

«С какими покупателями мы работаем»

- Существует разные типы покупателей.
- Покупатели не бывают **хорошими** или **плохими**. Они разные. С каждым видом покупателей можно работать.
- Анализирую имидж и характер покупателей, мы можем **адаптировать** наш стиль общения.

Целеустремленный покупатель (точно уверен и знает, что ему нужно)



Характеризуется тем, что:

точно знает, что ему нужно; действенный; соревнуется с продавцом и другими покупателями; упрям; знает себе цену; недоверчив.

В поведении отличается тем, что:

разговор о деле ведет жестко; пытается произвести на вас впечатление собственной важностью; ссылается на конкуренцию и знание ситуации на рынке (например: а в других магазинах такое платье стоит,... а у вас...)

Ваши действия:

убедитесь, что вы хорошо подготовлены; оставайтесь спокойными и принимайте во внимание только факты; внимательно слушайте; взывайте к его знаниям, полюбите ему; будьте тверды и уверены.

Дружелюбный покупатель (никогда не перестает болтать)



Характеризуется тем, что: радушен и добросердечен; доверчив; болтлив; недисциплинирован; твердо стоит на ногах; с чувством юмора.

В поведении отличается тем, что: много говорит; приветлив и отзывчив; поощряет дружескую манеру разговора; плохо, если с ним нужно сэкономить время – его не заботит время и планирование.

Ваши действия: задавайте вопросы, которые побуждали бы его ответить «да» или «нет»; возвратите его к предмету разговора, к делу; не давайте увести себя в сторону; будьте деловиты и дисциплинированы.

«Противный спорщик» (всегда не согласен с вами и на каждое ваше предложение готов привести десять причин, почему этого нельзя сделать)



Характеризуется тем, что: агрессивен; его легко обидеть; ему недостает доверия; не любит риск; любую перемену рассматривает как угрозу; считается только с собственным мнением; для него важен не предмет, а факт спора (сам процесс).

В поведении отличается тем, что: новые идеи не вдохновят его; озабочен мелкими деталями (излишне мелочен); приводит множество несущественных возражений; делает личные выпады; постоянно ссылается на прошлое; ему трудно увидеть новые возможности; с трудом покупает.

Ваши действия: выслушайте его и терпеливо обсудите все разногласия; сконцентрируйте внимание на тех областях, в которых можно достичь согласия; не принимайте все на свой счет; сохраняйте спокойствие; улыбайтесь и ведите себя приветливо; будьте настойчивы.

«Я все знаю» (думает, что лучше вас знает о вашем товаре)



Характеризуется тем, что: подавляет, саркастичен, снисходителен, упрям, зазнается.

В поведении отличается тем, что: старается переспорить продавцов; демонстрирует свои исключительные познания; старается научить вас вашей же работе; хвастается и задается; выдвигает неуместные возражения; часто скептичен.

Ваши действия: взывайте к его знаниям; принимайте его замечания, но настаивайте на своей версии представления товара; не давайте себя рассердить, оставайтесь спокойным; говорите только о фактах; не вставляйте на его уровень, не отвечайте тем же.

Нерешительный покупатель (никак не может определиться)

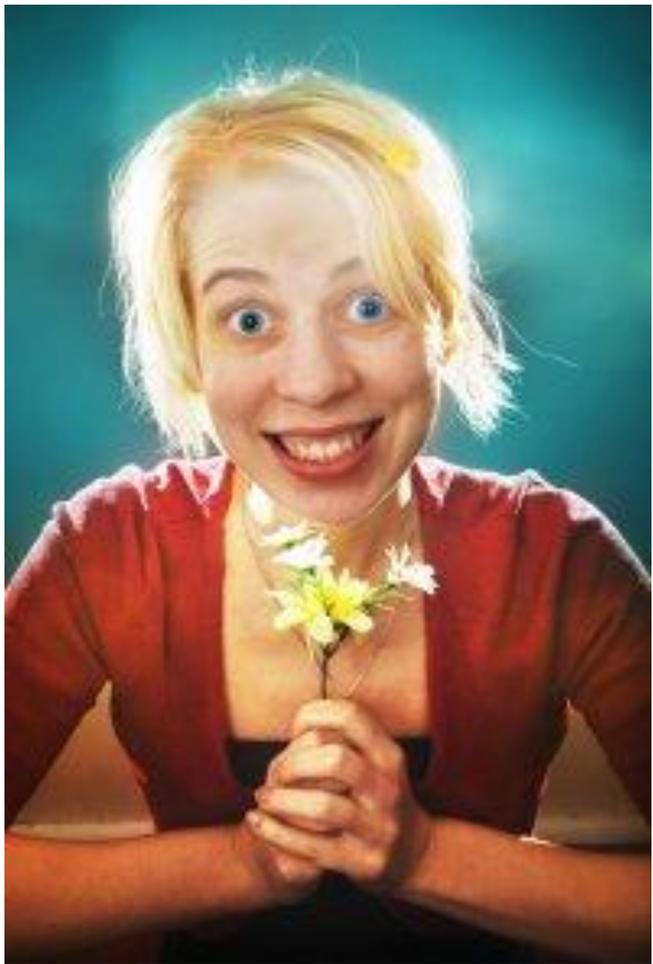


Характеризуется тем, что: застенчив; сомневается; беспокоен; подозрителен; все ему кажется «не тем» и «не совсем»; его легко напугать и отпугнуть.

В поведении отличается тем, что: ему трудно принять решение; колеблется, часть не имеет собственной позиции или она размыта; делает обещания на будущее («зайду позже»); ищет недостатки; спрашивает много информации; ждет, чтоб его убедили.

Ваши действия: покажите преимущества, которые он получит, если примет решение сейчас; укажите, какие неудобства он будет испытывать, если отложит решение; будьте терпеливы; будьте тверды; обсудите его возражения; используйте эмоциональные аргументы.

«Позитивно мыслящий» (настроен позитивно, видит в вас человека, который может принести ему пользу)



Характеризуется тем, что: конструктивен; заинтересован; разумен; решителен; уверен в себе; нацелен на конечный результат.

В поведении отличается тем, что: задает вопросы; приводит разумные возражения; слушает; энергично принимает решения; реалистичен, с ним можно прекрасно договориться; думает вперед.

Ваши действия: будьте честны; проходите все стадии презентации товара; говорите увлеченно; грамотно проконсультируйте и конструктивно ответьте на все возражения; принимайте его предложения и отвечайте на них.