



# הדרך להצליח למכור לכל טיפוס

## הקדמה

כל בן אדם הוא אינדיבידואלי, לכן כשאני מבצעת שיחת מכירה הדבר הראשון שאעשה הוא לזהות מול מי אני עומדת. לפעמים אדבר בצורה איטית ונעימה, אוסיף מעט הומור ואחמיא ללקוח. ולפעמים אשדר ביטחון עצמי גבוה, אעקוב אחרי קצב הדיבור ואפילו אעמוד פיזית בזמן השיחה.

כדי לדעת כיצד לגשת אל הבן אדם שנמצא בצדו השני של הקו, אחלק את סוגי הלקוחות ל-4 "טיפוסים": טיפוס **D**, טיפוס **I**, טיפוס **S**, טיפוס **C**. או בקיצור: **DISC**. כל אחד מהם הוא שונה ומצפה שנדבר איתו בהתאם לאופי ולצרכים האישיים והמקצועיים שלו. אתם מוזמנים לעיין וללמוד יותר על סוגי הטיפוסים וכיצד לדבר עם כל אחד מהם בצורה שהכי תתאים לו.

**בואו נתחיל (:**

כשאני מזהה את טיפוס D בטלפון אני מיד נעמדת, כי אז הקול שלי נשמע יותר בטוח ועוצמתי.

בדרך כלל כשטיפוס D יענה לנו לטלפון, הוא יהיה חסר סבלנות, נוכל להרגיש ולשמוע זאת כבר מהמילים הראשונות שלו בשיחה. הוא מאוד אוהב פורמליות והצגה, מתעניין בשורה התחתונה (בתכל'ס שלנו) וחשוב לו לשמוע שבצד השני של הקו נמצא בן אדם עם ביטחון עצמי שיודע את העבודה.

אנחנו כמוכרים חייבים להעניק לו את זה במהלך השיחה, חשוב שנדבר איתו בקצב שלו ושנסביר לו דרך האנרגיה והמילים שלנו מדוע **כדאי לו** לרכוש את המוצר או השירות שלנו. נהיה תמציתיים, ענייניים ו**נתמקד בערך שהמוצר** יכול להביא ללקוח.

טיפוס D בשונה מטיפוסים אחרים לא אוהב את מה שיש לכולם, לכן השיח איתו יתמקד בייחודיות של המוצר או השירות, תוך מתן דגש על כך **שרק מביני עניין** משתמשים במוצר או השירות. שפת גוף חשובה מאוד מול טיפוס D. במחקר שנעשה בפסיכולוגיה ארגונית, נמצא כי אנשים שמדברים עם הידיים משכנעים יותר! וכאשר מדברים בטלפון, לשפת הגוף יש חשיבות של 97% מאשר למה שנאמר בעבר-שיחסו עומד על כ-3% בלבד.

**דוגמא לטכניקה הזו:** בתחילת דרכי כעצמאית, עשיתי שיחות הכרות טלפונית למנכ"לים בכירים בארגונים. כאשר הייתי מזהה את טיפוס D (די פשוט לזהות בארגונים כיוון שמרבית המנכלים הם טיפוס D), מיד נעמדתי על הרגליים והתחלתי לדבר בביטחון ועם הידיים. ולאחר שיחת ההכרות בטלפון, כשהייתי מגיעה לפגישה פרונטלית, כולם תמיד היו נדהמים, התדמית שיצרתי ברושם הראשוני הייתה של אישה בגובה 1.80 ולפתע מופיעה מולם אישה בגובה 1.50 (:

תמיד כשאני מספרת את זה, אני צוחקת לעצמי על כך שהצלחתי לשרר אנרגיה של לביאה למרות היותי בגודל פיזי של בוטן (:



### מה לא לעשות

- אל תתנו לו להתאמץ יותר מידי
- בלי הרבה נתונים ודוגמאות
- מעט מאוד חומר כתוב.
- לא לקטוע אותו באמצע!
- הססנות וחוסר ביטחון בשיחה - יובלו לסיימה המהיר



### מה נעשה כשזיהינו

- נדבר בקצב שלו, עם ביטחון עצמי ובצורה פורמלית.
- מומלץ להיעמד ולדבר עם הידיים.
- נכבש אותו בעזרת המקצועיות והאנרגיות שלנו
- נשאל שאלות שמובילות אל התשובה עצמה: **"את בוזדאי יודעת על מה אני מדברת, נכון?"**, **"מי כמוך מבינה את זה, נכון?"**



### איך מזהים

- יענה לטלפון בקול בטוח ועוצמתי
- ישאל הרבה שאלות
- יהיה מעט ציני
- יחפש את השורה התחתונה

כאשר אני מזהה את סגנון I שזה כמעט 80% מהישראלים, אני שמחה ויודעת שזו הולכת להיות שיחה כיפית, מצחיקה מלאה בהומור וסיפורים כמעט כמו של יוסף המספר...

אנחנו נזהה את טיפוס I לפי הטון החיובי, התשובות שלו יהיה נעימות והשיחה תתנהל ברוח טובה, **רצוי ואפילו חובה** שנחמיא לו על כך, נמשיך עם שיחת חולין קצרה ונשתדל לשמור על חיוביות בשיחה. סגנון תקשורת שכזה מאוד חשוב לטיפוס I ובונה בינו לבינך מערכת יחסים של אמון ונאמנות. אנחנו נדבר מהר, נשתמש בהרבה סיפורים אישיים וניתן דוגמאות על לקוחות אחרים שכבר רכשו את המוצר.

טיפוס I לא יחכה עם אוהל מתחת לחנות של Apple לקראת ההשקה של האייפון החדש, אבל ישמח לרכוש אותו אחרי שישמע על אנשים שרכשו והתנסו במוצר. זכרו – לפתוח את השיחה בחיזוק, ולמי שיש הומור רצוי להשתמש בו עם טיפוס I ולמי שאין, אז לא! זה מביא לאסון (:



### מה לא לעשות

- לא להחמיא בצורה מוגזמת ו"דביקה"
- שימוש בחוש הומור הוא כלי חשוב, אבל אם אתם יודעים, שזה לא הצד החזק שלכם, עדיף שלא תשתמשו בו עם טיפוס I



### מה נעשה כשזיהינו

- נדבר מהר ונאמץ את הטון החיובי
- נהיה כנים במהלך השיחה
- נשתדל לייצר שיחת חולין קטנה
- נדאג להחמיא לו על הנעימות ועל אופי השיחה
- נשתף בהרבה סיפורים אישיים, מטאפורות ואנאלוגיות
- נוביל את השיחה למקום שאליה אנחנו רוצים שתגיע
- אוהב לשמוע שהרבה כבר משתמשים בזה, נהנים מזה...



### איך מזהים

- אנרגיות החיוביות
- בדרך כלל יהיו לבביים וכנים.
- נוכל לזהות מתחילת השיחה שמדובר בן אדם שמח וכיפי, כשנפתח את השיחה ב"בוקר טוב דינה, מה שלומך?" נקבל בחזרה "טוב תודה, מה שלומך את?"

כבר ב"הלוי" הראשון טיפוס S ישמע מאוד מרוחק, כאילו הוא מדבר איתי עכשיו מיערות הגשם בתוך הג'ונגל עצמו. הוא רק נשמע מרוחק, בדרך כלל הם ידברו לאט וחלש, לכן ברגע שאני מזהה את טיפוס S אני **מיד מאטה את קצב הדיבור** ומדברת בנעימות ועם חיוך, בונה אמון ראשוני בפתיחת השיחה ומתחילה להוביל את השיחה לכיוון הרצוי.

התשובות של טיפוס S יהיו תמיד מהוססות ומתלבטות בקול רם, הם בעצם ידברו לעצמם ורוב השיחה הם יקשיבו לך ולא יביעו דעה אישית. טיפוס S צריך שיפנו אליו עם המון ביטחון, התשובות שלו יהיו מהוססות וחסרות ביטחון.

יש לי חברה כזו, שכאשר אני הולכת איתה לקניות, אני מכינה את עצמי שזה הולך להיות ארוך... היא לעולם לא יודעת להחליט ותמיד מתלבטת בין 2-3 חולצות אפשריות, תפקידי הוא לפרגן ולהחמיא לה ובסוף היא שואלת "אז מה כדאי לקחת?". אז כשאני מזהה אותם בטלפון, אני ישר מבינה שאני זו שאצטרך לקחת החלטה ולהוביל את השיחה.

יש לדאוג להגיד את הדברים בקצב דיבור איטי תוך כדי שימוש במילים מרגיעות ומשרות ביטחון, להראות חשיבות ומחויבות **לכל התהליך** ולא רק לרכישה ולשדר זמינות לכל בעיה. חשוב להיות מאוד נעימים, רכים ולדבר בטון מלטף ובקצב אחיד ובאותו הזמן להישמע אסרטיביים ומובילים.



### מה לא לעשות

- לא נדבר במהירות ובעוצמה חזקה
- לא נוביל מהר מידי לסגירה של המכירה
- כאשר טיפוס S רוצה "לחשוב על זה" - הוא **באמת רוצה לחשוב**. זו לא התנגדות, יש להם קושי להחליט. לכן הדגש העיקרי מול טיפוס S הוא- בלי לחץ!



### מה נעשה כשזיהינו

- נאט את קצב הדיבור
- נדבר עם חיוך ונייצר ביטחון אצל הלקוח
- נבנה אמון ראשוני בפתיחת השיחה ונשתמש במילים וטון מרגיעים
- אנחנו נהיה אלה שיובילו את השיחה ויקבלו את ההחלטות
- **נראה מחויבות לכל התהליך**- נשדר זמינות לכל בעיה ותמיד נדבר על מה שיש לנו לתת ללקוח, שימוש במילים כגון: "**ביטחון**", "**ביחד איתך**", "אני פה בשבילך" - ייצרו אמון ונאמנות אצל טיפוס זה.
- במהלך השיחה עם טיפוס זה הם ירבו לשתוק ולהקשיב, הם די פסיביים בשיחה, על כן אנחנו צריכים לנהל איתם דיאלוג מכיל שמשרה ביטחון ואמון



### איך מזהים

- ישמע כאילו הוא מדבר איתך מרחוק
- ידבר לאט ולא בעוצמה
- התשובות שלו יהיו מהוססות ומתלבטות
- יקשיב לך אבל לא יתן את דעתו
- יתלבט הרבה במהלך השיחה

הוא חשדן, ידבר באיטיות ובביטחון, לא ממהר לשתף פרטים אישיים, מקצועי ויורד לפרטים הקטנים. על כן כשאזהרה את טיפוס C בשיחה, ישר אתמקד בסיבה שבגללה התקשרתי- ה"למה". טיפוס C ידבר בטון פורמלי ומרוחק וישמור על איפוק במהלך השיחה, לכן אדבר איתו בצורה נעימה ומקצועית, תוך מתן פרטים, דוגמאות ומספרים.

עם טיפוס C נדבר בקצב איטי, נחפש את המכנה המשותף ביננו ונוביל את השיחה בעזרת שאלות שייתנו לנו תשובה חיובית ומשם נמשיך ונציג את המוצר שלנו. יש להתמקד איתו בתוצאה ובמה הוא מקבל, הוא מאוד אוהב חומר כתוב, ירידה לפרטים, נוסחאות וגרפים. נזכור להיות מקצועיים ומדויקים במהלך השיחה, טיפוס C יודע את העבודה ואנחנו צריכים להראות לו שגם אנחנו.



### מה לא לעשות

- אם שמו הפרטי לא מופיע אצלכם, אל תטרחו לשאול, הוא כנראה לא ייתן לכם אותו ויבנה מגננה
- טיפוס C מכיר את השוק היטב, לכן לא נגיד לו שאנחנו מציעים שירות בעל תועלת גבוהה יותר ובמחיר טוב יותר משל המתחרים- כי הוא בטח יבדוק וימצא את אותו השירות במחיר זול יותר
- אין טעם לנסות להתחבב עליו- הומור לא יעבוד כאן



### מה נעשה כשזיהינו

- נתאים את קצב הדיבור שלנו לקצב שלו
  - נפעל למציאת מכנה משותף שיעזור לנו להוביל את השיחה.
  - נשתף אותו בהרבה חומר כתוב, ירידה לפרטים הקטנים, גרפים ואת נתוני השוק
  - נשאל שאלות שיובלו אותנו לתשובות חיוביות לפני שנציג את המוצר שלנו:
- 'נעים מאוד רועי, מדברת הילה. רועי, אני רואה שאתם משתמשים היום בהנהלת חשבונות חיצונית, והבנתי שחשוב לך מקצועיות, ירידה לפרטים ודיוק בכל מה שקשור בחשבונאות בעסק, אני מבינה נכון..? ואם אני מבינה נכון גם שליטה מלאה על הנעשה ויכולת בקרה גבוהים נכון?'*
- אחרי 2 שאלות נוספות שמייצרות את התשובה "כן", נוכל להמשיך ולהציע את השירות הרלוונטי



### איך מזהים

- ידבר באיטיות ובביטחון
- יהיה חשדן ולא ימהר לשתף פרטים אישיים
- ידבר בצורה פורמלית ומרוחקת
- ישמור על איפוק במהלך השיחה

אז אחריי שהכרנו את סוגי הטיפוסים, המאפיינים, הדרכים לזהותם והגישות השונות לכל אחד מהם - הגיע הזמן לסיכום קצר. הכנתי טבלה שמסכמת את כל המידע. הציצו בה, בדקו את עצמכם ואפילו תתלו אותה ליד הטלפון לעזר. מומלץ מאוד לשיחות המכירה הראשונות מעכשיו!

טיפוס C	טיפוס S	טיפוס I	טיפוס D	
<p>חשדן. מדבר באיטיות ובטון פורמלי. לא משתף פרטים אישיים. ישאר מאופק לאורך השיחה. מקצועי ויורד לפרטים הקטנים</p>	<p>ישמע מרוחק. דיבור איטי ושקט. יתן תשובות מהוססות. לא יביע את דעתו במהלך השיחה</p>	<p>אנרגיות חיוביות. חוש הומור. תשובות נעימות. שמחת חיים</p>	<p>קול בטוח, מהיר ועוצמתי. שואל הרבה שאלות. ציני. מחפש את השורה התחתונה- התכל'ס</p>	<p><b>סממני זיהוי</b></p> 
<p>נתאים את קצב הדיבור אל הלקות. נמצא מכנה משותף שיעזור לנו להוביל את השיחה. נשתף אותו בהרבה פרטים כגון" חומר כתוב, נתונים, נוסחאות, גרפים, חישובים ואת נתוני השוק</p>	<p>נאט את קצב הדיבור. נדבר עם חיוך. נייצר ביטחון אצל הלכות. נדבר על הערך שיש לנו לתת</p>	<p>דיבור בקצב מהיר. טון דיבור חיובי. כנות עם הלקות. נחמיא לו על אופי השיחה. נשתף בסיפורים אישיים ודוגמאות. נוביל את השיחה לכיוון הרצוי.</p>	<p>נדבר בקצב שלו. ביטחון עצמי. שפה פורמלית. מומלץ להיעמד בזמן השיחה</p>	<p><b>איך מדברים</b></p> 
<p>לא לבקש ממנו יותר. מידי פרטים אישיים. לא נציג בפניו את השירות שיש לנו להציע כאיכותי והזול ביותר- הוא יבדוק אותנו ובטוח ימצא שירות זול יותר. לא לנסות להתחבב עליו. <b>אין טעם להשתמש בחוש הומור.</b></p>	<p>לא לדבר מהר וחזק. לא להוביל מהר מידי לסגירה של המכירה. לא להלחיץ אותו - זה העיקר!</p>	<p>לא להגזים ולהחמיא בצורה "דביקה". נשתמש בחוש הומור, רק אם אנחנו יודעים שיש לנו כזה)</p>	<p>אל תתנו לו להתאמץ - לא להציף בנתונים ומידע. לא להסס במהלך השיחה. לתת לו כוח ועוצמה לא לקטוע אותו</p>	<p><b>מה לא לעשות</b></p> 
<p><u>מילים רשמיות והגיוניות:</u> "מרגב" "דיוק" "פרטים" "פרמטרים" "הגיוני"</p> <p><u>ביטויים מקצועיים:</u> "מבחינת הרווח וההפסד..." "בשורת הרווח זה ייתן לך..." "תספיק יותר בפחות זמן" "מבחינה כמותית ומספרית עליך לנתח את זה ....."</p>	<p>"אל תדאג." "אני אדאג להכל" "אני פה בשבילך לכל דבר." "חייבים להיות יסודיים. אתן לך את כל הפרטים ודרכי ההתקשרות איתנו.."</p> <p><u>מילים שמשדרות:</u> ביטחון מערכת יחסים אמון ונאמנות</p>	<p><u>מילים מעצימות:</u> "מעולה" "מצוין" "איזה יופי" "וואו" אנרגיה עוצמה התלהבות חיוך מעצים (:</p> <p><u>מילים חיוביות:</u> "בוודאי" "ברור" "אפשר" וכו'</p>	<p>"בשורה התחתונה" "תכל'ס" "ייוחדי" "חדשני" "עבורך" "אין כמעט לאף אחד אחר" "מעטים מכירים את התחום" "שונה" "נדיר" "אקסקלוסיבי"</p>	<p><b>מילים וביטויים מומלצים</b></p> 

# רוצה לשמוע עוד?

לקבל חומרים שיעזרו לך להגדיל מכירות בעזרת הטלפון?  
לנהל את העסק וגם להרוויח ממנו?  
מחכה לך בעמוד הפייסבוק ובאתר שלי.

**אני כבר שם, מה איתך?**

**לעמוד הפייסבוק <**

**לאתר שלי <**