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 «нищеброд». Я для него, а он еще и не доволен…
- Результат- конфликты, взаимное недовольство.

Эксперт=клиент

- Товар обменивается на деньги
- Позиция «выйграл-выйграл»
- 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.
- Разреши 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, прямолинеен
- 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