



УСПЕХ В ПРОДАЖАХ

МОДУЛЬ 12

Построение успешных взаимоотношений
с клиентом

ВВЕДЕНИЕ

МОДУЛЬ 12

Построение успешных взаимоотношений с клиентом

Успешные люди гораздо лучше строят и поддерживают высококачественные отношения с будущими и нынешними покупателями, чем средние продавцы. Люди эмоциональны на 100%. Они принимают решения на основе своих эмоций, а затем обосновывают такие решения логически. Наибольшее влияние на решение покупателя оказывает его отношение к вам.

Самое важное в построении отношений для успешной карьеры - находить и удерживать покупателей в течение долгого времени. Чем лучше вы научитесь строить высококачественные отношения с покупателями, тем больше вы будете продавать, тем проще вам будет это делать, тем больше денег вы заработаете и тем ценнее вы будете для своей компании.

Развитие в себе позитивных черт дарит долговременный успех в работе и это похоже на улучшение физической формы. Оно требует непрерывной тренировки ваших "личностных" мышц. Это позволит вам стать приятнее, позитивнее и привлекательнее во всем, чем вы занимаетесь. Ничто не поможет вам больше, чем создание положительной репутации среди клиентов.

"Человеческие знания

- главный секрет

успеха в бизнесе" -

Дариус Огден Миллс.

ПОСТРОЕНИЕ УСПЕШНЫХ ВЗАИМОТНОШЕНИЙ С КЛИЕНТОМ

1. Причина номер один успеха или неудачи в любой деятельности такова:
 - а. Ваши социальные навыки измеряются вашей способностью позволять людям чувствовать себя _____;
 - б. Ваша способность _____ с разными людьми - это мера здоровья вашей личности;
 - в. " _____ " — это уровень, на котором люди считают вас милым.

2. Из-за сложности современных товаров и услуг зачастую отношения важнее, чем сами товары и услуги:
 - а. Чем больше покупатель симпатизирует и верит вам, тем меньше его _____ покупке и страх ошибки;
 - б. Ваша цель? Построить мост между вами и покупателем!

3. «Ключи» к построению долговременных отношений с покупателями:
 - 1) Положительное ментальное отношение - определяется уровнем, на котором вы считаетесь " _____ " человеком:
 - а. Всегда находите _____ в каждом человеке и каждой ситуации;
 - б. Всегда интерпретируйте для себя вещи _____;
 - в. Улыбайтесь, будьте расслаблены и _____ со всеми.

- 2) _____ — уровень, на котором вы уважительны и учтивы во взаимоотношении с другими людьми:
- а. Будьте вежливы со всеми.
 - б. Относитесь ко всем так, будто они - очень важные _____ покупатели.
- 3) Принятие - удовлетворяет глубокую подсознательную потребность каждого человека:
- а. На каждой встрече вы в первую очередь должны _____ человека;
 - б. Вы выражаете принятие безусловным положительным _____, а не оценкой!
 - в. Улыбайтесь; покажите, что вы _____ видеть клиента.
- 4) _____ в обхождении — одно из наиболее желательных качеств в человеческих отношениях:
- а. Никогда не _____ с потенциальным покупателем, если только он не ставит под сомнение вашу честность;
 - б. Никогда не говорите ему, что он _____ в своих основных посылах;
 - в. Если вопрос неважен, просто _____ его;
 - г. Если вопрос важен, используйте вопросы третьего лица для _____ открытого спора.
- 5) _____ - поднимает самооценку людей и строит лучшие отношения:

а. Делайте людям _____ об их внешнем виде, характере или качествах;

б. Делайте людям комплименты об их имуществе дома и на работе;

в. Делайте людям комплименты об их свершениях, их квалификации, наградах или иных формах признания.

6) _____ — это мощный способ построить высококачественные отношения:

а. Выработайте “отношение _____” во всем, что вы делаете;

б. _____ всех, кого встречаете, за все, что они для вас делают;

в. Всегда говорите клиентам “Спасибо за _____”;

д. Регулярно отправляйте gjplhfdntkmyst записки, открытки и подарки.

7) _____ — удовлетворяет глубокую подсознательную потребность людей в самоуважении:

а. Хвалите людей за их достижения, большие и маленькие;

б. Хвалите людей за их личные качества и способности:

в. Хвалите немедленно, конкретно и четко;

г. Хвалите постоянно для выработки новых привычек.

- 8) _____ - позволяет людям чувствовать себя оцененными и значимыми:
- а. Внимательно слушайте и не _____. Улыбайтесь, кивайте и соглашайтесь;
 - б. Слушайте активно, _____ и смотрите на лицо клиента;
 - в. Постоянно говорите: “ _____”, “Да”, “ _____”, “Это имеет смысл”, и т.д.
 - г. Если вы работаете с жалобой или проблемой клиента, говорите: “Я точно понимаю, как вы себя _____. Если бы я был на вашем месте, то _____ бы то же”.
4. Для построения высококачественных отношений с клиентами также используйте закон непрямого усилия :
- а. Если хотите впечатлить других, _____ от них!
 - б. Если хотите иметь друга, будьте _____!
 - в. Если хотите, чтобы другие желали вам помогать, будьте готовы _____ им;
 - г. Если хотите быть счастливым, ищите способы делать _____ других;
 - д. Если хотите быть довольным собой, ищите способы дать людям _____ себя хорошо;
 - е. Ключ к великолепным отношениям с клиентами - практика «Золотого Правила» на всех, с кем вы общаетесь!

5. Людям не важно, сколько вы знаете, до тех пор, пока они не узнают, насколько вам важно:
- а. Научитесь быть _____ личностью, постоянно практикуя эти модели поведения до тех пор, пока они не проникнут в ваши мысли и поведение;
 - б. По мере того, как вы будете становиться все убедительнее, ваша личность и отношения будут улучшаться во всех областях жизни.
- Нет ничего более важного для вас, чем способность строить и поддерживать высококачественные отношения с клиентами. Это оказывает на объем продаж и на легкость их совершения больше влияния, чем что-либо иное.

Задайте себе следующие вопросы:

1. Опишите три способа развития позитивной ментальной установки, запишите их.
-
-
-
2. Какие три слова используются наиболее часто в качестве характеристики наиболее успешных менеджеров по продажам.
-
-
-

3. Приведите три причины, почему отношения часто более важны, чем сам продукт или услуга, которые Вы предлагаете.

4. Перечислите три причины, почему помогая людям повышать свою самооценку, Вы повышаете и собственную самооценку.

5. Покажите три способа, с помощью которых Вы можете не согласиться с клиентом без конфронтации, используя ссылки на третьих лиц.

6. Назовите три способа выражения безусловного принятия Ваших клиентов в процессе построения отношений в продажах.

7. Найдите три действия или черты характера, по поводу которых Вы можете высказать восхищение, общаясь с человеком.

- Какое одно действие я сделаю прямо сейчас по результатам данной сессии?

ДЛЯ ЗАМЕТОК
