



Вам когда-нибудь приходилось иметь дело с ужасно несговорчивым и раздражительным клиентом, который, казалось бы, неспособен внимать никаким разумным доводам? Предлагаю вам 7 способов выхода из такой проблемной ситуации и сглаживания возникшей конфронтации.

**1. Достижение взаимопонимания.** - Означает поиск некой области, в которой у вас и вашего клиента может обнаружиться точка соприкосновения. Например: "У меня появилась мысль. Не желаете выслушать?" Суть состоит в том, чтобы добиться согласия клиента в отношении какого-либо нейтрального вопроса.

**2. Что вы хотите, чтобы я сделал?** - Обычно мы исходим из того, что уже заранее знаем, чего человек хочет. Нам кажется, что мы способны читать мысли другого человека. А почему бы просто не спросить его самого? Даже если вы абсолютно уверены в мотивах поведения другого человека, такой вопрос побуждает его высказать свои пожелания вслух, вербализировать их, тем самым помогая вам найти наиболее приемлемый выход из ситуации.

**3. Метод Коломбо.** - Помните детектива из одноименного телесериала, который может распутать самое сложное дело, разыгрывая из себя простачка? Люди сдают свои оборонительные позиции перед теми, кому не дано понять даже самых элементарных вещей. Вы можете, к примеру, сказать: "Я совсем запутался. Не могли бы вы мне объяснить, почему вы так думаете?" или "Что заставляет Вас думать таким образом?"

**4. Метод дзюдо.** - В данном случае вы используете силу "соперника" против него самого. Вы признаете его точку зрения, затем преподносите ее клиенту с противоположной стороны и делаете удобные для вас выводы. Например, вы говорите: "Очень хорошо, что Вы затронули этот вопрос. Вы уже не первый, кто говорит мне об этом. Поэтому, позвольте мне поинтересоваться, не будете ли Вы возражать, если я ..."

**5. Почему?** - Чаще всего ответы на все ваши вопросы у клиента готовы заранее. Наверняка, у него есть ответ и на ваш вопрос "почему?". Но если вопрос, начинающийся с "Почему?" будет следовать за каждым новым ответом, заготовленные доводы и аргументы рано или поздно иссякнут, что позволит вам приблизиться к разрешению возникшей проблемы.

**6. Управляйте ожиданиями.** - Четко дав понять клиенту, что вы в состоянии сделать, а что нет, вы получите возможность управлять его ожиданиями. Не ограничивайтесь констатацией только того, что не может быть сделано. Скажите своему клиенту: "Я не могу сделать того-то и того-то. Но я могу добиться следующих результатов..." Несоблюдение этого правила - очень распространенная ошибка. Это все равно, что на вопрос: "Который сейчас час?" ответить: "Не одиннадцать, но и не двенадцать часов". Скажите мне, на что я могу рассчитывать!

**7. Метод "скрепок".** - Учитесь, добиваться взаимопонимания шаг за шагом. Один из консультантов по работе с клиентами предлагает в случае особой несговорчивости последних попробовать воспользоваться таким приемом. В определенный момент разговора попросите клиента подать вам какой-нибудь мелкий предмет, вроде ручки или скрепки. Когда он подаст вам, то, что вы попросили, поблагодарите его за помощь. Прodelайте это несколько раз. Обычно, после того, как клиент оказывает вам такую небольшую услугу в третий раз, он смягчается и становится более открытым для взаимопонимания, а значит, возможность достижения компромисса увеличивается.