

Психологические аспекты работы с клиентами.

Выполнила:

Студентка группы 1-2м(б)

НКИ

Цыганова Елена Андреевна

Основные моменты, из которых складывается первое впечатление:

- Зрительный контакт.
- Приветствие.
- Обращение по имени и определение собственной компетенции.
- Организация пространства.
- Внешний вид.

ВОТ НЕСКОЛЬКО ВОПРОСОВ, КОТОРЫЕ
МОЖЕТ ЗАДАВАТЬ СЕБЕ КЛИЕНТ, НАБЛЮДАЯ
ЗА ВАМИ:

- **Можно ли вам доверять?*
- **Насколько вы честны и открыты?*
- **Насколько вы профессиональны?*
- **Насколько вы сами верите в то, что предлагаете ему?*
- **Насколько ваше предложение может быть ему выгодно?*
- **Насколько вы соответствуете той роли, на которую претендуете?*

Правила тактики переговоров с клиентами.

Правило «Да». Чем чаще мы находим в переговорах повод сказать человеку напротив слово «да» или другим способом выразить свое согласие, тем чаще мы получим его согласие в ответ. Конечно, было бы наивным ожидать, что клиент не воспримет наше стремление сказать «да» как уступчивость и не попытается «пробить» нашу позицию по содержательно важным вопросам. Но после нескольких безуспешных попыток клиент окончательно переходит в конструктивное обсуждение;

Правило «Спасти лицо». Оно требует бережного отношения к человеческому самолюбию. Нередко клиент не соглашается с каким-либо предложением или решением еще и потому, что в его сознании согласие ассоциируется с потерей своего достоинства. Соглашаясь, он как бы признает негативную оценку своей личности. Не случайно в ходу у дипломатов известное изречение: «Ничто так не разоружает противника, как условия почетной капитуляции»;

Правило «Статуса». Убеждающее воздействие оказывается эффективным или не очень в зависимости оттого, кто является его автором: человек авторитетный, уважаемый, занимающий высокое положение в обществе или, наоборот, лишенный этих качеств. Это правило, безусловно, срабатывает, когда к человеку с высоким статусом обращаются как к посреднику;

Правило «Предвзятости». Означает, что к аргументам клиента, нам подходящим, мы относимся снисходительно, а к аргументам, не подходящим – с предубеждением.



Как вести себя, когда у клиента есть возражения.

1. Дать возможность клиенту выразить возражение наиболее полно;
2. Не говорить клиенту, что он не прав;
3. Произвести отбор моментов, с которыми мы согласны и с которыми несогласны;
4. Откладывать и оттягивать возможно дольше момент разговора о цене и помнить, что ее всегда находят слишком высокой, когда товар не вызывает желания совершить покупку;
5. Избегать дискуссионной манеры, при которой стремятся одержать верх над оппонентом;
6. Быть в курсе всех возражений, которые нам чаще всего делают в отношении наших товаров и услуг;
7. Не задерживаться на возражении, которое трудно опровергнуть;
8. Наконец, уяснить для себя, что высказывание возражения со стороны клиента зачастую является первым признаком того, что он желает приобрести товар и ищет оправдания своей покупке.

Тип собеседника: **позитивный человек.**

- **Характерные черты типа:** самый приятный тип собеседника, добродушный и трудолюбивый.
- **Схема поведения:** С таким собеседником можно спокойно провести беседу и подвести ее итоги. По отношению к нему нужно занять следующую позицию:
 - вместе выяснить и завершить: рассмотрение отдельных вопросов;
 - следить за тем, чтобы все остальные собеседники были согласны с его позитивным
 - подходом;
 - в спорных и трудных случаях искать
 - поддержку у собеседников этого типа.



- **Тип собеседника: вздорный человек.**
- **Характерные черты типа:** этот собеседник часто выходит за профессиональные рамки беседы. Он нетерпелив, несдержан и возбужден.
- **Схема поведения:** по отношению к нему следует вести себя следующим образом:
 - обсудить с ним спорные моменты(если они известны) до начала беседы;
 - всегда оставаться хладнокровным, когда есть возможность;
 - предоставлять другим опровергать его утверждения, а затем отклонять их;
 - следить за тем, чтобы (по возможности) при принятии решения учитывались его предложения, привлечь его на свою сторону;
 - беседовать с ним в перерывах и паузах переговоров, чтобы узнать истинные причины его негативной позиции;
 - в экстремальных случаях настоять на том, чтобы беседа была приостановлена, а позднее, когда атмосфера станет менее напряженной, продолжить её за столом или в помещении.

● **Тип собеседника: всезнайка.**

● **Характерные черты типа:** этот собеседник думает, что все знает наилучшим образом. Обо всем у него есть свое мнение. Он всегда требует слова.

● **Схема поведения:** в общении с ним следует придерживаться следующих правил:

● - посадить его рядом с позитивным собеседником или с собой;

● - время от времени напоминать ему, что другие тоже хотят высказаться;

● - дать ему возможность сформулировать промежуточные заключения при незначительных и рискованных утверждениях;

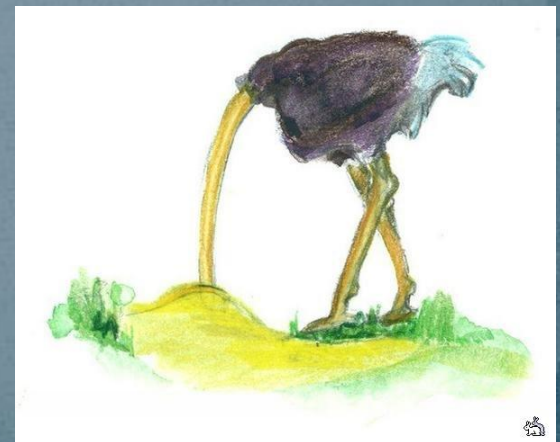
● - дать возможность остальным собеседникам выразить свою точку зрения, иногда задавать ему сложные специальные вопросы, на которые ответить можете только вы.



- **Тип собеседника: болтун.**
- **Характерные черты типа:** такой собеседник часто бестактно и без всякой видимой причины прерывает ход беседы, не обращая внимания на бесполезно потраченное время.
- **Схема поведения:** к нему относится нужно так:
 - - как и «всезнайку» посадить его поближе к позитивному собеседнику или авторитетной личности;
 - - когда он начнет отклоняться от темы, его нужно тактично остановить и спросить, в чем он видит связь с предметом беседы.



- **Тип собеседника: трусишка.**
- **Характерные черты типа:** для этого типа собеседника характерна неуверенность в публичных выступлениях. Он охотно промолчит, боясь сказать, что-нибудь такое, что по его мнению, может выглядеть глупо.
- **Схема поведения:** с такими собеседниками нужно обходиться очень деликатно:
 - - задавать ему несложные информативные вопросы;
 - - обращаясь к нему с предложением – пояснить своё замечание;
 - - помогать ему формулировать мысли;
 - - решительно пресекать любые попытки насмешек в его адрес;
 - - обращаться к нему примерно так: «Все бы хотели услышать и ваше мнение»;
 - - специально его благодарить за любой вклад в беседу, но делать это следует тактично.



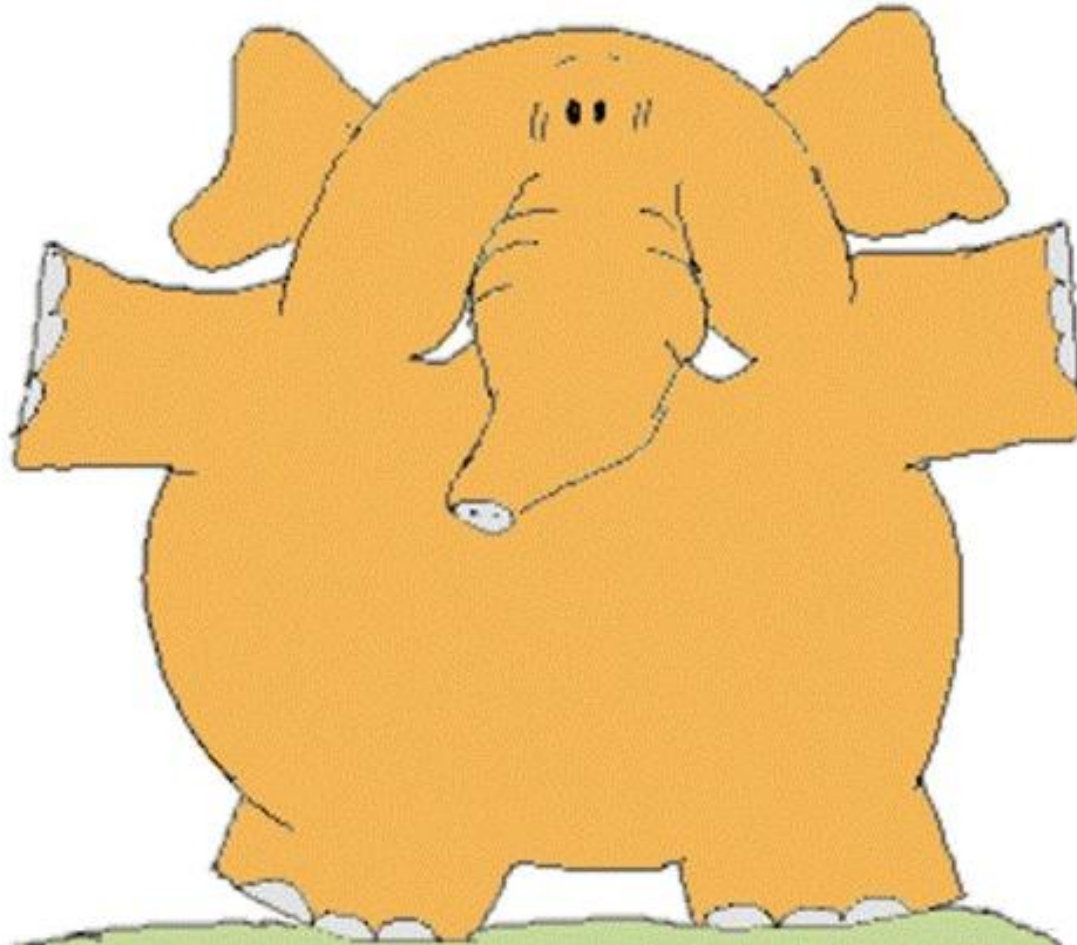


- **Тип собеседника: важная птица.**
- **Характерные черты типа:** такой собеседник не выносит критики – ни прямой, ни косвенной. Он ведет себя как человек, обладающий большим самомнением.
- **Схема поведения:** с таким собеседником вы должны вести себя следующим образом:
 - - нельзя позволять разыгрывать ему роль гостя;
 - - нужно незаметно предложить ему и дать возможность занять равноправное положение с остальными участниками беседы;
 - - не допускать никакой критики в адрес присутствующих или отсутствующих руководителей или других лиц;
 - - очень полезно в диалоге с таким человеком отрабатывать метод «да – и в то же время..».

- **Тип собеседника: почемучка.**
- **Характерные черты типа:** кажется, что этот человек только для того и создан, чтобы задавать вопросы, независимо от того, имеют ли они реальную основу или надуманы.
- **Схема поведения:** как справиться с таким собеседником? Здесь может помочь следующее:
 - - все его вопросы, относящиеся к теме беседы, задавать всем собеседникам, а если он один, то переадресовывать его вопрос ему самому;
 - - на вопросы информационного характера отвечать сразу;
 - - без промедления признавать его правоту, если нет возможности дать ему нужный ответ.



БОЛЬШО-ОЕ СПАСИБО!



ЗА ВНИМАНИЕ