

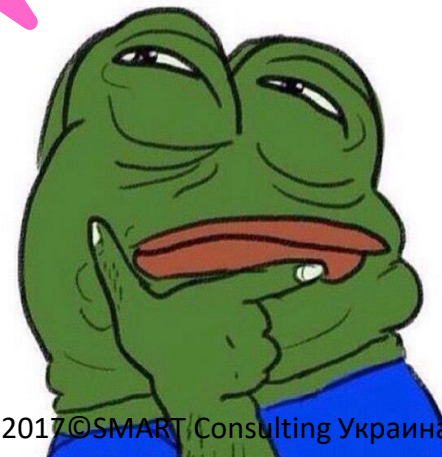
КЛИЕНТО-ОРИЕНТИРОВАННОСТЬ



SMART
consulting

В ПРОДАЖАХ

ЧТО ЭТО?



Идеология?

Методология?

Инструмент?

**это
способность извлекать
прибыль за счет
глубокого понимания
и эффективного
удовлетворения
потребностей клиентов**

В чем разница?

Хороший продавец



Плохой продавец



счастье

желание

вдохновение

благодарность

интерес

предвкушение

Доверие

ценность

действие

радость

внимание

Гарвардская формула*

4 компонента

1. Достоверность

2. Надежность

3. Близость

4. Личная заинтересованность

Достоверность → Слова



Я могу доверять ему, когда
он говорит о...

Область	Рациональное	Эмоциональное
Характеристики	Точность	Цельность
Ответ	Правдоподобие: не лгать	Честность: говорить правду полностью
Канал	Рекомендации; прямой опыт	Прямой опыт

Как увеличить Достоверность

- **Никогда не лгите и даже не преувеличивайте**
- **Если вы чего-то не знаете, признайтесь в этом прямо и сразу же**
- **Используйте не только опосредованные, но и прямые рекомендации**
- **Используйте визуальный контакт, язык жестов, варьируйте темп и тембр голоса**
- **Расслабьтесь. Вы знаете гораздо больше, чем думаете**
- **Готовьтесь к переговорам**
- **Любите ваш продукт и показывайте это**
- **Покажите клиенту, что у вас достаточно энергии для решения его вопроса**

Надежность → Действия

Я могу доверять ему в...



Основной параметр: «вовремя и в соответствии с требованиями»

Как увеличить Надежность

- Четко определяйте ожидаемый результат
- Строго придерживайтесь договоренностей
- Держите обратную связь
- Берите на себя обязательства перед клиентом в мелочах
- Делайте это спокойно и вовремя
- Убедитесь, что у вашей встречи есть ясные цели, а не только повестка, и добивайтесь их достижения.
- Сделайте так, чтобы клиенту было удобно
- Если в ваших договоренностях что-то меняется, сразу же предупреждайте об этом клиента

Близость → Эмоции



Я чувствую себя комфортно, обсуждая это...

- Не бойтесь!
- Включайте эмпатию – ориентируйтесь на эмоциональное состояние собеседника
- Общайтесь с человеком, а не его функцией и ролью
- Чувствуйте «запретную линию» и отличайте ее от формальной границы
- Не форсируйте, но и не тормозите сближение

Уровень личной заинтересованности → Мотивы

Я верю, что он действительно заботится обо мне (о моем деле)...



Озабоченность собой и собственной деятельностью смещает фокус с задач клиента на свои собственные

Как проявляется

- Преследование собственных целей
- Игнорирование ценностей клиента
- Предвзятое, отвлеченное или выборочное слушание
- Желание казаться умным
- Желание победить а не помочь
- Навязчивость
- И пр.

Что делать

- Стимулировать к разговору о нем, а не о вас
- Слушать с намерением понять его «боль»
- Интересоваться что для него важно
- Убрать предвзятость своих оценок
- Искать наилучшее для него решение

Гарвардская формула

Коэффициент доверия

$$\text{КД} = \frac{\text{Д} + \text{Н} + \text{Б}}{\text{ЛЗ}}$$