

Психология общения с клиентами

*Евгений Кузнецов
Экономист Управления пластиковых карт
ПАО КБ «Центр-инвест»*

Общение – это процесс, благодаря которому реализовываются взаимоотношения между людьми и важный компонент жизни любого человека.



Содержание

- Этапы коммуникации с клиентом
- Работа с возражениями
- Общение с «трудными клиентами»

Первое впечатление

Независимо от того, говорите ли вы с клиентом по телефону или при личной встрече, не забывайте о том, что первое впечатление имеет большое значение.



Первое впечатление

Во время первой
встречи с клиентом вам
необходимо хорошо
запомнить имя-
отчество клиента



Первое впечатление

- Сосредоточенное внимание на беседе покажет важность клиента. Взгляд в глаза не должен превышать 70% всего времени разговора



Первое впечатление

Ваша лёгкая
непринуждённая
улыбка всегда
поможет наладить
дружескую
атмосферу. Однако
избегайте
неискренней улыбки



Первое впечатление

Человеку нравится только то, что он понимает, поэтому старайтесь не использовать в речи специальных, профессиональных терминов.

Делайте комплименты клиенту, хвалите его.

Постарайтесь изолировать место встречи от посторонних звуковых помех

Первое впечатление

Поза в общении должна быть открытой, но не развалившись: прямая спина, руки повернуты ладонями вверх, свободные но не слишком активные жесты.





Выявление потребностей клиента

1

- **Открытые вопросы.** Такой вопрос начинается с вопросительного слова и предполагает развернутый ответ клиента, т.е. дает ему возможность высказаться максимально понятно и так долго, как он того хочет. Пример открытого вопроса: «Что важно для вас при выборе телефона?»

2

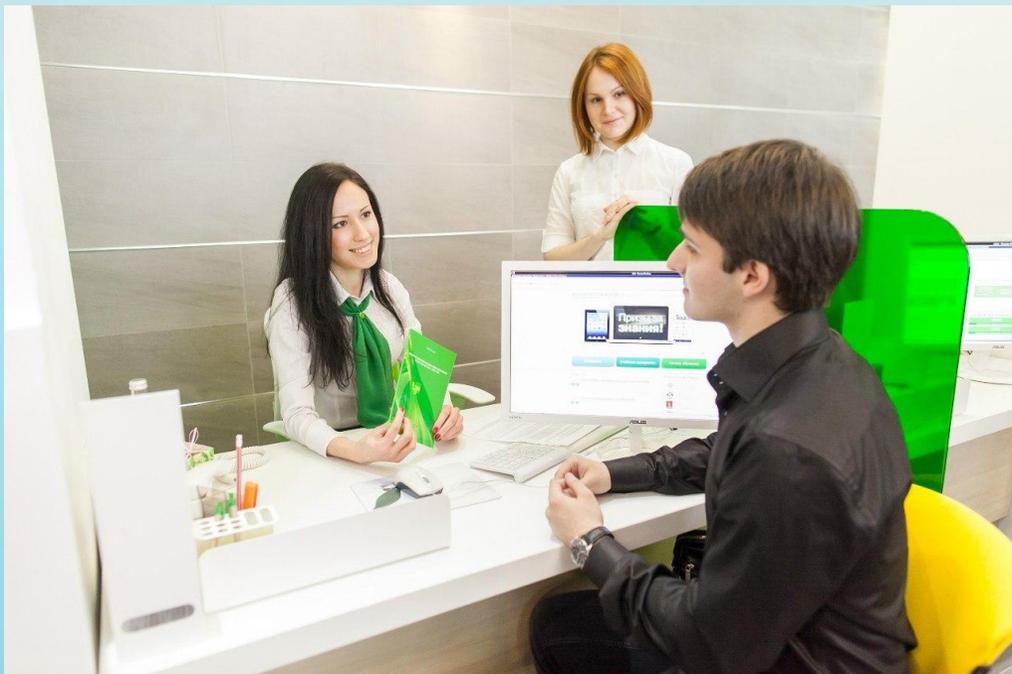
- **Единый язык.** Важно не только правильно говорить с клиентом, но и подавать информацию на доступном ему языке

Презентация

Выявив потребности клиента, сконцентрируйте внимание только на тех моментах, которые его интересуют. Не стоит утомлять его большим объемом неинтересной информации



Презентация



Большое значение имеет обратная связь. Ваша речь не должна быть похожа на скучный монолог, необходимо вовлечь клиента в разговор, при этом контролируя ход беседы.



Заключение сделки

- Следует слегка подтолкнуть к этому клиента: «итак, Иван Иванович, я предлагаю заполнить анкету на предоставление кредита.» При этом стоит помнить о доброжелательном и правильном поведении.



Этапы коммуникации с клиентом

1. Привлечение внимания клиента
2. Выявление потребностей клиента
3. Презентация услуги, продукта, решения вопроса и др.
4. ...
5. Заключение сделки

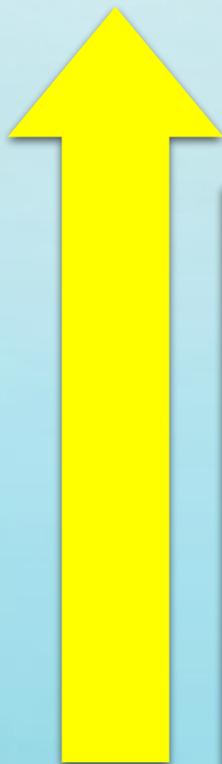
Как работать с возражениями

Предоставить
возражению
рассеяться, дав
возможность
высказать его
полностью

Преобразовать
возражение в вопрос

Заранее
предусмотреть
возможные
возражения

Как работать с возражениями



Смягчение возражения: этот прием заключается в том, чтобы согласиться с клиентом по второстепенным пунктам или признать его правоту по некоторым из них, но не уступать в главном. Техника «Да-но».

Использование рекомендаций. Клиентами нашего банка являются такие организации как Центральный банк, Управление федерального казначейства, Администрация города.



Работа с возражениями. Резюме

1. Дать возможность клиенту выразить возражение наиболее полно;
2. Не говорить клиенту, что он не прав;
3. Произвести отбор моментов, с которыми мы согласны и с которыми несогласны;
4. Избегать дискуссионной манеры, при которой стремятся одержать верх над оппонентом;
5. Быть в курсе всех возражений, которые нам чаще всего делают в отношении наших товаров и услуг;
6. Не задерживаться на возражении, которое трудно опровергнуть, но вернуться к нему позже или в последний момент;
7. Понять, что высказывание возражения со стороны клиента зачастую является первым признаком того, что он желает приобрести продукт и ищет оправдания своему желанию.

Общение с «трудными» клиентами

Есть клиенты, трудные практически для всех. Однако степень этой трудности может быть различной в зависимости от уровня вашего профессионализма. Трудные клиенты являются индикаторами тех проблем, над которыми вам необходимо работать.

*Автор:
Геннадий Александрович Розов, кандидат психологических наук, бизнес-тренер, консультант по переговорам и техникам продаж.*

Что чаще всего говорит/думает клиент?

- Вы работаете круглосуточно, 7 дней в неделю!
- Я всегда прав, потому что я вам плачу деньги!
- Вы не люди, и даже не обедаете!
- У вас нет близких людей, дня рождения и вообще, праздников!
- Я самый главный ваш клиент!
- Вы обязаны дать мне свой мобильный и директора, чтоб я мог позвонить в любое время!
- Все свое время вы должны думать только о моей проблеме!
- Зачем мне читать договор? Я лучше позвоню, спрошу!
- Какая разница, что пишется в договоре! Вы ОБЯЗАНЫ сделать это, и мне все равно!
- Мне не нравится, я не буду платить!
- Я плачу вам ТАКИЕ деньги!!!
- Вы что, идиоты!!!! Я же говорю, там вот так и вот так! (при разговоре по телефону).
- Я же сказал, что заплачу! Вы что мне, не верите?
- Я лучше знаю, как вам нужно делать то, в чем я совершенно не разбираюсь!
- Верните мне все деньги, я передумал (через месяц работы над проектом)!
- А чего так долго, там же работы на 5 минут!!!
- А чего так дорого, мне сосед за 10 баксов сделает!
- Вы жулики, зарабатываете на мне миллионы!

Общение с «трудными» клиентами

Реакция клиента

**Правильное поведение
сотрудника**

Грубость, агрессивность

Не отвечайте тем же и в то же время не теряйтесь, не уступайте, а держитесь спокойно и, главное, уверенно. Больше напора и хамства со стороны клиента — больше спокойствия и корректности с вашей, чтобы не позволить ему добиться того, ради чего он делает это, — вывести вас из себя.



Общение с «трудными» клиентами

Мягкость, застенчивость

Проявите максимум теплоты, открытости, поддержки и доверия. Избегайте резкости в тоне голоса и своих движениях. Чаще улыбайтесь. Учитывайте, что застенчивость не всегда означает сговорчивость. Поэтому не торопитесь, приводите больше подробностей.

Нерешительность

Обсуждая с ним конкретные варианты предложения, сужайте круг, сводя их количество до двух. Если они не устраивают его, переходите к следующим двум и т. д. Ни в коем случае не указывайте такому клиенту на его нерешительность.



Общение с «трудными» клиентами

Реакция клиента	Правильное поведение сотрудника
Панибратство	С клиентом, который ведет себя слишком дружески, панибратски, возможно желая этим добиться от вас уступки в чем-то, ведите себя свободно в общении и в то же время подчеркнута серьезно и принципиально в подходе к деловым вопросам.
Разговорчивость	Сложно прорваться сквозь водопад слов, поэтому не соревнуйтесь с клиентом, кто больше скажет. Ваша задача — не просто сказать, а убедить. За излишней разговорчивостью может скрываться неуверенность в себе. Внимательно слушайте, чтобы понять основную мысль, которую хочет донести клиент. Не перебивайте, а ловите паузы, чтобы резюмировать его высказывания для проверки своих выводов.
Молчаливость	Не поддавайтесь соблазну говорить долго, раз предоставляется такая возможность. Получайте «обратную связь» о том, что предлагаете.

Общение с «трудными» клиентами

Демонстрация компетентности

Такой клиент знает все тонкости вашего товара и услуг, считая это своим превосходством. Не состязайтесь с ним, не спорьте, а проявляйте скромность. Задавайте вопросы и больше слушайте. Отталкивайтесь от его слов и критических замечаний, высказывая собственные доводы.



К работе нужно относиться так, что бы последующими клиентами были друзья предыдущих

Спасибо за внимание!



Знания-сила.рф
vk.com/gramota_finansov



centrinvest.ru
vk.com/centrinvest