

SANDLER®

IZA PSIHOLOGIJE PRODAJE

Zašto kupci igraju Igre sa nama?

Dragan Vojvodić



IZA PSIHOLOGIJE PRODAJE – Zašto kupci igraju Igre sa nama?



Dragan Vojvodić, Sandler Srbija

Trener netradicionalne prodaje,
zvaničan zastupnik kompanije Sandler

Potencijalni klijenti igraju igre sa nama.

Zašto to rade? Samo iz jednog jedinog razloga – da se osećamo Not Ok (loše u odnosu na sebe same). Kada se prodavac oseća NotOk, to znači da će učiniti sve da se ponovo oseća Ok. Na koji način? Tako što će davati informacije i prezentaciju jer na dubokom psihološkom planu, mi kao ljudi imamo dve snažne potrebe: da budemo voljeni i prihvaćeni. Prodavac će tražiti da se oseća ponovo Ok što je i ljudski, tražeći da se dopadne kupcu u razgovoru. I ovo je UVOD u sve probleme u prodaji.

Kako ćete znati da kupci igraju Igru sa Vama? Jednostavno, ako Vam kažu sledeće: *Zašto baš da radimo sa Vama?, Kada odbija svaku Vašu sugestiju–da ali: mi bi smo voleli tu opciju ali nemamo toliko budžet., Kad Vam kažu: Slušam., Recite brzo, nemam vremena.* Takođe, igraju igre kada nam kažu: *Nama se ovo čini jako dobro, hajde da se čujemo od Ponedeljka....!*, ali kada mu dajete sugestije on sve negira ili odbija. Kada razgovarate sa nekim ko nije donosilac odluke i zavlaci Vas jer direktor „nema vremena,, ili naprosto nije tu ali imate iluziju da se trudi da Vam pomogne. Kada se pretvara da Vam pomaže a u stvari to ne radi. Kada Vam ne uzvraća telefonske pozive ili mailove i kad ga najzad uhvatite a on ima spremljen odgovor: *video sam Vašu poruku upravo sam hteo da Vam se javim.* Traži od Vas ekstra pomoć da mu uradite još neku analizu, date informaciju jer znate da ćete to vrlo rado besplatno uraditi. Takođe, uradićete sve za njega ali ćete se svom kolegi žaliti kako trošite sve vreme na njega a on se i ne javlja na telefon.

Takođe kada sagovornici omalovažavaju vaše odgovore ili pitanja. Na primer: Vi ih pitate *Da li imaju budžet, a oni odgovore: Ako nam se dopadne ono što vidimo, budžet nije problem!* Napomena: čuvajte se ovih odgovora! Ili ako Vam kažu: *Ne brinite za budžet, ako nam se dopadne novac je tu.* Ovo su sve igre koje igraju. Kako bi ste se zaštitili od Igara, hajde da naučimo neka pravila. Daćemo Vam tri pravila kako bi ste izbegli Igre u prodaji:

Prvo pravilo – Prepravite poruku koju ste dobili bez obzira da li je pitanje ili izjava. Recite mu: *Ako Vas razumem, budžet neće biti problem ukoliko Vam se dopadne moja prezentacija danas?*

Drugo pravilo – Postavite jasna pitanja kako bi ste saznali istinu iza Igre koju igraju: *Da li to onda znači ukoliko Vam se dopadne prezentacija, mogu otvoreno da Vas pitam koliko novca želite da investirate u projekat?*

Treće pravilo – Ako na Vaše precizno pitanje dobijete ponovo nedefinisan odgovor u obliku Igre, neka Vaš sagovornik na fin i brižan način dobije poruku od Vas da znate da igra Igru sa Vama: *gdine kupče, imam osećaj u stomaku da bez obzira šta Vam ja pokažem danas, Vi ipak niste spremni da pričamo dalje ili zbog nedostatka budžeta ili zbog toga što još neko postoji u lancu odlučivanja?*

Na ovakav način jasno se distancirate od ostalih „naivnih,, i emotivnih prodavaca koji su i naučili kupce da igraju igre sa nama. Na ovaj način stavljate sebe u poziciju kontrole razgovora koja svakako vodi u jednom od dva smera: *ili zatvoriti prodaju ili zatvoriti dokument tog razgovora i ništa između!*



Ne zaboravite da je najstresniji trenutak u ljudskom životu upravo čin izlaska iz majčinog stomaka. Isterali su nas napolje. I od tog trenutka, čitavog života tražimo da nadomestimo to blagostanje zaštićenosti i zbinutosti. Ali je nemoguće ikada više u životu vratiti takav mir i blaženstvo. Međutim na dubokom psihološkom planu, sve je zapisano u našem podsvesnom mozgu. Svakodnevno tražimo da nadomestimo to osećanje najviše od ljudi oko nas, prijatelja ili porodice. Pošto čovek ima dve snažne potrebe da bude voljen i prihvaćen, najčešće te dve potrebe zadovoljava na potpuno **pogrešnom mestu** – u razgovoru sa kupcima. Dete u nama koje postoji, traži da se dopadne i bude voljeno, jer zna ako to ne bude bilo, neće biti nagrađeno a onda će se i osećati loše. Ovo je *pra (iskonski, prvi)* uzrok svih problema u prodaji ali i uspeha uopšte. Ako idemo iskreni i poštenu u nepošten svet–možemo biti povređeni. Zašto kupci igraju Igre sa nama? Jer želimo da se dopadnemo i budemo voljeni. Nemojte tražiti zadovoljenje ovih potreba kod kupaca–nećete je nikad dobiti a možete biti samo povređeni. ZAPAMTITE: Svaki put kada čujete na kraju razgovora: čućemo se, razmislićemo kupci igraju Igre sa Vama. Kada to čujete, znajte da ste prihvatili Igru. Zašto to Radite?

Nemojte se pecati na Igre. Naučite kako da se izvučete iz ovoga. Zašto se prodavci pecaju na Igre? Zato što su emotivni i dozvoljavaju sebi da emotivno budu uvećeni u proces komunikacije. Mi u Sandleru, to zovemo Dinamička Samosvest! I dobra stvar je što se može naučiti kroz vežbu!

Dragan Vojvodić
CEO, Sandler Srbija
+381 63 7722 122
www.go.sandler.com/serbia
dragan.vojvodic@sandler.com

SANDLER®

© 2024 Sandler Systems, LLC. Sva prava zadržana.

SANDLER (stilizovano) je registrovani zaštitni znak kompanije Sandler Systems, LLC.

www.go.sandler.com/serbia

