

Практические занятия по Теме 2.

7. Методы работы с покупателями.

И впрямь, звонок объявил о новом покупателе...

- Но это же не клиент, а совсем наоборот. Это кредитор, да еще какой цепкий!

Квота спокойно возразил:

- Вряд ли это может послужить помехой... Раз он попался в ловушку, значит, в каком-то уголке его мозга засел холодильник. Наша задача - извлечь этот холодильник. Наблюдайте за ним, сеньоры.

Но генерал Перес застыл посередине комнаты, он стоял вытянувшись, словно аршин проглотил, и лишь один раз взглянул на свои часы... Посетитель явно не желал ничего замечать: ни зеркало, ни автомат, ни висевшая косо фотография, ни журналы, ни сигареты, ни даже странный агрегат - ничто его заинтересовало. С недовольным видом он постукивал носком туфли по полу. Затем откусил заусеницу на пальце и снова посмотрел на часы.

- Великолепно. Начало прекрасное, - сказал Квота. - Какая категория?

- Категория мулов, - ответил один из помощников.

- Правильно. Определение?

- Звериное упрямство, тупое недоверие, глупейшая заносчивость, дух противоречия.

- Правильно. Метод?

- Вызвать отвращение к педальному холодильнику. Разжечь любопытство к холодильнику обыкновенному. Тем не менее продолжать настаивать на педальном, чтобы он решил, что его хотят надуть. Дать ему поупрямиться. Задеть самолюбие. Некоторое время не сдавать свои позиции. Уступить лишь в самый последний момент.

- Правильно. Кого мы к нему пошлем?

- Продавца-крота.

- Правильно. Почему?

- Крот должен действовать весьма осторожно и ни словом не выдать своих намерений.

- Очень хорошо. Так кого же именно?

- Меня! - предложила Флоранс...

Флоранс, а за ней и генерал вошли в зал. Флоранс зажгла свет.

- Дядя сейчас придет, сказала она, предложив гостю сесть в кресло. - Сигарету?

- Спасибо, не курю.

- Немного виски? Вермута?

- Может, у вас найдется перно?

- Сейчас посмотрю. Хорошая погода, не правда ли?

- Да, настоящая весна.

Флоранс открыла дверцу холодильника.

И тут же в зале раздались звуки военного оркестра, задрожали стены, задребезжали стекла в окнах.

- Неужели это холодильник поднял такой шум? - спросил генерал и лицо его выразило удивление.

- Да, наша новая модель. В него вмонтирован проигрыватель. Если захотите, он может сыграть Моцарта.

Она захлопнула дверцу, и музыка прекратилась... - Вы видели наши витрины?

- Да, мимоходом, - равнодушным тоном ответил Перес. - А что это за педальный холодильник? Он действует при помощи педалей?

- Совершенно верно.

- Можно на него взглянуть? Я подумал было, что мой денщик... парень целый день бездельничает...

- Великолепная мысль, - согласилась Флоранс. - Если вы не боитесь запаха солдатского пота...

- Ах, так. Разве это трудно?

- Естественно. Тем более в жару. Кстати, без справки...

- Какой справки?

- Медицинской. Уже бывали несчастные случаи..

- Да-а... - протянул генерал.

Неожиданно послышался легкий присвист и затем какой-то звук, словно кто-то чихнул.

- Будьте здоровы, - сказал генерал.

- Это не я, а холодильник, проговорила Флоранс. Она раскрыла дверцу и напихала внутри на какую-то кнопку. Холодильник снова чихнул.

- Играет на трубе да еще и чихает, - рассмеялся генерал. - Того гляди, заговорит! А почему это вдруг запахло сосной?

- Хлорофилл, - пояснила Флоранс. - Избыток газов превращается в дезодоратор. В него вделана электронная ноздря: она чихает, как только, скажем, запах капусты превышает норму.

Флоранс заставила аппарат чихнуть еще несколько раз подряд. Генерал встал. Он подошел к холодильнику, склонился над ним, но Флоранс положила руку ему на плечо и предложила:

- Пойдемте, генерал, посмотрим наш педальный холодильник.

Перес отстранился и холодно проговорил:

- Может быть, вы все-таки разрешите мне посмотреть?

Он снова нагнулся. Флоранс направилась к двери. И тут же в холодильнике послышался грохот, словно заработала аэродинамическая труба. Генерал отпрянул.

- Хм! А это что включилось?

- Пустяки. Кондиционированный воздух. Хватает на две-три комнаты. Пойдемте же, - настаивала она.

- Разрешите? - повторил Перес, и в тоне его послышались ледяные нотки. - Если вы не возражаете, я получше ознакомлюсь с этим холодильником. По-моему, он недурен.

- Но, видите ли.. он-то как раз... - начала Флоранс

Что вы хотели сказать?

Флоранс подошла к генералу.

- К сожалению, эта модель не поступает в продажу.

Перес поднял голову. Флоранс пояснила:

- Он предназначается для военных, сеньор генерал.

Перес выпрямился и раскрыл было рот, но Флоранс опередила его:

- Я хочу сказать - для военных ведомств. Частным лицам мы его продать не можем.

- Генерал не частное лицо, - отрезал Перес. - Странное у вас все-таки представление...

- Я хочу сказать, - поспешила добавить Флоранс, - что мы не имеем права доставлять такие холодильники на частную квартиру. Они предназначены только для учреждения.

- А кто помешает мне дать адрес войсковой столовой, а потом забрать его себе?

- Но это же подсудное дело, генерал. Холодильник продается ниже себестоимости. Нет, нет, забудьте о нем. Еще чуточку перно?

- Капельку, только самую малость, - буркнул генерал.

Он погрузился в мрачное раздумье.

- Все-таки это возмутительно, - он хлопнул себя по колену, - чтобы генерал, командующий военным округом...

- В таком случае, - сказала Флоранс, - надо, не мешкая, браться за дело.

- Не мешкая? - удивленно переспросил генерал.

- Ну да, чтобы успеть забронировать его для вашего ведомства. Ведь эту модель больше не выпускают, мы слишком много на них теряли. Я даже не знаю, сколько их вообще осталось.

Но в остриженном бобриком голове генерала мысль работала только в одном направлении.

- А проигрыватель вмонтирован во все холодильники? - спросил он.

- Нет. Для армии мы поставляем без проигрывателя. И без запахоуловителя, конечно.

- Ну, а мне вы доставите и с тем и с другим?

- Но, генерал, я же вам твержу...

Генерал жестом показал, что не желает слушать никаких возражений.

- Запишите адрес: генеральный штаб седьмого округа, казарма Боливар. Расписку получите в канцелярии...

И Флоранс вдруг уступила:

- Ну, в таком случае... К тому же мне приятно оказать вам услугу. Распишитесь вот здесь генерал.

«Мул» взял у нее ручку, бланк заказа и с нескрываемой радостью поставил свою подпись.

О цене он даже не спросил.

Задания:

1. Проанализируйте последовательность эмоций покупателя и слова-«ключи», которые их вызвали.
2. Выберите другой тип покупателя и соответствующий ему тип продавца.
3. Разработайте схему эмоционального воздействия на этот тип покупателей.

Задания для магистров:

1. Выделить используемые Квотой тесты;
2. Определить, какие черты характера выявляются с помощью этих тестов;
3. Построить гипотезы относительно связи между чертами характера и тестами;
4. Разработитать способ проверки выдвинутых гипотез;
5. Описать каждый из типов покупателей с помощью выделенных черт характера таким образом, чтобы выполнялись следующие условия:
n любого покупателя можно было однозначно отнести к какому-либо типу;
n типы покупателей существенно отличались друг от друга;
6. Предложить для каждого типа покупателей определенный тип продавца с соответствующими чертами характера.