

ЧЕК ЛІСТ
МОВНИХ
ПОМИЛОК В
ПРОДАЖАХ



ЛЮДМИЛА
КАЛАБУХА

Мовні помилки, які негативно впливають на продажі

Слова – агресори (подразники) - це слова, при сприйнятті яких в уяві співрозмовника виникають певні негативні образи.

Ніколи їх не вживайте!

Виставляють вас не зовсім чесною людиною:

- Якщо чесно...
- Давайте чесно...
- Скажу по совісті...

Дратують людину:

- Ви **адекватна** людина...
- Ми вирішимо вашу **проблему**...
- **Непоганий** варіант (заміняємо на хороший варіант)

Сприймаються як наказ або виставляють людину некомпетентною:

- Ви **повинні** зробити це швидко, зрозуміти, купити...
- На мою думку, така сума на сьогоднішній день, - **не є багато**...

- Що зараз 1000 грн.? **Вам, що шкода.**
- Кожна **розумна** людина знає, що...
- **Хто** вам **таке** сказав...
- **Ви не можете** в цьому розбиратися, як я...
- **Такого** я ще ніколи не чув...
- Не кажіть **дурниць**...
- Я ж вам вже сказала. **Повторюю вам** ще раз.

Слова – агресори (подрозники), які засмучують клієнта:

“залишки”, “проблема”, “старість”, “смерть”, “криза”, “тяжкі часи”, “гроші”, “залишилися тільки такі варіанти” (людині неприємно, що їй пропонують залишки, коли все хороше все розібрали), “я вас почув” (викликає агресію, тому що сприймається, як “відстаньте, відчепиться від мене”).

Слова, які знецінюють вашу пропозицію:

- «знижечка», «страхівочка», «машинка», «хвилиночка», «будиночок», «магазинчик», «рахуночок», «формочка», «анкетка», «манікюрчик»

Це слова-знецінювачі, які варто замінити на:

- Знижка
- Страхівка
- Машина
- Хвилина
- Будинок
- Магазин
- Рахунок
- Форма
- Анкета
- Манікюр

Уникайте пасивних виразів, які породжують невпевненість у вашому професіоналізмі:

- Дозвольте потурбувати..., вас турбує...
- Підкажіть, будь ласка...
- Вас турбує компанія (по телефону)...
- Це знову Олег телефонує...
- Можливо, Вам би здалося розглянути це питання, на всякий випадок...

Ось яким чином їх заміняємо:

- “Чи не могли би ви уточнити” на “Уточніть, будь ласка”

- “Хотів би запропонувати” - замість
“Пропоную вам” краще скажіть/напишіть
“Рекомендую”
- “Дозвольте запитати” на “Скажіть, будь ласка”

Категорично і ніколи не кажіть

“Вибачте, що турбую/відволікаю” – краще зразу представляйтеся і зразу кажіть/пишіть по ділу, що вам треба від людини.

Щоб грамотно продавати, треба грамотно визначити ціни на свої послуги та товари, вміти переконати покупця, чому вам варто стільки заплатити і відстояти свою ціну, коли вимагають знижку.

“Дорого”, “Я подумаю”, “У конкурентів дешевше”, “Дайте знижку, дайте більшу знижку” – це все заперечення, із якими треба працювати.

