

УДК 339.138

Краузе Ольга

Krause Olga

Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя

**ТЕХНОЛОГІЇ ПРОДАЖІВ ЯК ЕЛЕМЕНТ ПІДВИЩЕННЯ
КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ ПІДПРИЄМСТВА
SALES TECHNOLOGIES AS AN ELEMENT OF INCREASING
COMPETITIVENESS OF THE ENTERPRISE**

Існує доволі багато технік впливу на прийняття покупцем (клієнтом) рішення про покупку. Деякі методи доволі специфічні – техніка успішних продажів телефоном, наприклад, скрипти продажу і паравербаліка, або НЛП-техніка. Окрім того, існує безліч авторських методик.

Скрипти продажу (сценарій продажу) – технологізація мистецтва продажу і зниження впливу людського фактору. Застосування сценарію продажів сприяє зниженню часових і інших витрат на одиницю продажу, надає можливість наймати менш кваліфікованих продавців, а відповідно менше витратити на оплату праці. Процес продажу розділено на прості операції, кожна з таких операцій доведена до максимально простого і функціонального вигляду. Скрипт має конструктивну основу, «скелет», тобто прописаний покроковий алгоритм дій, який максимально передбачає можливі повороти розмови і реакції клієнта. І те, що на цій основі базується – готові мовні модулі, які, в ідеалі, прописуються з врахуванням знання психології, специфіки бізнесу і практики самих успішних продавців.

Паравербаліка – це інтонація, темп, ритм і гучність мови. Одна і таж сама фраза, вимовлена різним тоном, інтонацією, ритмом і гучністю, сприймається по-різному, а зміст слів може змінитися на протилежний.

Для ефективної взаємодії з співрозмовником слід застосовувати середні показники інтонації, темпу, ритму і гучності мови, голос повинен бути цікавим і приваблювати покупця. Середній тем необхідний для того, щоб співрозмовник встигав за рухом думки, але не слід говорити надто повільно, інакше співрозмовнику стане нудно. Окрім того, саме середній темп забезпечує правильну артикуляцію. Інтонація повинна бути без сачків, в середньому звуковому діапазоні, слід уникати монотонності.

НЛП – нейролінгвістичне програмування. Науково це один з напрямів психотерапії і практичної психології, який розглядає копіювання вербальної і невербальної поведінки людей, а також взаємозв'язок між формами мови, рухом очей, тіла і рук, з впливом на оточуючих.

У популярному варіанті НЛП – це технологія моделювання успішності, коли будь-яка людина при правильному використанні технік програмування здатна значно покращити свої успіхи на обраному напрямку. Здебільшого такому спілкуванню навчають в сфері продажу, тобто саме в цій сфері найбільш помітна матеріальна віддача, від чого зацікавленість до підвищення ефективності спілкування значно підвищується.

Отже, нейролінгвістичне програмування, кодування психіки (НЛП) – вивчає закономірності суб'єктивного досвіду людей через розкриття механізмів і способів моделювання поведінки і передачі виявлених моделей іншим людям.

Психологічне підлаштування під співрозмовника – ключовий момент в НЛП, без якого неможливо досягти високих результатів.