙ
ЧЕЛОВЕК В
НАШЕЙ
ЖИЗНИ?**

Я ВЕРЮ, ЧТО Я НУЖЕН КЛИЕНТУ

- Если клиент согласился на встречу, то он уже...
 - а) «у меня купил» (встречу)
 - б) «мне заплатил» (временем)
- Значит, я уже нужен клиенту. Это уже доказанный факт. Может быть, моя реклама не нужна — но я нужен. Может, не очень сильно, может, что лишь успокоить свою совесть и не огорчать меня отказом — но даже для этого я ему нужен.

Я НЕ СЛИШКОМ ХОЧУ ПОНРАВИТЬСЯ...

- Если мы начинаем лебезить, клиент тут же становится барином.
- Если мы угодничаем, то начинаем проявлять слабость. Они не дураки, и мы работаем с вами с достаточно статусными людьми.

АКТИВНОЕ СЛУШАНИЕ...

- Поддакивания
- «Ага...»
- Неотрывный взгляд
- Уточняющие вопросы без выхода к продажам
- Вопросы «А как вы думаете...»
- Вопросы «Знаете, мне просто интересно...»

Главное — вовремя это выключить.

:-)

Я ЗНАЮ СТАТИСТИКУ

Если ты делаешь свою работу более или менее добротнo, то...

- 80% людей относятся к тебе, в целом, довольно неплохо
- 10% без ума от тебя и считают эту встречу важным событием дня
- 10% не любят тебя и думают, что ты тратишь их время

Так и сейчас, кстати... :-)

ЭТО ВСЕГО ЛИШЬ КЛИЕНТ. СЛЕДУЮЩИЙ!

Еще капельку о пренебрежении...

Если клиент говорит нет — это не значит, что он говорит: «Ты, Саша, идиот».

Да даже если и так говорит... :-)

Это всего лишь клиент. Будут другие.

А главное — и это главное! — есть следующий клиент, с которым я должен быть «чистым», т.е. без эмоций от того, для кого я стал идиотом...

**«ЗОЛОТЫЕ ПРАВИЛА»,
КОТОРЫЕ ВЫ НАЙДЕТЕ
ВЕЗДЕ**

**(И КОТОРЫЕ НЕ ВСЕГДА
ВЕРНЫ...)**

«ПЕРВЫЕ 5 СЕКУНД»

- И да, и нет.
- Распространенное правило. Но не все так однозначно.
- Первое впечатление действительно важно.
- Но не смертельно, и не единственное.
- Есть множество экспериментов, но их результат — не 100%.
- Вторая возможность — бывает.

КОМПЛИМЕНТЫ

- И да, и нет.
- Оптом
- В розницу
- Про свои чувства
- Сделать из минуса плюс

«ВАЖНОСТЬ ВНЕШЕГО ВИДА»

- И да, и нет.
- Не надо быть бомжом и человеком из Советского Союза, но и быть «менеджером с иголки» тоже не стоит.
- Многие говорят: деловой стиль... ну не знаю, не факт.
- Опрятность — да. А костюм, галстук, туфли и строгая юбка — необязательны

«ПРОДАВЕЦ ДОЛЖЕН ВСЕ ЗНАТЬ»

- И да, и нет.
- Лучше быть в курсе того, что вы продаете, но вы легко можете признать, что что-то не помните и посмотрите детально.
- Это частая отговорка для продавцов, которые боятся встречаться с клиентами — они постоянно учат продукт...

«НЕ СИДИТЕ В ЗАКРЫТЫХ ПОЗАХ»

- И да, и нет.
- Закрытость позы определяется не положением рук, а вовлеченностью и страстностью в глазах.
- Вообще главный ваш «орган жестов» — это глаза (ну и лицо вообще).
- Не будьте закрытыми — это да.
А сидите — как хотите.

«УЛЫБАЙТЕСЬ»

- И да, и нет.
- Да, только если искренне.
- Если получается только натужно скалиться — то лучше уж тогда и не улыбаться.
- Будьте просто ровным человеком.

ЧТО НУЖНО СДЕЛАТЬ?

1. ДАТЬ ПОЧУСТВОВАТЬ БЕЗОПАСНОСТЬ

- Не надо вести себя как продавец сразу. Вы просто пришли поговорить.
- Можно ходить безоружным — без прайсов и спецпредложений. Все равно все в голове или на ноутбуке
- Вы — эксперт-помощник, а не коммивояжер.
- Настрой на длинные сделки и длинные отношения — иначе никак.

2. ПОКАЗАТЬ, ЧТО ВЫ БУДЕТЕ СЛУШАТЬ

- «Знаете, честно скажу, не готов вам что-то взять и сразу с места в карьер продавать. Давайте, я сначала попробую понять, что вам надо — и если не надо, то открыто про это скажу».
- «Да что мы все обо мне да обо мне Иван Иванович. В конце концов, наши коммерческие предложения — не самое интересное на свете. Давайте лучше поговорим про ваши задачи — вот, что важно на самом деле».

3. ПОКАЗАТЬ СЕБЯ ЧЕЛОВЕКОМ

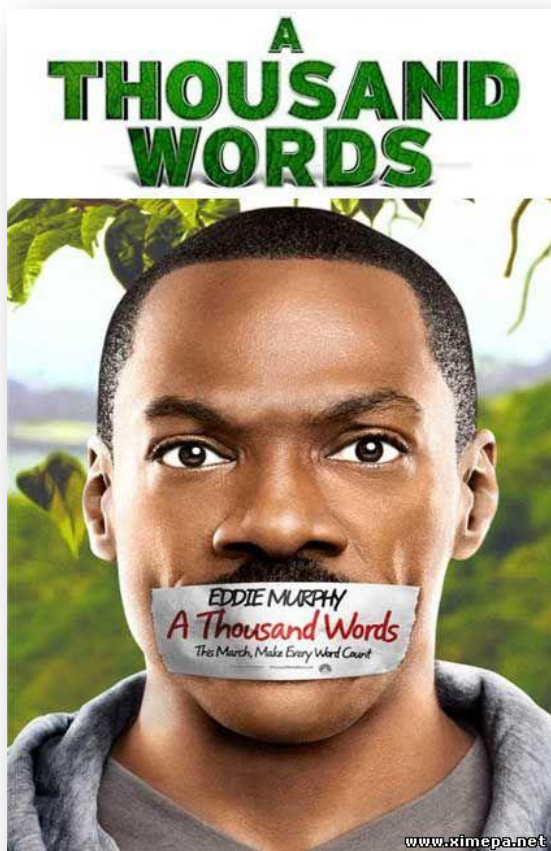
- У вас есть право на ошибку и смело говорить об этом.
- У вас есть право быть не в духе или плохо себя чувствовать и сказать об этом клиенту.
- У вас есть право открыто не соглашаться с клиентом (уважая его позицию), и объяснять это.
- Живой продавец лучше автомата.

4. НАБРАТЬ СТАТУС И ПРОЯВИТЬ ЭКСПЕРТНОСТЬ

- Это дает право немножко ногой открывать дверь.
- «Мои аналитики», «мои ребята», «я дам задание», «я сейчас сделаю распоряжение...»
- «Знаете, в моей практике еще много лет назад был один случай, когда...»
- Вера в собственный статус лично вам даст уверенность.

5. ПОНИМАТЬ САМОМУ, ЧТО ВСЕ ЭТО — НЕВАЖНО...

- Понравиться клиенту — это правда не самое главное в жизни.
- Ваши дети здоровы, близкие — живы, друзья успешны, солнце светит... «сахар белый, гуси дома».
- В конце концов, это всего лишь сделка, это всего лишь клиент, это всего лишь реклама...
- Такая «девальвация переживаний» поможет



6. НЕ НАДО НИКУДА ТОРОПИТЬСЯ

- Даже если у вас всего 10 минут на встречу — не надо тараторить. Значит, вы просто скажете меньше.
- 1000 слов с Эдди Мерфи
- Медлительность речи привносит солидность, даже если вы говорите пургу.
- Записывайте себя на диктофон / видео и проверяйте.

7. ГОВОРИТЕ ПОНИЖЕ

- Высокий голос — бессознательный признак волнения. Все истерики проходят именно на повышенных тонах.
- Легко сказать!...
- Тренировки с голосом — расчитка: быстро/медленно, высоко/низко, громко/тихо, и т.д.
- Уроки вокалистов (искать в ютубе по запросу «гроулинг»)
- Убедитесь, что вы не курите сигареты

8. ЧАЙ И КОФЕ

- Просите.
- Выпендривайтесь (в меру).
- Не отнекивайтесь.
- Пейте спокойно.
- Можете похвалить.
- Можете попросить еще.

9. РАЗГОВОР НИ О ЧЕМ

- Заготовки
- Погода
- Как добрались
- Шутки-прибаутки
- Похвала кабинету (только искренняя!)
- Без смолл-тока вообще.

10. ПОДВОДКА К ДЕЛУ

- Ну что, к делу?...
- Как нам с вами будет удобнее построить разговор? Сначала я в двух словах расскажу о себе и своей компании, а потом поговорим о ваших задачах — или сразу быка за рога, вы расскажете о том, какая задача стоит, а потом я расскажу вам о тех инструментах, которые у нас для нее есть? Как поступим?
- Вполне можно делать одно и то же.

РЕЗЮМЕ

КАК ПОНРАВИТСЯ КЛИЕНТУ?

1. Будьте самими собой.
2. Но будьте *хорошими* самими собой.

Спасибо!

+7 (495) 258-46-42

info@adconsult.ru

www.adconsult.ru

www.facebook.com/ADCONSULT

