

О РАЗНИЦЕ МЕЖДУ СИЛОВЫМИ И ДУШЕВНЫМИ ПРОДАЖАМИ.

© Олег Макаров 2007, 2010¹

Недавно меня попросили провести тренинг. Для продавцов. Срочно. Потому что клиент очень хотел, а тренера под рукой не было. С тренинговой компанией добрые отношения и, хотя я не очень-то провожу тренинги сейчас, сказал, давайте, что там за клиент у вас?

Мне показали письмо заказчика: «бла-бла-бла, хочу тренинг такого-то популярного тренера²». О, сказал я, тогда это не ко мне. Мне не нравятся ни эти подходы, ни эти методы.

О.К., сказали мне, давай тогда мы объясним клиенту, в чём разница. Так я написал этот текст.

Есть продажи силовые, а есть душевные.

А в чём разница?

Самая главная - в том, что силовые продажи рассматривают покупателя как противника, а душевные – как союзника.

И всё?

Практически, да. Остальное отсюда происходит.

Чем силовые продажи хороши?

Во-первых, с ними вы продадите ваш товар или услугу почти наверняка. *Неважно при этом, нужен ли именно этот товар именно этому клиенту.*

Во-вторых, вы отработаете технологию до такой степени, что практически не будете задумываться над процессом извлечения денег из клиента.

Клиент это оценит, особенно, когда заметит.

В-третьих, продавец, владеющий методами силовых продаж всегда точно знает, что важно для успешной продажи.

И ему безразлично, важно ли это «что» для клиента.

В-четвёртых, продавец – силовик, охотясь на клиента, постоянно повышает свой уровень и обучается на каждом клиенте.

Какая разница, что клиент платит вам совершенно не за это.

Хватит?

Думаю, вполне достаточно, чтобы оценить преимущества силовых продаж.

¹ В декабре 2010 текст слегка отредактирован автором. В основном, добавлены примечания.

² Речь шла о тренере, который проповедует силовые продажи



Материалы сайта <http://www.topclassgroup.ru>

Если у Вас возникли вопросы, Вы можете позвонить нам или написать:
т. +7-916-102-40-85, e-mail info@topclassgroup.ru

All people without exception have at least one characteristic in common - they are all unique

Что предлагают-обещают-гарантируют душевные продажи?

Да, в общем-то ничего, кроме того, что продавец станет другом покупателя. Ничего, кроме того, что покупатель будет обращаться к продавцу вновь и вновь. Ничего, кроме удовольствия от процесса продажи.

Есть много книг о силовых продажах.

Как узнать такие книги?

В их названии почти всегда присутствует термин насилия. «Завоевать, атаковать, победить, взять, овладеть, охотиться» и так далее.

Их авторы «раскручены» именно как авторы книг или как тренеры. Умеют ли они продавать что-то кроме книг и тренингов, обществу неизвестно. Если прямо спросить автора об этом, получите отличный мастер-класс «как отвечать на неудобные вопросы».

Пролистав оглавление, или начав читать книгу, вы увидите, что к продавцу тут относятся как к солдату, который мобилизован и воюет на переднем крае тяжёлой и кровопролитной войны за деньги покупателя.

Что почитать о душевных продажах?

Во-первых, «Путь Торговли» Тадао Ямагучи (*Альпина*, © 2005, 2006, 2009 *Есть аудио-диски «Путь торговли» красный, золотой и серебряный*³. *Альпина / АВ-Рекордс © 2006*)

Есть ещё книга «Виртуоз Торговли» Джо Джирарда, одного из величайших практиков продаж. (*Минск, Парадокс, 1997*)

И «Удачливый торговец» Френка Беттджера, ещё одного практика (*Москва, Гранд, 1997*).

Должно хватить.

Когда и кому лучше применять силовые продажи?

Я же не говорю, что силовые продажи это плохо, а душевные - хорошо. Каждый болтик подходит к своей гайке.

Именно силовые продажи вам надо применять, если товар необходимо продать во что бы то ни стало, обязательно и невзирая ни на что.

Силовые продажи сэкономят вам и силы и время, если вы продаёте что-то только один раз и повторные обращения клиентов вас не интересуют.

Если Вы соревнуетесь с кем-то в количестве продаж и единственная цель - обогнать, победить и именно это для вас главное, берите силовые продажи, сегодня это для вас.

³ Теперь ещё есть MP3-диск, на котором 14 новых историй, которых нет в книге и три статьи. (примечание 2010)



Материалы сайта <http://www.topclassgroup.ru>
Если у Вас возникли вопросы, Вы можете позвонить нам или написать:
т. +7-916-102-40-85, e-mail info@topclassgroup.ru

All people without exception have at least one characteristic in common - they are all unique

Вот, кстати, анекдот:

*Мужчина идёт мимо песочницы и видит,
как маленькая девочка методично выкручивает
кошке лапу, зажав саму кошку под мышкой.*

*Кошка орёт, вырывается, но девочка
сосредоточенно продолжает своё занятие.*

- Девочка, а ты животных не любишь?..

Она смотрит на него тяжёлым взглядом:

- Да я и людей как-то не очень..

Это я к чему? Если вы, как и эта девочка «людей – не очень», то вам, скорее всего, тоже лучше не отвлекаться от силовых продаж.

Что насчёт применения продаж душевных?

Имеет смысл обратиться к душевным продажам в следующих случаях:

- ✓ Вы собираетесь продавать одним и тем же клиентам снова и снова.
- ✓ Вы хотите получать от продаж не только деньги, но и удовольствие.
- ✓ Вам нравится процесс продаж.
- ✓ Вам хочется разнообразия в жизни и в работе.
- ✓ Вам нравится общаться с людьми.

Как и где обучиться силовым продажам?

Не думаете же вы, что я сейчас начну рассказывать вам явки, адреса и пароли?

Тем не менее, для желающих наводка: посмотрите «ключевые слова» выше в разделе про книги. По этим же словам можно найти и тренинги.

Прямо сейчас поставил несложный эксперимент в Яндексе задал запрос: (Завоевать | атаковать | победить | взять | овладеть | охотиться) & (клиент | покупатель) && (тренинг | семинар)

В результате найдено страниц — 88 848, сайтов — не менее 1 290⁴.

Пролистал три первых страницы результатов, практически все именно о том. Повторить эксперимент вам трудно не будет.

⁴ - Повторил запрос в 2010 году. 223 тысячи ответов.



Материалы сайта <http://www.topclassgroup.ru>

Если у Вас возникли вопросы, Вы можете позвонить нам или написать:
т. +7-916-102-40-85, e-mail info@topclassgroup.ru

All people without exception have at least one characteristic in common - they are all unique

Как обучиться душевным продажам?

А вот это не в пример сложнее.

То есть тренинги если поискать с этим словом найдёте. И, спорим, после выхода этой статьи слово «душевный» в названиях тренингов замелькает гораздо чаще!

Но вот вопрос: может ли тренинг сделать из вас душевного продавца?

Ответ: нет. Увы, не сможет. Потому что так называемые сегодня тренинги как правило, дают знание, а не навык. Зато вы (или ваши продавцы) смогут хотя бы понять, что это такое, примерить к себе, в чём-то измениться или начать меняться.

В общем-то книги дают тот же эффект. Так что на этапе начала «превращения» тренинги и не обязательны.

А потом вам захочется пообщаться с людьми, вставшими на этот же путь. Тогда можно и тренинги поискать, но зато тогда вам уже будет не только «что послушать», но и «что сказать».

И напоследок.

Очень уважаемый мной человек, прочитав первую страничку этого текста, сказал: «мне как-то ближе эффективные продажи - когда в зависимости от желаемого результата выбирается один или другой метод, или эти методы как-то совмещаются». Правда, дочитав, изменил мнение.

Если вы и сейчас считаете, что силовые и душевные продажи можно совмещать, перечитайте текст снова. Если мнение не изменится и после этого, значит, либо я зря написал текст, либо вы зря его прочитали.

Я желаю Вам успеха в Вашем бизнесе!

© Олег Макаров 2007, 2010



Материалы сайта <http://www.topclassgroup.ru>

Если у Вас возникли вопросы, Вы можете позвонить нам или написать:
т. +7-916-102-40-85, e-mail info@topclassgroup.ru

All people without exception have at least one characteristic in common - they are all unique