

5 Kroków do Lepszego Słuchania Klientów

1. Pamiętaj - to nie o Tobie.

Pamiętaj, że ludzie nie mówią o Tobie, tylko o sobie. O tym, czego potrzebują, co im się podoba, a co nie. Nawet jeśli mówią co im się nie podoba w Tobie, czy Twojej działalności, to to wciąż jest o nich - o ich potrzebach. Nie pozwól swoim emocjom przejąć nad Tobą kontroli.

2. Bądź ciekaw!

Wiedząc, że to nie o Tobie, bądź ciekaw tego, co stoi za ich słowami. Czego potrzebują? Co jest dla nich ważne? Na czym im zależy? Jak doszli w miejsce, w którym są teraz? Co im spędza sen z powiek? Z czym się najbardziej zmagają? Co by chcieli zmienić w swoim życiu, czy biznesie? Skup się na osobie i „poziewdziej” jej świat.

3. Sprawdzaj!

Sprawdzaj co stoi za słowami. Jeśli klient chce mieć przytulny dom - sprawdź co to konkretnie znaczy. Chce mieć ładną aplikację - co to dla niego znaczy ładna? Chce szybkich efektów - co konkretnie za tym stoi?

4. Zostaw przestrzeń...

Twoje pytania mogą zaprowadzić klientów w miejsca, o których sami nie wiedzieli. Daj im przestrzeń do tego, by w nich pobyc - często tam dojdą do ważnych dla siebie odpowiedzi. Nie spiesz się z propozycją swoich rozwiązań.

5. Daj się zaprosić.

Pomyśl o tym do czego rozmówca Cię zaprasza. Jak możesz stać się częścią jego opowieści, pomóc mu w osiągnięciu celów, pokonaniu przeszkód, czy zaspokojeniu potrzeb. Pamiętaj jednak, że to jego opowieść - nie przejmuj za niego głównej roli.

Jak lepiej słuchać klientów?

- 1. Pamiętaj - to nie o Tobie.*
- 2. Bądź ciekaw!*
- 3. Sprawdzaj!*
- 4. Zostaw przestrzeń...*
- 5. Daj się zaprosić.*

SztukaSłuchania.pl

Jak korzystać ze ściąg?

1. Jeśli zależy Ci na tym, by lepiej słuchać swoich klientów, wydrukuj tę stronę (najlepiej obustronnie), złóż na pół i powieś ją w miejscu, w którym chcesz pamiętać, by więcej słuchać, a mniej mówić.
2. Na drugiej stronie masz krótkie rozwinięcie tych punktów - zajrzyj tam od czasu do czasu, by przypomnieć sobie co stoi za tymi słowami.
3. Jeśli chcesz dowiedzieć się więcej o tym **jak to robić** zapraszam Cię na stronę www.sztukasłuchania.pl/5krokow - tam czeka na ciebie kurs słuchania klientów - dowiesz się z niego jak konkretnie możesz wprowadzać te kroki oraz jak je ćwiczyć. A jeśli w koszyku zastosujesz kod MWF - to otrzymasz go za darmo.

Do usłyszenia!
Krzysztof Głowacki
www.sztukasłuchania.pl

