



Iako ova objašnjenja zvuče jednostavno i teoretski ih je lako slijediti, zapravo je riječ o iznimno složenim postupcima i nizu odluka koje moramo donijeti tijekom prodajnog procesa. Prodavač je ovdje u nezavidnoj situaciji jer mora biti i izvrstan psiholog i vješt *manager*.

Vještine prodavača

Psihološka vještina prodavača može se svesti na dvije razine:

1. Profiliranje: kako bismo se znali postaviti prema određenom karakteru, prvo ga moramo profilirati, to jest odrediti kojoj kategoriji kupac pripada. Nikome

na čelu ne piše da je *političar*, *inženjer* ili *prijatelj*. Zbog toga je potrebno razvijati vlastitu empatiju, vještinu uživljanja u tuđe emocije i psihološke mehanizme, osluškivati tuđe potrebe i prepoznati očekivanja. Iznimno je pri tome važno uočiti brojne psihološke signale koje nam šalje osoba s kojom komuniciramo i obratiti pozornost na govor tijela. Ako ne razvijamo ove vještine, neće nam biti lako razumjeti svog sugovornika/klijenta i na pravi način udovoljiti njegovim potrebama.

2. Prilagođavanje: kad jednom odredimo od čega se sastaje želje i očekivanja kupaca, moramo odlučiti kakav stav zauzeti i kako se prilagoditi određenom karakteru. To znači da katkad trebamo „progutati“ vlastiti ego i preobraziti vlastiti karakter, to jest prilagoditi svoj pristup konkretnoj situaciji. U suštini, stvar je u tome da se naš karakter i naša očekivanja odražavaju u našim sugovornicima i klijentima. To znači, primjerice, da će se naša nestrpljivost na različiti način reflektirati u svakoj osobnosti. Ako je kupac *inženjer* i ustrajava na detaljima, moramo zauzdati svoju

nestrpljivost i pokušati se smiriti te prihvatiti činjenicu da će postupak teći sporo, da se uspjeh krije u pažljivom slušanju, da je važno pratiti njegov tempo, a ne ga požurivati.

Naravno, mnogo je lakše ovo pročitati na papiru nego provesti u stvarnoj situaciji, no nije nemoguće. Svaki je posao zahtjevan na svoj način i svaki klijent traži jedinstveni pristup, a vještina se može razvijati jedino iskustvom i marljivim radom. Važno je prihvatiti da se moramo pokušavati prilagoditi svakom karakteru i svakoj situaciji, oslanjati se na znanje i stečena iskustva, neumorno vježbati i ponavljati već naučeno, isprobavati razne tehnike pomoću kojih ćemo lakše prepoznati i identificirati karaktere, te na kraju biti zadovoljni postignutim. Tako ćete naučiti mnogo o sebi i o drugima, motivirati se vlastitim postignućima i razviti osobne i profesionalne vještine slušanja drugih i definiranja vlastitih ciljeva.

Kročite uspješno na putu promjene!

Petar Lazarov, član tima MACEDONIA EXPORT Consulting i koautor knjige *Tip of the week – moj priručnik za osobni i profesionalni razvoj*

Nestrpljivac (općenito sagledava situaciju): u prvom planu mu je vremenska kategorija, ne detalji; najvažnije je što prije ispuniti njegova očekivanja i doći do instant-rješenja, a onda naknadno rješavati pojedinosti.

Političar (arogantan i zahtjevan): teško odustaje od svojih zamisli i nikada ne poništava vlastite odluke; s takvim kupcem budite pažljivi, uvijek ga stavljajte u prvi plan i navedite ga da misli kako je riječ upravo o njegovoj ideji i inicijativi, pokušajte izdržati provokacije i pronaći kompromis.

Neodlučan (nesiguran i bojažljiv): želi biti siguran da je njegova odluka ispravna i da neće trpjeti posljedice; potrudite se da osjetite sigurnost i borite se argumentima.

Prijatelj (bitno mu je povjerenje): trudi se uspostaviti prisran odnos i u tome pronalazi sigurnost; naoružajte se strpljenjem i posvetite mu vrijeme, što će na kraju sigurno uroditi plodom.

Realist (ustrajava na objektivnim okolnostima): trudi se uvijek naglasiti spregu uzroka i posljedice; potrudite se da mu ukažete na nijanse koje mogu dovesti do promjene i objasniti mu da nikad ne možemo biti sigurni u čvrstu vezu uzroka i posljedice.

