

СКЛОНЕНИЕ ПОКУПАТЕЛЯ на свою сторону

Маргарита АКУЛИЧ
Эксперт журнала

Если продавцу надо, чтоб покупатель перешел на его сторону, скажем, приняв его позицию, касающуюся решения какого-то важного для него вопроса, ему полезно прибегнуть к подробному изучению особенностей его личности. При этом понятно, что невозможно изучение всех присущих конкретному человеку черт. Но на помощь приходит типизация личности, ориентируясь на которую можно причислить покупателя к группе индивидуумов со схожими потребностями и взаимодействовать с оппонентами разных типов соответственно.

Рассмотрим ряд основных типов личностей в нижеследующем изложении.

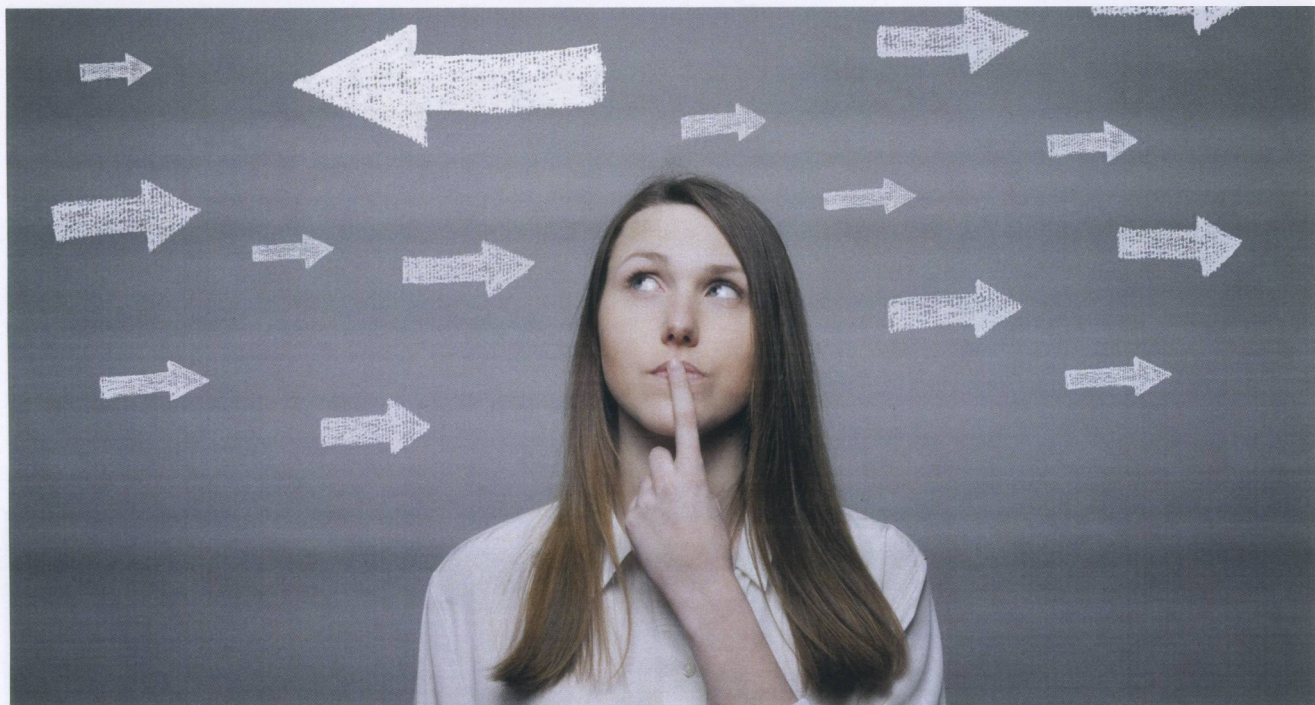
ТИП НЕПРЕКЛОННОГО ИНДИВИДА

Для того чтобы такого человека в чем-либо убедить, целесообразно использование метода «на слабо». В отношении такого собеседника можно сказать, что склонить его на свою сторону весьма проблематично, поскольку он не является сомневающейся в собственных желаниях личностью. Ему абсолютно ясно, к чему он стремится и чего хочет заполучить.

Переговорщик, желания которого совпадают с желаниями решительного оппонента, может считать, что ему повезло. Но так бывает далеко не всегда.

Переговорщику необходимо в первую очередь знать, что уверенность является неоднозначным качеством, поскольку ее могут вызвать и сила, и серьезная слабость человека.

Если человек решительный, он нацелен на совершение активных действий. Но при трансформировании уверенности человека в самоуверенность, можно говорить о его слабостях и возможностях таким человеком управлять в собственных интересах.



Переговорщику, стремящемуся к склонению на свою сторону отличающегося решительностью оппонента, рекомендуется отодвинуть его уверенность от первого плана и сфокусироваться на его самости, применив метод «на слабо». Такому оппоненту надо дать понять, что его возможности и сила небесспорны. Это приведет оппонента к тому, что приоритетом для него станет его «Я» и его оценка ситуации окажется неадекватной, т.к. он потеряет над нею контроль.

Если переговорщик столкнулся с уверенным оппонентом, ему рекомендуется пойти на демонстрацию своих сомнений в отношении его силы, а это вызовет у оппонента самоуверенность. Такой покупатель будет готов на многое для доказательства своей состоятельности, включая готовность пойти продавцу навстречу и принять его позицию.

ТИП НЕУВЕРЕННОГО ИНДИВИДА

Если покупатель является нерешительным индивидом, то продавец в самом начале переговоров может испытать ощущение своего превосходства над ним. Такие особы обычно склонны соглашаться буквально со всем, им будут импонировать идеи и инициативы продавца, его юмор и все, о чем он говорит.

Однако неуверенные люди нередко отказываются в самые ответственные моменты от выдвинутых другими людьми предложений по какой-то незначительной причине.

Очень трудно бывает неуверенному покупателю доказать, что причина его отказа весьма несущественна. Эти люди умеют донимать своими отказами после множества предшествующих принятию решения согласий.

Работа с оппонентами рассматриваемого типа сложна прежде всего из-за того что распознавание их проблематично. Они могут вовсе не сразу показывать свою нерешительность, а лишь после того как переговорщик уже выложил собственные аргументы.

Неуверенные покупатели обычно вначале просят, чтоб им дали описание всех тонкостей рассматриваемого вопроса. После чего они заявляют, что принимать предложение оппонента они не готовы. А продавцу на это уже и сказать нечего, поскольку он уже исчерпал все аргументы и высказал свои суждения.

Если переговорщик столкнулся с тем, что оппонент вначале со всем согласен и проявляет благоволение, ему целесообразно попытаться изменить направление диалога, чтоб понять, относится ли покупатель к нерешительному типу.

Рекомендуется начать задавать оппоненту вопросы, чтоб его разговорить и вывести на чистую воду нерешительного индивида, если он таковым является.

Понять, что покупатель является нерешительным, можно по использованию им смягченных фраз. Нерешительным людям, к примеру, свойственно говорить не «плохой», а «не очень хороший», «не удалось сделать» вместо «не сделал» и т.п. Эти люди нередко делают в разговоре такие вставки, как «немного», «как бы», «всего лишь».

Если переговорщик понял, что имеет дело с нерешительным оппонентом, ему нужно ориентироваться, чтоб убедить его в том, что необходимо именно продавцу. И чтоб покупатель уговорил себя самолично сделать это.

Переговорщик может притвориться, будто он сам является нерешительным, показав оппоненту, что нуждается в его советах, узнав его мнение, спросив его, как он поступил бы, оказавшись на месте переговорщика.

Не стоит ожидать от нерешительного покупателя, что он сходу раскроется. Однако нужно дать ему шанс, чтоб он разговорился, давая советы. Его советы нужно дополнять своими контраргументами. Пусть находит разные варианты и входит в азарт, убеждая себя самого в том, что как раз переговорщику и надо.

ТИП АГРЕССИВНОГО ИНДИВИДА

Агрессивные особы могут проявлять свою суть как явно, так и неявно. При явном проявлении имеет место их довольно яркое проявление агрессии и недовольства. Склонение таких особ на свою сторону не является трудной задачей. Куда труднее с неявно агрессивными особами, в разговоре с которыми можно услышать такую мягкость, что вполне реально ошибочно причислить их к неуверенным индивидам.

Для распознавания агрессивного индивида, скажем, оппонента на переговорах, рекомендуется смотреть на его руки. Если покупатель – агрессор, он постоянно будет почесывать свои ладони либо руки его будут сжаты в кулаки. Он может заложить руки за спину – это явный признак агрессии, которая человеком тщательно скрывается.

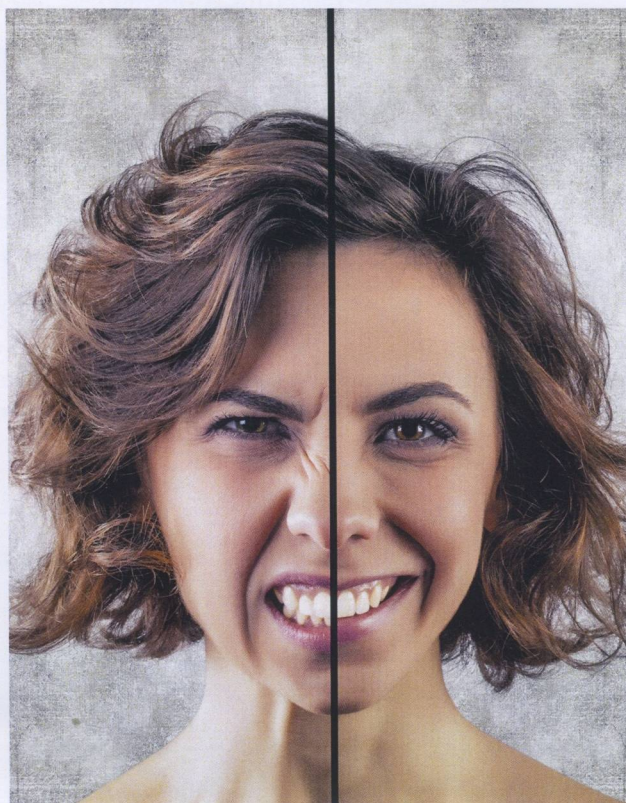
Если похоже, что оппонент скрыто агрессивен переговорщику, рекомендуется попытаться спровоцировать его, скажем, с помощью внезап-

ного прикосновения к нему либо сокращения дистанции между ним и собою. Покупатель, скорее всего, подумает, что продавец на него «нападает» и выдаст себя.

Переговорщику следует иметь в виду, что агрессивно настроенным оппонентам понятен только язык войны. Значит, продавцу нельзя показывать им, что у него имеются слабые места. Агрессорам нужно демонстрировать напористость, способную на перекрытие им энергоканала. При таком подходе нужно, чтоб переговорщик был способен на качественное отыгрывание своей роли. Однако его применение неуместно, если в переговорах участвуют другие личности.

Можно использовать при общении с агрессивным покупателем визуализацию, предусматривающую представление продавцом, что вокруг него «стены неприступной крепости». Можно также представить себя непробиваемым, чтоб агрессор ощутил, что его шансы нулевые, и в итоге отступил.

Можно еще прибегнуть к применению способа мишени, предусматривающего, что нужно смотреть прямо в точку, находящуюся над пе-



реносицей противника. Если это делать, то противника охватит страх, и он пойдет на принятие своего поражения.

ТИП РАВНОДУШНОГО ИНДИВИДА

Если покупатель является равнодушным, то в этом есть для продавца плюс, поскольку равнодушные особы неэмоциональны и при общении с ними не требуется больших затрат энергии.

Прежде всего переговорщику нужно попытаться выявить, в чем причина равнодушия оппонента. Возможно, ему в принципе неинтересен обсуждаемый вопрос. Скажем, на переговоры пришел человек, которого интересы компании особо не волнуют. К таким людям можно применить стратегию банального везения. Поскольку покупателю все равно, примет он предложение продавца или не примет, вероятность выигрыша для последнего составит 50%.

Чтоб добиться согласия оппонента, целесообразно как-то его заинтересовать, предложив ему личную выгоду. Таким людям зачастую хочется,

чтоб от них поскорее отстали. Если на них «насесть», они обычно соглашаются на предложение собеседника.

Есть еще один тип равнодушных оппонентов, рассматриваемых в качестве «государевых слуг». Интересы компании для них важны, но то, каким будет исход конкретной сделки, их не волнует. Таким особам нужно доказывать, что в случае если будет принято предлагаемое решение, их компания останется в выигрыше. Им следует что-то предлагать и действовать таким образом, словно имеет место доказательство теоремы.

Продавцу при общении с равнодушными оппонентами типа «государевых людей» нужно владеть ораторским искусством и способностью к построению безупречной цепочки убеждений. Минусы свои желательно при разговоре с ними преуменьшать, а плюсы – несколько приукрашивать. Для расположения оппонентов этого типа к себе переговорщик должен быть последователен и логичен.

