

5 типов проблемных клиентов: как найти к ним подход?

Вы любите своих клиентов, покупателей и заказчиков? Конечно, любите, ведь именно они приносят прибыль. Но есть такие клиенты, которых любить очень трудно. Они доставляют нам столько проблем, неудобств и морального дискомфорта, что, кажется, легче закончить с ними сотрудничество, чем постоянно мучиться.

А что если не мучиться, а постараться их понять и найти особый подход? Тогда и они сыты, и вы целы.

Большинство людей конфликтны не по своей «доброй» воле. Причиной тому условия, в которых люди воспитывались в детстве, а значит, сформировали фундамент их непростого характера.

Если нижеперечисленные способы работы с конфликтными клиентами не помогут, значит, случай клинический, и такого клиента можно смело отпускать.

Лиз Бурбо — канадский психолог и философ — в своих исследованиях личностных проблем пришла к выводу, что истинную природу человека скрывают пять психологических травм, причинённых ещё в детстве.

На основе этой типологии можно выделить пять типов проблемных клиентов.

Беглец

Это клиент-паникёр. Он не уверен в себе, часто соглашается на любые предложенные вами условия, чтобы лишний раз вас не беспокоить, но при этом не удовлетворяет свои потребности. Этим он вводит вас в заблуждение об истинных желаниях целевой аудитории вашего проекта.

Как с ним работать

Беглец долго не отвечает на письма или, наоборот, отвечает моментально, обычно соглашаясь со всем. Если вы несколько дней не можете получить от него ответ, значит, что-то не устраивает клиента в ваших условиях, он сомневается в принятии решения и при этом не решается тревожить вас вопросами и уточнениями.

Напишите или позвоните ему ещё раз сами. Ненавязчиво задайте наводящие и максимально конкретные вопросы, на которые можно быстро ответить.

Не давите на него, не торопите, но и не отвергайте сразу. Для беглеца важно создать комфортную, безопасную обстановку, когда ему не станут с порога что-то продавать.

Придерживайтесь непринужденного стиля письма или разговора, разбавьте деловое предложение лёгким юмором, но не используйте лесть: беглецы опасаются излишнего к себе внимания, поэтому неискренние сладкие речи могут напугать его ещё больше.

Беглец — самый благодатный слушатель и читатель раздела «Гарантийные обязательства», поскольку всегда осторожен и предусмотрителен.

Пример из личной практики: своего «беглеца» я нашла на бирже фриланса. Я тогда только начинала писать по правилам, а до этого писала свободные тексты про йогу и аюрведу, и увидела заявку на тексты как раз в этой тематике.

Первым заказом сразу же стал большой материал, к которому крайне необходимы были подробности о целевой аудитории заказчика, но клиент упорно избегал ответов на уточняющие вопросы, очень кратко заполнил бриф на статью, но текст очень-очень хотел и был готов даже заплатить больше. В перспективе он обещал еще заказы, и я была заинтересована в сотрудничестве.

Тогда я сделала такой ход: написала два коротких текста про один и тот же продукт заказчика, но для совершенно разных сегментов целевой аудитории. Клиент выбрал тот, что ему понравился, и на его основе я сделала большой материал. Все остались довольны, в дальнейшем заказчик уже не боялся подробных вопросов по статьям, и мы еще долго сотрудничали.

Зависимый

Клиент, которого кто-то привёл. У него практически никогда не бывает собственного мнения, он всё время ссылается на родственников («Моя жена мне вас посоветовала»), друзей или чьё-то экспертное мнение.

Как с ним работать

Такому трудному клиенту нужно уделить максимум внимания, оказать поддержку, выявить проблему и помочь с её решением.

Заверьте его, насколько вам приятно с ним работать, — вот здесь умеренная лесть будет вполне уместна.

Услышав о том, на кого клиент ссылается, не спешите в угоду ему соглашаться и подтверждать это, поскольку тайное желание зависимого — стать независимым: используйте это, если хотите заполучить его расположение.

Зависимые оказываются достаточно гибкими в обсуждении условий работы и сотрудничества, поэтому смело можно отстаивать свои принципы, вооружившись, конечно, объективной справедливостью и этикой.

Пример из практики: моим зависимым клиентом оказалась женщина, которая пришла по рекомендации другого клиента, что показалось мне странным, ведь они с тем клиентом были на совершенно разных уровнях развития бизнеса, и мои тексты явно не подходили ей ни по стилю, ни по тематикам, в которых я сильна, а нужна была довольно компетентная, сильная статья.

Я вела долгие и осторожные переговоры с этой женщиной, в результате которых мы подружились, и выяснилось, что тому моему клиенту — своему другу — она всегда и во всем доверяет, поэтому и безоговорочно пришла ко мне.

Сотрудничества у нас с ней не случилось, а случились хорошие приятельские отношения. Я помогла ей найти подходящего для её бизнеса специалиста, а она спустя какое-то время «добыла» для меня очень хорошего постоянного заказчика.

Униженный

Клиенты этого типа не любят быстрых решений, потому что плохо знают, что им нужно. Они взваливают на себя слишком много, потому что не чувствуют своих границ и границ чужого влияния. Осознавая это, униженные стремятся скрывать эти недостатки, становясь контрол-фриками (в первую очередь, по отношению к себе) и замкнутыми скептиками. Такой клиент часто выглядит нервно-подавленным, его слова и действия непоследовательны и часто нелогичны.

Как с ним работать

В первую очередь, не бояться и постараться перебороть первоначальное неприятие, если оно возникло.

Униженный глубоко в душе считает себя вообще недостойным всех людей на земле, поэтому важно расположить его к себе, показав, какие достоинства его личности или его дела, бизнеса подчеркнет ваш продукт или услуга.

Тщательно подбирайте слова и выражения, общаясь с таким клиентом. Любая мелочь может его расстроить, но, если вы найдёте подход к униженному, он навсегда будет вам верен, будет вас рекомендовать всем и всюду, что, кстати, может привести к другой крайности: он станет излишне навязчивым. Поэтому очень тактично и мягко установите границы вашего сотрудничества.

Пример из практики: работа с таким клиентом стала для меня одной из самых трудных. Клиент все время на что-то обижался, выражая обиду то короткими сухими сообщениями в скайпе, то длинными бессвязными тирадами в почте.

Впрочем, обиды были даже не на статьи, а на некоторые несогласованные особенности оформления или способов оплаты, но работа принималась, оплата приходила в срок, явных грубостей не было, так что мне обижаться было не на что, и работа продолжалась.

Я несколько раз делала клиенту умеренную скидку, дополнительно прилагала информацию, которая могла бы его заинтересовать, поздравляла его с праздниками, и в результате получила ту самую неприличную навязчивость и безосновательное ожидание, что я готова по первому зову выполнить любую просьбу. Сотрудничество всё-таки пришлось прекратить, но лишь потому, что я подняла общий уровень цен.

Контролирующий

Этот тип сложного клиента сразу производит впечатление уверенного в себе человека. Даже слишком уверенного. Он обычно легко идёт на контакт, и поначалу общаться с ним довольно комфортно. Но потом вы начинаете чувствовать себя неудобно. Многие слова контролирующего начинают расходиться с реальностью, хотя он позиционирует себя как очень ответственного человека. Бывает агрессивен, но быстро отходит.

Как с ним работать

Будьте готовы к тому, что клиент начнёт вами манипулировать. А также будет стараться убедить в своей правоте и настаивать на своём до последнего.

Запаситесь терпением — его вам понадобится много, поскольку у вашего клиента его нет вообще: он одинаково нетерпелив сам и нетерпим к другим.

Казалось бы, зачем с такими конфликтными клиентами работать вообще? Но у контролирующего клиента есть одно преимущество: он очень быстро вникает в суть дела, вам не придётся пускаться в долгие и подробные объяснения. Выдайте ему сходку выгоды и результат, который он получит после работы с вами. Не нужно вступлений, преамбул и глубокого погружения в его проблемы.

Пример из практики: для меня это самый бесппроблемный клиент. :) Я сама люблю чёткие инструкции и порядок, поэтому техзадания этого клиента, расписанные кратко и по пунктам, были настоящей песней.

А потом он ещё к моему стыду находил опечатки в тексте и был этим чрезвычайно горд. Ну и пусть! Зато у меня есть хорошие темы, удовольствие от работы и галочка — на что обратить внимание в следующий раз.

Жесткий

Клиент — закрытая книга. Как правило, перфекционист. Всё у него самое лучшее или близкое к тому: стиль письма чётко продуман, выверен до запятой, костюм на встрече идеально сидит, аксессуары грамотно подобраны. Жёсткий клиент завистлив, но скрывает свои проблемы. Узнать о его истинных желаниях вам вряд ли удастся, он аскетичен во всем — от способа изъясняться до стиля жизни. Кажется, ему вообще ничего не нужно. Но зачем-то он к вам пришёл.

Как с ним работать

Жёсткий клиент любит порядок — продемонстрируйте ему официальные документы, сертификаты, дипломы, лицензии. Это его успокоит и немного расслабит. Отстройтесь от конкурентов: докажите, что ваш продукт или услуга — лучший для него вариант. Одним словом, сделайте жёсткого клиента еще более совершенным, чем он был до встречи с вами.

Пример из практики: у меня было два таких клиента. И они заказали только по одному тексту, и в первую очередь интересовались, где я обучалась копирайтингу и как давно работаю. А потом я отказалась от сотрудничества.

Меня не так сильно заинтересовали их проекты, чтобы копать глубже. К тому же мне просто не очень комфортно рядом с перфекционистами.

Мы рассмотрели клиентов с решаемыми проблемами — то, с чем можно работать, обращая проблему клиента во благо себе и ему.

Какие проблемные клиенты бывают у вас? Пытаетесь ли вы с ними работать, находить подход или сразу расстаетесь?

Опубликовано: <http://www.azconsult.ru/5-tipov-problemnyx-klientov-kak-najti-k-nim-podxod/>

Вопросы и заказы присылайте на hello@azcontent.ru