

**ДМИТРИЙ
БОНДАРЕНКО**

ВОРКБУК

ПРО  **ФАЙЛИНГ**

**КАК УВЕЛИЧИТЬ ПРОДАЖИ,
ПОНИМАЯ, ЧЕГО ХОТЯТ
ВАШИ КЛИЕНТЫ?**

Дмитрий Бондаренко

**Профайлинг. Как увеличить
продажи, понимая, чего
хотят ваши клиенты?**

«Автор»

2024

Бондаренко Д. А.

Профайлинг. Как увеличить продажи, понимая, чего хотят ваши клиенты? / Д. А. Бондаренко — «Автор», 2024

В мире продаж ключ к успеху - это эффективная коммуникация с клиентом, а также понимание его предпочтений. Профайлинг помогает создавать персонализированные предложения, основываясь на желаниях клиента, от которых невозможно отказаться. Является мощным инструментом стратегического планирования и продвижения бренда и услуг. Дмитрий Бондаренко - эксперт по профайлингу. В своём Воркбуке он предлагает эффективный подход, подтвержденный конкретными кейсами. Воркбук раскрывает, как предугадать желания покупателей, и предлагает вам эффективные упражнения для того, чтобы освоить базовый профайлинг и добиться успеха. Он научит вас "читать" клиентов еще до начала переговоров и преодолевать возражения. Овладейте искусством профайлинга и повысьте свои продажи!

Содержание

Что делать, если ты видишь перед собой неуверенного и зажатого человека?	5
Кто я и почему тебе стоит учиться профайлингу именно у меня?	6
Чтобы двигаться дальше, давай разберемся с тем, что такое профайлинг...	8
Первое задание	9
Ты уже понял, зачем нужен профайлинг в продажах и в бизнесе?	11
Второе задание	12
Итак, какие еще преимущества дает профайлинг?	14
Профайлер	15
Глазами профайлера	16
Конец ознакомительного фрагмента.	17

Дмитрий Бондаренко

Профайлинг. Как увеличить продажи, понимая, чего хотят ваши клиенты?

Что делать, если ты видишь перед собой неуверенного и зажатого человека?

Ни в коем случае не делай ему комплимент и не начинай презентацию товара! С ним сначала надо подружиться, дать понять, что ты – из его «стаи», одной с ним крови. И только затем продавать.

Поздравляю! Ты встретил человека с тревожным психотипом.

А шизоида тебе необходимо удивить! Показать креативность, необычность товара или услуги. Это значительно повысит шансы продажи.

Все, что тебе нужно – это научиться читать людей так же хорошо, как это делает профайлер, и говорить с ними на одном языке. Чтобы начать это делать уже в ближайшие дни, достаточно обращать внимание на базовые характеристики человека.

Этому ты научишься здесь, в воркбуке.

Просто позволь себе делать все, что узнаешь от меня: без страхов, без ожиданий и надежд, без сомнений.

Просто сделай все максимально качественно и точно, словно самый прилежный ученик. И наблюдай за тем, как изменишься ты сам и поменяются твои результаты в продажах и общении с людьми.

Кто я и почему тебе стоит учиться профайлингу именно у меня?

Меня зовут Дмитрий Бондаренко. Я опытный профайлер (5+ лет практического опыта, более 1000 сессий и консультаций) и предприниматель – продажа и аренда серверов для 1С по всей России (12+ лет), обучение нейросетей.

Как я попал в профайлинг?

О-о-о-о-о! Когда-то я напишу об этом целую книгу! А пока ниже очень короткая ее версия.

Я узнал о профайлинге и решил применить его для... поиска жены! Да-да! Именно так! Профайлинг можно применять не только в продажах, но и в построении личных отношений с кем угодно.

За 500+ свиданий я отточил свои навыки профайлинга и в итоге нашел ту единственную, которая стала моей спутницей жизни.

Теперь же навыки профайлинга я успешно применяю и в построении своего бизнеса. Выручка за два первых месяца после внедрения выросла в 1,6 раза. За счет предложения услуги, которая нужна клиенту, а не так, как я ее вижу. Заметно сократилось время консультаций, в разы, отказались от универсальных скриптов в пользу индивидуального подхода к психотипу. Наем персонала перестал быть проблемой – кандидаты точно определяются еще до собеседования по соцсетям. А при кадровом голоде сейчас легко стало убедить работать с нами.

Заранее предсказываются потенциальные проблемы с клиентами, партнерами. Кто-то потенциально может не оплачивать вовремя, с ними прописываются в договоре четкие временные рамки. Удивительно, но даже с «проблемными» начал работать. Всего лишь надо было говорить на их языке. И они стали беспроблемными.

Давай сразу покажу тебе, как может работать профайлинг.

Я определил, что один из моих клиентов – это человек с паранойяльным психотипом. Такие люди покупают самое лучшее.

Звоню ему (можно вставить значок звонка):

– Алло, добрый день! Петр Сергеевич? Звоню вам, чтобы сообщить: собираюсь приобрести самые мощные серверы, и есть предложение перейти на них. Что скаже...

– Нам это надо! Делаем, Дмитрий! Доверяю вам.

Генеральный директор компании-партнера даже дослушивать не стал. Он оказался как раз человеком паранойяльного психотипа, который покупает самое лучшее, мощное, подороже.

Таким предложением 5 лет назад я увеличил средний чек в работе с одним клиентом в 4 раза. С тех пор мы продолжаем сотрудничать с ним, и профайлинг работает так же безотказно.

МЫ НЕ ПОНИМАЕМ, ЧТО НА САМОМ ДЕЛЕ НУЖНО КЛИЕНТУ!

Я продавал раньше серверы из своего понимания – я думал, что каждому человеку нужен недорогой и экономичный сервер, за маленькие деньги, но чтобы работал как зверь!

Но это взгляд на продажи из моей мозговой «коробочки».

Когда я начал исследовать психотипы людей, то обнаружил, что люди покупают по совершенно разным причинам, и у них разная мотивация для покупки.

Кто-то покупает САМОЕ лучшее, кто-то покупает безопасность, а кому-то действительно важно адекватное соотношение «цена-качество».

И так в любой сфере!

Чтобы двигаться дальше, давай разберемся с тем, что такое профайлинг...

Профайлинг – это методика чтения и понимания людей через их индивидуальные характеристики: поведение, интересы и ценности, внешность и жесты и другие аспекты человеческой индивидуальности.

Зачем это знать и понимать?

Чтобы понять, как живет и действует человек, каково его базовое поведение, чем он руководствуется при выборе. На основе этого можно продавать ему любой товар, нанимать человека на работу, оценивать качество его взаимодействия с другими людьми, выстраивать личные отношения.

Методику профайлинга начали применять еще со времен Джека-потрошителя – в криминалистике, чтобы лучше понять, что движет преступниками, как их эффективно прочесть и предотвратить возможное преступление. Большую часть статистических данных о поведении людей собрали через жесткий отбор криминалистов.

В конце 1970-х годов профайлинг активно применяли авиакомпании Израиля, чтобы выявить опасных пассажиров, анализируя нестандартные реакции на простые вопросы.

Основа профайлинга – определение базового поведения человека.

Эффективнее всего истинный профиль человека можно определить, когда он попадает в нестандартную ситуацию. Дело в том, что большинство из нас не любит лгать – обманщик, даже искусный, прекрасно осознает, что его могут поймать на лжи. Человек понимает, что если он лжет, то у этого могут быть негативные последствия, и подсознание начинает страдать, а следовательно, меняется и поведение человека.

Понимание этого сильно помогает в повседневном общении с разными людьми, и в том числе в бизнесе, в продажах, при важных переговорах.

Чтобы научиться этому, необходимо знать базовые психотипы и уметь их определять.

Первое задание

Прежде чем приступить к изучению психотипов людей и научиться определять их, сделай небольшое задание:

Проанализируй себя. Пока без выводов. Это важно сделать максимально честно. Можешь даже написать короткое эссе. Важно сделать это в начале воркбука, не идти дальше. На основании этой информации и ответа второго задания, ты беспристрастно диагностируешь себя и клиентов в конце книги.

Самоанализ поможет понять себя, свои сильные и слабые стороны, может, ты не тем делом занимаешься.

Мне профайлинг помог понять, что я больше предприниматель-эксперт, с сильной стороной глубокого анализа. Хотя, я пытался до этого быть важным предпринимателем, который руководит большим количеством людей. А управление людьми не является моей сильной стороной. Зато, построение систем и процессов, является. Раньше занималась моя компания – обслуживанием оргтехники, написанием сайтов, продажей ПО и чем-то еще. Оставил только одно направление, требующее высокой экспертности – аренду серверов. Мой бизнес преобразился, раньше я очень много работал при невысоком доходе, сейчас наоборот, мало работаю при двукратно большей чистой прибыли.

Здесь вопросы тебе в помощь:

1. Опиши то, как ты одеваешься: ярко или блекло, небрежно или для тебя важно опрятность и чистота, четкие формы у твоей одежды или ты предпочитаешь неформальный подход (джинсы и футболка). Нравится ли форма.

2. Вспомни, как ты жестикулируешь при общении с людьми и опиши, какие твои жесты: кистевые или широкие, жесткие рубящие или плавные.

3. Вспомни, как ты говоришь с людьми: чаще используешь глаголы или прилагательные, много ли вопросов задаешь или нет, активно участвуешь в разговоре или скорее следуешь за своим собеседником? Говоришь ли о чувствах или сразу переходишь к делу?

4. Как ты принимаешь решение о покупке? Что для тебя важно? Скидка? Максимально качество товара? Разумное соотношение цены и качества? Вообще все равно на цену и качество, главное, чтобы закрывало функцию. Насколько важен внешний вид товара. Покупаешь для себя или важно, что скажут другие люди?

5. Как ты реагируешь на стресс? Ищешь поддержку и других людей, стараешься избежать конфликтной, стрессовой ситуации или смело идешь в нее? Берешь ответственность на себя или ищешь виноватого?

6. Как ты относишься к другим людям: охотно идешь на контакт или тебе необходимо сначала лучше узнать человека? Что предпочитаешь выбрать: работу творческую или с четкими определенными правилами?

7. Любишь ли рисковать или больше нравится, когда все ясно и понятно?

Ответь на эти вопросы в специальном месте ниже, а позже мы вернемся к ним и проанализируем, к какому же психотипу относишься ты. Ты делаешь это для себя, а не на проверку, поэтому сделай это задание максимально честно.

Ты уже понял, зачем нужен профайлинг в продажах и в бизнесе?

Все очень просто!

Чтобы увеличить твои продажи! Чтобы продавать больше!

Часто клиентов привлекают в компанию, а затем «сливают» из-за неумения читать человека, неумения определять, к какому психотипу он относится и какую ценность ему предложить, чтобы он купил или продолжал покупать.

Профайлинг – это способкратно увеличить число успешных сделок среди тех клиентов, которые вообще проявляют интерес к твоему продукту. У некоторых продавцов, обладающих навыком профайлинга, конверсия близится к 100 %.

Как такое возможно? Потому что они понимают, какие характеристики важны конкретному психотипу, какая у него мотивация на покупку и как с ним разговаривать, чтобы зацепить его и привести к продаже.

Увеличить поток клиентов!

Часто магазины упускают клиентов потому, что не ставят полочку с дорогим, топовым продуктом. А люди с паранойяльным психотипом вероятнее всего купят дорогой товар и вообще не посмотрят на товары со скидкой.

То же самое и при продажах онлайн!

Для других же психотипов важна именно скидка, и они не купят товар, услугу, продукт, если те будут без скидки.

Третьи посмотрят на безопасность, качество, комфорт и будут также готовы заплатить больше за эти характеристики, если их правильно преподнести.

Повысить лояльность клиентов.

Когда люди видят, что о них заботятся и дают то, что нужно, они становятся лояльными вам и вашей компании и становятся постоянными клиентами.

Второе задание

Если у тебя уже есть продажи, проанализируй топ 5 своих клиентов и постарайся определить, почему они купили у тебя. Какие причины? В чем была их мотивация? Какие возражения были у клиентов. Комфортно ли тебе было общение с клиентом? Запиши ниже. Сделай сначала это задание, прежде чем продолжать читать воркбук.

Позже ты составишь портрет своего клиента на основе профайлинга, и у тебя будет инструкция подхода к нему.

Итак, какие еще преимущества дает профайлинг?

1. Если понимаешь профиль своего клиента, значит, понимаешь, как с ним разговаривать!

Не надо угадывать, не надо «бездумно» подстраивать тембр голоса или проводить невнятную диагностику. Знаешь профиль человека? Значит, получаешь возможность говорить с ним на одном языке и увеличивать свои продажи!

Чаще всего среднестатистические продавцы хорошо разговаривают только с людьми своего типа. Это сильно снижает их показатели эффективности и результаты. Такие продавцы в итоге могут надеяться только на удачу – что им попадутся клиенты именно их психотипа. Понимаешь психотипы? Значит, становишься вооружен для разговора с любым человеком!

2. Эффективная работа с возражениями еще до их возникновения. Можно создавать аргументы индивидуально под каждый психотип человека, прописать скрипты продаж на основе понимания профиля, с которым работаешь. Все это ведет к одному – росту продаж!

3. Эффективное решение конфликтов – предотвращать и эффективно их решать.

Каждому человеку необходимо разное, и по разным причинам возникают конфликты. Главная же причина – непонимание. Знание психотипов поможет вам понять человека, причины его недовольства и что для него важно.

КСТАТИ, ЭТО РАБОТАЕТ НЕ ТОЛЬКО В ПРОДАЖАХ!

Профайлер

– человек-полиграф, который может определить ложь, истинные мотивы человека, понять его желания и потребности.

Человек может сам себя обманывать, не понимать, что ему нужно. А ты, определив его психотип, как следствие, его мотивацию, предложишь ему тот товар или услугу, в которой он нуждается на самом деле.

Личные отношения, с коллегами, при подборе персонала, общение с начальством – профайлинг можно применять абсолютно в любой сфере!

ПРОФАЙЛИНГ ПОМОГАЕТ НАЙТИ ПОДХОД К КАЖОМУ ЧЕЛОВЕКУ!

В бизнесе и в продажах с помощью профайлинга можно проанализировать свою клиентскую базу, выявить предпочтения людей, адаптировать свою маркетинговую стратегию под конкретные запросы, создавать уникальные торговые предложения.

В общем, повысить результаты как лично своей деятельности, так и всей компании в целом.

Ну что, теперь ты веришь, что профайлинг – это очень полезный инструмент как для продаж и бизнеса, так и для личной жизни?

Мы каждый день что-то продаем – свою идею, себя, нежелание или, наоборот, желание что-то делать, что мы будем есть и чем займемся вечером. Мы даже себе продаем настроение, мысли и настрой. А как же нам продавать, если мы не знаем, чего хочет наш клиент?

У нас каждый день возникают задачи, где нужно понимать людей. Кого нанять делать ремонт? Как убедиться в квалификации специалиста? Какой нянечке можно доверить ребенка? Почему меня не слышит муж? Кого пригласить на свидание? Изменил партнер, как найти надежного? Конфликт в подъезде, как решить? Поднять зарплату, как аргументировать? Не слушается ребенок и много чего еще.

Тогда давай изучим, какие есть психотипы и их базовые элементы, чтобы ты научился лучше разбираться в людях, продавать больше и вообще проживать более счастливую, наполненную жизнь.

Глазами профайлера

Итак, разберемся с тем, на что обращать внимание при взаимодействии с клиентами, чтобы понять их психотип.

Это можно понять, если внимательно наблюдать за человеком при коммуникации, а также просто смотреть за его действиями, как он организует пространство, как взаимодействует с другими и на его внешний вид.

Яркие сигналы о психотипе могут дать нам:

– Внешний вид: цвет, текстура и стиль одежды, прическа, наличие/отсутствие усов и бороды, длина прически, наличие/отсутствие аксессуаров.

– Невербальные сигналы: жесты, мимика, позы, походка, мимические морщины.

– Речь и стиль общения: формальное или неформальное общение, скорость речи, какие части речи использует.

– Как реагирует на стресс?

– Какой тип работы предпочитает: творческий или системный, структурированный?

– Как принимает решения и его отношение к риску?

– Сфера интересов может рассказать нам о его ценностях и мотивации.

– и т. д.

Для целей нашего воркбука возьмем три базовые характеристики:

- Внешний вид.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «Литрес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на Литрес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.