

# **АКТУАЛЬНОСТЬ КОММУНИКАТИВНЫХ НАВЫКОВ ДЛЯ УСПЕШНЫХ ПРОДАЖ НА ВЫСОКОКОНКУРЕНТНОМ РЫНКЕ**

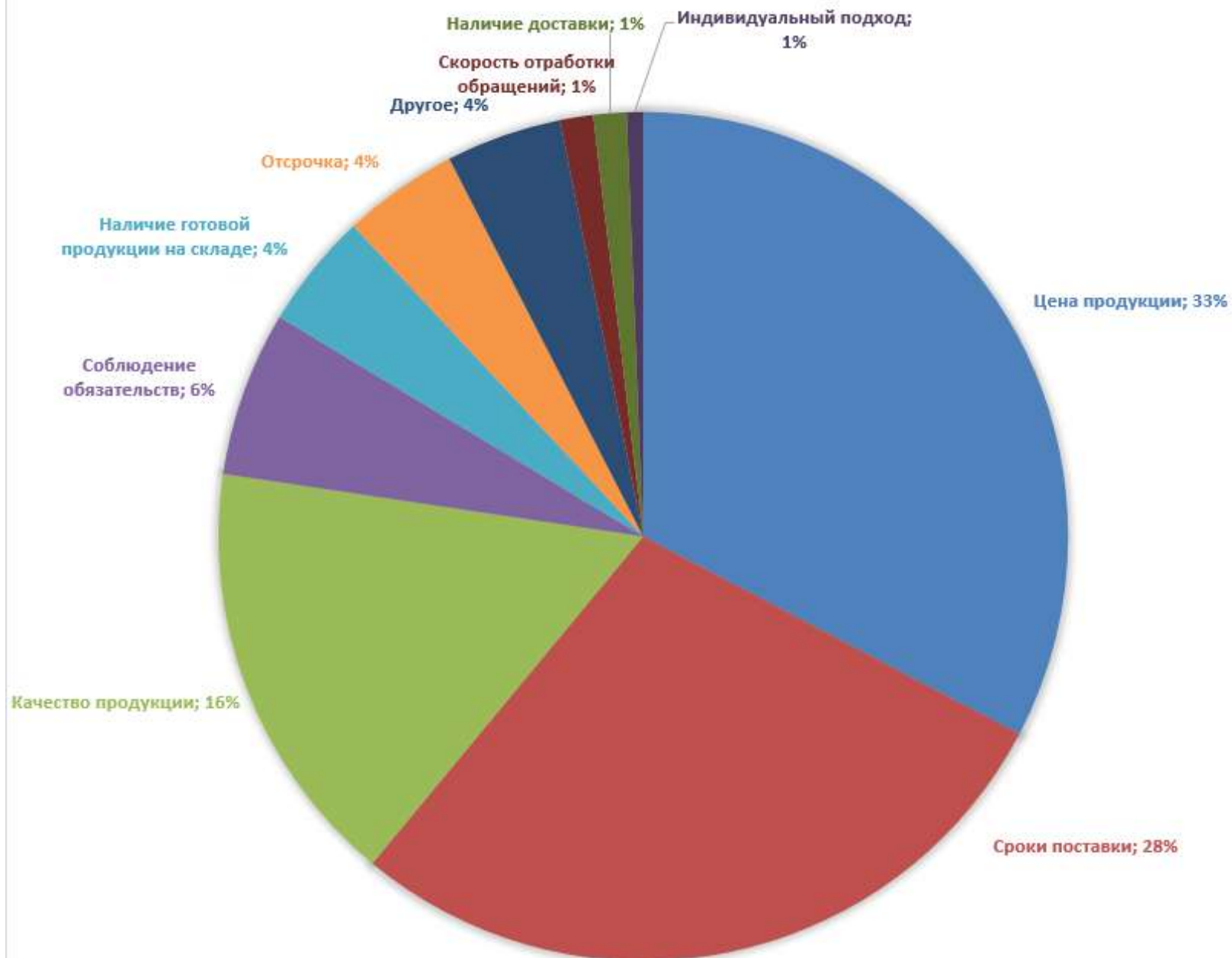
**Директор по развитию АО «Людиновкабель»  
Романов Сергей Владимирович**



# ОСОБЕННОСТИ СЕГОДНЯШНЕГО КАБЕЛЬНОГО РЫНКА



## ЧТО ЦЕНИТЕ В СВОЕМ ПОСТАВЩИКЕ? 2019



# ОБЩА СИТУАЦИЯ НА МАССОВОМ РЫНКЕ

- Примерно равные цены на однотипную продукцию (конкуренция поставщиков на уровне операционных издержек).
- Примерно равные сроки поставки (возможности существующих производственных мощностей превышают объем спроса в 2 раза).
- Наметился тренд поляризации клиентов по качеству (качество/контрафакт).



КАК ВЫЙТИ ИЗ ОБЩЕГО РЯДА?



# МАССОВАЯ ПЕРСНИФИКАЦИЯ

## ПЕРСНИФИКАЦИЯ

психическая организация переживаний человека, способствующая формированию внутреннего образа других людей. ??? Представление о персонификации было важной частью...

НАЦИОНАЛЬНАЯ  
ЭНЦИКЛОПЕДИЧЕСКАЯ  
СЛУЖБА



ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ЭНЦИКЛОПЕДИЯ  
<http://vocabulary.ru>



ЧТО НУЖНО УЧИТЫВАТЬ ПРИ  
КОММУНИКАЦИЯХ С КЛИЕНТАМИ?



# КЛИЕНТ ВСЕГДА РЕАГИРУЮТ НА ПРОДАВЦА

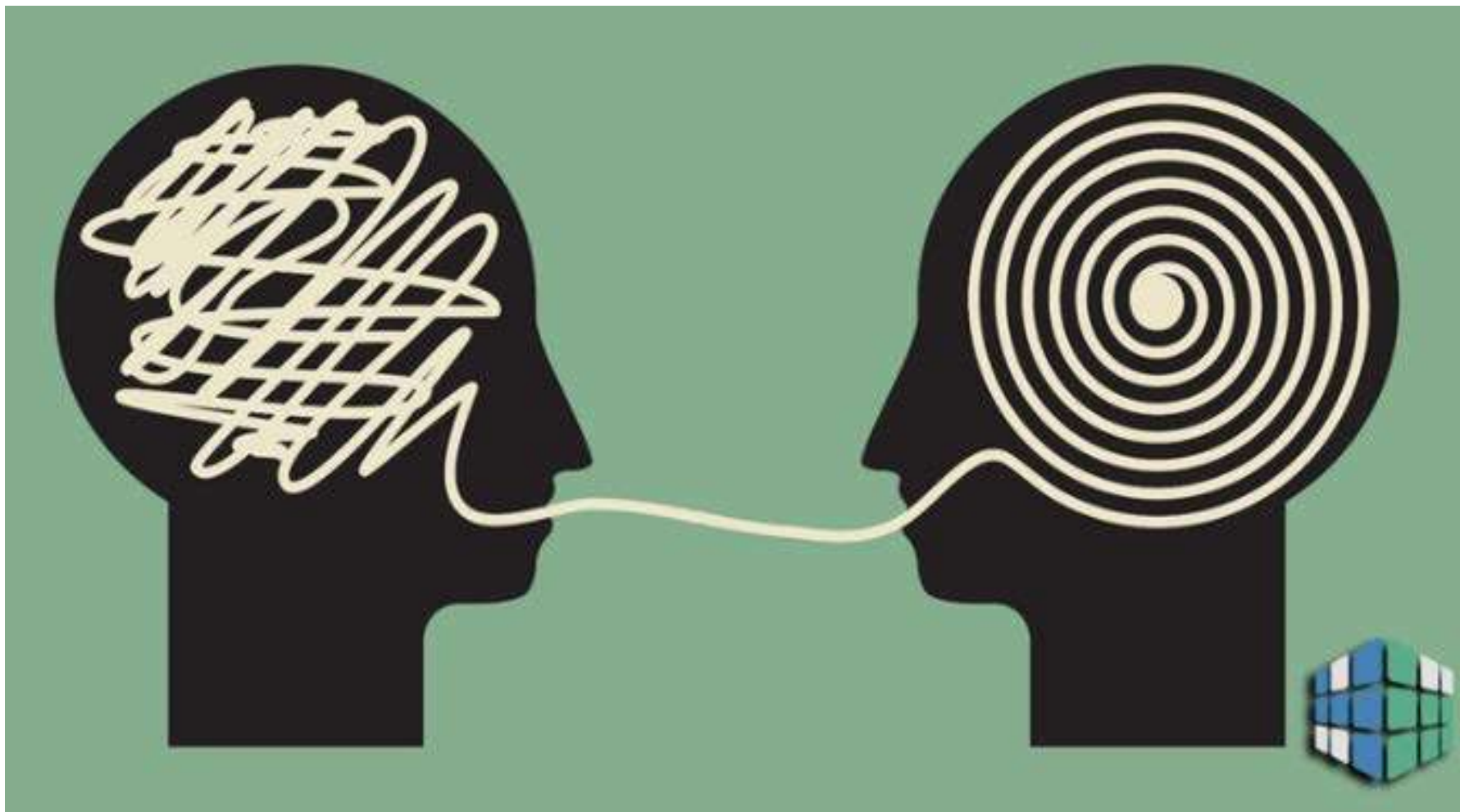




# ФУНДАМЕНТАЛЬНУЮ ОШИБКУ АТРИБУЦИИ



# ЯЗЫК ПЛОХОЕ СРЕДСТВО КОММУНИКАЦИЙ



# ИНТУИТИВНЫЙ ПОДХОД ПОЗВОЛЯЕТ ПРИВЛЕЧЬ НЕ БОЛЕЕ 30% КЛИЕНТОВ



# ЧЕЛОВЕК В СТРЕССЕ ИСПОЛЬЗУЕТ ТОЛЬКО БАЗОВЫЕ МОДЕЛИ ПОВЕДЕНИЯ





# ВОЗМОЖНЫЕ ВАРИАНТЫ РЕШЕНИЯ ЗАДАЧИ.



## ПРОСТЫЕ ШАГИ:

- **Развитие насмотренности.** Чем больше продавец участвует в переговорах лучших продавцов компании в качестве наблюдателя, тем больше моделей поведения он может перенять.
  - **Развитие вариативности.** Внедрение в практику продавца новых моделей поведения и регулярный разбор записей переговоров с клиентами позволяет осознать типичные ошибки и закрепить **НОВЫЙ ОПЫТ**.
- (клиент должен быть уведомлен о записи разговора©)
- **Оценка и моделирование.** Регулярное проведение круглых столов по обсуждению сложных клиентов, страхов продавцов и коллективная выработка новых подходов повышает уверенность продавцов в себе и дает поддержку.
- 

## АЛЬТЕРНАТИВНЫЕ ШАГИ:

- **Внедрить одну из методик реконструкции типов личности.** Это позволит уйти продавцам от интуитивного подхода, облегчит поиск общего языка с клиентами, повысит вероятность создания позитивного образа продавца, его восприятия клиентом и выбор вашей организации в качестве поставщика.
- **Организовать регулярный коучинг продавцов.** Это повысит стрессоустойчивость продавцов, нивелирует эффект фундаментальной ошибки атрибуции, создаст атмосферу азарта завоевания новых клиентов.



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

ПРЕДЛАГАЮ ПЕРЕЙТИ К ОБСУЖДЕНИЮ  
ВОЗНИКШИХ ВОПРОСОВ.

