

ПРОФАЙЛИНГ В ПРОДАЖАХ

ЭЛЬВИРА ОРЛОВА



Психологический портрет клиента



Профайлинг. Узнать о клиенте все

ТИПИЧНЫЕ КЛИЕНТЫ

Вам приходилось общаться с очень сложным клиентом? Такие ситуации обычно отнимают много сил. Поэтому мы создали эту инфографику: чтобы вы могли легко общаться с капризными клиентами, не переделывать свою работу несколько раз и просто не тратить нервы.

ПОТЕНЦИАЛЬНЫЕ КЛИЕНТЫ

Важно знать особенности каждого посетителя сайта.



Я ПРОСТО ПОСМОТРЕТЬ

Клиенту обычно ничего не нужно, он просто просматривается. Но если он выбирает, значит потребность уже есть. Начните с ним диалог.

ЧТО ДЕЛАТЬ:

- Используйте вопросы и диалог;
- Максимально выявите его потребность. Вы сможете сделать персональное предложение;
- Предложите интересные условия покупки (рассрочка, кредит или скидка при покупке товара сегодня);
- Получите его контакты. Даже если клиент не жрит сегодня, то сделайте ему предложение позже.



НЕ МОГУ ОПРЕДЕЛИТЬСЯ

Клиент знает, что хочет. Он сравнивает цены и ассортимент вашего магазина с другими. В этот момент очень важно предложить человеку помощь.

ЧТО ДЕЛАТЬ:

- Узнайте на какое предложение он ориентируется;
- Объясните из чего формируется ваша цена и почему покупать нужно у вас;
- Сделайте выгодное предложение с ограниченными сроками действия;
- Дайте клиенту четкий порядок действий, который нужно выполнить, чтобы получить ваше лучшее предложение.

ТИПЫ КЛИЕНТОВ



Я НЕ ЗНАЮ, ЧТО МНЕ НУЖНО

Беспокойный и мнительный. Ему трудно принять решение.

ЧТО ДЕЛАТЬ:

- Сохраняйте терпение и твердость своей позиции;
- Конструктивно работайте со всеми выражениями клиента;
- Расскажите ему о всех преимуществах, которые он получит, приняв решение сейчас;
- Договаривайтесь обо всем в письменном виде.

А СКИДКУ ДАДИТЕ?

Тот самый клиент, который пытается получить от вас скидку или бонус.

ЧТО ДЕЛАТЬ:

- Всегда знайте цены конкурентов;
- На вопрос «А у вас дороже?» отвечайте «А с чем вы сравниваете?». Далее правильно подайте клиенту свои преимущества;
- Просите что-то взамен. Например, привлеките новых клиентов;
- Расскажите ему из чего формируется цена и объясните, что он переплатит, если вы снизите цену.

МНЕ НУЖНО ЭТО СОГЛАСОВАТЬ

Это обычная проблема крупных компаний и корпораций, где порой даже слово необходимо согласовать с 10 начальниками.

ЧТО ДЕЛАТЬ:

- Добейтесь того, чтобы с вами общался один ответственный человек;
- Постарайтесь понять картину происходящего глазами хотя бы одного из заказчиков;
- Покажите, что вы готовы преодолевать трудности вместе с заказчиком;
- Чем больше сотрудников будет заинтересованы в вашей услуге, тем легче все согласовать с начальством.

НА СВОЕЙ ВОЛНЕ

Необщительный, критичный и отвечает вопросом на вопрос. Странный в общении.

ЧТО ДЕЛАТЬ:

- Задавайте вопросы разного вида (открытые и закрытые);
- Используйте паузу, чтобы побудить клиента к ответу;
- Проведите подробную презентацию, перечислив выгоды и преимущества вашего товара или услуги;
- Учитывайте темп мышления клиента (дайте возможность подумать над предложением).

Я ВСЕ ЗНАЮ

Уверен в том, что говорит, иногда вступает в спор и аргументирует свою позицию. Упрямый, нетерпеливый.

ЧТО ДЕЛАТЬ:

- Внимательно слушайте клиента;
- Аргументируйте свою позицию, приводя факты;
- Не бойтесь брать время (если переговоры по телефону) и собирать необходимую информацию для продолжения диалога;
- Переведите диалог на почтовую переписку, чтобы избежать ситуаций, когда вы не можете быстро ответить.

ОЙ, А КАК У ВАС ДЕЛА?

Разговорчив и доброжелателен. Его легко убедить с помощью веских аргументов.

ЧТО ДЕЛАТЬ:

- Если клиент охватывается на посторонние темы, возвращайте его к делу;
- Чтобы прервать словесный поток, задавайте вопросы закрытого вида;
- Четко приоритезируйте темы разговора;
- Не бойтесь перебивать его, но делайте это с позитивной интонацией.

Я С ВАМИ НЕ СОГЛАСЕН

Недовольна, подозрителен, считает, что его хотят обмануть. Не любит риск, чаще всего настроен негативно.

ЧТО ДЕЛАТЬ:

- Терпеливо обсуждайте возникающие разногласия и возражения;
- Сохраняйте позитивный настрой и доброжелательность;
- Подготовьте веские аргументы для обоснования своей позиции;
- В аргументации используйте ссылки на экспертное мнение, цифры, данные статистики.

Я — САМА ДЕРЗКОСТЬ

Вступает в споры, быстро раздражается и проявляет агрессивность. Считается только со своим мнением.

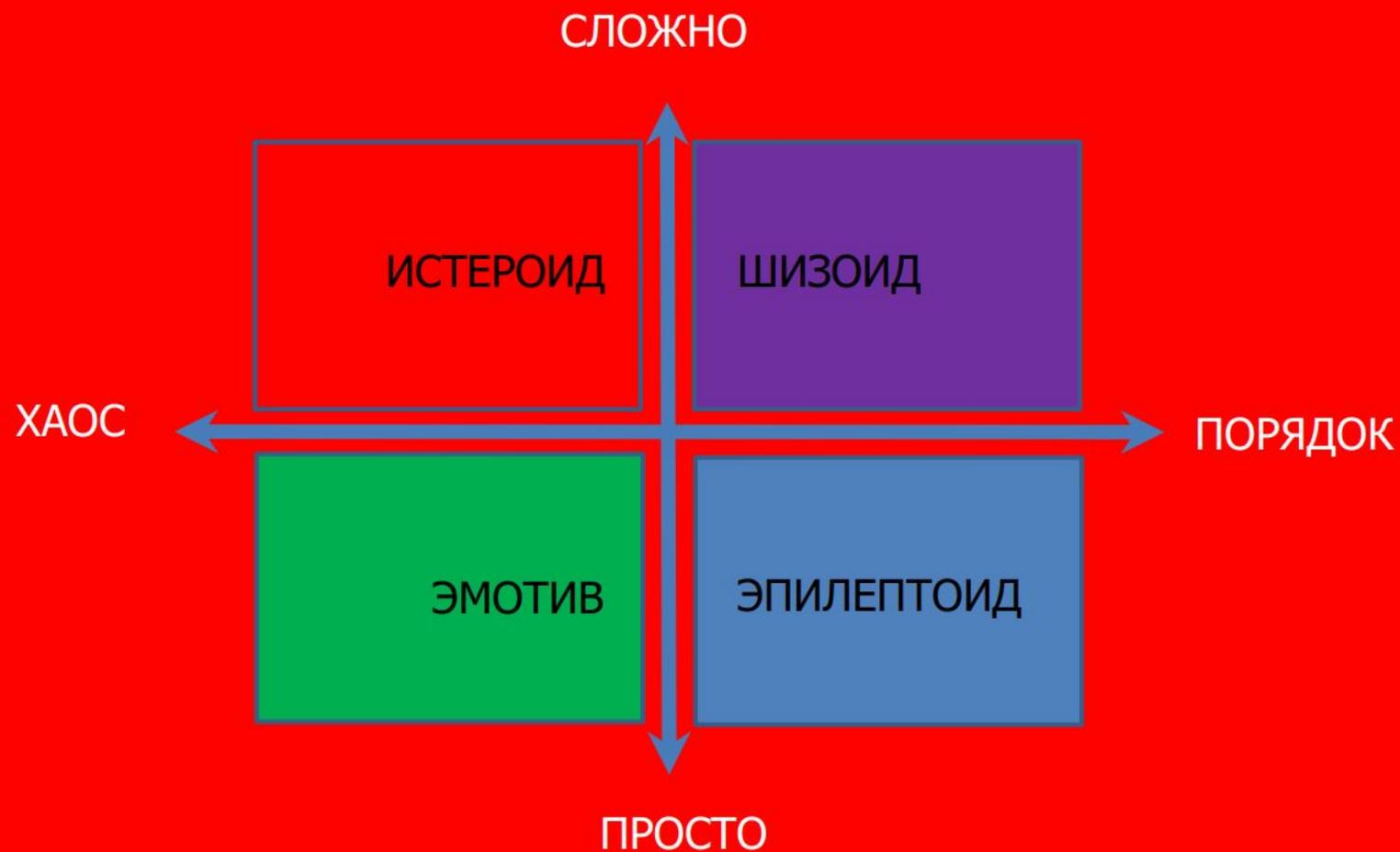
ЧТО ДЕЛАТЬ:

- Выслушайте клиента;
- Концентрируйте внимание на общих интересах, где можно достичь согласия;
- Приводите веские аргументы — факты;
- Не принимайте высказывания клиента на свой счет.

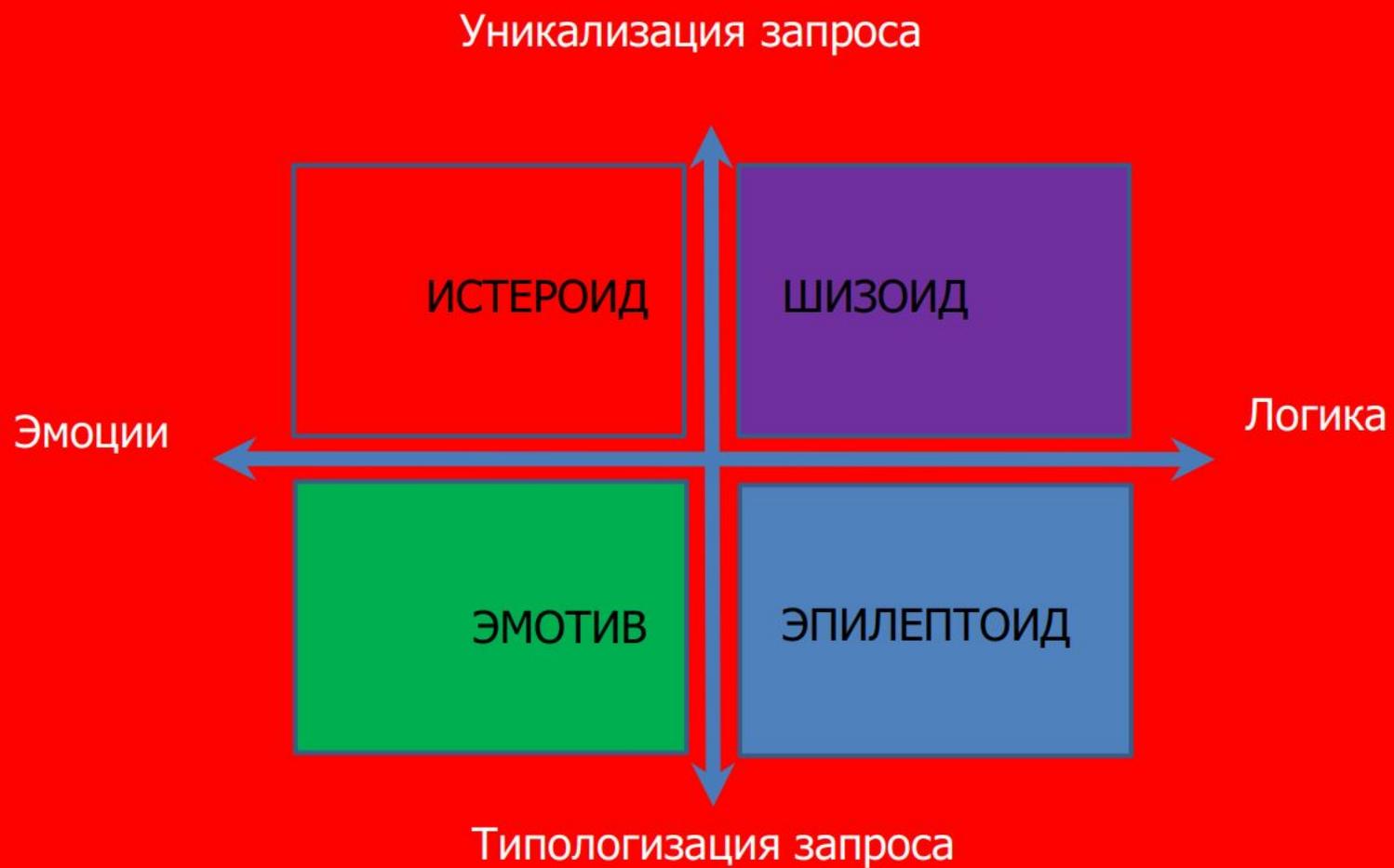
А.Филатов.

Профайлинг, нейротехнологии, верификация лжи.

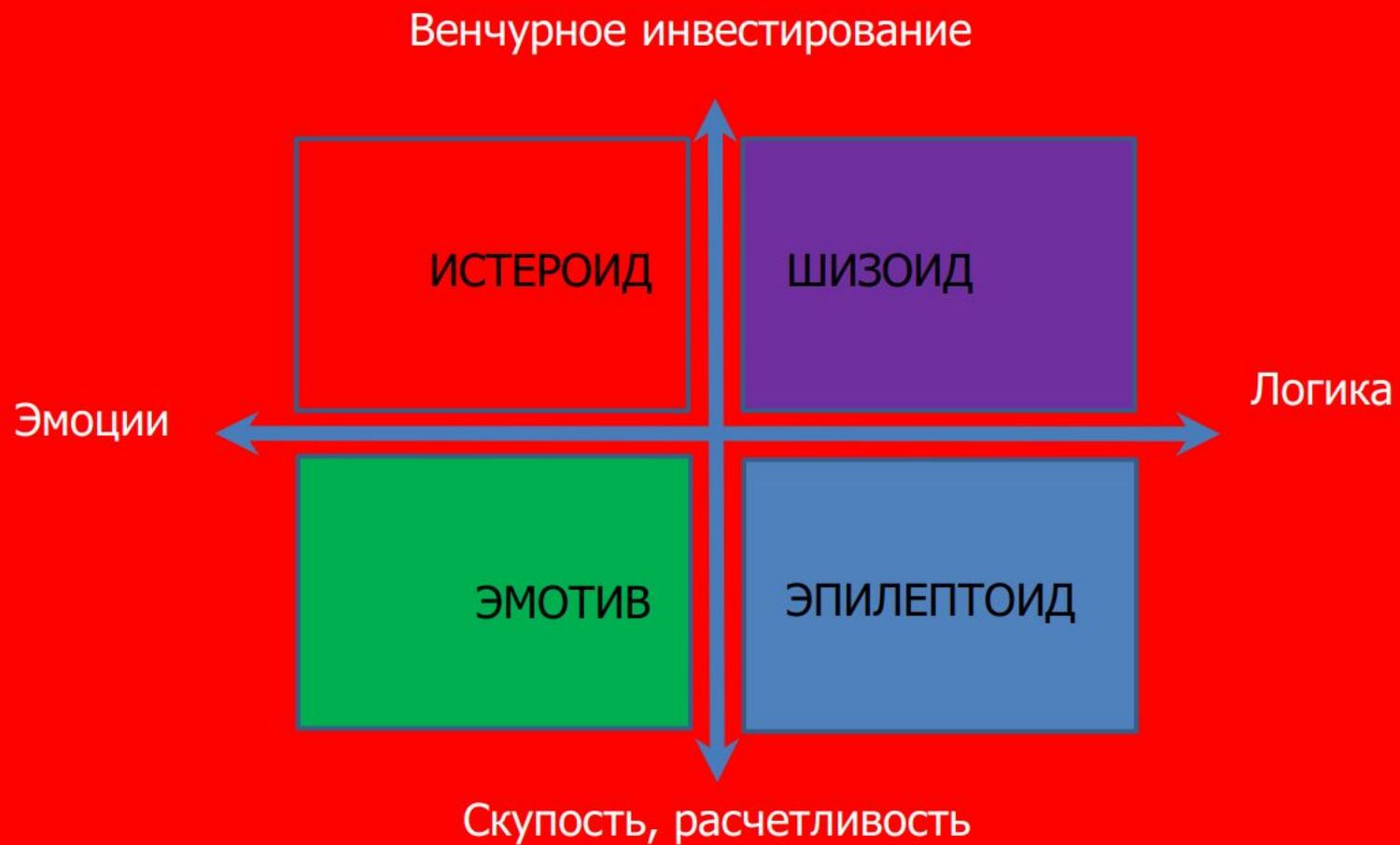
Психографика рекламной коммуникации



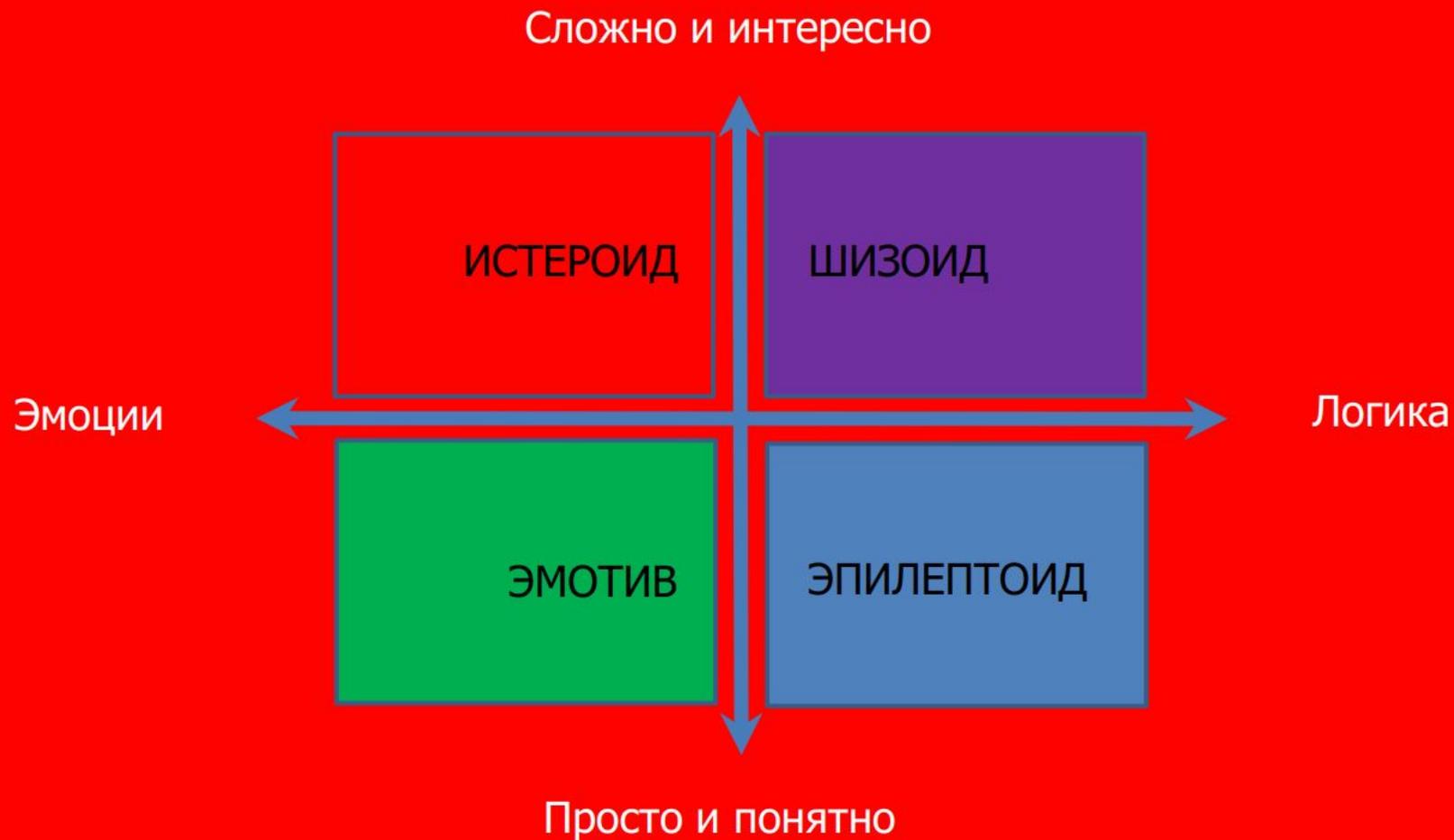
Психографика

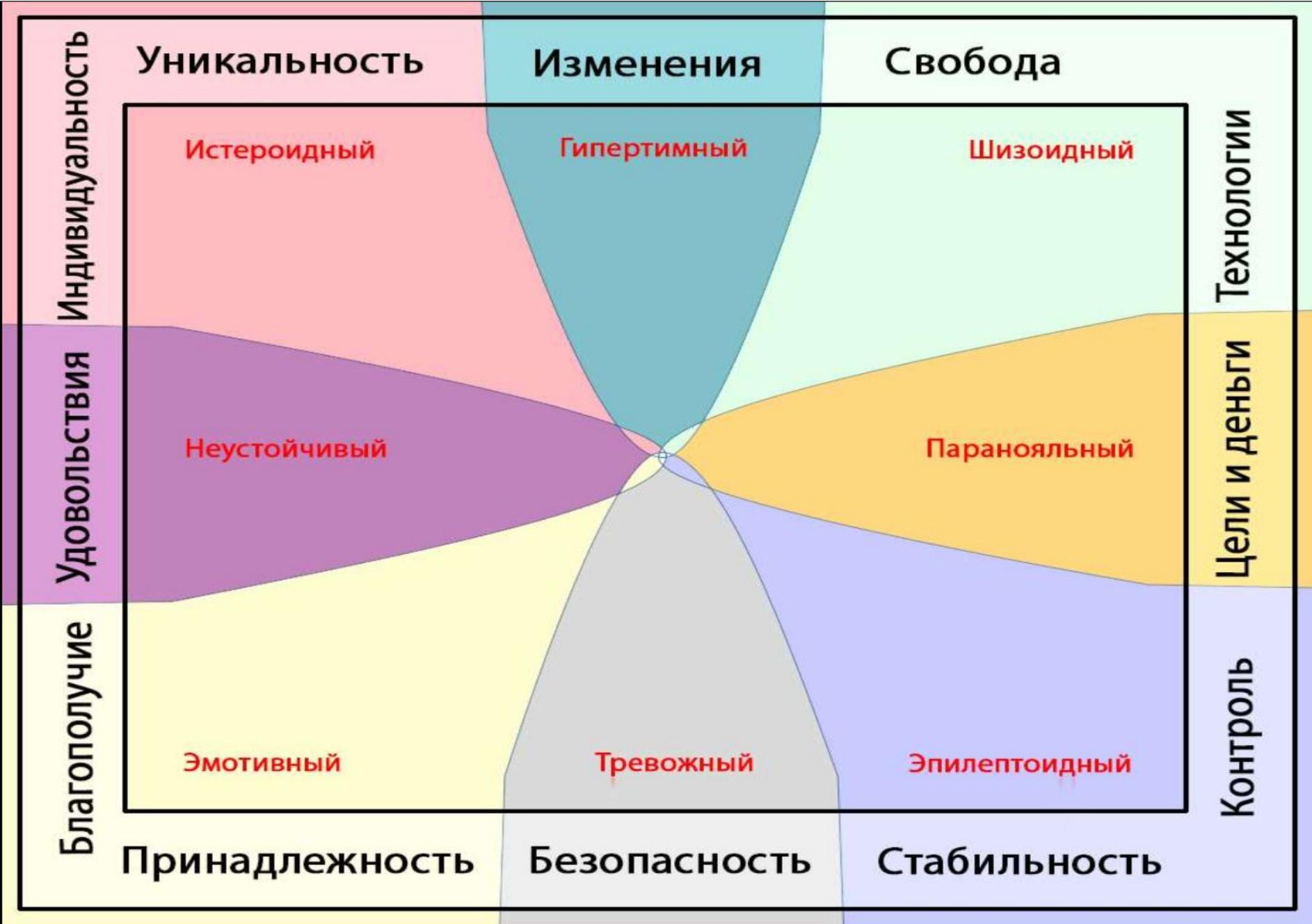


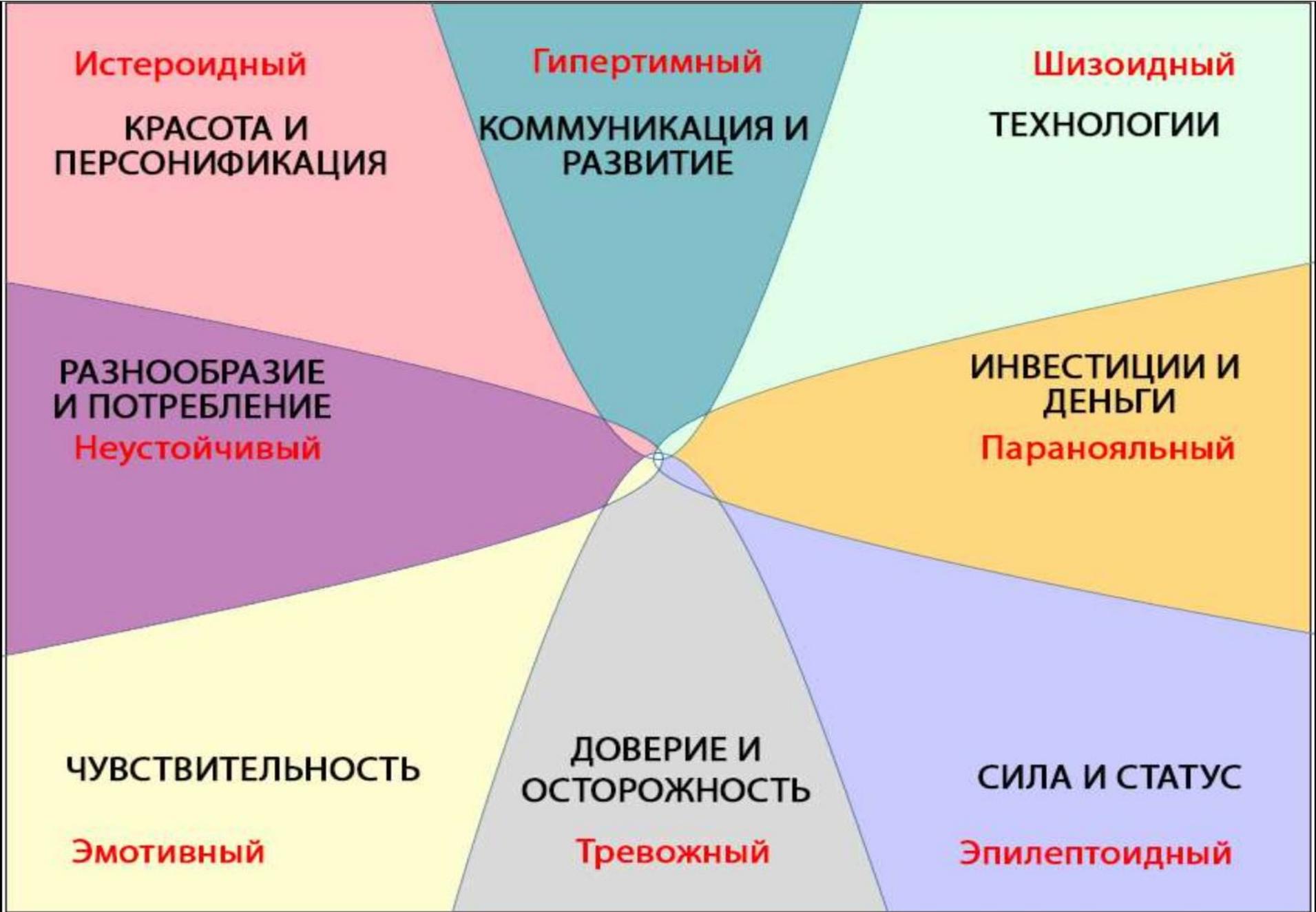
Психографика

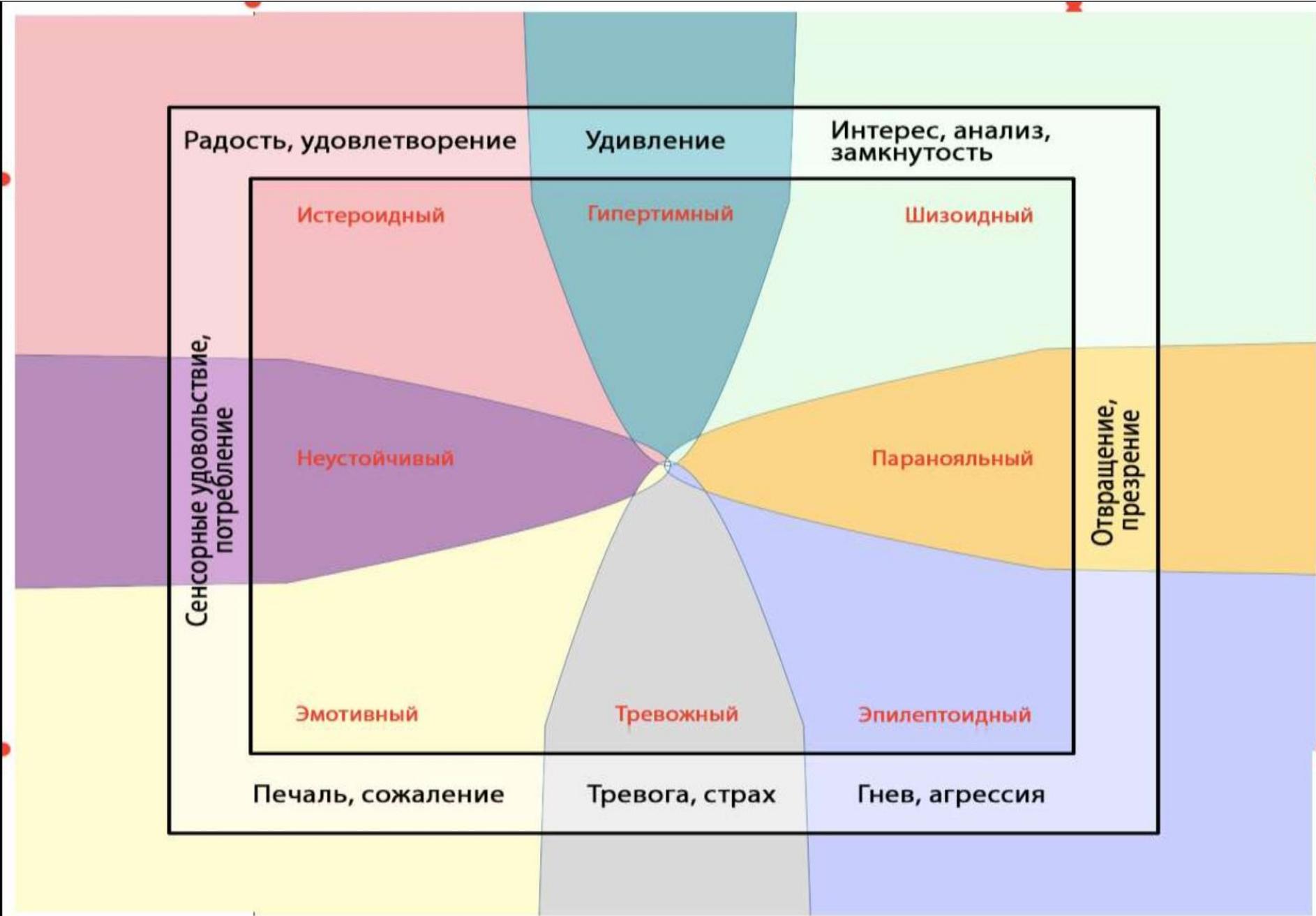


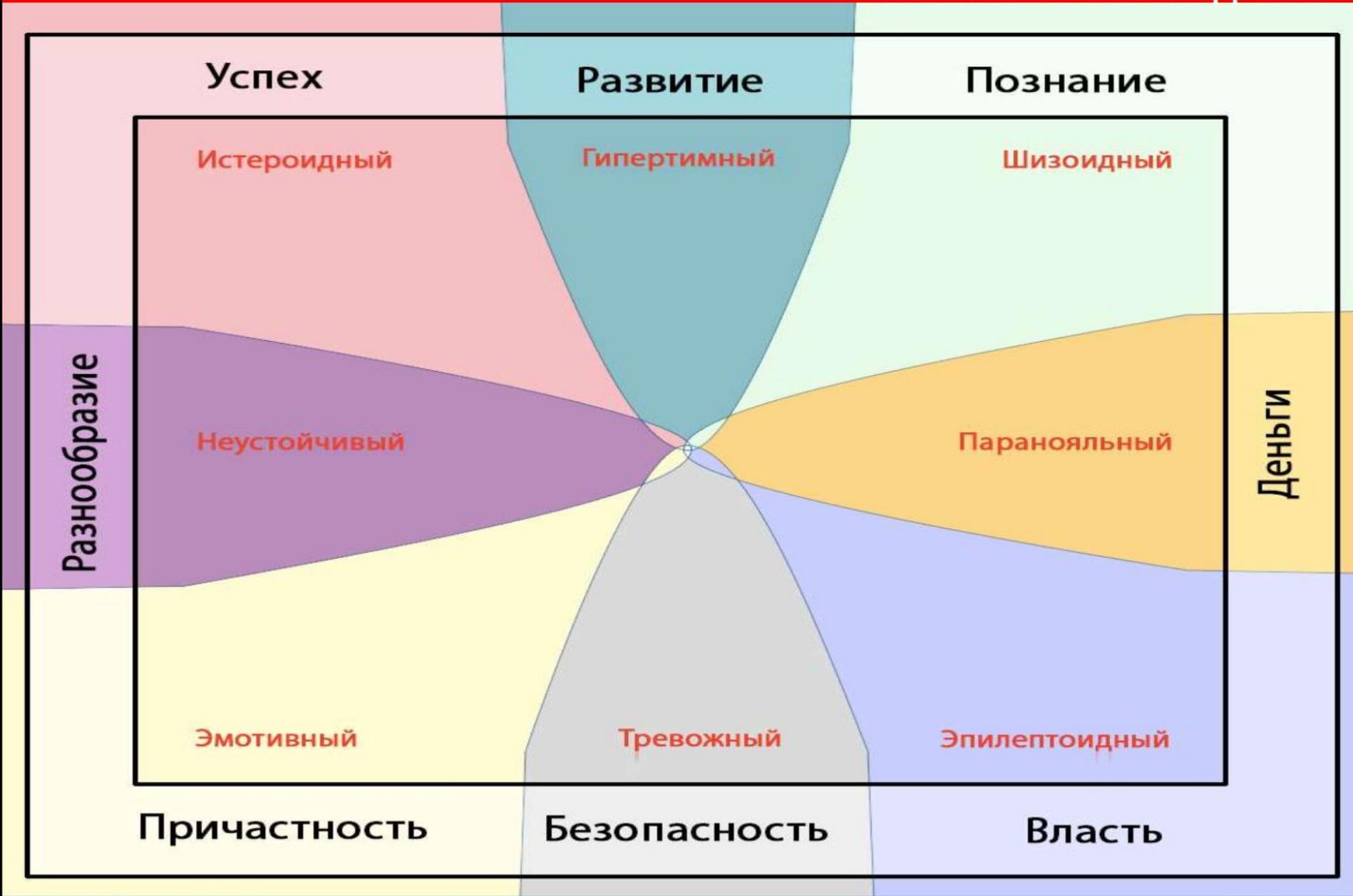
Психографика







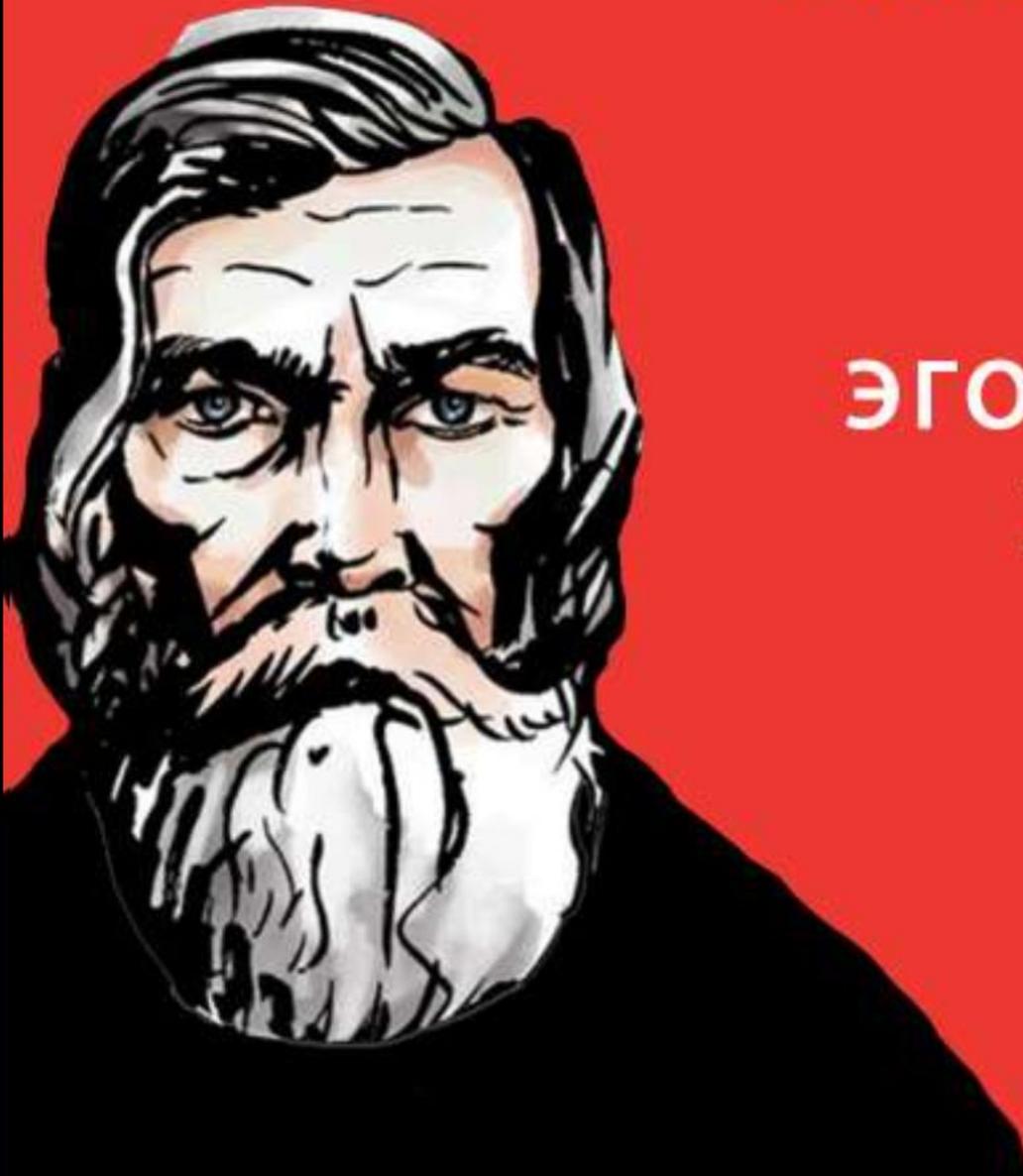






СТИЛЬ ПРИНЯТИЕ РЕШЕНИЙ





ЭПИЛЕПТОИДНОСТЬ

ЭТО

ЭГОЦЕНТРИЧЕСКАЯ
ЭКСПЛОЗИВНАЯ
БРАДИФРЕНИЯ

ВЕКНТЕРЕВ



ВНЕШНИЙ ВИД

- Подчеркнуто деловой, строгий.
- Одежда ухоженная, без стремления привлечь внимание
- Короткие стрижки, усы
- Напряженный и раздражительный
- Силовая, плотная конституция, «в теле»
- Жесткие рубленые движения и манеры
- Доминантность





Поведение

- Статусность и жесткость
- Формализм
- Конкретные нескрываемые цели
- Требовательное Отмена невозможна.
- Раздраженность и гневность
- Давление и угрозы

РЕЧЬ И ЛИНГВИСТИКА

- Громкая, жесткая, четкая
- Конкретика и цифры
- Структурированность и иерархия
- Навязывание собственного мнения
- Простые не сложные фразы
- Глаголы
- Перебивает
- Выделение главного и второстепенного



ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

отношение к работе

Организационные и управленческие задачи: директор по IT, директор службы безопасности, исполнительный директор.

Контролирующие задачи: налоговый инспектор, эксперт СЭС, инспектор пожарной безопасности.

Производственные задачи: строитель, прораб, снабженец

Силовые профессии: полиция, военные, пожарные, МЧС, охрана.

Распределительные задачи: логистика, транспорт, ремонт



ПОДСТРОЙКА И ОТСТРОЙКА

В чем конкретно заключается проблема?

Достаточно ли велика эта проблема, чтобы ее решать? Как и чем эта проблема может мне угрожать? L SEP

Чем человек, к которому вы обращаетесь, заслужил ваше уважение? Какие именно его достижения заслуживают уважения? L SEP В чем заключается солидность вашего предложения?

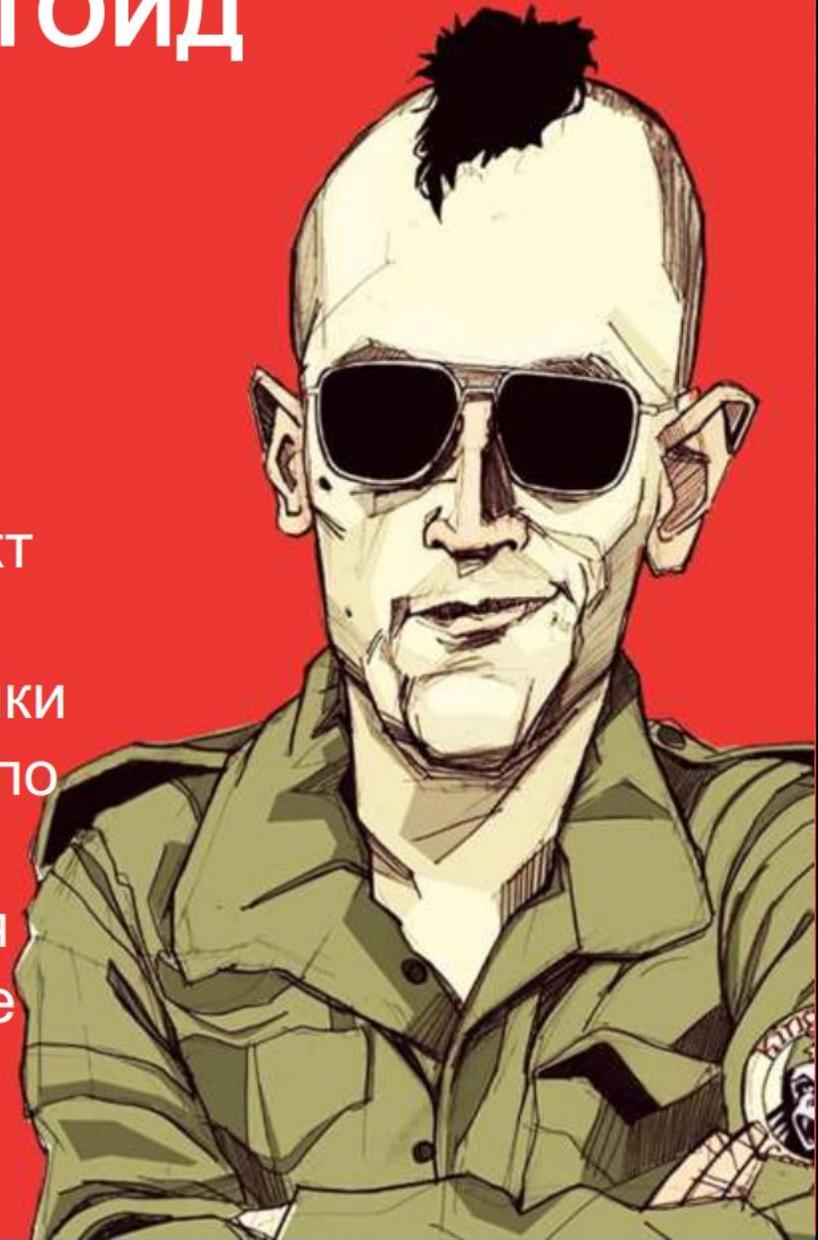
Как он может участвовать в процессе реализации проекта и контролировать его?



ЭПИЛЕПТОИД

Стратегия переговоров

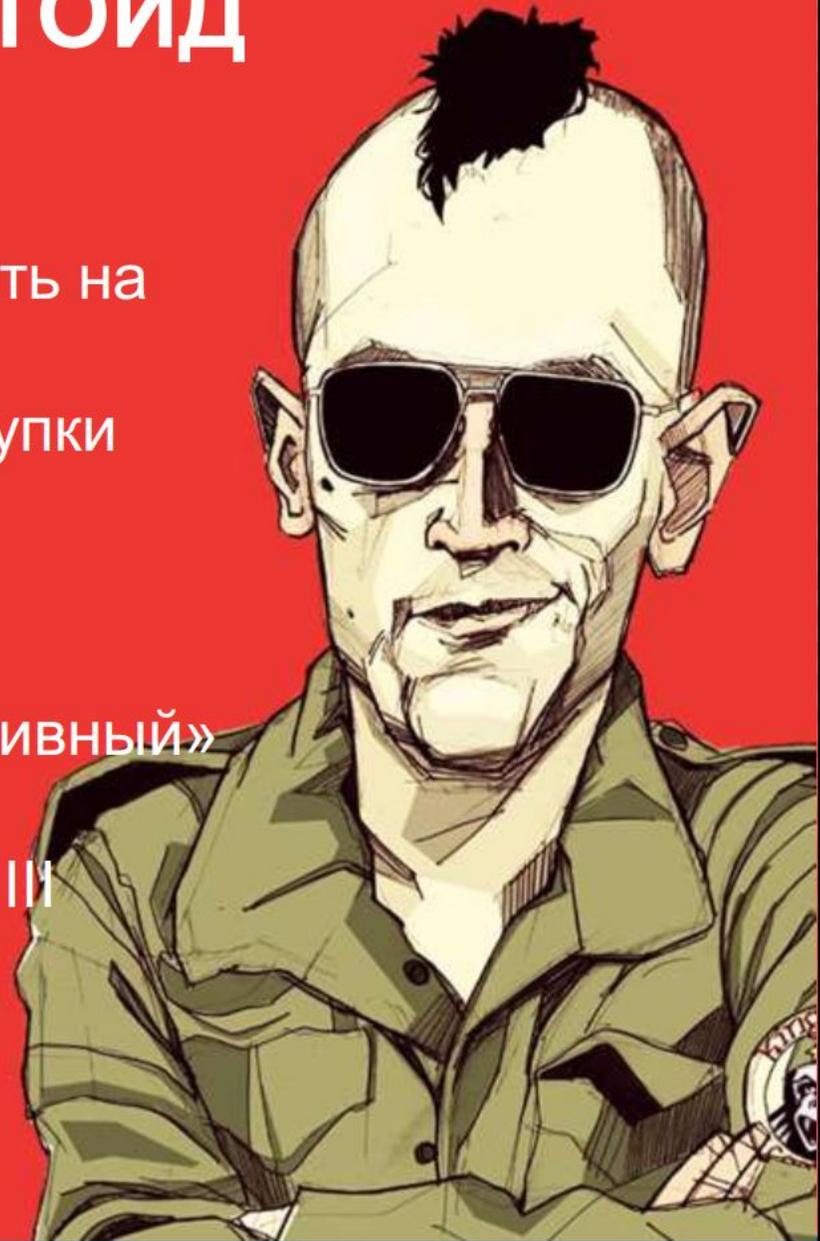
- Давление и агрессия
- Жесткое подавление и установление своих правил
- Возможность пойти на конфликт или отказаться от переговоров
- Требование уступок и подстройки
- Принижение статуса партнера по переговорам
- Повышение ставок и эскалация
- Административное и системное давление
- Расчет на статус и силу



ЭПИЛЕПТОИД

Как вести переговоры?

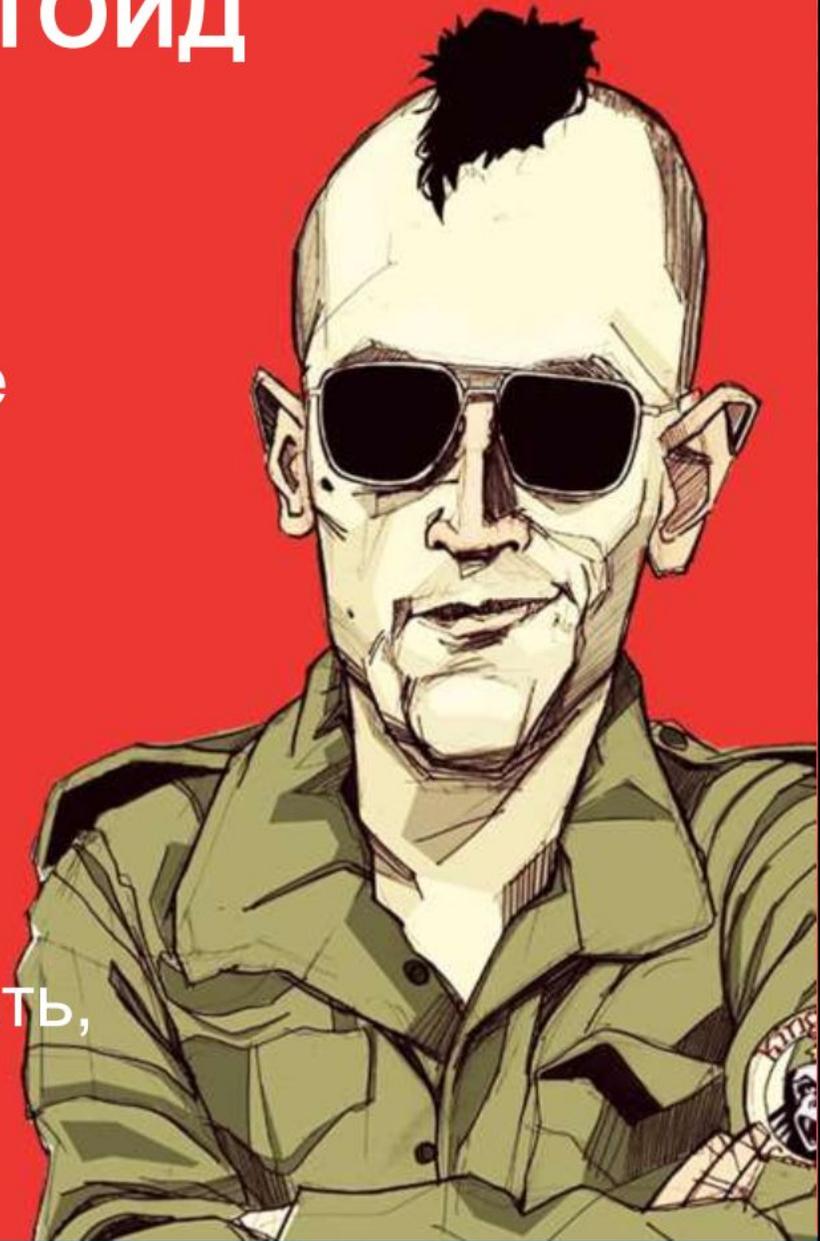
- Не спорить, спокойно реагировать на требования и угрозы
- Не идти на необоснованные уступки
- Подчеркивать конструктив и взаимовыгодные варианты
- «Тактика монополиста»
- «сильный, спокойный, конструктивный»
- Акцент на опыте и связях
- Аргументация из метафрейма и III позиции восприятия
- Концентрация на статусе и прозрачности



ЭПИЛЕПТОИД

Мотивация

- Статус и власть
- Контроль и распределение ресурсов
- Долг и дисциплина
- Репутация и социальная «норма»
- Профессионализм и системность
- Этим идиотам надо показать, кто здесь главный



ЭПИЛЕПТОИД

Фрустрация

/ дизадаптация / реакция «стоп» /

- Неугрожающий разрыв шаблона
- Выход за зону компетентности
- Иерархичные указания
- Необходимость взять на себя новую неизвестную роль
- Незнание правил коммуникации в контексте

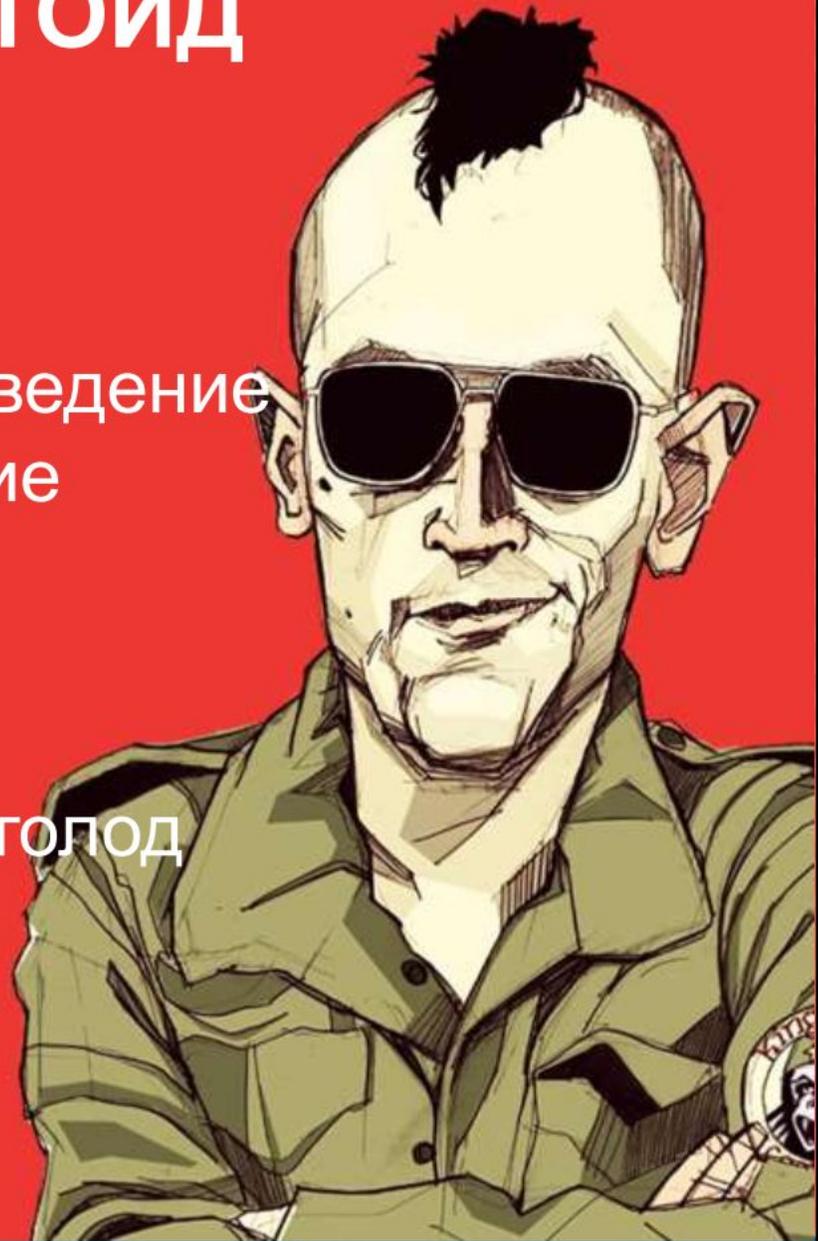


ЭПИЛЕПТОИД

Как разозлить?

/инициировать негативную реакцию/

- Открытое конкурентное поведение
- Территориальное поведение
- Нарушение обязательств
- Сомнения в статусе и
ВОЗМОЖНОСТЯХ
- Физический дискомфорт и голод

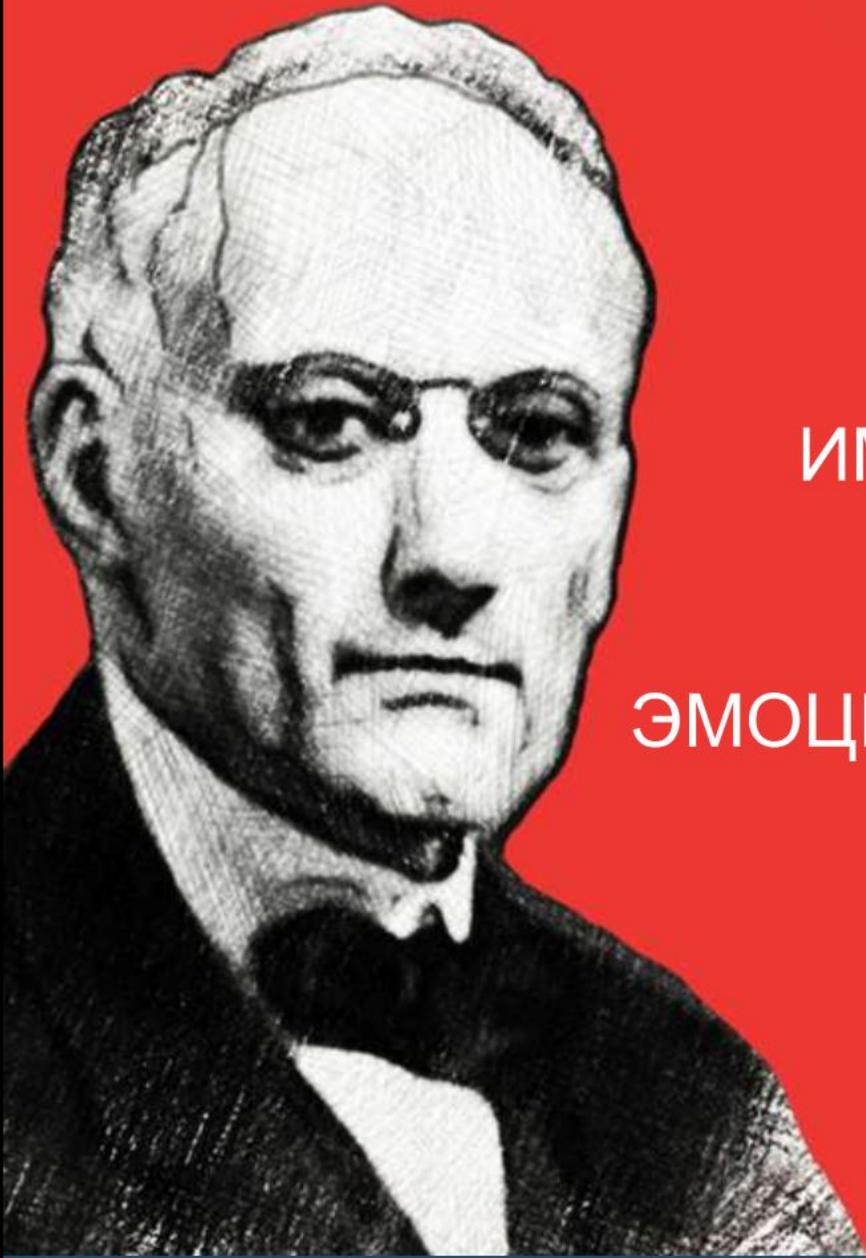


ЭПИЛЕПТОИД

Как расположить к себе?

- Мелкие подарки и комплименты
- Порядок и организованность
- Просто, четко, понятно, однозначно
- Есть принципы и они не скрываются
- Быть врагом его врага
- Комплименты и лесть





ЭМОТИВНОСТЬ

ЭТО
ИММАНЕНТНОЕ СВОЙСТВО
ЯЗЫКА ВЫРАЖАТЬ
ЭМОЦИОНАЛЬНОЕ СОСТОЯНИЕ
ЧЕЛОВЕКА

ВНЕШНИЙ ВИД



- Аккуратный, гармоничный
- Без излишней демонстративности
- В едином спокойном стиле
- Неяркие, пастельные тона
- Неторопливы и доброжелательны
- Спокойны, уравновешены
- Вежливы



ПОВЕДЕНИЕ

- Склонны к сотрудничеству
- Слегка позитивны
- Несколько неуверенны в себе
- Не «понтуются»
- Заботятся о комфорте партнера по общению
- Редко проявляют инициативу
- Спокойны, изначально доброжелательны

ГОЛОС И ЛИНГВИСТИКА

- Спокойный, размеренный, невысокий темп и скорость
- Предпочитают диалог
- Мягкость, плавность, вежливость
- Много извинений
- Не всегда структурирован
- Позитивный
- Выражает отношение к происходящему
- Поддерживающая



ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

отношение к работе



Посредническая деятельность:
продавец-консультант, официант,
служба приема и выдачи товара,
курьер, координатор.

Учебно-воспитательные задачи:
учитель, воспитатель детского
сада, няня.

Исполнительские задачи:
ассистент, помощник руководителя,
секретарь.

Помогающие задачи: медсестра,
педиатр, психолог.

ПОДСТРОЙКА И ОТСТРОЙКА

Чем для вас важна помощь вашего партнера?

Как сильно вы будете ему благодарны, если (когда) он выполнит вашу просьбу? И как сильно вы рассчитываете на его помощь?

В чем заключается польза вашего проекта?

Как много для вас значит этот человек и его помощь?

Кто еще, кроме вас, будет ему благодарен за положительное решение?

Почему это нужно делать уже сейчас?



ЭМОТИВ

Стратегия переговоров

- Затягивание, отсутствие прямого отказа
- Ссылки на третьи лица или обстоятельства
- Отказ принимать окончательное решение
- Стремление сохранить отношения и обман ради этого
- Игнорирование и вытеснение неудобной информации
- Оптимизм и внушения, что «все хорошо»



ЭМОТИВ

Как вести переговоры?

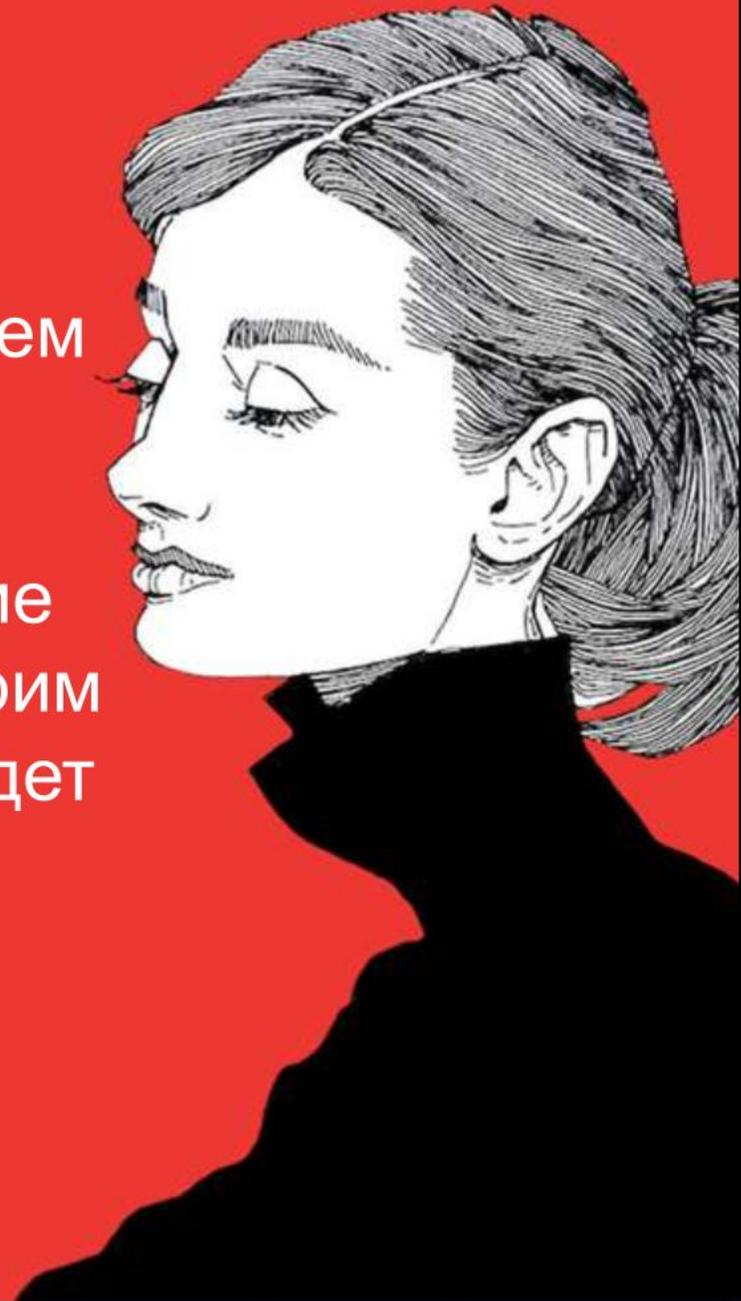
- Выстраивать доверие из расчета на долгосрочные перспективы и отношения
- Проявлять инициативу, стимулировать на продвижение
- Проявлять искренние эмоции и снимать опасения
- Делиться секретами и личной информацией
- Внимательность, вежливость, забота о мелочах
- Предоставлять выбор и интересоваться детальным мнением, выходить на ЛПР
- Отзывы и примеры конкретных людей



ЭМОТИВ

Мотивация

- Мы на тебя очень рассчитываем
- Саморазвитие
- Это поможет нам ...
- Compliments and encouragement
- Ты справишься, мы в тебя верим
- Optimism and reassurance that everything will be fine
- Мы все вместе, ты не один
- Ты этого достоин
- Это нечестно, поэтому нужно сделать...



ЭМОТИВ

Как разозлить?

/инициировать негативную реакцию/

- Накопление негатива
- Интенсивный стресс и угроза
- Нереализованные значимые ожидания
- Конфликты и обвинения
- Прямой обман



ЭМОТИВ

Как расположить к себе?

- Интерес к личности
- Позитив, спокойная невербалика
- Классический раппорт
- Совместная деятельность





ИСТЕРОИДНОСТЬ

ЭТО
БУЙСТВО ПОДКОРКИ

PAVLOV

ВНЕШНИЙ ВИД



Яркий
Заметный
Демонстративный
Контрастный
Эксцентричный
Театральность
Оригинальность
Брендовый
С яркими деталями
Привлекает внимание



ПОВЕДЕНИЕ

Эмоции и интриги
Манипуляции
Утрированность и максимализм
Ориентирован на себя
Изменчив в настроении
Требователен
Может вести вызывающе
Активен, инициативен
Язвителен

ГОЛОС И ЛИНГВИСТИКА

Манерность
Эмоциональность
Растягивание гласных
Носовой акцент и интонации
Изменчив в настроении
Многозначительные паузы
Высокий и живой, не тихий
Привлекает внимание
Много говорит о себе
«Понты» и самовыражение





ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

отношение к работе

Творческие задачи: художник, дизайнер, актер, художник и др.

Коммуникационные задачи: журналист, продавец, переговорщик и др.

Предпринимательские задачи: предприниматель, менеджер по продажам, переговорщик.

ПОДСТРОЙКА И ОТСТРОЙКА

В чем заключается его незаменимая роль в этом проекте?

Как его авторитет и уникальный опыт будет учитываться в проекте?

Почему вы обращаетесь с таким предложением именно к нему?

Как он может участвовать в процессе реализации проекта и контролировать его?



ПОДСТРОЙКА И ОТСТРОЙКА

Кем и чем он будет руководить в этом проекте (или в координации этого проекта)?

Чем вы ему можете быть полезным вообще?

Какие бонусы и преференции он получит во время и после реализации проекта?

Как именно участие в проекте подчеркнет его исключительность?

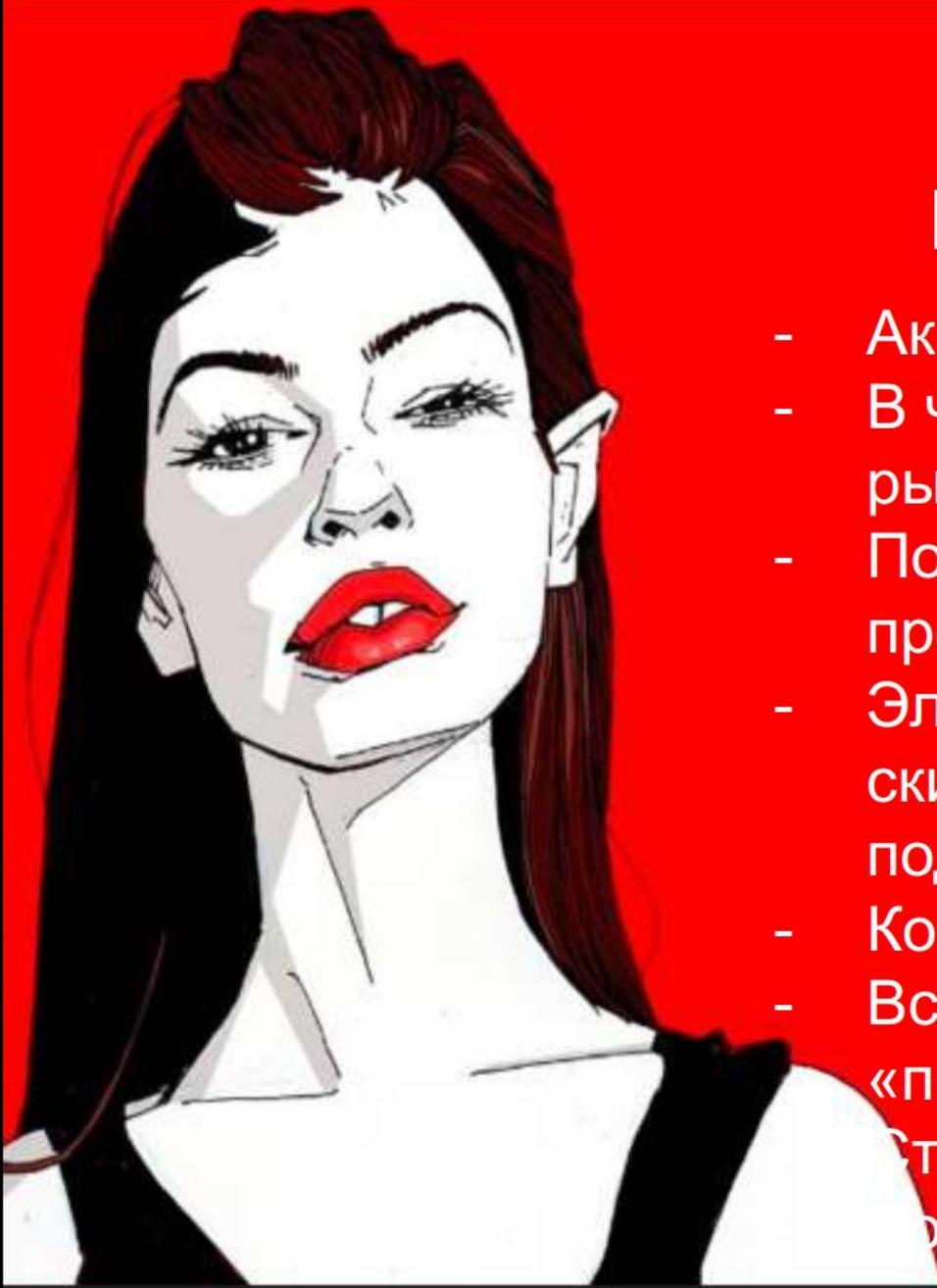




ИСТЕРОИД

Стратегия переговоров

- Наигранность и демонстрация успеха
- «Все или ничего», «сейчас или никогда»
- Эмоционально, манипулятивно, импульсивно
- Ориентация на ролевые модели
- Личность переговорщика очень важна
- Претензии, требования, шантаж
- Продуманная самопрезентация
- Утрирование недостатков партнера



ИСТЕРОИД

Как вести переговоры?

- Акцент на личности Клиента
- В чем ваш товар лучший на рынке?
- Подчеркиваем уникальность и престижность
- Элитарность, премиум, luxury со скидкой и персональным подходом
- Compliments и подстройка
- Встраивание в будущее, «продажа лучшего будущего»
- Статусные манипуляции
- Привлекать и давать пробовать

ИСТЕРОИД

Как разозлить?

/инициировать негативную реакцию/

- Стёб, насмешки, черный юмор
- Compliments and admiration from others
- Долгое отсутствие внимания
- Игнорирование
- Американские горки
- Обнуление достижений и критика





ИСТЕРОИД

Как расположить к себе?

- Акцент на его личности
- Восхищение и комплименты
- Подарки и презенты
- Постоянная подстройка и внимание
- Сравнения в его пользу
- Игра и отсутствие скуки

ШИЗОИДНОСТЬ

ЭТО
АУТИЧНОЕ
ОТТОРЖЕНИЕ
ВНЕШНЕГО

KANDINSKY

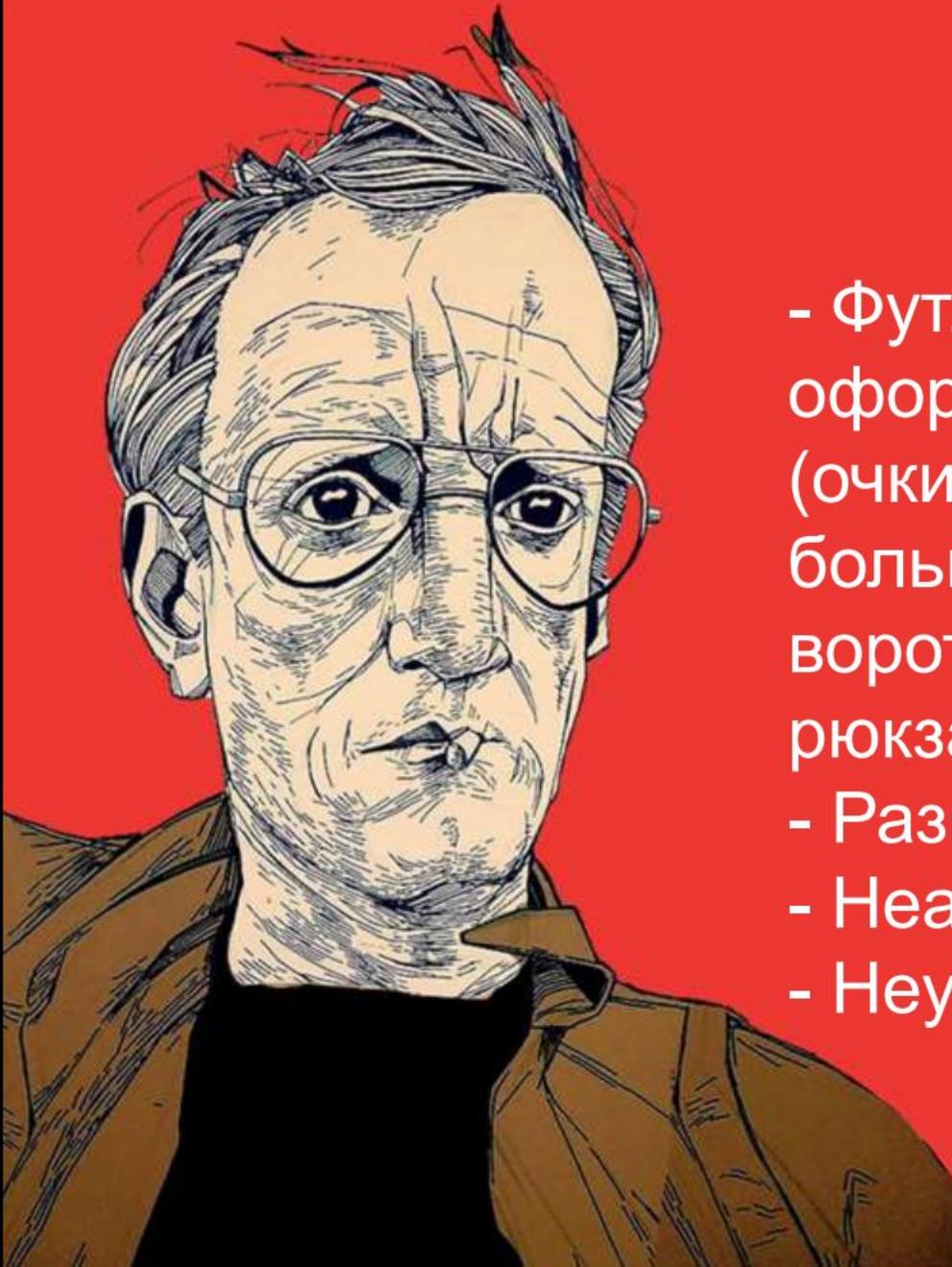


ВНЕШНИЙ ВИД



- Небрежный
- Свободный, casual
- Нет акцента на одежде и внешнем виде
- Эkleктика и функциональность
- Темные тона
- Нет строгих стилей
- Некоторая неухоженность

ВНЕШНИЙ ВИД



- Футлярный стиль оформления внешности (очки, бороды, капюшоны, большие шапки, поднятые воротники, объемная одежда, рюкзаки, большие сумки)
- Разноплановость образа,
- Неаккуратность,
- Неухоженность прически

ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

отношение к работе



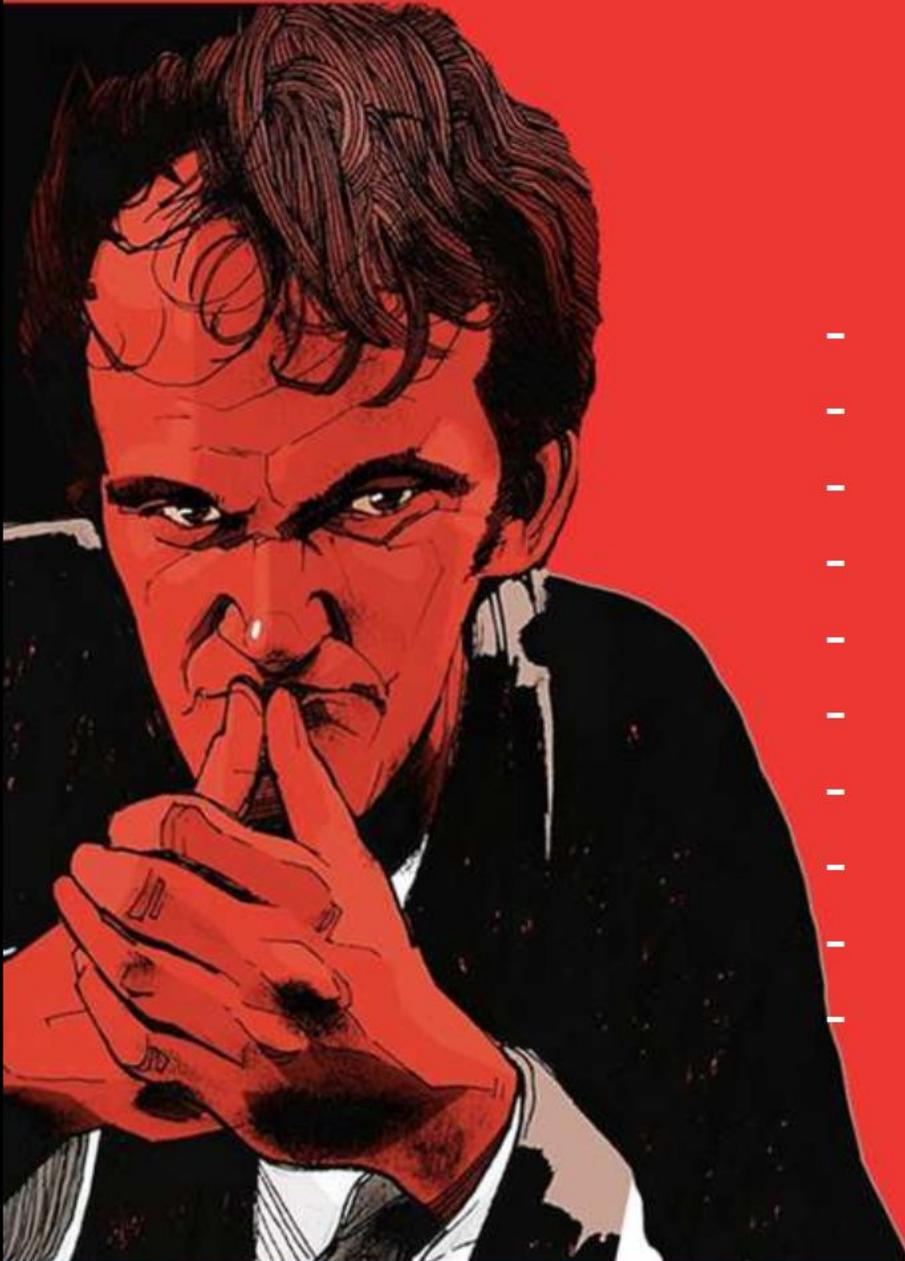
Аналитические задачи: аналитик, эксперт, математик, экономист и др.

Организационно-управленческие задачи: директор, менеджер, главный инженер и др.

Надзорно-правовые задачи: судья, прокурор, инспектор и др.

Технические задачи: технолог, наладчик оборудования, рабочий.

ПОВЕДЕНИЕ



- Спокоен
- Безэмоционален
- Цифры, факты, детали
- Концентрация на логике
- Независимость
- Держит дистанцию
- Интересуют «странные» детали
- Не любит лишнего внимания
- Избирательность общения
- Замкнутость и неисполнительность

ГОЛОС И ЛИНГВИСТИКА

- Медленный
- Задумчивый
- Монотонный
- Плохая артикуляция
- Много рассуждений
- Повторяется
- Использует редкие слова



ГОЛОС И ЛИНГВИСТИКА

- Высокая теоретическая подкованность
- Философствование и рассуждения
- Разговаривает и открывается только близким
- Не берет трубку и не читает смски
- Долго не отвечает на письма и сообщения



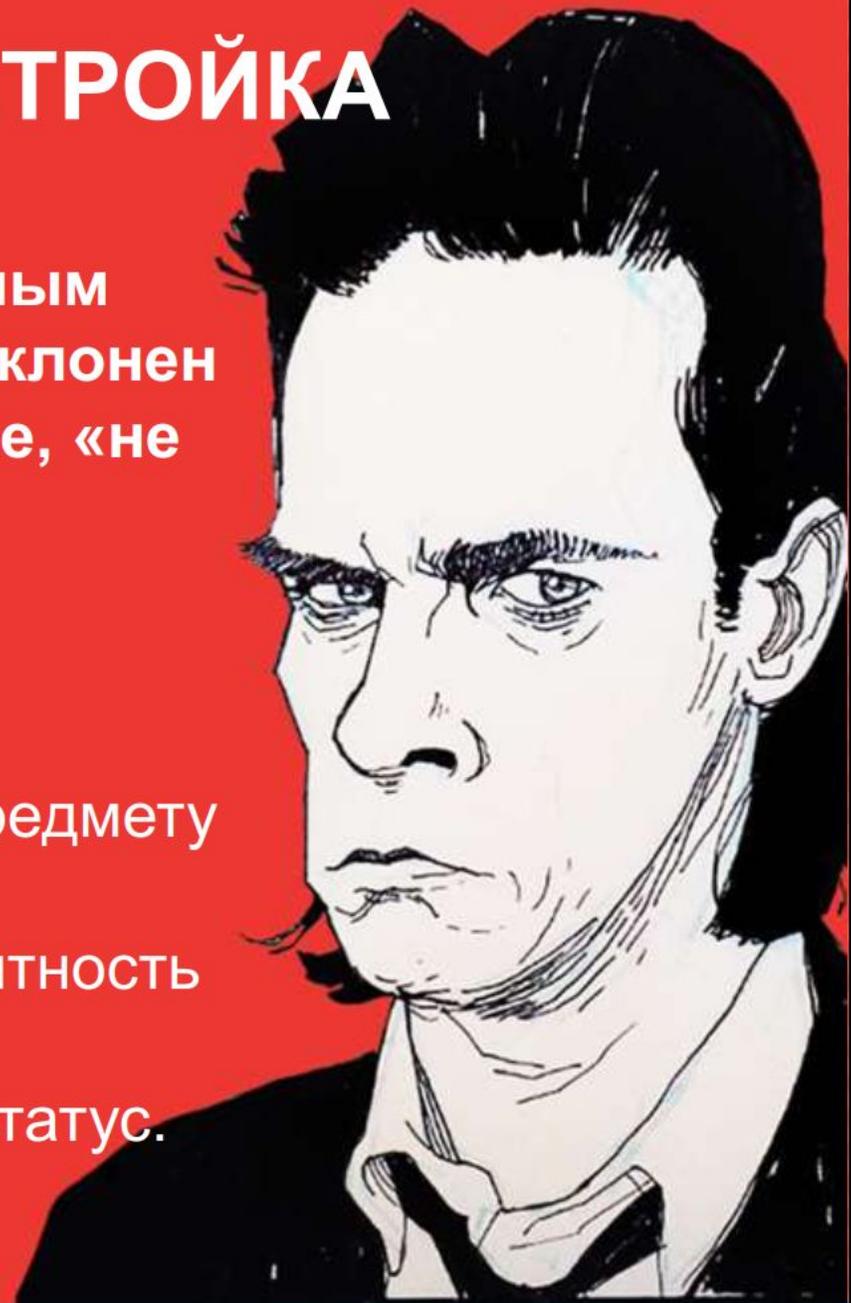
ПОДСТРОЙКА И ОТСТРОЙКА

Часто шизоид является сложным переговорщиком, поскольку склонен сохранять полное спокойствие, «не разводиться» на эмоции и не проявлять своего истинного отношения к происходящему.

Подстройка по содержанию и предмету переговоров.

Показать собственную компетентность и стремление договориться.

Не подчеркивать собственный статус.





ШИЗОИД

Стратегия переговоров

- Аналитика и информация, детальное знание предмета
- Многоходовки и сложные варианты
- Проблемы с коммуникацией и интровертированность
- Отсутствие информации о критериях принятия решения
- Предварительная экспертиза и тендеры
- Затягивание переговоров и непрямой разрыв контакта

ШИЗОИД

Как вести переговоры?

- Не «понтиться»
- Акцент на современность и технологичность
- Наладить коммуникацию в мессенджерах
- Высшая экспертность в предмете переговоров, профессионализм
- Не надо манипуляций и требований
- Сравнения и варианты, подстройка вариантов к контексту клиента
- Акцент на второй радикал

МОТИВАЦИЯ



Трудно поддается прогнозу

Часто есть персональные
«бзики» и фиксации,
стремление к реализации
которых является
сильнейшей мотивацией



ШИЗОИД

Как разозлить?

/инициировать негативную реакцию/

- Сомнения в компетентности
- Ущемление независимости
- Значительное нарушение дистанции
- Необходимость делать что-то прямо сейчас
- Большое количество советов



ШИЗОИД

Как расположить к себе?

- Комплименты компетентности и экспертности
- Интересоваться его деятельностью и рассказывать о своей
- Раскрываться и подбадривать
- Больше компетентной ЭМОТИВНОСТИ