

ЯК ВИБРАТИ СТИЛЬ ПОВЕДІНКИ В ЗАЛЕЖНОСТІ ВІД ТИПУ КЛІЄНТА

Залежно від типу Клієнта необхідно вибрати
відповідний стиль поведінки



РОЗСЕРДЖЕНИЙ КЛІЄНТ

- зберігайте спокій, демонструючи готовність вирішити проблему,
- з'ясуйте джерело роздратування,
- поспівчуйте,
- чітко перерахуйте, що можете зробити,
- не приймайте гнів Клієнта на свій рахунок



СПАНТЕЛИЧЕНИЙ КЛІЄНТ

- спокійно з'ясуєте, що викликає нерозуміння,
- допоможіть розібратися,
- поясніть, що це питання у багатьох викликає складнощі,
- чітко і ясно викладіть необхідну інформацію



РОЗСІЯНИЙ КЛІЄНТ

- використовуйте переваги ваших товарів для посилення уваги Клієнта,
- зберігайте зоровий контакт,
- тримайтеся бадьоро і жваво



ПІДОЗРІЛИЙ КЛІЄНТ

- ненав'язливо з'ясуйте причину неспокою,
- виділіть основні пункти та,
- постарайтеся чесно, наводячи факти, переконати в надійності продукту,
- не перебільшуйте, щоб справити враження



БОЯЗКИЙ КЛІЄНТ

- спробуйте створити у Клієнта відчуття безпеки і комфорту,
- не порушуйте особистого простору,
- проявляйте терпіння, з'ясовуючи потреби за допомогою делікатних питань



НЕТЕРПЛЯЧИЙ КЛІЄНТ

- покажіть, що розумієте необхідність швидкого вирішення проблеми,
- за допомогою зондуючих і «закритих» питань упевніться, що товар задовольнить потреби,
- та забезпечте швидке виконання замовлення



КЛІЄНТ, ЯКИЙ КРИТИКУЄ

- слухайте уважно,
- повторюйте, демонструючи розуміння,
- шукайте основу для згоди, підкреслюючи переваги,
- але не перебільшуйте,
- не приймайте критику на свій рахунок



НЕЗАДОВОЛЕНИЙ КЛІЄНТ

- спокійно і в позитивному настрої з'ясуйте джерело занепокоєння,
- поставте себе на місце Клієнта,
- постарайтеся розібратися разом, як можна виправити ситуацію,
- не піддавайтеся негативному настрою



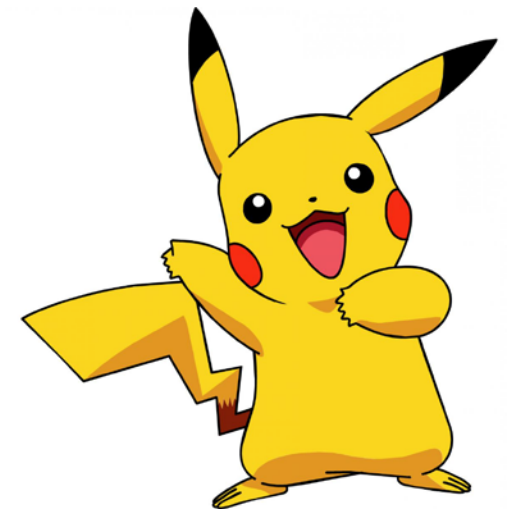
НУДЬГУЮЧИЙ КЛІЄНТ

- переконайтеся, що вашої вини у “настрої” Клієнта не має,
- наприклад, ви не перевантажували Клієнта зайвою інформацією, темп бесіди прискорювали поступово, використовували зондувальні питання для з'ясування потреб і мотивацій, трималися позитивно, оптимістично
- Пробудити інтерес



ВЕСЕЛИЙ КЛІЄНТ

- розділяйте настрій, намагаючись переключити позитивну енергію на обговорення товару,
- дотримуйтеся теми бесіди,
- не давайте себе відволікти.
- Використовуйте зондувальні питання для з'ясування справжньої мотивації,
- зосередьтеся на практичних кроках.



У роботі з важкими Клієнтами **найголовніше - не дати вихід негативним емоціям** як у спілкуванні з самим Клієнтом, так і з тими, з ким буде спілкуватися після нього, оскільки вони ні в чому не винні!