

Важнейшие навыки высокоэффективных продавцов

Один из ценнейших навыков успешного продавца и руководителя — это умение слушать и слышать других людей.

Хоть и говорят, что хороший продавец может уговорить любого, а, значит, должен любить говорить, но на самом деле важнейшим качеством такого продавца является умение слушать, а, значит, расположить к себе собеседника и задать вопрос так, чтобы человек захотел на него ответить, захотел общаться.

Однажды я летела в самолете из Нью-Йорка в Москву с человеком лет 45, владельцем бизнеса. Разговорившись, мужчина много рассказал о себе, о своем бизнесе, сотрудниках, своей личной жизни, увлечениях, детях. 10 часов пути пролетели как час, а я при этом почти ничего не рассказала о себе. Просто слушала внимательно и иногда задавала вопросы. В конце пути мужчина сказал: «Надо же, почти всю жизнь Вам рассказал. С Вами было очень интересно общаться».

При этом я почти не говорила, а просто слушала, проявляла заинтересованность и хотела понять человека.

У него осталось ощущение, что общение было приятным, и что он может мне доверять, ведь он так много рассказал о себе.

Умение слушать — это роскошь, которую может позволить себе не каждый. У многих людей присутствует непреодолимое желание много говорить. На самом деле это связано с тем, что таким людям не хватает внимания, их по-настоящему никто не слушает и не понимает. Практически никто не подтверждает важность того, что говорят эти люди.

Человек, который умеет слушать и слышать, **что** говорят другие люди, и дает понять другим, что он действительно услышал - это человек, которому будут доверять и, когда настанет его черед говорить, его тоже будут слушать.

А для высокоэффективного продавца это значит, что к его рекомендациям будут прислушиваться, будут следовать его советам и, следовательно, покупать.

Умение слушать и слышать порождает доверие. Доверие — главный фактор для покупки.

Способность слушать можно развить в себе так же, как другие способности.

Как действительно развить в себе навык слушать и слышать?

Вот некоторые рекомендации:

1. Слушать с желанием понять собеседника. Это имеет очень важное значение для человека. Желание быть понятым в этой жизни — основной побудительный мотив после выживания, конечно же.

2. Проявлять искреннюю заинтересованность.

Постарайтесь завязать разговор, найти что-то интересное, о чем вам будет интересно слушать, какой опыт перенять, что нового узнать. В противном случае — лучше не общаться совсем, потому что нет худшего внимания, чем «дежурный интерес».

3. Поняв человека — дайте ему знать, что Вы его поняли. Просто скажите ему об этом, что Вы его понимаете, понимаете, о чем он говорит.

4. Проявите согласие, найдите что-то общее.

Может быть что-то общее, в Вас как людях, в вашем окружении, отношении к жизни. Это укрепит желание собеседника еще больше общаться с вами.

5. Общайтесь, слушая, выражайте свое мнение, подбадривайте собеседника, подчеркивайте его важность и значимость.

Люди, большие и маленькие, например, секретарь или вахтер, очень важны. Зачастую, чем меньше должность, тем больше ощущение собственной значимости у людей. Стимулируйте собеседника говорить о себе.

6. Задавайте вопросы, на которые Вам интересно получить ответы.

Будьте любопытны, задавая вопросы, но помните о вежливости и деликатности. Не пытайтесь задавать много вопросов и задавайте их по одному, применяя все вышеизложенные принципы, иначе это может быть похоже на допрос.

7. Позвольте человеку воздействовать своим рассказом, опытом на Вас.

Когда мы искренне стараемся понять, и позволяем людям влиять на нас, они в свою очередь позволяют нам влиять на них.

8. Покажите, что Вам действительно не все равно, о чем он говорит.

Вот что при этом происходит в разуме другого человека: «Если ты слушаешь — значит, тебе не все равно, если тебе не все равно - значит, тебе можно доверять!»

За много лет наблюдений я убедилась, что лучшим продавцам не все равно, что происходит у их клиентов, коллег и в компании в целом.

Я также заметила, что таких людей очень мало, таких, которые действительно могут выслушать, и которым можно по-настоящему доверять.

Если продавая, вы думаете о людях, о том, что им нужно, если вы их слышите и понимаете, они, в свою очередь, сделают все возможное, чтобы услышать вас и помочь вам в решении ваших задач.

Развивая и применяя эти навыки, вы увидите не только как растут ваши продажи, но и как ваша жизнь меняется к лучшему!