



چگونه صحبت را با مشتری شروع کنیم :

انسان دارای چهار خصیصه است

- ۱- برآوردن حس مهم بودن و مفید واقع شدن.
- ۲- اگر لطفی در حق او بشود حتماً آن لطف را جبران می کند.
- ۳- انسان ذاتاً موجود خودخواهی است به همین دلیل لطف دیگران را به خاطر زیر دین نبودن جبران می کند.
- ۴- زیگموند فروید نظری دارد به نام لغزش فرویدی که می گوید اگر به انسان اجازه دهیم آزادانه در مورد موضوعات مورد علاقه خود ثبت کند دیر یا زود آن چیزی را که در لایه های پایین تر از ذهن خود دارد و در حالت عادی از یک غریبه مخفی می کند را به زبان می آورند (بیان خواسته ها و مشکلات)

اگر این چهار خصیصه را کنار هم بگذاریم ابزار می سازیم که می تواند جلسه ملاقات با مشتری را شروع کرد.

تمام نمایندگان بعد از سلام و احوالپرسی و معرفی خود در آغاز جلسه از مدیریت ادامه روند به جلسه باز می مانند.

همه جلسات مشاوره و فروش بعد از معرفی نماینده به این جمله مشتری ختم می شود : " امرتون رو بفرمایید در خدمتم " .

در اینجا نماینده باید حواس ، توجه و اعتماد مشتری را جلب کند . شروع این کار باید با تمجید یا تحسین یکی از سه موضوع زیر باشد :

- ۱- رفتار
- ۲- ظاهر
- ۳- یکی از دارایی های مشتری

چرا تعریف و تمجید : چون بر اساس نظریه لغزش فرویدی اگر به انسان اجازه بدهیم آزادانه در مورد خودش صحبت کند بالاخره نیازهای خود را بازگو خواهد کرد .

موضوع مورد علاقه مردم هر چه که باشد به یکی از سه گزینه بالا در ارتباط است.

حالا شما یکی از چیزهایی که در زندگی برایتان مهم است را بگویید که در سه گزینه بالا نباشد.

این گونه برخورد یک جور مهندسی معکوس است یعنی اگر شما یکی از گزینه های بالا را تحسین کنید خود به خود چیزی را برای مشتری تحسین کرده اید که برای مشتری حائز اهمیت است و اگر چیزی را که برای مشتری حائز اهمیت است تحسین کنید و بلافاصله یک سوال باز راجع به همان چیزی که تحسین شده پرسید مشتری روی منبر رفته و سخنان باب میل شما را بیان می کند . مردم عاشق صحبت در مورد موضوع مورد علاقه خودشان هستند .

حالا دو راه دو راه برای شروع جلسه داریم:

- ۱- شروع صحبت با موضوع کسل کننده بیمه که مردم از آن فراری هستند.
- ۲- صحبت راجع به موضوع مورد علاقه مشتری که مردم عاشق صحبت در مورد موضوع مورد علاقه خود هستند.