

Советник, которому доверяют

(а если без пафоса, то просто братан)

Чарльз Грин

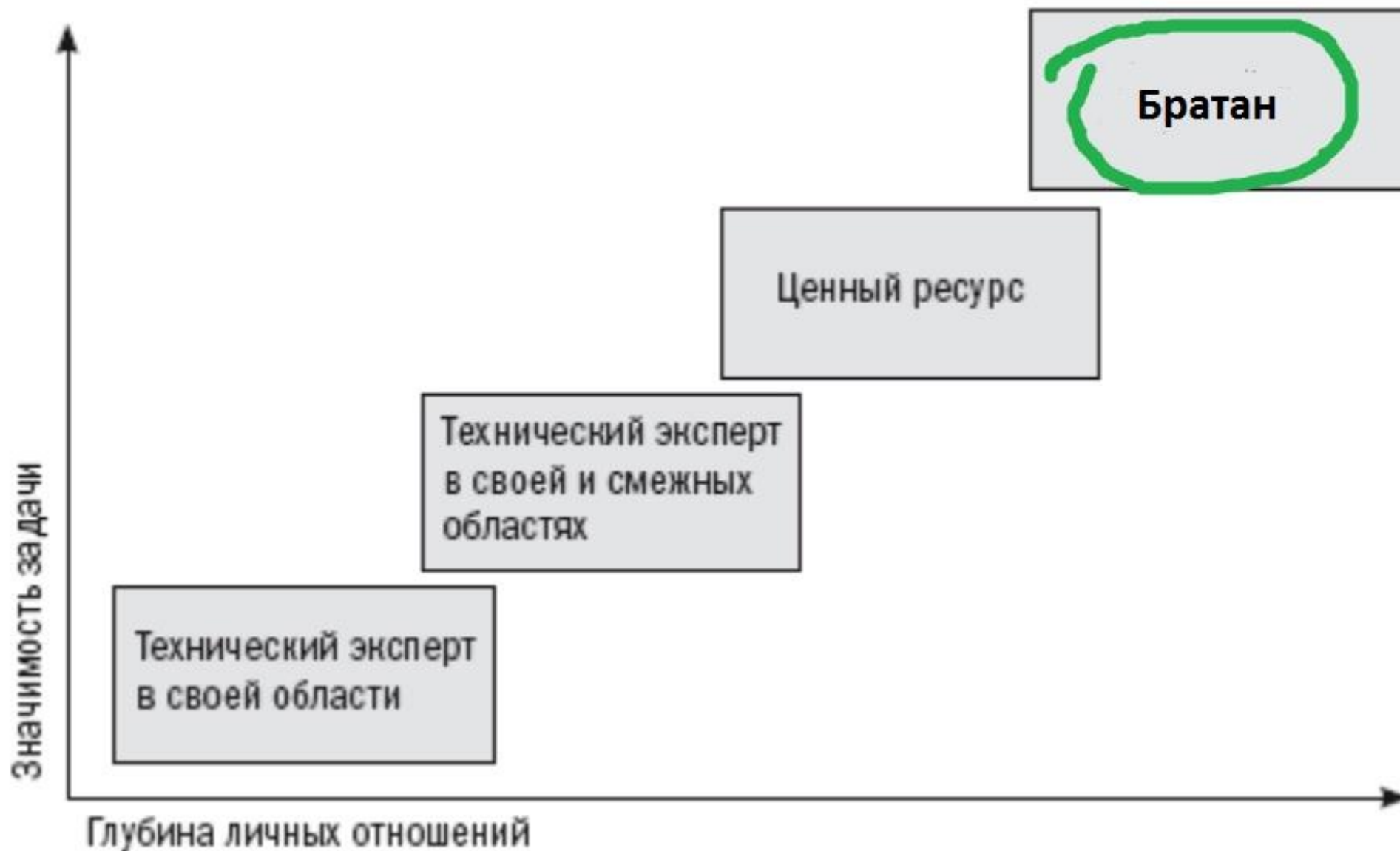
Дэвид Майстер

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

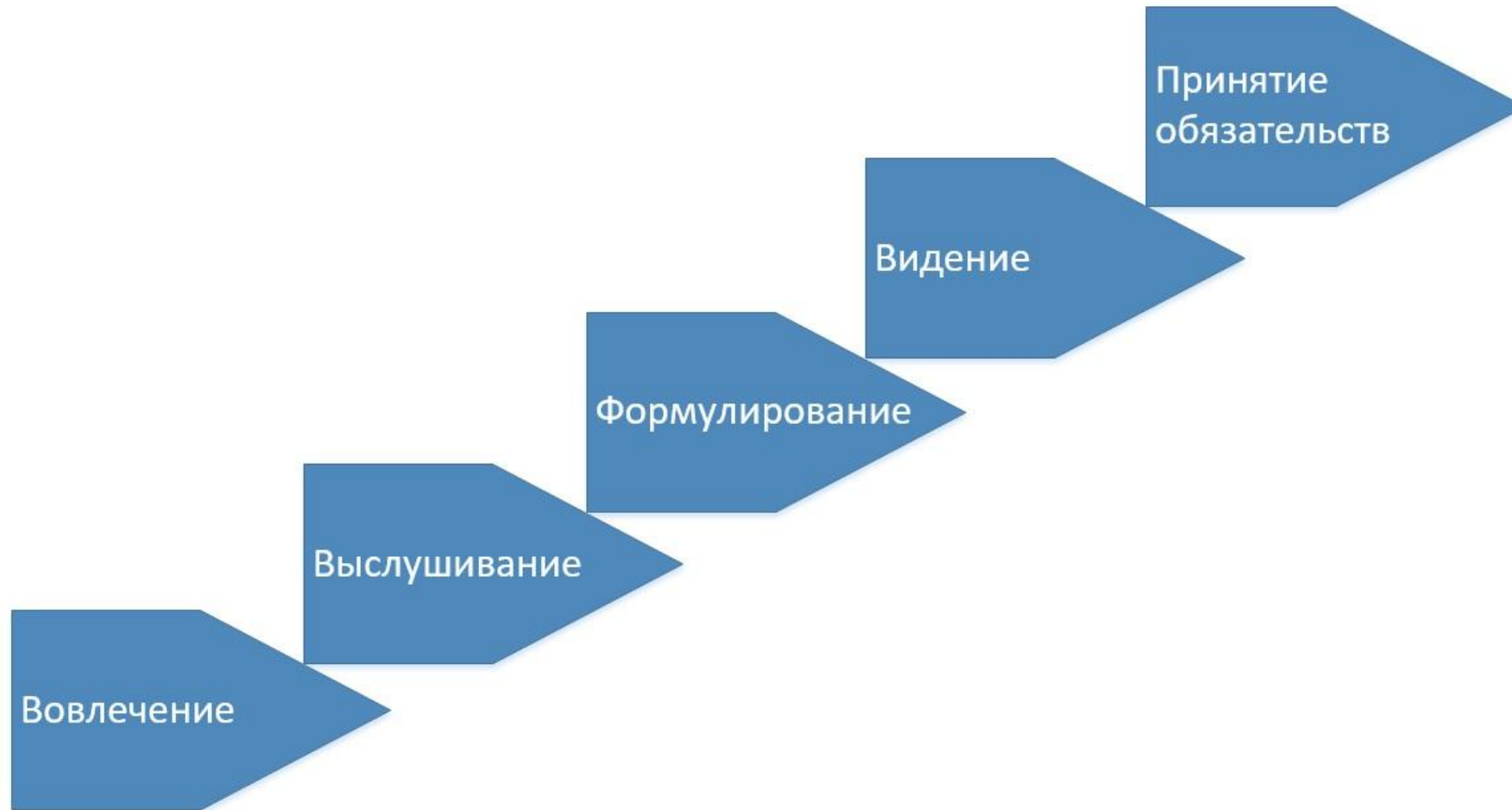


Как завоевать доверие

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