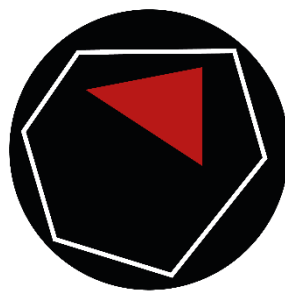


ГРАНИ



БИЗНЕС-КЛУБ ДЛЯ ДИЗАЙНЕРОВ

Грань №5

Я – Мастер продаж

Урок № 2

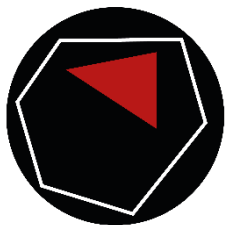
Страхи, которые мешают вам продавать.



bk_grani



club-grani.ru



Страхи, которые мешают вам продавать.

Стресс. Его мы испытываем, когда вступаем на незнакомую территорию. Продавать и навязывать свои услуги – это всегда стресс, если вы этим не занимались раньше.

1. Фундамент страхов: неправильная ролевая модель.

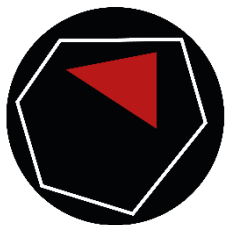
Большинство дизайнеров интерьера — это девочки, а девочки привыкли в обычной жизни получать внимание извне, принимать ухаживание, получать комплименты, принимать подарки и различные приглашения. А в продажах получается, что у вас роль мужчины. Получается, что вам нужно быть нападающим, и вам нужно проявлять активность. Вам нужно первым звонить клиенту, приглашать на встречу, говорить комплименты, дарить подарки, чтобы понравиться и предлагать заключить договор. Для многих девочек это новая роль — и она является очень непривычной и даже стрессовой. Понимание этих ролевых моделей облегчает то самое внутреннее сопротивление, которое порой мешает заняться продажами.

2. Страх потерять корону/услышать «нет».

Мы все думаем о себе лучше, чем на самом деле есть, и с этим образом идеального человека не хотим расставаться. Нам родственники говорили, что мы молодцы, что мы хорошие, и у нас есть внутреннее ощущение своего достоинства. А тут клиент нам говорит: «НЕТ, это дорого», «НЕТ, мне не нравится ваше портфолио», «НЕТ, не хочу вас.» И вот это НЕТ бьет по той самой нашей короне, по тому самому образу, который мы так долго строили. Поэтому каждое НЕТ от клиента нами воспринимается, как доказательство того, что мы плохой или плохая.

Если мы начинаем активно продавать свои услуги, то автоматически возрастает количество отказов, которые мы получим от потенциальных клиентов. И каждое новое полученное «нет» от клиента, воспринимается как сокрушительный удар по нашей короне.... Что же делать в таком случае? Выход прост. Нужно поменять отношение и не принимать отказы на свой счёт. Когда мы слышим НЕТ, то нужно к этому относиться, как к математической величине.





БИЗНЕС-КЛУБ ДЛЯ ДИЗАЙНЕРОВ

Это не мы плохие, это просто такой тип клиента, который не готов сейчас у нас купить, это у него мало денег.

Не бывает сто процентных продаж, если вы, конечно, не продаёте последнюю флягу воды в пустыне. Слышать «нет» - это нормально, нужно просто дождаться своего «Да». Относитесь к этому следующим образом. «Да» вы услышите после 23 ответов «Нет», поэтому с каждым «Нет» вы просто становитесь на шаг ближе к своему клиенту, который скажет «ДА». «НЕТ» - это **не** доказательство того, что вы плохой/ плохая. Это всего на всего статистический показатель в работе с клиентами, не более.

Воспринимайте это не как отказ и наказание, а как то, что потенциальный клиент ошибся и ушел в опасный мир, а мог быть рядом с вами и под защитой.

Это понимание помогает не пропускать «НЕТ» в сердце. Относитесь к этому как к математике. Любой продавец получает отказы. Есть 100% клиентов, которые к нам пришли через рекламу, из них 80% не хотят с нами работать вообще, и 15% клиентов говорят, что у нас дорого. Остается 5% клиентов, готовые заключить договор. Выходит, что из 100 человек 95 нам говорят «НЕТ». Если мы обладаем навыками продаж в переговорах, то мы можем увеличить конверсию, и закрыть на договор уже не 5 клиентов, а 10. Но даже при этом, какими бы мы потрясающими продавцами не были, всё равно на 90 человек говорят «НЕТ». Поэтому хорошего продавца от плохого отличает конверсия. И хороший продавец и плохой, они оба слышат «НЕТ» в 90 % случаев из ста.

Не верьте в истории про 100% продажи от коллег. Клиент, который готов с вами работать по сарафанному радио – это не продажа! Это отгрузка!

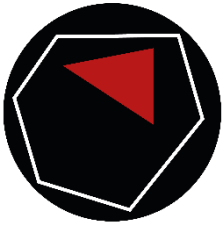
Ваш опыт продаж по сарафанному радио - это не опыт в продажах, а опыт в отгрузке. Когда потенциальный клиент приходит к вам, то происходит подобный диалог в формате:

- купишь у меня?
- Ну да, я у тебя куплю.
- Ну окей, я готовлю договор.

Не было ни торгов, не сопротивления, ни стресса. Всё значит было дешево и по дружбе.

Воспринимайте отказы как математическую величину, не пускайте отказы в сердце, и тогда вы сможете сохранить свою корону, свою энергию и радоваться каждому «НЕТ» с мыслями: «На одно «нет», я ближе к «ДА»».





3. Отсутствие алгоритмов продаж.

Именно этому посвящен обучающий модуль «Я — мастер продаж», здесь вы получите алгоритмы, чек-листы, готовые действия и скрипты. Всё, что вам остаётся - это просто взять и внедрить полученные знания. Ваша задача просто подстроить материалы под себя, не нужно ничего придумывать самим или изучать тонну литературы, тренингов и уроков. Вы не испытываете стресс от того, что адаптируете полученные абстрактные знания, все примеры настолько рабочие, что их просто нужно выучить.

Отсутствие алгоритма - тоже страх, и вы не знаете, что говорить на слово «дорого», как нейтрализовывать возражение «я потом обращусь», «почему так дорого», «почему так медленно» и прочее.

Идя навстречу, мы не знаем о чём говорить, мы не контролируем ход встречи, мы не знаем ключевых точек в переговорах, которые нужно обязательно проговорить. Из-за этого мы находимся в суете, и наша речь становится несвязанной. Лечится данная рассеянность и неспособность взять себя в руки только одним: прописываем алгоритм действий заранее. У вас заранее должна быть готова презентация себя и услуг, должен быть готов выбор состава услуг для данного клиента, должны быть ценовые варианты на любой кошелек. И, конечно же, должны быть готовы ответы на все стандартные возражения такие как:

«Дорого», «Потом вам позвоню», «Где ваш офис?», «Почему так долго?» и т.д. и т.п.

Какие действия следует предпринять:

- а) Подготовить план действий;
- б) Выучить перед встречей;
- в) Настроиться на успех.

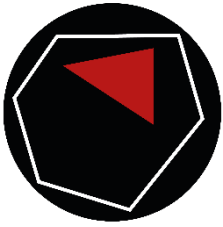
И Ваши продажи станут более осмысленными.

Ваша основная задача — понимать следующие ваши шаги. Будь то продажи или строительный неизвестный раздел.

Со стройкой всё проще. Если следовать алгоритму, то:

- а) Вы должны знать компании, которые продают этот материал или услугу.





БИЗНЕС-КЛУБ ДЛЯ ДИЗАЙНЕРОВ

- б) Вы должны понимать, что в каждой из таких компаний есть технический отдел, который может вас проконсультировать.
- в) Вы должны не бояться позвонить в этот отдел и не бояться задавать глупые вопросы. Поставщики к этому привыкли, и это их задача вам всё растолковать, чтобы вы потом их продали. Так что они к вам будут терпеливы, а если «НЕТ», то звоните в следующую компанию.
- Или вообще приехать в офис или шоурум к поставщику и замучить там всех своими вопросами. Зато уедете с результатами.
- г) Вы можете попросить у коллег помощи в общем чате Граней или в отдельном чате с наставником.
- д) Вы можете написать 10-ти известным дизайнерам в директ в инстаграм свой вопрос. Кто-нибудь точно ответит развернуто.
- е) Вы можете поискать ответ в Яндексe и Youtube.
- ё) Вы можете обратиться за платной консультацией к 10-ти известным дизайнерам, узнать расценки и купить платную консультацию, на которой получите ответ на свой вопрос.

4. Страх перед будущим

Мы часто морально не готовы к изменениям. Многие мечтают о материальном благополучии и высоком статусе в своей среде, но не готовы к реальным действиям и ответственности за них. Роль маленького человечка удобна, так как у маленьких людей маленькие проблемы.

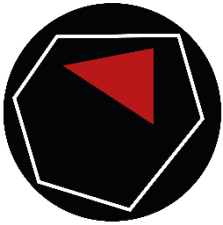
Пример: вы привыкли делать квартиры до 150м², и тут вам приходит заказчик с коттеджем на 3000м². Вам страшно, так как вы не умеете ни планировать свою занятость в таких проектах, ни брать такие деньги одним разом, вы не знаете, можете ли вы уехать в отпуск, не понимаете, сколько будет стоить ваш месяц. Вы не понимаете вести объект несколько лет. В итоге Вы боитесь взять ответственность за большой проект. Поэтому сами саботируете первым позвонить клиенту и спросить: «Как дела? Когда будем заключать договор? Может уже пора начинать?»



bk_grani



club-grani.ru



БИЗНЕС-КЛУБ ДЛЯ ДИЗАЙНЕРОВ

Хотя на данный момент вы стоите на пороге новых знаний, новых знакомств и того самого выхода на новый уровень клиентов и сарафанного радио. Вы могли бы стать самым знаменитым коттеджным дизайнером в вашем регионе и опубликовались в именитом журнале. Но вы сливаетесь... из-за страха перед неопределённым будущим.

Решение:

- а) Осознать проблему;
- б) «Нарубить» большую задачу на множество маленьких задач;
- в) Продумать алгоритм решения маленьких задач, составить план;

Пример: В задаче с коттеджем, возможно, стоит обратиться к коллеге, заплатить какие-то копейки, некоторые даже могут помочь бесплатно, нужно только попробовать написать. Нужно попробовать первым сделать действие и получить результат. Чудеса случаются с теми, кто действует.

- г) Действовать.

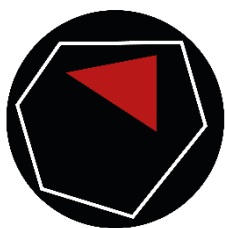
Запомните: Мы уменьшаемся или увеличиваемся в зависимости от масштаба решаемых нами проблем. Не бойтесь брать ответственность.

5. Страх быть навязчивым.

Вам нужно себя настроить, что вы несете клиентам непоправимое добро. Своими услугами вы чините его жизнь, причиняете клиенту благо и поэтому знакомите его с хорошими специалистами. Мир опасен и полон недобросовестных поставщиков, судебных разбирательств, полно людей кидают друг друга на рынке услуг. А вы решили познакомить хороших людей с хорошими людьми, поэтому ваш клиент может попасть в недобросовестные руки, если вы оставите его в покое, и он будет без вас разбираться с этим вопросом.

Когда вы причиняете добро, у вас проявляется другая энергетика — клиент может попасть в непорядочную компанию, поэтому вы просто обязаны спасти его. Вы должны чувствовать «внутреннее состояние спасти клиента», тогда вам будет не страшно предлагать кого-то или чьи-то услуги. Когда вы научитесь продавать чужие услуги, то и свои продавать станет заметно проще.





БИЗНЕС-КЛУБ ДЛЯ ДИЗАЙНЕРОВ

Как найти хороших подрядчиков, которых можно будет порекомендовать? Об этом мы поговорим отдельно, после того, как пройдем все основные грани. Грань №8 посвящена целиком работе с подрядчиками и комплектации. Следите за нашими новостями.

Хотелось бы ещё проговорить важный аспект в страхе «быть навязчивым». Из-за природной скромности и низкой самооценки, **мы очень сильно не додаём себя этому миру**. Мы не рассказываем о себе другим людям, мы мало хвастаемся и мало самопрезентуем себя перед незнакомцами. Потому что нам всем в детстве говорили, что хвастаться не хорошо, провоцировать людей плохо и вообще: «Ты что самый умный?». Из-за этого мы боимся быть «самыми умными». Но жизнь показывает, что на первых парах самопрезентации, кто первый про себя сказал, что он «самый умный», о том так и думают, те кто поскромничал)))) Поэтому у дизайнеров обязательный должен быть навык уметь звонить по базе клиентов с самопрезентацией, не рассчитывая, что они о вас вспомнят. Подробно об этом мы говорим в Грани №4 в уроке про сарафанное радио.

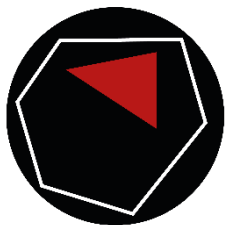
Любой своей презентацией вы делите людей на два лагеря: тем, кому актуально и полезно и тем, кому всё равно. Так почему мы все поголовно боимся осуждения нас теми, кому и так на нас всё равно. Если я представился дизайнером, и человек не намерен сейчас со мной работать, то я ничего не потерял – ВСЁ. ТОЧКА! Зато если я представился дизайнером, и дал шанс узнать обо мне больше и воспользоваться удачным знакомством, то я был открыт к этому миру, и мир меня отблагодарил заказом на мои услуги. Быть открытым с этим миром в самопрезентации – это некий секрет блоггерства. Нам интересно следить за теми, кто не прячется, потому что мы сами так не можем. Второй важный здесь момент – это если даже мы презентовали себя перед людьми, которым мы не нужны, то **они нас СКОЛЛЕКЦИОНИРОВАЛИ**. Люди любят общаться с первыми лицами компаний, и у каждого в голове есть виртуальная записная книжка, где есть важные контакты. Так дайте себя сколлекционировать! Вкусно рассказывайте про себя, и тогда вам будут периодически поступать телефонные звонки: «Мне вас порекомендовали... Не помню кто...». Мало ли кто и когда решит за вашей спиной выпендриться знакомством с вами, как с руководителем крутой дизайнерской студии и оставить ваш номер телефона нуждающемуся.



bk_grani



club-grani.ru



Не жадничайте с этим миром! Дайте ему себя! И мир вам откроет свои богатства!

6. Почему же выгодно быть бедным?

Часто мы не смотрим в сторону развития, потому что находимся в зоне комфорта и нам выгодно оставаться там. Вот только часть этих причин:

1. Можно лениться и ничего не делать.

Пример: Не нужно напрягаться, работать по ночам, ездить на замеры в коробку коттеджа зимой, которая продувается со всех сторон.

2. Нет ответственности. Ни за себя, ни за свою жизнь и решения.

Пример: Зачем заниматься воспитанием детей, мы же выросли нормальными. Чего уже говорить о клиентах. Клиент к нам приходит за тем, чтобы мы взяли за него ответственность, а мы сами с ним консультируемся по каждому поводу.

3. Можно жаловаться. Донорство – это наркотик.

Пример: Рассказывать всем какая у вас сложная жизнь и получать сострадание. Это потрясающий наркотик, когда ты по вечерам всегда можешь пожаловаться, что у тебя все плохо. Это токсичная форма взять любовь из этого мира. Не когда ты полноценный и забираешь её, потому что ты нравишься, а в стиле «пожалейте меня» и тогда я заберу вашу энергетику. Удобно быть в бедным, потому что все тогда вокруг тебя жалеют, а значит ты любим.

4. У вас куча свободного времени.

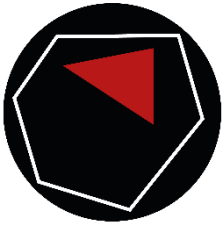
Пример: У бедных есть время на сериалы. Богатые люди всё время заняты, они все время спешат, и что-то делают.

Те из богатых, кто научились делегировать, имеют более свежий взгляд, возможность путешествовать и тратят деньги на себя и повышение яркости жизни. Заметьте, они не сидят без дела.

5. Спокойная безмятежная жизнь.

Пример: У вас одни и те же бытовые проблемы, одни и те же враги, они уже приспособились и научились выживать.





БИЗНЕС-КЛУБ ДЛЯ ДИЗАЙНЕРОВ

А тот, кто имеет легендарную жизнь, кто рискует, идет сложным путем, того за поворотом ждут новые опасности, приключения, новые знакомства и новые возможности. Поэтому если у вас одни и те же враги, проблемы и так далее, это многое говорит о вас. Вы находитесь в стагнации, не развиваетесь.

6. Нет неожиданностей и рисков.

Пример: Нет бизнеса своего, нет шансов, что тебя подставят сотрудники. Лучше поработаю где-нибудь на окладе.

Нас один раз похвалили, и мы получили корону. Нас один раз поругали, и эта корона тут же слетела. Это состояние, когда у тебя нет внутренней твёрдой самооценки, когда ты не умеешь контролировать похвалу и отказы или критику. Это важная причина, почему мы не достигаем результатов. Мы не определились с самим собой: «Хороший я или плохой», а значит мы не научились любить себя.

7. Страх в виде облака.

Нам нужна постоянно практиковать борьбу со страхами. Одна из простых практик, которую я могу порекомендовать это техника: «Облако».

Вы представляете себя в какой-то стрессовой ситуации.

Вам нужно визуализировать свой страх, как он находится в вашем теле. Можете ли вы представить свой страх, рассредоточенным по всему телу? Можно этот образ сравнить с полупрозрачным облаком? Может у него есть цвет? Вы можете манипулировать этим облаком, как вам угодно, делать его прозрачным, темнее, светлее, придавать ему какой-либо оттенок, можете сжимать или увеличить, вывести за пределы своего тела, либо превратить в маленькую точку и выкинуть с территории своего тела. В этой практике ваша задача увидеть, что страх как ощущение можно контролировать, а следовательно выключать.

8. Пресуппозиция.

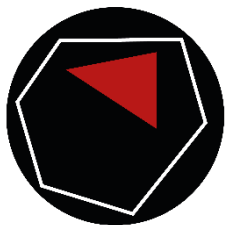
Есть и другой способ побороть свой страх — пресуппозиция. Вы представляете себя в какой-то стрессовой ситуации.



bk_grani



club-grani.ru



БИЗНЕС-КЛУБ ДЛЯ ДИЗАЙНЕРОВ

Допустим, вы первый раз записываете видео в инстаграм и вам страшно. Вы представляете себя с телефоном в руке, и вы испытываете стресс от самого процесса.

Представьте, что вы с камерой, возможно какой-то старой, снимаете себя со стороны, как вы снимаете себя в инстаграм. Вы не тот человек, перед камерой телефона, вы смотрите на него со стороны. И там уже не так страшно, вы человек, который наблюдает. Если страх достаточно сильный, вы можете пойти дальше и представить, что вы снимаете человека, который снимает на камеру того, кто боится сниматься в инстаграм. Если страх всё ещё ощущается, то вы можете пойти дальше и представить, что вы снимаете человека, который снимает на камеру того, человека, который снимает человека, который снимает на камеру того, человека, который снимает на камеру того, кто боится сниматься в инстаграм. И эту конструкцию вы можете выстраивать до тех пор, пока вы не почувствуете, что вы не в ситуации, и вас вообще не касается этот страх.

Это простые способы, как можно визуализировав, избавиться от жуткого ощущения напряжения внутри. Поэтому пробуйте, действуйте и внедряйте. Это навык. Его нужно прокачивать в себе. Мы сами можем управлять своими страхами!!!

Домашнее задание: Попробовать на практике 7 и 8 инструмент из воркбука про страхи. Описать в дз свои ощущения.



bk_grani



club-grani.ru