



ТИПЫ КЛИЕНТОВ



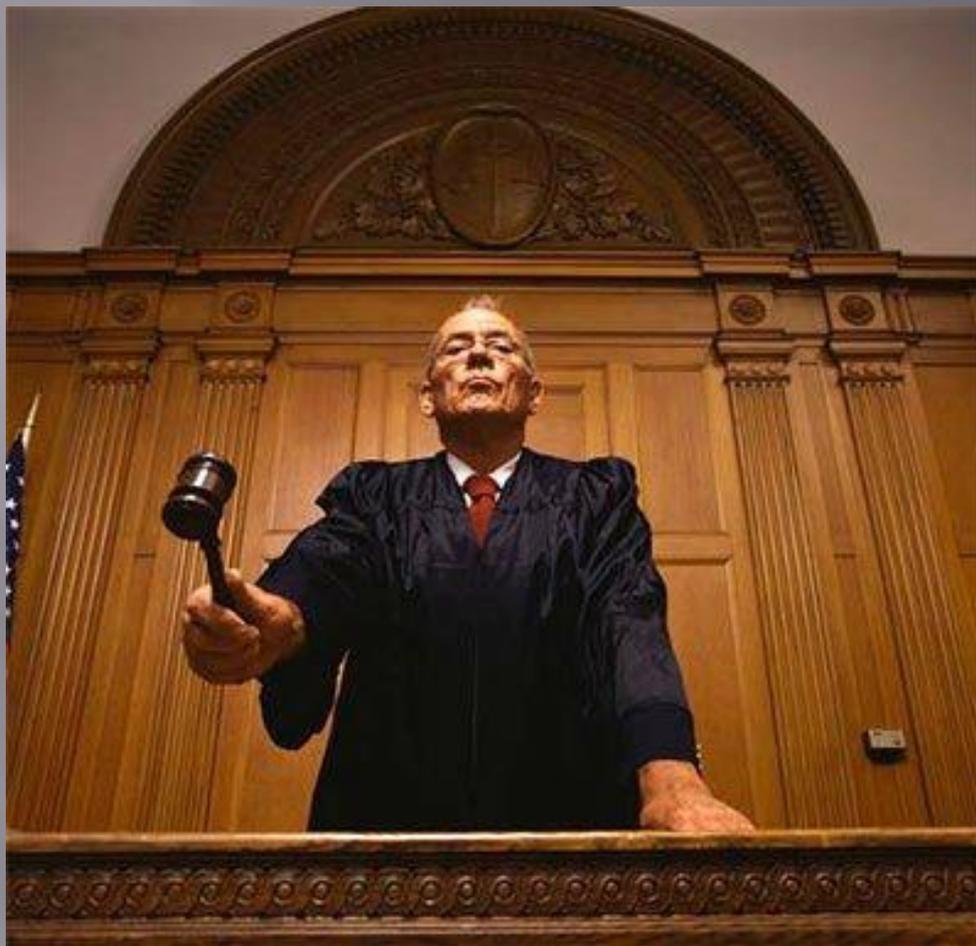
АГРЕССИВНЫЙ ТИП КЛИЕНТА

Часто раздражается, несдержанный. Не терпит споров и хочет, чтобы было так, как он сказал. Критику в свой адрес не воспринимает. С такими клиентами сложно работать, но работать все-таки надо. Если вы позволите ему выговориться, то дальше можно рассчитывать на более спокойный разговор. Мудрым решением, будет переключить его внимание на возможность поговорить с кем-то другим из вашей компании. В этом случае агрессивный тип уже будет выступать в роли жалобщика, а не агрессора.



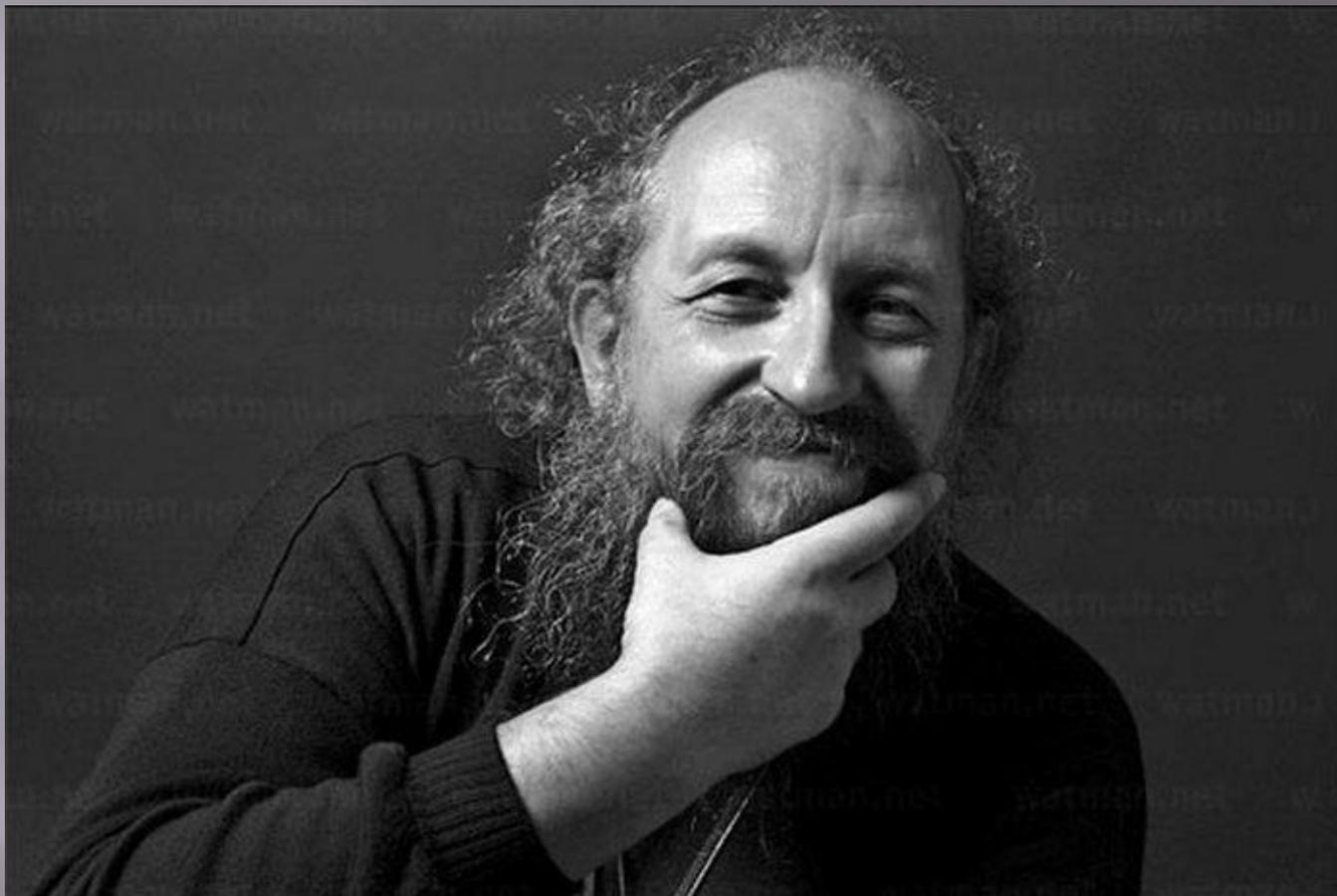
НЕРИШИТЕЛЬНЫЙ ТИП КЛИЕНТА

Большой ассортимент для него мука. Он никак не может определиться, выбирать может бесконечно долго, и принятие решение так может сегодня и не состояться. Здесь как никогда нужна ваша уверенность, как продавца и такого же потребителя одновременно. Уверенностью надо заразить. Если это у вас не получится, то у вас все шансы клиента потерять. Еще один вариант работы с таким клиентом — отзыв авторитетной фигуры. Хорошо, конечно, для этого знать, кто является авторитетом для клиента. Для таких клиентов на корпоративных сайтах размещают страницу положительных отзывов. Пример реальных клиентов может быть заразителен.



СУДЬ
Я

Оценивает все с позиции «Виновен — невиновен». Чрезмерная склонность к критике и как следствие — нерешительность. Ему нужны доказательства. С такими клиентами можно постараться стать союзниками. Для этого можно поругать вместе мир, те условия, в которых живем и работаем. И вы увидите, что судья к вам потеплеет и изменит отношение. Задавайте ему больше вопросов и избегайте желания с ним поспорить.



«Я ВСЕ
ЗНАЮ»

Этот тип клиента знает все на 100 процентов. С ними вся ваша работа сводится к незамысловатому втюхиванию. В этом случае, начинайте свой разговор с фраз «Ну вы же знаете...», «Принимая во внимание вашу компетентность...» Или предложите ему сделать выбор самостоятельно. Позиционируйте себя в роли эксперта, узнайте его мнение, спрашивайте советов и



Этот тип клиента уверен, что и так все хорошо, и менять ничего не нужно. Боится всяческих изменений. Считает, что от перемен одни лишь хлопоты. В этом случае можно заострить его внимание на тех моментах в его жизни, когда изменения приносили пользу. Предложить представить те потери, которые могут случиться, если не изменить что-то сейчас. Опять же, ссылка на авторитеты, знаменитые фигуры будет в этом случае



ДОБРОДУШНЫЙ
ЭКСТРАВЕРТ

Этот тип клиента приятный в общении, любит поговорить, выразить свое мнение, недолго послушать собеседника. Внешне он открыт, общителен и добродушен. Но, его слова могут остаться только словами. Не более. Такому клиенту не надо давать растекаться по дереву. Постарайтесь конкретизировать разговор. Задавайте открытые вопросы, ведите беседу, и перехватывайте инициативу на себя. Ссылайтесь на ситуацию, которая требует решения. Настройте его на деловой лад, только в этом случае есть риск увидеть превращение добродушного клиента в злого и скупого на слова и на деньги.



ПОЗИТИВНО
НАСТРОЕННЫЙ

С таким клиентом приятно иметь дело. Он говорит по-деловому, хочет увидеть свою выгоду, собран, аккуратен. Конечно, надо учитывать, что если он найдет выгод больше в предложении конкурента, он вам может отказать.

С таким человеком надо прежде всего быть искренним и конкретным. Если вы чего-то не знаете, прямо об этом скажите.

Будьте позитивным, конструктивным и работайте.