

Типаж покупателей



Первый тип – покупатель «Я все знаю!»

Он думает, что лучше вас знает о вашем товаре.

Его характеристики :

- ✓ подавляет
- ✓ угрожает
- ✓ саркастичен
- ✓ снисходителен к себе
- ✓ упрям
- ✓ зазнается
- ✓ все отбрасывает



Как с ним лучше всего обращаться?

- ✓ зывайте к его знаниям
- ✓ используйте лесть
- ✓ принимайте его замечания, но настаивайте на своей версии представления товара
- ✓ не давайте себя рассердить, оставайтесь спокойны
- ✓ говорите только о фактах
- ✓ не вставляйте на его уровень, не отвечайте тем же

- НЕТ КАРТИКИ,,,МОЖЕТ МОЖНО ЛИСУ??ОНА ЖЕ ОБЫЧНО ЛЕСТЬЮ ПОЛЬЗУЕТСЯ,,,В ОБЩЕМ НЕ ЗНАЮ,,,

Второй тип - "дружелюбный экстраверт"

Он никогда не перестает болтать.

Его характеристики:

- ✓ радушен
- ✓ добросердечен
- ✓ доверчив
- ✓ успокаивает
- ✓ болтлив
- ✓ дружелюбен
- ✓ с чувством юмора



Как с ним лучше всего обращаться?

- ✓ задавайте вопросы, которые побуждали бы его ответить "да" или нет
- ✓ возвратите его к предмету разговора, к делу
- ✓ не давайте увести себя в сторону
- ✓ будьте деловиты



Третий тип - «нерешительный покупатель»

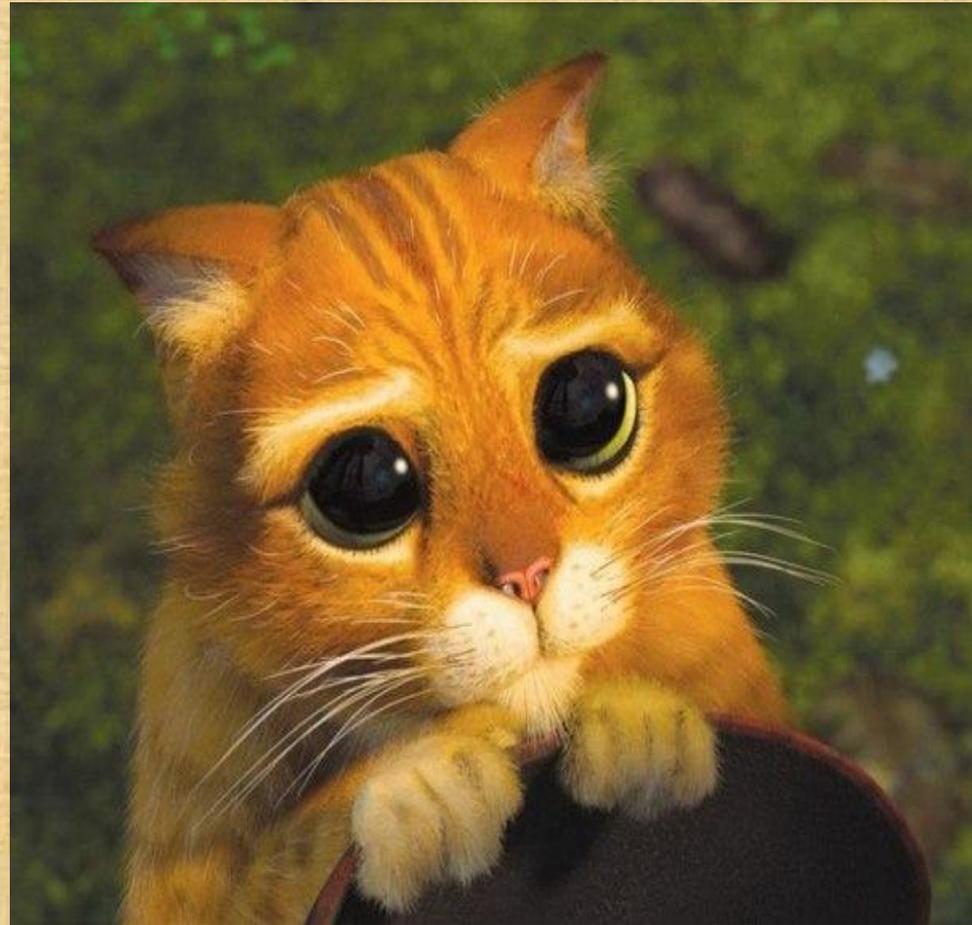
Его характеристики:

- ✓ застенчив
- ✓ сомневается
- ✓ беспокоен
- ✓ подозрителен
- ✓ его легко напугать
- ✓ ему недостает доверчивости
- ✓ ему бывает трудно принять решение
- ✓ склонен искать недостатки в товаре



Как вести себя с таким покупателем?

- ✓ покажите преимущества, которые он получит, если примет решение сейчас
- ✓ укажите, какие неудобства он будет испытывать, если отложит решение
- ✓ будьте терпеливы
- ✓ будьте тверды
- ✓ обсудите его возражения



Четвертый тип - "спорщик"

Это покупатель, который всегда не согласен с вами и на каждое ваше предложение готов привести десять причин, почему этого нельзя сделать.

Его характеристики:

- ✓ традиционен
- ✓ ему недостает доверия
- ✓ не любит риск
- ✓ любую перемену рассматривает как угрозу
- ✓ настроен негативно



Как рекомендуется общаться с таким типом покупателя?

- ✓ ссылайтесь на успехи в прошлом;
- ✓ представляйте новые товары очень медленно;
- ✓ терпеливо обсудите все разногласия;
- ✓ убедитесь, что у вас достаточно аргументов, чтобы обосновать новые идеи;
- ✓ сохраняйте сами позитивный настрой.



Пятый тип - «конфликтный»

Он точно знает, что ему нужно и может быть агрессивен.

Его характеристики:

- ✓ точно знает, что ему нужно
- ✓ действенный
- ✓ убедительный
- ✓ соревнуется с продавцом и другими покупателями
- ✓ упрям
- ✓ знает себе цену
- ✓ недоверчив.



Как же лучше всего обращаться с ним?

- ✓ убедитесь, что Вы хорошо подготовлены
- ✓ оставайтесь спокойными и принимайте во внимание только факты
- ✓ внимательно слушайте
- ✓ взывайте к его знаниям - польстите ему
- ✓ будьте тверды

