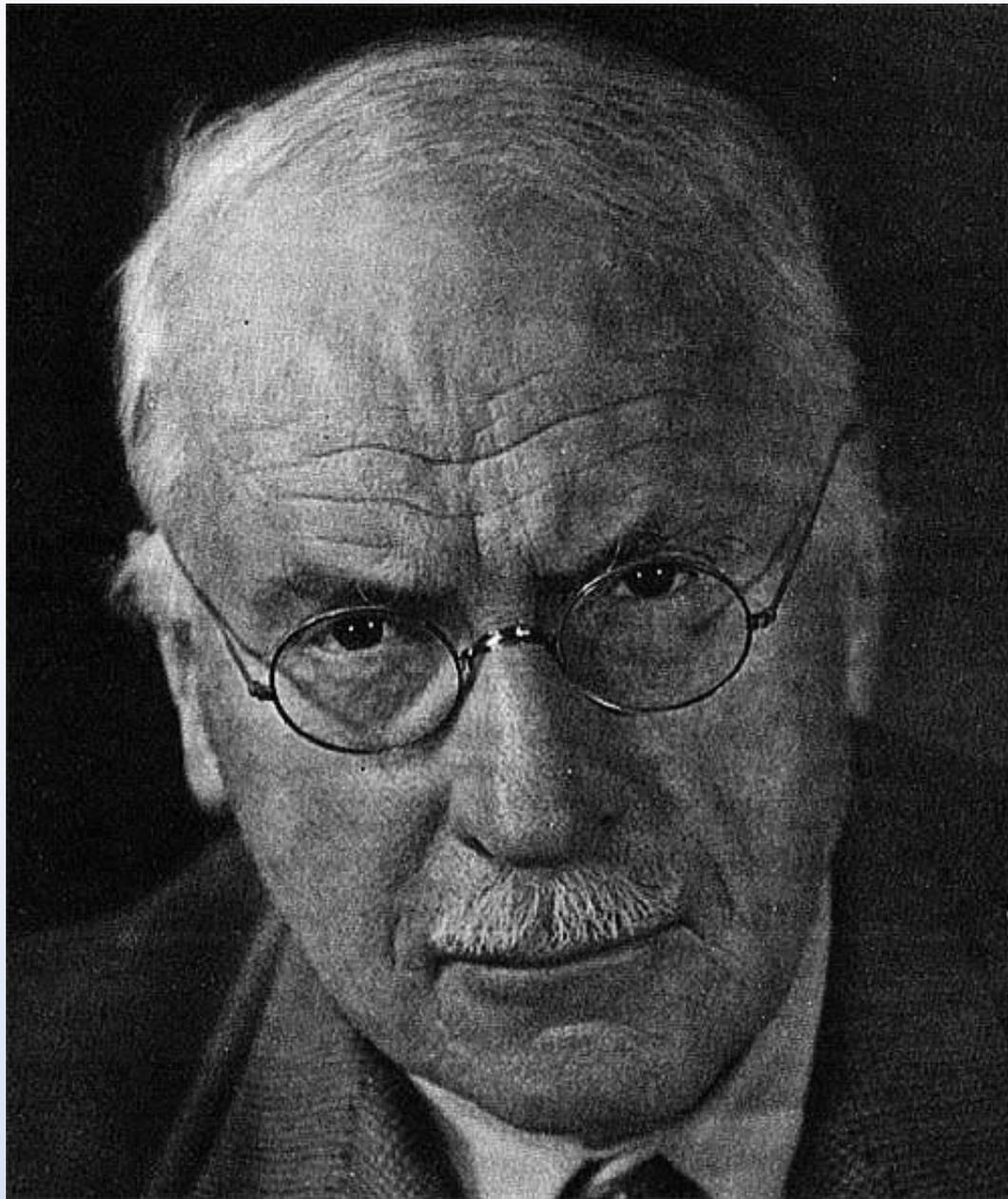


Типы клиентов





**Швейцарский ученый К.Г.Юнг
разработал теорию поведения человека
в роли покупателя,
бизнес психологи опираясь на данную теорию,
выработали характерную технику «Типы
клиентов».**

Зачем?

- ✓ **Найти индивидуальный подход к собеседнику**
- ✓ **Представить выгоды от сотрудничества**
- ✓ **Вызвать потребность у клиента**
- ✓ **Достичь заданного итога: продать, заключить сделку, назначить встречу и т.п.**

4 типа клиентов



«Верный пёс»

Характеристика	Инструменты
1. Дистанция (моральная в том числе) минимальная, прикосновения	1. Мягкий дружелюбный тон, доверительные отношения
2. Внимательно слушает, воодушевленно, дружелюбно	2. Смол толк, можно про личку
3. Обижается на игнор	3. Быть на связи. Отвечать на письма как можно быстрее
4. Получает удовольствие от покупки или продажи, радуется эмоционально	4. Минимум конкретики «ой, если бы не работа, я бы с вами целый день болтала»
5. Цифры, факты, аргументы – не главное	5. Кайфует от мелких маркетинговых ходов (открытки, ручки, календари) + личные поздравления с праздниками в месенджерах
6. Может совершить покупку из-за хорошего отношения к продавцу	6. Compliments обозначающие личную симпатию: Вы сделали мой день) все бы клиенты были как вы) совсем совсем про работу забываю)))
7. Избегает конфликтов – мягкий уход	7. Индивидуальный подход (заговорничество): Я для вас сделаю всё возможное и невозможное...
8. Излишнюю настойчивость воспринимает как агрессию	Вообще, это только для действий клиентов, но я для вас договарюсь
	8. Интересные фразы и метафоры: вы – волшебница, вы просто творите чудеса
	9. Отмечать личные детали разговора, чтоб потом спросить (дети в сад, в школу, спец простыл...)
	10. Я переживаю, ночи не сплю, все выходные думаю



«КОТ»

1. Высокомерный эксперт
2. Сам всё лучше всех знает
3. Точно знает, что ему нужно
4. Сохраняет дистанцию
5. Спокойный сдержанный
6. Закрытый необщительный
7. Не отвечает на вопросы, не здоровается, длинные паузы
8. Сам смотрит продукт.
9. Симпатизируют людям, которые могут аргументировано доказать свою экспертность
10. Опирается на цифры, факты и логику
11. Уважает документы и сертификаты

1. Сохранять дистанцию
2. Быть спокойным и сдержанным
3. Поддерживать его отказы, при этом продолжать
4. Цифры и факты (по статистике..., 90% клиентов)
5. Профессиональные термины
6. Compliments на экспертность
7. Решать, конечно вам. Вы меня только сориентируйте, какая информация нужна для взвешенного решения
8. Если берет паузу, а он возьмет, капать, на что будет смотреть
9. Его отказ, не означает отказ



Требовательны

И

1. Решительный и целеустремленный	1. Пунктуальность
2. Вопросы: какой результат? Зачем нам это?	2. Формулируйте четко и конкретно
3. Сам ведет сделку	3. Готовьтесь к переговорам, пропишите речь
4. Часто ограничивает время	4. Вы директор, поэтому вам решать
5. Должен получить результат быстро	5. «Поставьте мне задачу»
6. Знает, чего он хочет	6. Кейсы про директоров и статусные организации
7. Время – деньги	7. Личность должна вызывать уважение
8. Не переносит разговоры на неформальные темы	8. обязательно отвечать на все вопросы, не уваливать
9. Прямолинейный	
10. Волевой, сильный, авторитетный	



«Амёба»

1. Изначально идёт на контакт, но не дает конкретики «Я как все..., обычные задачи, всё текущее»	1. Проявляйте терпение
2. Не болтлив	2. «От вас ничего не нужно, просто посмотреть»
3. Задаёт много вопросов	3. Много рассказывать о продукте, не давать
4. Требуется внимания, помощи	4. Курировать выбор и настоятельно рекомендовать
5. Несамостоятельные, нерешительные, избегают рисков, плывут по течению «как получится, так уж повелось, как Бог даст, по ходу дела»	5. Позиционировать себя «Я эксперт, Готов ответить на любой вопрос, за 5 лет, что я работаю с клиентами»
6. Боится ответственности «не знаю», «я ничего не решаю»	6. Быть внимательным, поддерживать темы
7. Затягивает разговор и сделку	7. Не давать, не торопить с ответом и не торопиться самим
8. Отказывается от своих слов и обещаний	8. «Я всё сам решу»
9. Безопасность «я к директору не пойду»	9. «Вам нужно будет только сказать ДА, когда директор у вас уточнит, что система нужна»
10. Ноют и жалуются «нам не купят, денег нет, нам зп не платят	10. «От вас нужна только поддержка, чтобы директор не подумал, что я вру, а то у меня один раз была ситуация...»
11. Ни ДА, ни НЕТ	11. Я лично проверю этот момент
12. Когда речь заходит о принятии решения, сделка становится обузой.	12. Разделять с ним его эмоции «Как я вас понимаю», «я в такой ситуации так же поступил бы»
	13. Показывать риски, может быть хуже

