

image not found or type unknown



На что вы обратите внимание в первую очередь при встрече с незнакомым человеком, особенно если он является продавцом, представителем компании или фирмы? На внешний вид, жесты и мимику – всё это невербальная часть коммуникаций. Дальше начнётся диалог, а вместе с ним и вербальное общение, через слова, вопросы и ответы.

Так почему же в продажах делается такой большой акцент на вербальные и невербальные коммуникации? Ответ довольно прост. Продажи – это работа напрямую с людьми, где учитывается всё, вплоть до вашего тона и сопутствующего жеста. Ведь покупателю нужно помочь найти необходимый товар. Удостоверить его в том, что он (товар) будет полезен, и, в итоге, довести продажу до сделки. Без слов, ярлыков, удостоверяющих бумаг, то есть без вербальных коммуникационных средств на среднем организационном уровне продажи были бы просто не возможны. Улучшение и процветание же данной отрасли становится реальным, когда продавцы добавляют в свой арсенал невербальные коммуникации и умеют правильно ими оперировать.

В заключение я хотела бы сказать, что несмотря на свою незаметность и «прозрачность», вербальные и невербальные коммуникации играют одну из важнейших ролей в процессе продаж.