



# КОСМИЧЕСКИЙ ПЛАСТИЧНЫЙ ПЕСОК

## Установление контакта с покупателем.

От того как произойдёт установления контакта зависит дальнейшая судьба сделки.

Это как при строительстве дома – фундамент. От правильности выбора фундамента и точности его монтажа будет зависеть дальнейшая жизнь вашего дома и продажи как таковой.

### НИКОГДА НЕ ОЦЕНИВАЙТЕ ПОКУПАТЕЛЯ!

Не делайте этого никогда, не решайте за клиента и не предполагайте. Внешний вид еще не показатель кошелька. Незаинтересованный вид, беглая пробежка, ничто не должно вас смущать от работы с данным клиентом, и именно ваша задача заинтересовать его.

### НЕ НАРУШАЙТЕ ЛИЧНОГО ПРОСТРАНСТВА!

Как в физическом плане (обычно оно определяется на расстоянии вытянутой руки) – не надо приближаться к человеку сильно близко и входить к нему в его зону комфортного общения, тем самым нарушая ее. Любой человек интуитивно будет удаляться – это раз, а два – ему будет неприятно, что не будет играть нам на руку.

### БУДЬТЕ ПОНЯТНЫ!

Старайтесь в презентациях, да и в общении в целом не использовать сложные термины. Не только покупателю, но и любому человеку не нравится чувствовать себя глупо. Поэтому не позволяйте этого делать. А если все же без терминологии никак, то тут же объясните значение термина.

Не существует единого и универсального формата в установлении контакта с покупателем. Потому, призываю Вас к уникальности и креативности, найдите СВОЮ индивидуальную и оптимальную форму общения и привлечения клиента, я могу лишь дать несколько советов.

### 1. НЕ ИСПОЛЬЗУЙТЕ ТОВАРНО – ДЕНЕЖНЫЙ ПОДХОД К ПОКУПАТЕЛЮ.

Любой покупатель в продавце видит навязчивого работника и интуитивно, по инерции, внутреннему сопротивлению хочет сразу же «отшить» продавца от процесса навязывания и нарушения пространства. Часто мы встречаем это в виде фразы «я просто посмотрю», «спасибо, мне ничего не нужно» и т.д. Как вы думаете, почему покупатель подходит к продавцу, который раскладывает, что-то на витринах, а не к остальным двум? Да потому что этот продавец занят и ответит ему по существу и не

будет ничего навязывать. Поэтому не стоит зажигать у себя на лбу табличку «я продавец». Начинайте общение не с деловых и товарных вопросов, но обязательно с вопросов (!!!).

## 2. ОБЯЗАТЕЛЬНО ЗАДАВАЙТЕ ВОПРОСЫ.

Начните свое общение с потенциальным покупателем с вопроса о чем угодно. Здесь есть два выхода для более гладкого начала.

\* Первое – вам необходимо быть внимательнее (!!!) и слышать (!!!). Заходит к вам дама с ребенком начните с фразы: Какой хороший малыш, гуляете? Заходит мужчины с мобильным и ребёнком, обращаясь ко взрослому: Поиграете? (Улыбка). Используйте любую возможность ходить вокруг да около, играйте вместе, добро шутите и главное, чтобы ваш собеседник говорил больше, чем вы.

\* Второй способ – это разворот на 180 градусов. Вы с серьезным видом, у вас в руках песок или жвачка, не прекращая собственной игры спрашиваете: Доброго Вам дня, как там на улице? Холодно? Как Вам город? Погода? День? Все, контакт завязан, продолжайте. Давно ли вы здесь, вы в гостях, как вам в Питере, хотите яблоко, поиграем - в общем все, за что сможете зацепиться!

## 3. ИСПОЛЬЗУЙТЕ ПЕРЕХОДНУЮ ФРАЗУ.

После общения и уже логического завершения какого-нибудь рассказа, используйте переход для скрытого делового вопроса: один из самых простых: Понятно, а здесь какими судьбами? Вот вам и пример фразы для установления контакта с покупателем, но ответ на это опять же может быть оборонительный. Типа: «да, просто посмотреть». Тогда нужна следующая схема при повторном отказе: Согласие-Фраза, Шутка-повторный вопрос.

- Понятно, а здесь какими судьбами?
- Да, я просто посмотреть.
- Ясно. Что же тоже хорошее дело.
- А на что смотрите? Чудо хотите увидеть? Так вот смотрите, наш чудо – песок и его младший брат – жвачка для рук!

И если уже после второй попытки встретили барьер в общении, ничего страшного, такое бывает. Иногда покупатель выбирает себе в собеседники по каким-то критериям человек, рост, вес, цвет волос. Быть может вы не подошли по ним и лучше оставить покупателя в покое и расстаться добрыми друзьями. ВСЕГДА оставляйте о себе и о нашем товаре хорошее, тёплое впечатление!

Подводя итог, хочу сказать, что универсальных фраз нет, но вы должны быть внимательными и помнить, что для продаж необходимо:

- ♣ Быть уникальными
- ♣ Начинать не с деловых вопросов. Но с вопросов.
- ♣ Шутите, играйте и будьте всегда лёгкими, понятными и позитивными
- ♣ Улыбайтесь и заражайте этим своих покупателей
- ♣ Оставляйте о себе и о товаре только положительное впечатление и доброе отношение