

Говорим позитивно:)

Едва ли не каждое руководство по технике продаж начинается с призывов быть позитивным. Сказать-то это легко, но как в реальности сделать так, чтобы речь настраивала клиента на позитивный лад?

ТЕКСТ: СТЕЛЛА ЗЕЛЕПУХИНА (независимый HR-эксперт)

Всем известна байка про двух коммивояжеров, приехавших в одну маленькую страну для продажи обуви. Как оказалось, местное население вообще не носило ботинок. На следующий день они оба отправили домой телеграмму.

- Продавец А: «Безнадежно. Здесь никто не носит ботинок. Я вернусь домой следующим кораблем».

- Продавец Б: «Какие возможности рынка! Столько народу — и все босые!»

Негативное мышление формируется обычно под влиянием страха перед неудачей, перед критикой. Если мы слушаем негативные новости, обсуждаем негативные подробности, негативно думаем (клиенты идиоты, у меня не получится), мы, скорее всего, поведем себя, как продавец А. Чтобы стать успешным продавцом, необходимо думать о хорошем, выглядеть отдохнувшим, спокойным, уверенным и так же уверенно вести беседу.

Уверенный вид создается осанкой, непринужденностью и свободой движений. Все это можно отрепетировать дома перед зеркалом. Попробуйте поздороваться сами с собой, улыбнуться, ответить на воображаемый вопрос или возражение. Зеркало поможет вам выбрать наиболее желательные позы, движения и выражение лица. Проведите несколько таких занятий, чтобы закрепить эти желательные позиции.

Позитивная речь создается путем выбрасывания из употребления негативных высказываний, например, выражений отрицания. Почему важно научиться обходиться без слова «не», даже если общий контекст фразы положительный? Приведем примеры. «Не беспокойтесь», «не волнуйтесь», «не думайте», «не расстраивайтесь» — эти слова фактически являют-

ся призывом беспокоиться, волноваться, думать и расстраиваться. Фраза: «У вас не будет неприятностей» вызывает не уверенность в их отсутствии, а, наоборот, опасение, что неприятности непременно случатся. Вот некоторые распространенные слова и обороты речи, которые необходимо исключить из своей речи:

- «Я надеюсь, что вы будете довольны» — слово «надеюсь» выражает сомнение в сказанном;

- «Неправда», «вы ошибаетесь», «Я с вами не согласен» и другие категорические фразы, задевающие собеседника, заставляющие его защищаться и нападать;

- «Простите, что отнимаю у вас время» — само уничижительное «отнимаю у вас...» унижает ваше достоинство;

- «Если бы вы внимательно посмотрели, вы бы заметили...» — оценочное

выражение, подразумевающее неполноценность собеседника;

- Слово «постараться», которое косвенно выражает трудность, даже невозможность действия. Например, если кто-то скажет, что он постарается сесть на стул, вы уверены, что он это сделает?

- Слова-паразиты, например: «ага», «хм...», «эээ...», «чудненько...», «как бы...» и т.д. — не только отвлекают внимание клиента, но и выставляют вас в неприглядном свете.

Также рекомендуется не употреблять предлог «но», обесценивающий предшествующую ему часть предложения, например: «Я знаю, что вы торопитесь, но я уверен, что вам захочется посмотреть...». Замените употребляемые вами выражения, перечисленные в левой колонке, на выражения, перечисленные в правой колонке.

ИСКЛЮЧИТЕ ИЗ РЕЧИ	ГОВОРИТЕ
Не раньше, чем...	Как только...
Вы не поняли	Я неточно выразился
Не беспокойтесь	Положитесь на меня
Простите	Благодарю вас за...
Объясните, в чем дело	Чем я могу вам помочь?
Простите, что побеспокоил	Спасибо, что уделили мне внимание
Нет проблем	Договорились, я согласен с вами
Недели через две	16 мая (точная дата)
Я не знаю (я не в курсе дела)	Одну минуту, пожалуйста, я сейчас выясню...
Вы ошибаетесь	Будьте любезны, уточните, о чем идет речь