

Чтобы не купить лишнего



Знакомо ли вам чувство разочарования покупками? Казалось бы, в магазине все устраивало. Но прошло несколько дней, и вы обнаружили: стильное платье непрактично, в телефоне много ненужных функций, а диван неудобен в эксплуатации.

Увы, зачастую мы совершаем покупки, не осознавая, что нами манипулируют. Как же защититься от чужого влияния?

ЛОВУШКИ ДЛЯ ПОКУПАТЕЛЯ

От того, насколько продавец умеет влиять на покупателя, зависит, уйдет последний с покупкой или нет. Впрочем, это не повод перекидывать ответственность на продавца. Его задача – продать, а не сделать вас счастливым. Лучше научиться распознавать манипуляции и противостоять им.

ЦЕНА ВОПРОСА

«На какую сумму ориентируетесь?» – типичный вопрос «бойца» торгового зала. Обозначили порог? Приготовьтесь к презентации товара, который стоит чуть больше названной цены. Продавец расскажет обо всех его достоинствах. Не расслабляйтесь: он наблюдает за вашей реакцией. Цель – выяснить, что для вас важно: престиж, удобство, цена?

Что делать?

Возьмите управление диалогом в свои руки. Не уходите от вопроса о цене, но называйте меньшую сумму, чем запланировали потратить. И сразу сформулируйте одно-два основных требования к товару. И больше спрашивайте: ничто так не выдает истинные мотивы продавца, как встречные вопросы.

СЛОЖНЫЙ ВЫБОР

Никак не можете выбрать один товар из ассортимента? Продавец спешит на помощь и предлагает сравнить две модели. Это могут быть товары одного производителя, но отличные по классу, либо идентичные по характеристикам, но разных брендов. Часто сравнивают новинки и устаревшие модели. Задача – не продать то, что дороже, а просто подтолкнуть вас к покупке.

Что делать?

Не сравнивайте предложенные варианты в целом! Только по тем характеристикам, которые важны для вас. Иначе полученная информация вас еще больше запутает.

«УМНЫЙ» ПРОДАВЕЦ

Продавец много говорит? Использует термины? И при этом не слышит

ваших возражений, не задает вопросов? А когда вы решаете подумать еще, он даже не пытается скрыть свое превосходство над вами? Его цель – подавить волю и принудить вас к покупке по принципу «делай, как говорят взрослые (профессионалы, опытные, знающие...)».

Что делать?

Учиться принимать решение самостоятельно. Продавец, конечно, должен разбираться в товаре лучше вас. Но последнее слово всегда остается за вами. Иногда выручает умение задавать каверзные вопросы. Еще вариант – ходить за покупками вдвоем. Пусть ваш спутник возьмет на себя роль зануды: пока он будет терзать продавца своей дотошностью, вы обдумаете услышанное и определитесь с выбором.

«ВАМ ЧТО-ТО ПОДСКАЗАТЬ?»

Вы входите в магазин и сразу слышите предложение помощи. Неудачное вступление, но именно так учат продавцов начинать общение с покупателем. Другая вариация плохого начала – поспешный рассказ о рекламных акциях, бонусах, распродажах. Цель – сыграть на склонности к халяве или желанию получить выгоду, даже если на деле она – маркетинговый трюк.

Что делать?

Ни в коем случае не убегайте от столь приветливого и услужливого

продавца. Ваше оружие – ответная вежливость и конкретный ответ, что вы в его помощи не нуждаетесь. По крайней мере, пока.

НЕВЕРБАЛЬНОЕ ВЛИЯНИЕ

Кроме приемов вербальных манипуляций существуют еще поведенческие (невербальные) способы воздействия. Как продавец смотрит на вас, какова между вами дистанция, искренна ли его улыбка – все это красноречиво свидетельствует о его истинном отношении к вам. Он встречает вас буквально с распростертыми руками? Ободряюще кивает, когда вы говорите? Слова подкрепляет жестикуляцией левой рукой? Не теряйте бдительность: он пытается овладеть вашими эмоциями. Вы заметили,



что через несколько минут общения продавец начал вертеть головой по сторонам? Его плечи опустились, тело расслабилось? Он стал смотреть мимо вас? Все это сигнализирует о потере интереса к вам. Отпустите его: продуктивного диалога уже не получится.

И последний совет: заранее планируйте покупки, особенно дорогие и предназначенные для длительного использования. Во время стихийного шопинга наши эмоции преобладают над рассудком. А значит, очень легко поддаться чужому влиянию и купить то, что потом наверняка окажется ненужным.

Татьяна ЧЕРЕПАНОВА