

Простые основы общения с покупателями.

Менеджеру по продажам в одном из часовых бутиков в Торговом Центре «Азиатский» Василию двадцать пять лет. Он нервно подергивает бейджик и каждые 2 минуты смотрит на часы - сейчас уже 20.30, а в 21.15 у него свидание на другом конце города. Поэтому ему совсем не хочется долго выслушивать мужчину в жилетке и очках, который уже 15 минут переходит от витрины к витрине. В голове проносятся мысли: «Когда же ты уже уйдешь!» Но покупатель не уходит. На дежурное: «Вам чем-нибудь помочь?», отвечает дежурным же: «Нет, спасибо, я просто смотрю». «Эх, пойду попростаю к нему, постою рядом, может хоть так уйдет поскорее – всё равно точно ничего не купит, только время моё тратит!», - наконец решает Василий и становится рядом с покупателем. «Что ж ему нужно? Не могу понять...попробую-ка... а вот это часы из новой коллекции, их вся Москва носит». «Угу», - слышит он в ответ. «А эти часы подойдут к цвету вашей жилетки», - пробует еще раз продавец. После этой фразы клиент смотрит на него как на сумасшедшего и покидает магазин. Василий радуется, что всё-таки смог отвязаться от настырного покупателя и теперь он успеет на свидание. Но через несколько минут он понимает, что сказал этому клиенту что-то не то. Василий расстроен - знать бы что сказать - могла бы быть продажа и премия...

После этой небольшой сценки возникает вопрос – так что же делать продавцам-консультантам для того, чтобы лучше понимать потребности клиентов и приёмы, благодаря которым можно будет комфортно общаться с любым покупателем?

Как и в большинстве случаев, ответ на этот вопрос стоит начинать искать внутри самого себя. Для начала нужно хорошо узнать себя - свои особенности, вредные и полезные привычки, мечты и желания. И что самое главное - принять их в себе.

Второй момент, на который стоит обратить внимание - это знание и принятие других людей и их особенностей. Все мы люди с разными характерами и типами личностями, и для продуктивного общения необходимо уметь найти общий язык с каждым.

Также необходимо понимать, что любой человек, вне зависимости от его типа характера хочет себе и окружающим добра, только в своём понимании. Этот факт помогает нам взглянуть на окружающий мир по-другому. Представьте, что к вам в гости пришел иностранец, который не знает вашего языка - вы же не будете ему грубить только за то, что он говорит или выглядит по-другому - вы постараетесь найти с ним общий язык и, со временем, вы уже сможете общаться с ним на языке жестов и простыми словами. При желании, вы даже сможете выучить его язык.

Нельзя не отметить и тот факт, что для продавца-консультанта общение с покупателем входит в перечень должностных обязанностей. Как владелец бизнеса, так и продавец заинтересованы в высоких продажах, которые напрямую зависят от умения продавца общаться с покупателем и заинтересовывать его.

Вооружившись знаниями и немного потренировавшись, каждый человек с лёгкостью может научиться видеть особенности поведения собеседника и находить общий язык именно с ним. Есть простой прием, который помогает мне и моим ученикам лучше понимать другого человека – ненадолго, всего на несколько секунд нам необходимо принять позу нашего собеседника, а также представить, что мы одеты в его одежду, говорим его голосом и с его интонацией. После этого даже к самому изначально

неприятному нам клиенту у нас возникает небольшая симпатия. Выльется ли она во что-то более продуктивное – это уже зависит от нас!