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 попробует «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.

ЗА ВНИМАНИЕ