

Психология продаж

Уметь продавать нужно каждому

- ▶ Себя как эксперта
- ▶ Идею
- ▶ Продукт
- ▶ Товар
- ▶ Услугу

Что мешает продажам?

▶ Эмоции и чувства.

1. Стыд
2. Страх
3. Стеснение
4. Впаривание

Синдром «Самозванца»

Сначала эмоции, а уже затем : трудно, не умею и тд.

Стыдно продавать

- ▶ Откуда берется стыд
- ▶ Что с этим делать

Типы продаж

Эксперт ниже:

- ▶ Сомневается в себе, продукте, товаре, услуге
- ▶ Клиент «великий», возможно последний
- ▶ Результат - стыд за продажу

Эксперт выше:

- ▶ Чувствует себя королем
- ▶ Считает, что его «товар» супер/лучший/чудо
- ▶ Клиент «нищеврод». Я для него, а он еще и не доволен...
- ▶ Результат- конфликты, взаимное недовольство.

Эксперт=клиент

- ▶ Товар обменивается на деньги
- ▶ Позиция «выиграл-выиграл»
- ▶ Довольны друг другом
- ▶ Результат - нет стыда

Важно как вы воспринимаете продажу

- ▶ Вы даете пользу?
- ▶ Уговариваете, выпрашиваете?
- ▶ Вы снисходите до клиента?

Если вы с клиентом на равных, то стыда за продажу не возникает

От вашего отношения к продаже
зависит ваша профессиональная
самооценка

Страх продаж

- ▶ Страх быть отвергнутым
 - ▶ Страх разоблачения
 - ▶ Страх получить отказ
-
- ▶ Учимся быть взрослым, выстраивать свои границы, говорить «нет», думать о собственной выгоде, выбираем с кем хотим работать

Когда клиент говорит «НЕТ»

- ▶ Четко понимаем, что «НЕТ» клиент сказал не вам, а себе!
- ▶ Не воспринимаем это лично!

Стеснение

- ▶ Страх быть заметным
- ▶ Думаем, что нужно быть каким-то особенным. Нужно быть СОБОЙ!
- ▶ Эмоция стеснения сводится к страху и стыду

- ▶ *Если боимся быть заметным - не сможем работать с высоким чеком*

Социальные сети это про предъявить себя миру!

- ▶ Тот кто любит свое дело, кому интересен свой продукт - такой человек интересен и другим.
- ▶ Разрешите себе быть заметным!

Впаривание

- ▶ Нет культуры продаж
- ▶ Впаривание это навязывание. У клиента нет потребности, а его прожимают / дожимают
- ▶ Продажа это когда вы закрываете «БОЛЬ» клиента с учетом его желания, воли.

Между впариванием и продажей всегда стоит воля клиента.

Синдром «Самозванца»

- ▶ Я еще не достаточно знаю
- ▶ Еще пойду поучусь
- ▶ Еще чуть-чуть....

- ▶ Нет кейсов
- ▶ Мало опыта и тд.

Техники по работе с Самозванцем

- ▶ Образование, опыт, компетенции, сложность решенных задач, награды, статус в профессиональном сообществе, отзывы, клиенты, харизма, человеческие качества и тд.
- ▶ Какой полезный эффект получит клиент о работы с вами
- ▶ Пример

Часть 2



Как знание психологии
помогает продавать?

Типы клиентов

1. Звезда
2. Гармоничный человек
3. Воин
4. Человек-система
5. Осторожный человек
6. Руководитель
7. Живчик/Шустрый

Звезда

- ▶ Активный, позитивный, заряжает радостью, «Солнышко»
- ▶ Любит роскошь, удовольствия развлечения
- ▶ Задает вопросы, говорит громко

Важно для продажи:

- ▶ *ВИП- тариф, статус, не для всех, лучше всех.*
- ▶ *Независимость, самостоятельность*

Гармоничный человек

- ▶ Позитивный, добрый, неторопливый, делится теплом.
- ▶ Эстет, сам скажет- не волнуйтесь, ценит комфорт, не очень любит напрягаться

Важно для продажи:

- ▶ *Используем слова - приятно, удобно, по-доброму и тд.*
- ▶ *Важен коллектив(как фактор стабильности), любит помогать, все красиво и все хорошо*
- ▶ *Не давите - тонко чувствует давление*

Воин

- ▶ Энергичный, категоричный, готов к борьбе, достигатор
- ▶ Говорит, что думает, прямолинейен
- ▶ Короче, что делать?

Важно для продажи:

- ▶ *Говорить прямо, открыто, четко, конкретно*
- ▶ *Не спорить, дать четкое руководство к действию*
- ▶ *Доказать, стать лучшим, достичь*

Можно взять на слабо)

Человек-система

- ▶ Молчалив, мрачноват, скуп в движениях, скептик, расчетлив
- ▶ Умерен во всем

Важно для продажи:

- ▶ *План, система, логика, интеллект, результат*
- ▶ *Социальные доказательства, компетентность, аргументы*
- ▶ *Награды, дипломы, скидки(за что-то)*

Осторожный

- ▶ Скромный, милый, задумчивый, боязливый
- ▶ Как бы защищается, не подпускает близко, может сам считать себя неудачником. «Не получается»

Важно для продажи:

- ▶ *Общаемся спокойно, не быстро-темп, успокаивающий тон*
- ▶ *Безопасность, гарантии, опыт похожих людей, защита, забота*

Если поставил цель - дойдет. Может сильно удивить результатом

Руководитель

- ▶ Заметен, привлекает внимание, настоящий руководитель, уверен, спокоен
- ▶ Голос зычный, действует не сразу, нужно время на подумать.

Важно для продажи:

- ▶ *Говорит фразы - Надо сейчас, уже хочу, послушай меня.*
- ▶ *Хвалить, признание, доброжелательность. Показать, что верите в него*
- ▶ *Сможет проявить себя. Стать главным. Помощь в развитии и росте других людей*

Будет действительно помогать другим

Живчик / Шустрый

- ▶ Быстрый, подвижный, любопытный, умный
- ▶ Зорко поглядывает по сторонам, быстро говорит, производит приятное впечатление

Важно для продажи:

- ▶ *Движ, все новое, поддержка, смена обстановки.*
- ▶ *Хочет узнать секрет, фишки, тонкости*

Важно говорить - у тебя точно получится. У тебя хороший потенциал.

Поспорит, но будет благодарен.

Ценности особенности типов клиентов дают нам подсказки:

- ▶ Как оформлять социальные сети
- ▶ Какие ценности подсвечивать в описании продукта
- ▶ Как выстраивать стратегию продаж