

Video č.2

Naladenie sa na klienta imitáciou vzťahu

Komunikujeme vo vzťahoch a akákoľvek komunikácia je vždy určitým spôsobom spojená so vzťahmi. Ak máme vzťah, komunikujeme. Aby sme ho vytvorili, museli sme komunikovať, inak to nejde. Čím sme v komunikácii lepší, tým narastá aj naša schopnosť rýchlejšie vytvárať vzťah. Vytvorenie vzťahu s klientom je základ úspešného predaja. Váš klient či zákazník vám potrebuje veriť, mať pocit, že vás pozná. Cudzím ľuďom prirodzene predsa nedôverujeme.

V obchode potrebujete vytvoriť vzťah oveľa rýchlejšie, ako je to možné v bežnom živote. Preto hneď na začiatku tento vzťah napodobníme.

Ako teda na to? Človek má prirodzenú, vrodenu schopnosť naladiť sa na frekvenciu vlnenia iného človeka. Pravdepodobne ju získal v prenatálnom vývoji, keď aj naše telo bolo súčasťou matkinho. Boli sme spolu akoby jedno telo, jedno srdce, jeden krvný obeh, tvorili sme absolútny súlad. Takýto blízky vzťah nám pravdepodobne ostal na celý život. Blízky vzťah sa obyčajne vytvára veľmi dlho. Pri komunikácii s klientom nemáme čas vytvárať takýto vzťah, v ktorom by nám klient bezvýhradne dôveroval. Môžeme sa o to však pokúsiť a to tak, že napodobníme jeho vonkajšie prejavy.

Majstrovstvo verbálneho a neverbálneho naladenia sa na partnera

Určite ste už veľakrát boli svedkom komunikácie dvoch ľudí, ktorí si na prvý pohľad výborne rozumeli. Aj bez zvuku ste videli, že mali rovnakú intenzitu pohybov, podobnú gestikuláciu, mimiku, polohu tela. Keď ste sa započúvali do rozhovoru, zistili ste, že ich farba hlasu, intenzita, rýchlosť prejavu a tempo reči idú akoby cez kopirák.

Ľudia, ktorí kopírujú verbálny a neverbálny prejav svojho komunikačného partnera, vytvárajú efektívny komunikačný kanál. Sú si vtedy bližší, viac si s nimi rozumejú. Keď potrebujete veľmi rýchlo vytvoriť efektívny komunikačný kanál, napríklad so svojím klientom, odporúčam vám kopírovať jeho verbálnu a neverbálnu komunikáciu. O čo ide? Uvediem príklad. Pred obchodom sa rozprávajú dve ženy. Je jedno, o čom sa rozprávajú, ale vidíte, že ich mikrogestá (dvíhanie obočia, rozširovanie nosových dierok) sú rovnaké, majú veľmi podobné pohyby rúk, nôh, postoj, intonáciu, moduláciu hlasu, rýchlosť reči, prízvuk. Hneď vám je jasné, že si rozumejú a že je medzi nimi minimálne kamarátsky vzťah. Viete to, pretože ak si odmyslíte výzorové rozdiely, akoby sa tie dve ženy nepozerali na inú bytosť, ale na seba v zrkadle s časovým oneskorením. Pozrú sa do zrkadla a nezjavia sa v ňom hneď, ale o chvíľu.

Tieto dve kamarátky sa najskôr v minulosti niekedy stretli. Začali jedna druhú vzájomne verbálne aj neverbálne napodobňovať. Týmto spôsobom vytvorili medzi sebou pomyselný neviditeľný tunel, v ktorom sú minimálne prekážky. Cez neho si mohli vymieňať vzájomné informácie. Vo vašej praxi vám odporúčam spraviť to isté.

Od prvého kontaktu s klientom si všímajte rýchlosť jeho pohybov, výraz tváre, polohu tela, rúk, nôh atď., ale aj napríklad hĺbku hlasu, jeho dynamiku, rýchlosť reči, a to aj v komunikácii medzi mužom a ženou. Aj muž, žena dokážu meniť hĺbku hlasu. Všetko robte nebadane. Ak má váš klient úplne neprirodený výraz tváre, ten nenapodobňujeme. Všetko ostatné však napodobnite. Nemajte obavy, že by to klient zbadal. Postupujte čo najprirodzenejšie. Vďaka tomu informácia z vášho vnútra prechádza cez vaše artikulačné orgány, ktoré ju menia do takej podoby, aby ju klient lepšie vnímal. Informácia postupuje cez komunikačný kanál smerom do vnútorného prostredia vášho klienta, ktorý ju vyhodnocuje, spracováva. Následne putuje informácia z jeho vnútra cez artikulačné orgány a komunikačný kanál späť k vám. Všetko dotvára váš a partnerov neverbálny prejav v podobe výrazov tváre, pohybmi rúk, nôh a pod., ktorým dôveryhodnosť komunikácie buď podporíte alebo oslabíte.

Na záver by som rád zdôraznil fakt, že čím lepšie a dôveryhodnejšie sa vám podarí napodobniť klienta, tým vyšší predpoklad ste vytvorili na uzavretie obchodu. Je to ako perfektný štart na atletických pretekoch. Preto napodobnite na začiatku komunikácie všetko, čo sa napodobniť dá, okrem neprímeraných výrazov tváre alebo nevhodných gest. Ak je klient v pohyboch rýchly, zrýchlite aj vaše pohyby. Ak je pomalší, spomaľte pohyby. Sledujte, v akej polohe má ruky, nohy, akú má celkovú polohu tela a pod. Niektoré gestá a polohy tela nenapodobňujeme, naopak, potrebujeme ovplyvniť ich zmenu u klienta, ale o tom si povieme v neskorších lekciách.