

Автор: Фарьевич Артём

Блог Находчивого Продавца

Сегодня подумал, что многие «продажники» совсем не знают, как превратить неудавшиеся отношения с клиентом себе во благо. И подготовить почву для дальнейших отношений.

Часто замечаю, как продавцы ругают клиентов, приговаривая, что те только пудрят им голову и занимают время. И с улыбкой на лице вспоминаю историю, которая сделала меня более опытным и научила меня зарабатывать там, где остальные сходят с дистанции.

Около года назад ко мне обратилась женщина. С просьбой подыскать ей квартиру. Естественно как можно лучше и дешевле. К таким запросам я уже привык и не удивлялся.

Я с радостью взялся за новую работу.

Но кто же тогда знал, что Галина Борисовна окажется самым моим сложным клиентом. Она была очень критична и придирчива к мелочам, то и дело обвиняла меня в непрофессионализме и некомпетентности. Пару раз я просто выходил из себя и еле сдерживал себя чтоб не сорваться. Но какая-то неведомая сила не давала мне сделать это и вела меня вперед. Хотя я с каждой встречей у меня возникало желание сказать ей все, что накипело и бросить работу с ней.

Самое неожиданное случилось по прошествию двух недель. Галина Борисовна позвонила мне и сказала, что обстоятельства изменились, и она больше не желает приобретать недвижимость.

У меня просто челюсть отвисла. Столько усилий, столько времени, за эти пару секунд пока я находился в шоке, я успел себя обвинить во всех грехах, и самое главное в неспособности правильно определять клиента.

Обосновав ситуацию, Галина Борисовна, замолчала, давая мне возможность ответить. Как мне хотелось тогда заорать. Но вместо этого я пробормотал: «Жаль, что я так и не смог подобрать для вас подходящий вариант. Надеюсь я смогу быть вам полезен, если ситуация измениться. Всегда рад поработать с вами». И повесил трубку.

Именно этот момент изменил всю мое отношение к клиентам, которым я так и не смог продать.

Галина Борисовна, конечно вряд ли вы сейчас читаете этот пост. Но все же хочу выразить ей огромную благодарность за те возможности, которая она предоставила

мне.

Дело в том, что она была так тронута моим трепетным отношением к ней, что рассказала и наверное не перестает рассказывать обо мне всем своим знакомым и друзьям.

И только благодаря ее рекомендациям у меня за плечами уже 3 успешные сделки.

Какой вывод всего этого?

Не стоит пренебрегать клиентами, конкуренция и так высока. Кто знает, что случиться в будущем. Испортить отношение проще пареной репы, а вот произвести впечатление ... попробуйте.

Завершая отношение с клиентом важно оставить о себе хорошее впечатление. И проститься с клиентом как можно нежнее. Мнение о человеке складывается по последним поступкам.

Блог Находчивого Продавца