

ПРАВИЛА СПІЛКУВАННЯ З ПОКУПЦЯМИ ТА НЕПРИПУСТИМА ПОВЕДІНКА.



Зміст:

- Стан речей
- Суперечка
- Відхід від ситуації
- Рішення
- Правила поведінки



Стан речей

Було б чудове, якби клієнт, ледве зайшовши в магазин або офіс, тут же кидався до вподобаного товару, уважно вислуховував наші міркування з приводу даної моделі, ставив пару навідних питань і без зволікання оплачував чек або укладав договір. На жаль, часто все відбувається зовсім навпаки.

Клієнт, не вислухавши аргументів продавця, висуває власні заперечення, знову не слухає продавця, знову заперечує, якийсь час знаходиться в нерішучості і... йде з порожніми руками.



Суперечка

Загальновідомою істиною є положення,
що сперечатися з клієнтом марно.

І всі продавці на
словах погоджуються з даним твердженням. Але,
як тільки справа доходить до звичайного клієнта,
що повторює чергову «дурість», менеджер,
вже у котрий раз, починає сперечатися з ним.



Рішення

Дуже часто спілкування продавця середньої руки з покупцем, що сумнівається, нагадує гру по перетягуванню каната, в якій менеджер і клієнт займають протилежні позиції.

У цій грі обов'язково хтось повинен програти.

Не варто вступати з клієнтом в боротьбу за звання «самого кращого знавця».

Операція буде успішною, якщо ми перестанемо «перетягувати» клієнта на свою сторону і гратимемо на його стороні.

Відповідаючи на «приховане» питання, що стоїть за сумнівами клієнта, ми допомагаємо йому ухвалити важливе для себе рішення.

І тим самим досягаємо і своїх цілей.

Правило 1

Сумніви клієнта необхідно уважно вислухати, навіть якщо на перший погляд вони здаються безглуздими і нетямущими.



Правило 2

При відповіді на заперечення клієнта не варто нервувати і гарячитися.



Правило 3

Якщо ваші аргументи не
«проводять враження»
на клієнта,
швидше за все
ви відповідаєте не на те
«приховане» питання.

Правило 4

У роботі з сумнівами покупця
ми повинні

пам`ятати одне з головних

правил спілкування з покупцем:

найпереконливіша відповідь на сумніви
покупця — це його власна відповідь.



Правило 5

Ми знаємо, що сперечатися з клієнтом марно, і навіть більш того, небезпечно.



Правило 6

Наступним важливим кроком
в роботі з клієнтом,
що сумнівається, є отримання
згоди покупця з обговорюваного
питання.



ПРАВИЛО 7

Якщо ми прояснили всі побоювання, що «мучили» клієнта, якщо привели переконливі аргументи, отримавши схвальну реакцію замовника, ми можемо переходити до завершального кроку в роботі з сумнівами.



Правило 8

На жаль, бувають випадки, коли в результаті нашої копіткої і добросовісної роботи клієнт все одно залишається при своїй

думці і не бажає купувати наш товар, не дивлячись на всі його переваги. Не варто турбуватися!

Багато досвідчених продавців, що отримали за своє життя сотні відмов, зберігають власний спокій завдяки наступному твердженню:

«Якщо клієнт "дозріє",

він нікуди не подінеться і прийде до нас знову».

Ця установка базується на важливій психологічній закономірності.

Коли потреба в товарі посилюється, клієнт несвідомо прагне купувати товар саме в тому місці, де йому було комфортне спілкуватися.