

КАК МЫ ПОКУПАЕМ психология в продажах

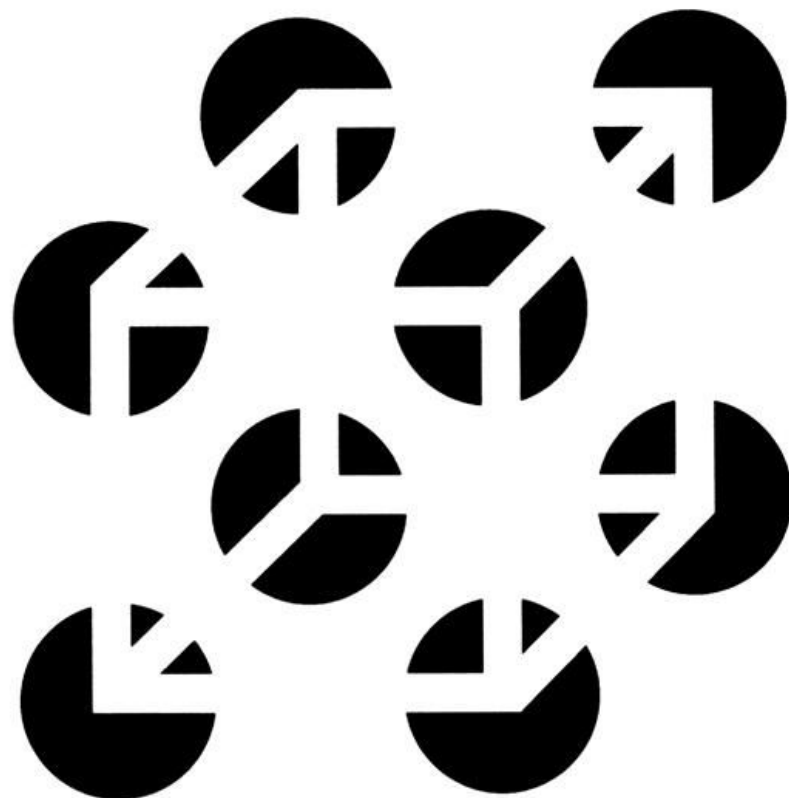
Гиренков Кирилл

Тренер Лаборатории публичной речи и коммуникации Step2Future

Автоматическое поведение зло или благо?



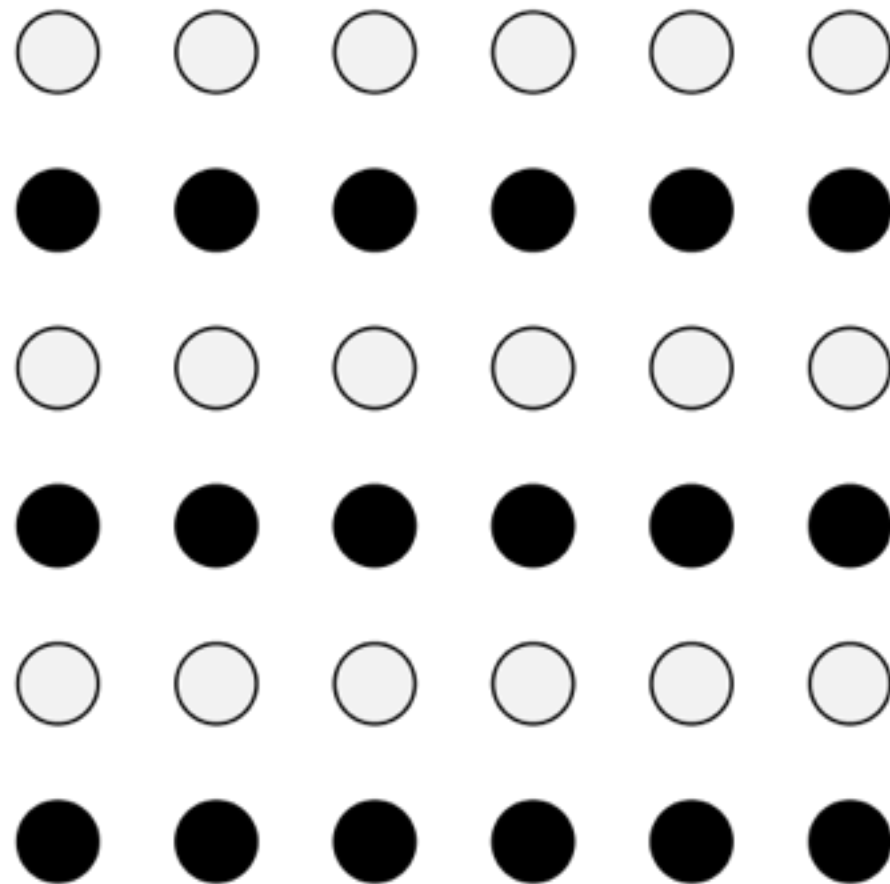
Что вы видите?



Что вы видите?



Что вы видите?



Правило взаимного обмена



Правило взаимного обмена Особенности

- ✓ Симпатия к человеку не оказывает влияния;
- ✓ Есть общественное давление на ответный подарок, но не на покупку;
- ✓ Ощущение дискомфорта вынуждает оказывать большую услугу;
- ✓ Мы чувствуем себя обязанными идти на уступки если нам в чём-то уступили.

Правило взаимного обмена Как противодействовать

Бесплатный сыр только в
мышеловке

Не надо делать уступку в
ответ на уловку

Принцип последовательности и обязательств



Принцип последовательности и обязательств

Особенности

- ✓ После маленькой покупки мы ради последовательности часто покупаем там же;
- ✓ Человек почувствовав себя вашим клиентом будет ходить к вам;
- ✓ Письменное заявление усиливает давление последовательности;
- ✓ Важно внутреннее решение без давления сверху.

Правило последовательности и обязательств

Как противодействовать

Открыто указывать на глупость навязанной последовательности

Принцип социального доказательства



Принцип социального доказательства

Особенности

- ✓ Действия других убеждают покупателя больше, чем слова продавца;
- ✓ Работает наилучшим образом, когда человек ищет подсказки;
- ✓ Мы ориентируемся на действия других когда считаем себя похожими на них.

Принцип социального доказательства

Как противодействовать

Останавливать, если понимаем, что
идём куда-то не туда

Принцип благорасположения



Принцип благорасположения

Особенности

- ✓ Работает ассоциативно;
- ✓ Подстройка через «общую цель» продавца и покупателя;
- ✓ Негативные ассоциации работают против вас;
- ✓ Во время еды люди более симпатичны друг другу.

Принцип благорасположения

Как противодействовать

Не проникся ли я слишком сильной симпатией к собеседнику?
Нужен ли нам продукт?

Принцип авторитета



Принцип авторитета

Особенности

- ✓ Титулы;
- ✓ Форма.

Принцип авторитета

Как противодействовать

Задуматься, что просит авторитет и
насколько это подходит

Коммуникация



Контакты

Лаборатория публичной речи и
коммуникации
Step2Future

Телефон:

+7 985 952-15-42

E-mail:

info@step2future.ru



Step2FutureLab