

Типы покупателей:

1. Тип Аналитик
2. Тип Денежник
3. Тип Статусник
4. Тип Результатник
5. Тип Романтик

Тип 1. «Аналитик»



Смысл жизни аналитика – это обучение или информация. Этот тип людей очень любит информацию, оптимизацию и эффективность этой информации. Обычно очень спокойные люди. В каком-то смысле они похожи на роботов. Как правило, для принятия решения собирают просто гору информации через все возможные и невозможные способы. Много говорят, любят диалоги, аргументацию, дискуссии, иногда споры. Часто рисуют барьер через который не каждый может пройти. Но если к такому человеку пробиться через его преграды, он поверит и купит у продавца все, что сможет, так как большинство людей не могут пройти этот барьер. Тем самым, они как бы закрыты от внешнего мира. На вопрос что его интересует в услуге/товаре ответ задаст много уточняющих и проверяющих вопросов на выявление фактов. Сами аналитики как правило ходячие энциклопедии. Среди них встречаются люди с феноменальной памятью. Как работники проявляют себя в абсолютно разных направлениях. Поэтому нужно быть максимально точным и честным, когда рассказываете про товар. Они склонны к теоретизации. Их сильной стороной является всесторонний анализ покупки. Постоянные ученики. Учатся всю жизнь. Если Вы расскажете им что-то новое и интересное о товаре – Вы их заинтересуете. Почти всегда имеют свою точку зрения на любой вопрос. Обычно, они обладают энциклопедическими знаниями. Иногда не понятно как все у них помещается в голове. С трудом признают что чего-то не знают или в чем-то не разбираются. Поэтому лучше не спрашивать знают ли они какую-то необычную функцию, свойство или конкретный товар. Всегда пытаются компенсировать это незнание. Так же и к покупке подходят во всеоружии. Продать такому человеку не всегда просто, нужно действительно знать конкурентные преимущества товара или услуги. Нужно уметь объяснить, рассказать и аргументировать покупку.

Как управляет временем?

Для аналитика главное это эффективность. Он умеет расставлять приоритеты. Может, как опаздывать, так и быть пунктуальным до минуты, в зависимости от важности дела.

Как держится в пространстве.

Если ему важно держаться на публике в данный момент – он будет держаться. Там, где это не имеет никакого значения аналитик не будет тратить свою энергию.

Как относится к деньгам.

Как правило экономный, считает, что траты должны быть целесообразным. Не любит излишеств, если только это не имеет какое-то важное значения для более быстрого достижения его целей.

Как относится к людям.

Как к источникам информации, ценит носителей действительно важной информации. Уважает людей, которые много учатся и развиваются, признает профессионализм других, особенно тех, кто может ему дать полезную информацию.

Как относится к информации.

Для аналитика – это самое главное. Полезная, проверенная и эффективная информация дороже золота, поэтому он поглощает ее в огромных объемах по сравнению с другими типами. Бывает, когда у аналитика нет никаких фильтров по восприятию, и он поглощает все подряд, это, конечно же, не может не сказаться на его эффективности. Аналитик находится в постоянном поиске важной информации. Если они делают это бесцельно, то как правило, тратят свое время максимально неэффективно.

Что нельзя делать по отношению к аналитику?

Нельзя рассчитывать только на доверие, аргументируя этим. Не рекомендуем ему говорить, что он задает слишком много – вопросов или как-то принижать его интерес, называть его занудой, скептиком. Главное знать об аналитике, что он принимает решение о покупке при большом и достаточном объеме данных.

Как продавать аналитику?

Снабдите цифрами и фотографиями свою презентацию, обязательно добавьте что-то новое, интересное и познавательное. В общем, увлеките его и удивите своим пониманием. Больше всего, как уже говорилось выше, аналитики ценят полезные сведения, за них он готов платить, чтобы утолить информационную жажду, которую он будет потом анализировать.

Известные люди: Оскар Хартман, Билл Гейтс, Иосиф Сталин, Владимир Путин, Анатолий Вассерман, Ксения Собчак, Михаил Дашкиев.

Тип 2. «Денежник»



Для второго типа деньги — это смысл жизни. «Денежник» будет покупать товар в другой компании, даже если персонал к нему плохо относится, но там этот же товар будет на 10% дешевле. «Денежник» одевается дорого, но не броско. Говорит медленно — думает, просчитывает. Спрашивает, какие предусмотрены скидки и какие сейчас проходят акции. На вопрос, что его интересует в услуге/товаре ответит, что это цена, стоимость, выгодное предложение. Большую часть времени говорит о суммах или процентах. Такой человек стремится достичь финансов результатов, готов находить выход из сложных ситуаций за денежное вознаграждение. Его глаза загораются, когда речь заходит о его финансовой выгоде. Для «денежника» работает исключительно материальная мотивация. Он, как правило, знает, что сколько стоит на рынке. И даже от самой выгодной цены он будет пытаться получить дополнительную скидку.

Как взаимодействовать? С этим типом нужно говорить о выгоде, делать расчеты, это его сильно мотивирует. «Денежники» — обычно сами хорошие продавцы, быстро считают в уме. Цифры, проценты — это их стихия. Девушки денежники часто акцентируют внимание на том, что им нужны подарки, не брезгуют спонсорством, эскортом или браками по расчету. Мужчины часто легко и непринуждённо ведут разговоры о выгоде, обсуждают доходы и расходы.

Петр Порошенко при назначении и рекомендации на пост в открытую говорил о своих интересах. Юрий Хованский (блогер) никогда не приходит бесплатно на шоу, интервью или какое-либо мероприятие и прямо говорит об этом. Не важно какая величина приглашает его в гости. Также делает Слава КПСС (он же Гнойный). Мани Майвезер младший (известный боксер) в первую очередь говорит о боях, которые начинаются от 100 млн. \$. Говорит о своей способности зарабатывать и привлекать баснословные суммы.

Как управляет временем.

Девиз этого типа- «Время — деньги». Чем больше выгода, тем дольше он проводит там времени, чем больше денег он может заработать в каком-то

месте или с каким-то определенным человеком, тем больше времени уделит этому человеку. Бывает такое, что человек перестает приносить достаточно денег и если отношения с таким человеком не выстроены, то, как правило, на этом они и могут закончатся.

Как держится в пространстве.

Такой человек выделяется в пространстве. Он коммуникабельный, разговорчивый, так как понимает что деньги приносят правильные знакомства.

Как относится к деньгам.

Как никто другой понимает, что деньги - это ресурс на котором строится все остальное и стремятся к ним, стремится чтобы этого ресурса было больше. Если в древние времена – это были туши и шкуры животных, сейчас - это деньги. Любят демонстрировать наличие денег, но не спешат с ними расставаться. Часто бывает , что «денежники» тратят деньги с ювелирной точностью. Если тратят публично – целью обычно является получение авторитета, который потом монетизируется.

Как относится к людям.

Как к источникам денег. Связи (окружение) решают все.

Как относится к информации.

Ценит информацию, которая приносит деньги или какую-то выгоду, любит новости, связанные со скидками и акциями.

Что нельзя делать по отношению к денежнику?

Считать его корыстным человеком , который заинтересован только в наживе. И тем более говорить ему об этом. Нельзя игнорировать выгоду предложения, расчеты и конкурентное преимущество в денежном значении.

Как продать денежнику?

Расскажите ему про акции, скидки. Поделитесь с ним способом, как и где он может сэкономить или получить какую-то дополнительную прибыль. Особенно если это B2B продукт. Если есть какая-то партнерская программа , обязательно расскажите ему , чтобы он смог на ней заработать.

Известные люди: Юрий Хованский (блогер), Слава КПСС, Мани Майвезер младший, Юлия Печерская (мужчина начинается от 50 тысяч в месяц), Александр Ресторатор (Версус)

Тип 3. «Статусник»



«Статусник» стремится быть лучше остальных, работает с оглядкой на чужое мнение. Тщеславен, с раздутым «Эго».

«Статусник» демонстрирует успешность и самодостаточность, даже если это не так. Предпочитает одежду известных марок, опрятен, стремится к богатой и обеспеченной жизни.

У такого человека весь вид кричит о том, что он важная персона. «Статусник» всегда бравирует своими заслугами, говорит о своих успехах. Тщеславие одна из сторон, которую часто использует его свита. Признавайте превосходство «статусника» над остальными людьми. Хвалите его, делайте комплименты публично. Особенный сервис для особых персон. Внимательное отношение и отдельные условия. Любой каприз за его деньги. Он любит, чтобы его выделяли среди остальных, подчеркивали его влияние, популярность, доминантность. Такие люди не терпят контроль. Их авторитет не стоит ставить под вопрос. Их мнение важно выслушать и учитывать в разговоре. Иное поведение может легко спровоцировать конфликт.

«Статусники» умеют презентовать себя, могут внушать уважение оппонентам. Они легко заключают договора на самом высоком уровне. Часто такие люди взбираются на вершину социальной лестницы и руководят малыми и большими коллективами. Если такого человека похвалить публично и сказать, что он может себе позволить эту покупку, то он сделает все, чтобы не упасть в грязь лицом и еще раз доказать свой высокий статус.

Как управляет временем.

Больше всего времени проводит там, где его уважают, хвалят, дают ему признание. Редко опаздывают, потому что это может пошатнуть его авторитет. Если и опаздывают, то делают это демонстративно и не считают должным объясняться. Ведут себя по принципу: "начальство не опаздывает,

а задерживается".

Как держатся в пространстве.

Статусник почти всегда стремится выделиться в пространстве, особенно на каких-либо мероприятиях, он держит марку, и стремится занять как можно больше места. Такого человека «видно».

Как относится к деньгам.

Если статусник заработал много денег, что случается достаточно часто, он показывает это всем, демонстрируя свою власть. Деньги не самоцель, но это отличный способ доминировать над другими. Если не получается заработать кругленькую сумму, тогда статусник ищет другие способы.

Как относится к людям.

Смотрят на людей немного с высоко, хорошо держат взгляд. Не терпят, когда их ставят в общении в более низкий социальный статус. Статусник разговаривает с людьми сверху вниз, демонстрируя свое привилегированное положение.

Как относится к информации.

Статусник не придает особое значение информации, скорее больше внимания уделяет людям, которые могут их сделать важнее и богаче. Важную роль отводит практичности информации, с помощью которой можно повысить свой социальный статус.

Что нельзя делать по отношению к статуснику?

Приносить его статус, ставить под сомнение его авторитет, намекать на его более низкий социальный уровень. Нельзя говорить ему, что он что-то не может себе позволить. Тем самым Вы понижаете его статус. А это его самая главная мотивация – быть в пирамиде пищевой цепочки. И не только.

Как продать статуснику?

Показать каким образом товар/услуга повысит его доминантность в глазах других людей и возвысит его над ними. Восхищайтесь этим человеком, особенно публично, этот тип личности ищет признание, для него это как бальзам на душу.

Известные люди: Дональд Трамп, Борис Ельцин, Владимир Жириновский, Конор Макгрегор, Николай Соболев, Юрий Дудь, Мухаммед Али, Стив Джоббс, Петр Осипов, Дмитрий Портнягин (трансформатор), Алла Пугачева, Оксимирон, Филипп Киркоров.

Тип 4. «Результатник»



Этот тип ценит в первую очередь результат, который дает ему товар/услуга. Их жизненное кредо звучит так: «Вижу цель, не вижу препятствий». Все любой ценой, все для результата. «Результатник» не любит общие фразы, он любит пошаговые объяснения. Ему надо давать конкретику и понятную выгоду использования товара/услуги.

Они могут посчитать срок службы товара, который дороже сравнить со сроком службы дешевого товара, тем самым доказать тезис: мы не такие богатые, чтобы покупать дешевые вещи».

Они любят оцифрованные достижения, как «денежник», но результат не обязательно в деньгах. Ему нравится, когда к нему относятся как к профессионалу и ценят его труд. Такому человеку нужен измеримый результат. Он любит все качественное, по своей натуре он перфекционист. Про финансы часто думает далеко не в первую очередь.

Как управляет временем. Как правило, очень пунктуальны. Умеют рассчитывать и ценить время. В голове все время держит цели которые ставят перед собой. Дела разделяют на 2 категории, 1-ая это та, которая их приводит к цели, и вторая категория абсолютно не важная, которая никак не приближает их к цели.

Как держится в пространстве.

Незаметно, чтобы не отвлекаться от цели. Главное, чтобы ничего не мешало достижению их планов.

Как относится к деньгам.

Как к средству достижения целей. Любят деньги, потому что они помогают быстрее достичь желаемого.

Как относится к людям.

Не любят много разговаривать, любят действия и людей, приближающих их к цели.

Как относится к информации.

Их интересует максимально конкретная информация, без воды.

Пространственные философские разговоры их тяготят.

Что нельзя делать по отношению к результатнику?

Нельзя много трепаться с этим человеком не по делу, распыляться по пустякам.

Как продать результатнику?

Обсуждайте с ним его цели и показывайте как он их сможет достичь при помощи Вашего товара/услуги.

Известные люди: Герман Греф, Фридман (Альфа групп), Эльвира Набиулина, Амиран Сардаров, Сергей Галицкий (бывший владелец сети супермаркетов магнит).

Тип 5. «Романтик»



Чаще всего романтики имеют творческую профессию, с очень хорошо развитой фантазией. Любят новаторские интересные идеи и решения. Всегда имеют очень много разнообразных мыслей и не успевают справляться с их количеством в своей голове. Если наблюдать за «романтиками», то можно заметить, что у них много задумок, незавершенных проектов или бизнесов в различных сферах. Они любят учиться, но не совершенствуются в одной области. Не любят критику. Увлекаются новыми направлениями деятельности или нестандартными подходами, редко сами доводят дело до конца. Людей этого типа сильно мотивирует поддержка и признание креативности его мысли. Иногда достаточно слов одобрения, чтобы человек зажегся Вами, Вашей командой и Вашим продуктом. Результат его мало интересует, важнее то, что происходит в его воображении. Если «результатнику» нужен конкретный результат применения продукта, «денежнику» — выгода, «статуснику» признание, «романтику» же нужна нестандартная идея или идея фикс. Часто неразумно тратят деньги.

Как управляет временем.

Часто опаздывают. Не пунктуальны. Живут как бы вне времени. Путешествуют в своих идеях и фантазиях. Могут проводить много времени с людьми, которые несут хорошее настроение и комфорт, совершенно не задумываясь о перспективах.

Как держится в пространстве.

Создают атмосферу в пространстве. Очень хорошо и органично вписываются в любое место. Красиво и уместно одеваются. Даже при ограниченном бюджете могут очень удачно подобрать одежду.

Как относится к деньгам.

Не считают деньги, живут одним днем, как правило, финансово не грамотные, не умеют планировать финансы и распоряжаться деньгами.

Как относится к людям.

«Слезинка маленького ребенка не стоит горя всего мира». Вот фраза, которую часто можно услышать от «романтиков». Люди – это самое главное для них. Часто живут чужими жизнями.

Как относятся к информации.

Любят истории. Не любят догмы, правила. Это творческие люди, ищут во всем оригинальность и креативность.

Что нельзя делать по отношению к романтику?

Рассказывать ему сухую информацию без увлекательных историй скучным и монотонным голосом.

Как продать романтику?

Поговорите с ним, расскажите ему забавные истории или случаи из вашей жизни, уделите внимание, похвалите. Расспросите про его жизнь и поинтересуйтесь увлечениями, хобби. В общем побеседуйте с ним "по душам".

Известные люди: Владимир Довгань, Владимир Проханов, Владимир Ленин, Владимир Зеленский, Дмитрий Гордон, Достоевский, Лев Толстой.

Режим «Террориста»



Это гибридный тип. Им может стать любой из вышеперечисленных типов. Он играет роль покупателя, но не является им, у него нет цели купить. И чем раньше Вы это поймете, тем лучше.

Если большинство из нижеперечисленных признаков присутствуют, то скорее всего перед Вами террорист.

Признаки террориста:

1. Террорист задает слишком много вопросов, большинство из которых провокационные.
2. По щелчку пальцев создает конфликты.
3. Ждет, пока продавец прекратит говорить, чтобы высказаться самому.
4. Спешит принять решение до того, как поймет про товар/услугу хотя бы основные моменты.
5. Слышит только то, что нравится.
6. Террорист все время отвлекается, когда говорит продавец.
7. Подмечает и запоминает несущественные моменты товара/услуги вместо основных.
8. Слушает, словно, через какую-то призму, сквозь свои предубеждения и прекращает слушать, столкнувшись с трудностями.
9. Во время разговора занимает негативную позицию.
10. Притворяется, что слушает.
11. Не ставит себя на место другого.
12. Террорист не понимает, что слова могут иметь разный смысл для разных людей.
13. Террорист часто во время разговора смотрит в угол или по сторонам, надменно и с высокомерием (запрокинутая голова, взгляд сверху вниз).
14. Прерывает собеседника и вставляет слово за него или в пику ему, чтобы опередить его выводы.
15. Пытается обесценивает предложения, которые делает менеджер по продажам.

Террористом может быть и сам продавец.

Как управляет временем.

Не ценят время других людей, но требуют, чтобы им уделяли больше внимания. Всем своим видом дают понять, чтобы в них вкладывались и слушали, внимали каждое его слово.

Как держится в пространстве.

Разрушают пространство или ведут себя достаточно не аккуратно. Не ценят чужие вещи и предметы.

Как относится к деньгам.

Очень экономно, берегут каждую копейку, вложений, в первую очередь, требуют со стороны собеседников. Всем своим нутром пытаются сохранить свои деньги. Террористы любители халявы.

Как относится к людям.

Пренебрежительно, как к отработанному материалу. Или как к инструментам, с помощью которых будут проявлять свою доминантность. Они пытаются самоутвердиться за счет собеседника.

Как относится к информации.

Собирают информацию, не задумываясь о каком-то равноценном обмене. Сами со скрипом выдают что-либо, обманывают или сильно искажают, пытаются скрыть.

Что нельзя делать по отношению к террористу?

Проявлять неуважение. Но и излишнее внимание не стоит на него тратить. Уважайте в первую очередь себя и свое время.

Как продать террористу?

Откажитесь от продажи террористу, вы сделаете хуже и ему, и себе. Как только Вы поняли, что перед Вами террорист – постарайтесь под каким-либо предлогом завершить коммуникацию, поблагодарить и сослаться на занятость.

Известные люди:

Каждый тип может стать на какое-то время террористом. Среди успешных и известных людей, как правило, их нет, разве только кто-то может стать им на какой-то непродолжительный период времени.

Параметр	Признаки терроризма	Признаки ресурсности
Вопросы	Задаёт слишком много вопросов, большинство из которых провокационные.	Задаёт полезные вопросы, которые проясняют потребности и желания собеседника.
Конфликты	По щелчку пальцев создаёт конфликты	Обходите конфликтные вопросы, которые касаются политики, религии и здоровья. И вообще любые конфликты обходите стороной.
Слушание	Ждём пока собеседник прекратит говорить, чтобы высказаться самому	Терпеливо выслушивайте то, что говорит собеседник. Все, что говорит собеседник. Поймите и примите позицию
Принятие решения	Спешим принять решение до того, как поймёт про товар/услугу хотя бы основные моменты.	Задаёт вопросы, чтобы понять, что действительно интересует собеседника в первую очередь.
Что слышит	Слышит только то, что нравится.	Интересуется, что именно привлекло собеседника в товаре/услуге.
Отвлечения	Все время отвлекаемся, когда говорит продавец.	Сосредоточено слушает собеседника не для того, чтобы что-то свое сказать, а для того, чтобы понять покупателя и его потребности
Фокус внимания	Подмечает и запоминает несущественные моменты товара/услуги вместо основных.	Старается понять, какие моменты не существенны для собеседника и обходите их стороной если они действительно не важны для принятия решения о покупке.
Непредвзятость	Слушает, словно, через какую-то призму, сквозь свои предубеждения и прекращает слушать, столкнувшись с трудностями.	Слушает открыто собеседника, без шаблонов и предубеждений.
Фокус на негативе	Во время разговора занимает негативную позицию.	Занимайте позитивную позицию во время слушания собеседника.
Притворство	Притворяется, что слушает.	Слушайте активно и по-настоящему собеседника, не играйте в видимость слушания.
Войти в положение	Не ставит себя на место другого.	Ставьте себя на место собеседника.
Разное понимание	Не понимает, что слова могут иметь разный смысл для разных людей.	Понимают, что слова, которые произносят могут иметь разный смысл для собеседника
Высокомерие и безразличие	Часто во время разговора смотрит в угол или по сторонам, надменно и с высокомерием (запрокинутая голова, взгляд сверху вниз).	Когда общается с собеседником открыт, смотрит ему в глаза (если общается в живую).
Свои 5 копеек	Прерывает собеседника и вставляет слово за него или в пику ему, чтобы опередить его выводы по продажам.	Не перебивайте собеседника и не делайте выводов пока не выслушаете собеседника до конца
Оценка	Пытается обесценить предположения или пожелания, которые делает собеседник	Цените собеседника и то, что он говорит.