

В ПРОДАЖАХ НЕТ НИЧЕГО ВАЖНЕЕ РАППОРТА!

Стань мастером,
следуя советам
международного
бизнес-тренера



ПОСТРОЕНИЕ РАППОРТА

Майк Люфф

64 экспертных совета



СОДЕРЖАНИЕ

Обращение автора.....	3
Что такое раппорт.....	4
Эмоциональный фон.....	7
Что делать руководителю.....	10
64 ЭКСПЕРТНЫХ СОВЕТА.....	11
Все советы списком.....	40
Чек-лист новичка.....	44
Благодарность.....	45
Некоторые услуги Salestream Consulting.....	46
Серия «64 совета».....	47



Дорогие друзья!

Большое спасибо за ваш интерес к этой книге и моим идеям.

Много лет я помогаю продавцам, руководителям и бизнесменам достигать новых высот в бизнесе, продажах и личной жизни.

Установление эмоциональной связи с клиентом, которая называется «раппорт», это, пожалуй, самая главная и, одновременно, самая недооценённая тема в продажах.

Эта книга содержит 64 экспертных совета для тех, кто хочет научиться создавать с любым клиентом обстановку доверия и уважения.

Я очень надеюсь, что эта книга будет вам полезна и вы сможете использовать её для того, чтобы быстрее достигать своих целей.

Желаю вам счастья, гармонии и успехов в вашем деле!

Искренне вам
Mike Luff

Об авторе

- Сертифицированный международный бизнес тренер и консультант
- Преподаватель программ МВА НИУ «Высшая Школа Экономики»
- Тренер по продажам, входящий в ТОП-10 России
- Основатель бизнес клуба управленцев SalesPortal
- Генеральный директор Salestream Consulting
- Автор более 500 тренинговых программ и учебных курсов
- Профессиональный Executive коуч ICF PCC
- Соавтор деловой игры для продавцов «Стокер»
- Автор методик продаж Smart Sales и FORMULA
- Автор облачных сервисов BPE24 и CRM24
- Сертифицированный тренер по системам Брайана Трейси, Нила Рэкхема и ряда других
- Обладатель премии медиахолдинга BILD
- Личный коуч более 400 CEO и предпринимателей
- Спикер Сколково и Синергия
- Автор многих книг и статей

Telegram: **@MikeLuff**

Instagram: **@MikeLuffa**

Сайт: **www.salesportal.ru**

64

ЭКСПЕРТНЫХ СОВЕТА



POSITIVE

ПОЗИТИВ

Всегда приходите к клиенту с позитивным настроением. Независимо от того, какая у вас ситуация в настоящий момент, научитесь приводить себя в позитивное настроение. Кофе, шоколад, мысли о чём-то хорошем, что вас ждёт, о хороших людях, о наградах, отпуске – придумайте сами. Но вы не продадите много, если будете унылым, равнодушным или слишком серьёзным.

SMILE

УЛЫБКА

Позитива может не хватить, потому что позитив нужно показать клиенту. Я ничуть не призываю вас улыбаться во весь рот, как учат нас Американские учебники продаж, но вы должны показать улыбкой, что у вас хорошее настроение. Когда входите, здороваетесь, говорите комплименты, хвалите кофе или продукт – улыбайтесь. Сдержанно, не широко, но по-доброму и открыто. Без улыбки жизнь тосклива и сера.



**РАППОРТ - ЭТО
УМЕНИЕ ВХОДИТЬ
В ОГРОМНЫЙ МИР
ДРУГОГО
ЧЕЛОВЕКА ПО ЕГО
ПРИГЛАШЕНИЮ**



OPENMIND

ОТКРЫТОСТЬ

Вы, конечно, не дверь, но это важное качество. Не надо ничего утаивать за душой. Не держите камень за пазухой. Не скрывайте свои недостатки, говорите всё как на духу. Открытость – это первый шаг к доверию и раппорту после позитива и улыбки. Это не только про «говорить правду», сколько не стесняться своих чувств. Хочется плакать – плачьте! Хочется драться? Хм... Нет, лучше поплачьте.





HONESTY

ЧЕСТНОСТЬ

Открытость и честность – близнецы, но это не одно и то же. Открытость – это умение и желание не скрывать своих эмоций и чувств. Честность – это непримиримость ко лжи во всех её проявлениях. Да, что-то можно не говорить, о чём-то можно умолчать. Но если вас клиент спрашивает напрямую – отвечайте всегда честно. Не юлите, не вертитесь как уж на сковородке. Говорите как есть. Ложь разрушает раппорт.



Раппорт особенно важен для женщин. Они очень чувствительны к своим и чужим чувствам и переживаниям



ACTIVE LISTENING

АКТИВНОЕ СЛУШАНИЕ

Качество, которое выглядит как простое, но на самом деле очень сложное. Для начала вы должны очень внимательно слушать, «угукать» и кивать. Записывать цифры и факты. Задавать уточняющие вопросы. Реагировать жестами, мимикой и словами. Во-вторых, и это уже более важно, вы должны реально пытаться понять глубинный смысл того, о чём вам говорит клиент. Ведь именно в этом и заключается суть активного слушания.



SMALL TALK

СМОЛТОК

Small talk – «маленький разговор». То есть, беседа на отвлечённую тему. О природе, о погоде, как доехали, как вчера сыграли «наши». Любой лёгкий и приятный разговор для того, чтобы «растопить лёд». Когда паркуетесь – посмотрите нет ли интересных машин вокруг. Поднимаетесь на лифте, идёте по коридору, ждёте на ресепшн и в «переговорке» – повертите головой, раскройте глаза и слушайте разговоры. Вы всегда найдёте несколько подходящих поводов для смолтока.



— Извините, я не хотел вас расстраивать, просто нам на тренинге рассказали, что перед встречей надо немного повеселить клиента, чтобы «растопить лёд»...



STORYTELLING

СТОРИТЕЛЛИНГ

Storytelling – искусство рассказывать истории. Люди обожают истории. Клиенты с удовольствием будут вас слушать, когда вы будете рассказывать классные и захватывающие истории с неожиданными поворотами сюжета или поучительными концовками. Про вас, вашу компанию, продукт. А ещё круче – про ваших клиентов и его конкурентов. Но будьте осторожны! Никаких имён, чтобы потом не пришлось сильно пожалеть!

“

Учитель, который умеет устанавливать раппорт с учениками, неизменно становится любимым учителем у большинства учеников в любой школе



HUMOUR

ЮМОР

Умение шутить – важный навык продавца. Но тут есть «небольшая проблемка» – примерно половина людей (и продавцов) не умеют шутить. И есть проблемка побольше – половина этих ребят уверены, что они шутят очень смешно. Поэтому совет такой – если один раз пошутили, а клиент в ответ слабо улыбнулся и всё – больше с ним никаких шуток! Договорились? Юмор и шутки одинаково хорошо умеют строить и разрушать раппорт.

LAUGH

СМЕХ

Избегайте смеха. Я в предыдущем совете буквально только что порекомендовал вам использовать ваше чувство юмора. Но, как бы это странно ни звучало, я не рекомендую вам смеяться. Улыбаться, усмехаться, даже немного рассмеяться



КОНЕЦ ОЗНАКОМИТЕЛЬНОГО ФРАГМЕНТА



Дорогие друзья!

**ВЫ ЗАКОНЧИЛИ ЧИТАТЬ ОЗНАКОМИТЕЛЬНЫЙ ФРАГМЕНТ МОЕЙ КНИГИ!
КУПИТЬ ЕЁ И ДРУГИЕ КНИГИ СЕРИИ «64 СОВЕТА» МОЖНО НА САЙТЕ**

www.salesportal.ru/books

**А ТАКЖЕ В ТЕЛЕГРАМ-КАНАЛЕ [@MIKELUFF](#)
И ИНСТАГРАМ [@MIKELUFFA](#)**

Спасибо, и до связи!

**С уважением,
Майк Люфф**



Мои услуги:

- Тренинги по продажам
- Тренинги по переговорам
- Тренинги по обработке возражений
- Тренинги по продажам сложных продуктов и услуг с длинным цикле
- «Холодные» звонки и лидогенерация
- Проектные продажи
- Розничные продажи
- Тренинги по тайм-менеджменту
- Проведение стратегической деловой игры «Стокер»
- Стратегические сессии
- Тренинги для руководителей
- Общий менеджмент
- Стратегический менеджмент
- Персональный менеджмент
- Управление продажами
- Создание и развитие команды
- Внедрение CRM / LMS
- Индивидуальное обучение
- Executive коучинг
- Создание Учебного класса

Полный список продуктов и услуг смотрите на сайте

www.salesportal.ru.



series 64 books

Заказать книги серии «64 совета»
и методическую поддержку можно
на сайте www.salesportal.ru
или в Telegram @MikeLuff

