



Супертаблетка

для менеджера
по продажам

Как найти язык
с любым клиентом

Менеджер по продажам

Илья Мельников

Как найти язык с любым клиентом

«Мельников И.В.»

2012

Мельников И. В.

Как найти язык с любым клиентом / И. В. Мельников —
«Мельников И.В.», 2012 — (Менеджер по продажам)

В этой книге рассказывается как найти подход к любому клиенту: от клиента-коммерсанта до клиента-чайника. Для того, чтобы успешно общаться с клиентами, грамотно выстраивать тактику своего поведения с ними и программировать положительный результат общения, необходимо уметь определить, к какому психологическому типу относится тот или иной клиент...

© Мельников И. В., 2012

© Мельников И.В., 2012

Содержание

ТИПЫ КЛИЕНТОВ. ОСОБЕННОСТИ РАБОТЫ С КЛИЕНТАМИ	5
Конец ознакомительного фрагмента.	7

Илья Мельников

Как найти язык с любимым клиентом

ТИПЫ КЛИЕНТОВ. ОСОБЕННОСТИ РАБОТЫ С КЛИЕНТАМИ

Для того, чтобы успешно общаться с клиентами, грамотно выстраивать тактику своего поведения с ними и программировать положительный результат общения, необходимо уметь определить, к какому психологическому типу относится тот или иной клиент.

Психологи выделяют пять психотипов (среди которых можно найти и своих клиентов, и самих себя): гипертим, эпилептоид, шизоид, истероид и психастеник.

Клиент-гипертим. Энергичен, активен. Смотрит в глаза, забрасывает вопросами; ждет немедленных, четких ответов. Всегда спрашивает о скидках и о ценах у конкурентов. Назначает встречу с намерением заключить договор об обслуживании и оплатить первый взнос, если поймет, что все, услышанное от вас, его устраивает.

В разговоре с ним необходимо точно представлять себе все особенности продукта, все его плюсы и минусы, а также стоимость аналогичных продуктов у конкурентов. При малейшем колебании с вашей стороны клиент вас покинет. Поэтому говорите уверенно и по существу. Выдавайте сразу ответы на все его вопросы (в том числе еще не заданные). Расскажите о преимуществах своей компании и особенностях организации обслуживания клиентов. Ваш клиент должен быть твердо уверен, что приобретает самое лучшее. Намекните, что вашими клиентами являются люди известные и уважаемые – для него важно ощутить свою причастность к сильному миру сего.

Клиент-эпилептоид. Педантичен, въедлив, строг. Смириться – о приобретаемом продукте/услуге знает больше вашего. Но тем не менее долго и последовательно будет вас опрашивать, заваливать вопросами, выяснять все нюансы. Обязательно поинтересуется организацией его обслуживания после того, как будет заключен договор. Его беспокоят мельчайшие подробности: порядок оплаты (когда, кому, во сколько, сколько, почему именно столько, есть ли другие варианты), порядок обслуживания (телефон, время работы, фамилии менеджеров), кому пожаловаться при возникновении проблем. На все ваши ошибки и оговорки он обратит внимание и обязательно поправит вас.

Продемонстрируйте профессионализм и глубокое знание своего предмета. Если вас начнут отчитывать, примите критику со смирением, т.к. спорить бесполезно – вас забросают контраргументами, которых у него побольше, чем у вас, раз в десять. Кроме того, спор озлобляет подобных людей. Лучше всего использовать прием: «Да, конечно, Вы правы, и вместе с тем...» или «Вы, конечно, понимаете, что...» Вы не опровергаете его мнения, просто расширяете его, вставляя нужную информацию, а также апеллируете к его глубоким познаниям. Завершая беседу, обязательно поблагодарите его за высказанные замечания и советы.

Общение с таким клиентом件 полезно, так как дает возможность усовершенствовать собственный продукт и организацию обслуживания покупателей. Не отмахивайтесь от его советов. Благодаря его критике вы сможете своевременно укрепить выявленные им слабые места.

Клиент-шизоид. Встречается редко, так как стремится избегать общения, особенно с незнакомыми людьми. Только крайние ситуации вынуждают его самостоятельно что-либо приобретать. Старается возможно быстро уяснить, что ему предлагают, и как можно быстрее завершить сделку. Такой клиент задаст один-два вопроса, но скорее для соблюдения формальной

стороны процесса общения. Задавая вопросы, сосредоточит свой взгляд на бумагах или пейзаже за вашим плечом. В глаза вам смотреть не будет.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.