

# 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

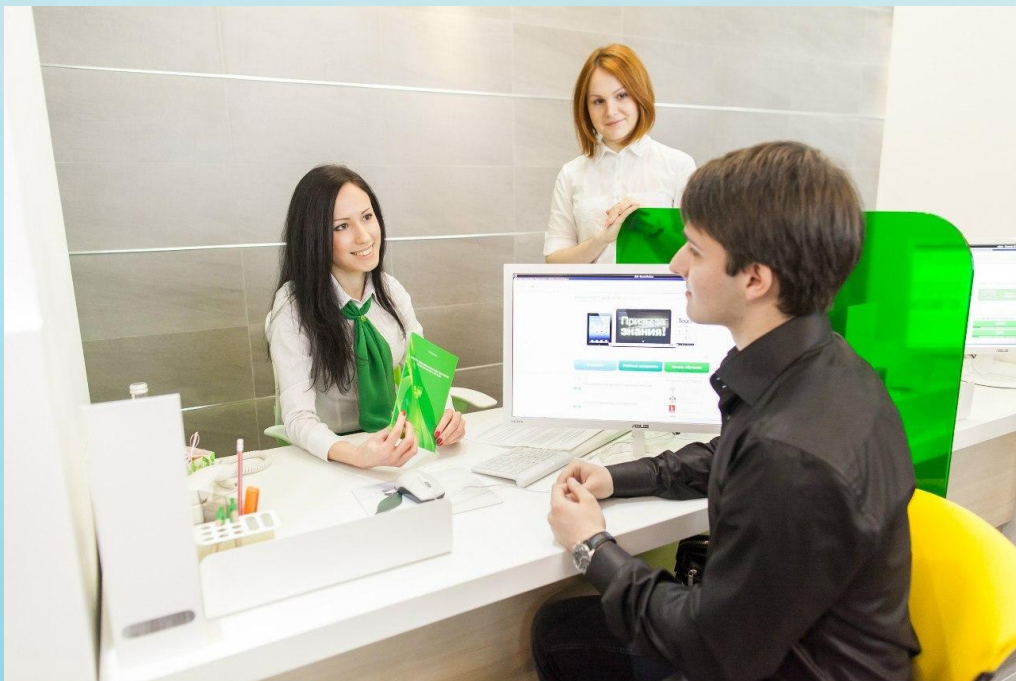
- **Единый язык.** Важно не только правильно говорить с клиентом, но и подавать информацию на доступном ему языке

# Презентация

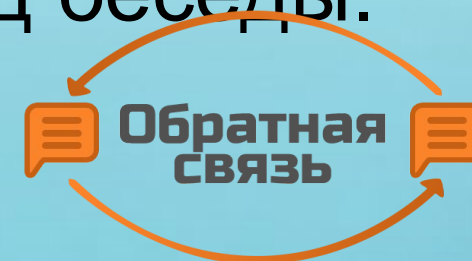
Выявив потребности клиента, сконцентрируйте внимание только на тех моментах, которые его интересуют. Не стоит утомлять его большим объемом неинтересной информации



# 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

<b>Реакция клиента</b>	<b>Правильное поведение сотрудника</b>
<b>Панибратство</b>	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.
<b>Разговорчивость</b>	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.
<b>Молчаливость</b>	Не поддавайтесь соблазну говорить долго, раз предоставляется такая возможность. Получайте «обратную связь» о том, что предлагаете.

# Общение с «трудными» клиентами

## Демонстрация компетентности

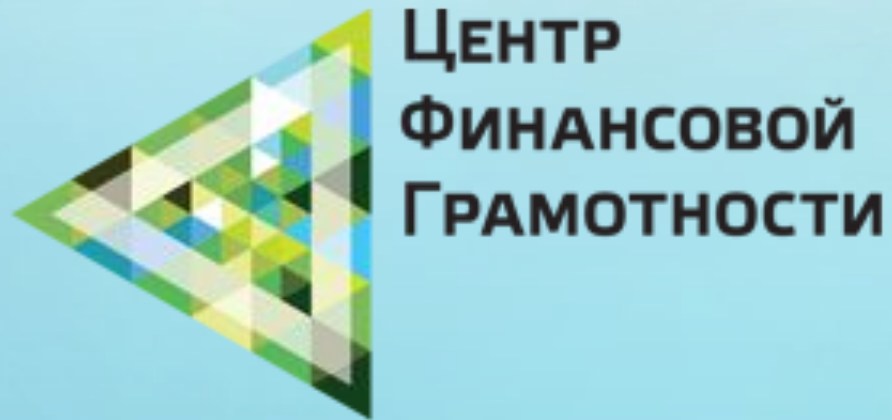
Такой клиент знает все тонкости вашего товара и услуг, считая это своим превосходством. Не состязайтесь с ним, не спорьте, а проявляйте скромность. Задавайте вопросы и больше слушайте. Отталкивайтесь от его слов и критических замечаний, высказывая собственные доводы.





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

# Спасибо за внимание!



[Знания-сила.рф](http://Знания-сила.рф)  
[vk.com/gramota\\_finansov](https://vk.com/gramota_finansov)



[centrinvest.ru](http://centrinvest.ru)  
[vk.com/centrinvest](https://vk.com/centrinvest)