

Советник, которому доверяют

(а если без пафоса, то просто братан)

Чарльз Грин

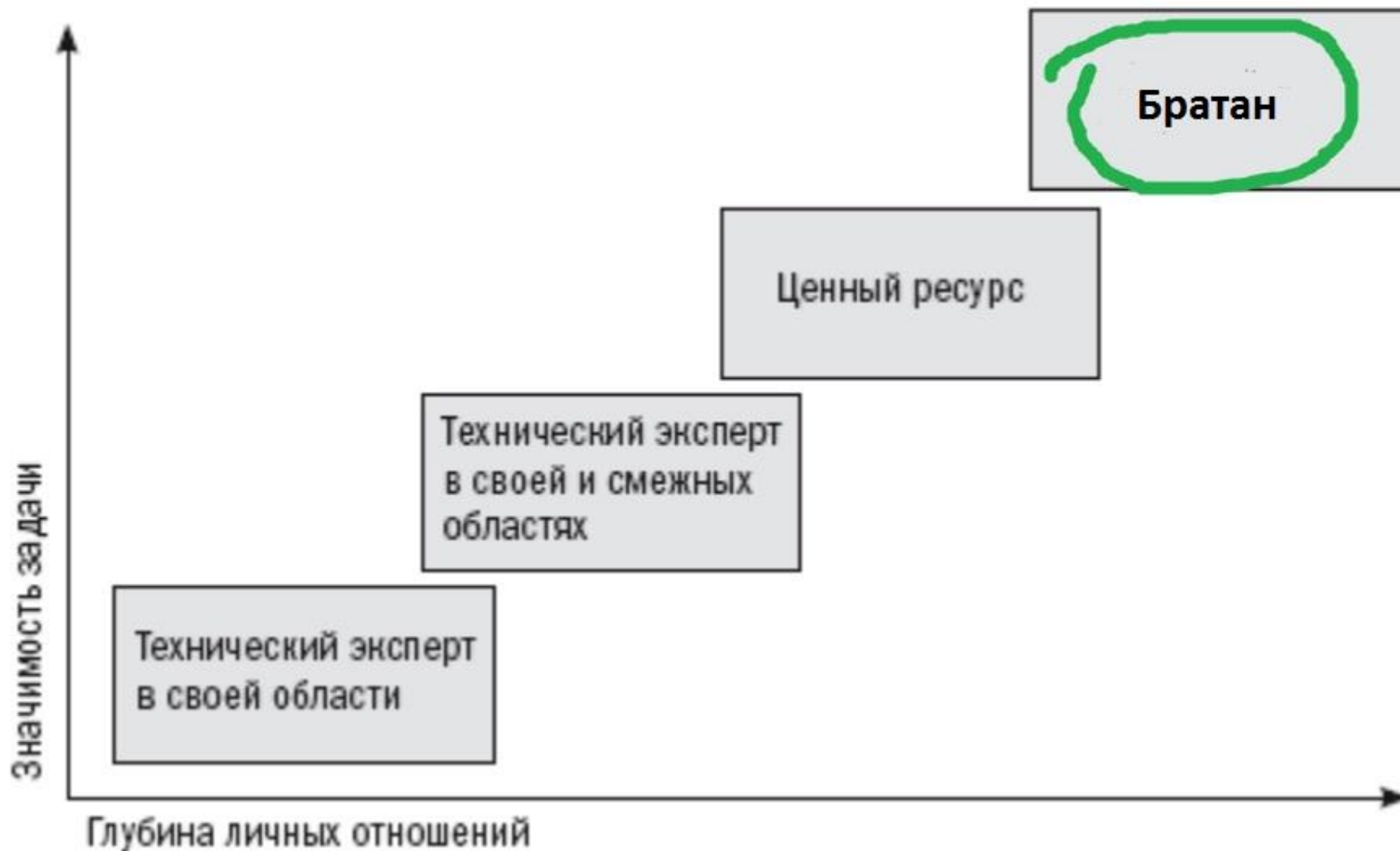
Дэвид Майстер

Роберт Галфорд

Четыре типа взаимоотношений специалиста и клиента

Подход в книге	Как я это понял	Специалист фокусируется на	Энергия тратится на	Клиент получает	Индикаторы успеха
Продуктовый подход	Консультация по частному вопросу	Ответах, экспертизе, предоставлении и сведений	Объяснения	Информацию	Своевременность и качество
Подход, основанный на удовлетворении потребностей	Решение частной проблемы бизнеса	Проблеме бизнеса	Решение проблемы	Решение	Разрешение проблемы
Подход, основанный на взаимоотношениях	Дедуктивный анализ проблемы, её предтечи	Организации клиента	Объяснения проблемы и её решения	Идеи	Повторные заказы
Подход, основанный на доверии	Анализ и решение проблем клиента как личности	Клиенте как личности	Понимание клиента	Уверенность в принятых решениях	Варьируются, например, более высокие ставки на спорт

Кто такой братан?



**Братан – лицо обладающее
доверием и постоянно его
поддерживающее.**

Факторы доверия к братану

- **Достоверность** – братан не врет тебе;
- **Надежность** – на братана можно положиться;
- **Близость** – братан может материализоваться рядом когда нужен;
- **Уровень ориентации на свои интересы** - настоящий братан помогает тебе решить твою, проблему, а не пытается заработать на ней.



Бро



Не бро



Бро



Не бро

Задачи брата



Как завоевать доверие

Чтобы получить что-либо, сначала надо что-то
отдать.

(В алхимии это называется принципом равноценного обмена)

5 стадий формирования доверительных отношений



Стадия формирования доверительных отношений	Предпринятые действия	Что чувствует клиент	Чего добивается советник
Вовлечение	Внимание становится более направленным	“С этим человеком стоит поговорить...”	Получение права излагать и выслушивать правду
Выслушивание	Подтверждать и утверждать	“Меня слушают и понимают...”	Получение права сформулировать задачи
Формулирование	Главный вопрос назван ясно и открыто	“Да, проблема именно в этом...”	Объединение проблем для продвижения вперед
Видение	Видение альтернатив развития ситуации	“Мы действительно сможем выполнить это? Это может быть действительно интересный результат”.	Конкретизация видения, выработка ясных целей
Принятие обязательств	Договоренность о дальнейших действиях;	“Я согласен, я понимаю, что должно быть сделано. Я с	Начать решение проблемы

А зачем все это?

- Высокая эмоциональная связь специалиста и клиента;
- Понимание всех факторов, которыми руководствуется клиент при принятии решения;
- Большой вес мнения специалиста при выборе решения\продукта\услуги клиентом;
- Уменьшается необходимость обосновывать решения. Часть обоснования - в доверии;
- Больше влияние на клиента;
- Проще осуществлять кросс-продажи.

**А нужно ли подкреплять доверие
после проекта?**

Да

Резюме

Завоевать доверие сложно, но возможно. Из-за специфики процесса много времени будет потрачено над созданием доверия, но в долгосрочной перспективе это окупается.

Манипуляция

Является ли создание доверительных отношений манипуляцией?

Классическая задача Маши о вариантах

- Дешев
○
- Плохо



- Не дешево
- Нормальн
○



- Дорого
- Шикарн
○



Подробнее

Табуретка	Стул	Кресло
Решает проблему сейчас	Решает проблему в принципе	Просто решает
Создает недовольство потом		

А почему

недовольство?

“Табуретка” это вариант, при котором специалист получит единоразовую выгоду и сокращает издержки на донесение до клиента всех рисков так, что бы клиент понял. При этом из интересов клиента учитываются только 2 желания – дешево и быстро. Долгосрочная перспектива не учитывается.

Причина недовольства – ориентация специалиста на себя.

Братан так не поступает.

The end