



Forbes *Woman*

FORBES WOMAN / [ЖЕНЩИНЫ В БИЗНЕСЕ](#)

29.03.2018 07:25

Мягкая сила. Как вести переговоры с клиентами-мужчинами

146 SHARES



Оксана Погодаева *Forbes Contributor*



Фото Getty Images

В некоторых сферах бизнеса фаундеров-женщин встретишь нечасто. Как подготовиться к переговорам с клиентами и инвесторами, если вы решили строить бизнес в мужской среде

Интересный факт: в логистике руководящие позиции чаще всего занимают мужчины, а операционной деятельностью занимаются женщины. До создания собственного бизнеса я работала исключительно в женском коллективе. Более того, во время работы в больших международных компаниях у меня был довольно однообразный опыт коммуникации. Когда мы с бизнес-партнером Анной Качурец начинали развивать собственный проект, у нас не было денежных средств нанимать сотрудников – поэтому все делали сами: и швец, и жнец, и на дуде игрец.

Настоящим испытанием стало общение с клиентами, основная часть которых – мужчины. В нашем деле встречаются два типа клиентов: перевозчики – те самые настоящие, суровые мужики, которые «крутят баранку» и выполняют сложнейшую работу, проводя месяца вдали от дома, и компании-грузовладельцы, а точнее,

директора их логистических отделов. Есть несколько приемов, как преодолеть страх от предстоящих переговоров с каждым типом клиентов, расположить собеседника к разговору, и получить клиентское «да».

Стресс по телефону

Общение с первым типом клиентов происходит за телефоном. Холодные звонки – стандартные обязанности для менеджера по продажам, а для человека не из этой сферы и интроверта – пытка. Будьте готовы к самым непредвиденным сценариям развития таких разговоров и не удивляйтесь нецензурной лексике, которую услышите на том конце провода. Не растеряться помогут заранее подготовленные скрипты разговоров (разные варианты ответов в зависимости от хода диалога), а со временем вы выработаете целые планы коммуникации.

Как-то раз мне попался такой клиент: беру трубку и слышу, что на том конце провода мужчина вне себя, покрывает всех нецензурной бранью. Стало ясно, что «пахнет жареным». Начинаю говорить с ним мягким, успокаивающим голосом, и он через пару минут переходит на более адекватный тон, у нас появляется возможность обсудить решение его проблемы. После 25-минутного диалога разъяренный мужчина стал совершенно спокоен, даже принес извинения. Мягкий, успокаивающий женский голос способен остудить самого разъяренного мужчину. Пользуйтесь этим.

С клиентами-мужчинами надо быть предельно честной, не юлить. Если случился форс-мажор, вы, не теряя хладнокровия, должны сначала предоставить полную информацию как есть, затем проговорить какие предпринимаются действия и установить сроки разрешения ситуации, а также договориться о времени следующей связи. Правду они воспримут гораздо лучше, чем если вы будете пытаться завернуть истину в красивую обертку.

А еще важно задавать открытые вопросы, досконально выяснять, что их беспокоит, какие у них потребности. Переговоры перестанут вызывать у вас страх, и вы получите удовольствие от маленьких побед в этом процессе.

О чем говорить с мужчиной?

С компаниями-грузовладельцами принято встречаться лично. Как-то раз, открыв дверь переговорной одной из таких компаний, мы с Анной увидели комнату, заполненную «серьезными мужчинами». Для двух молодых девушек это было еще достаточно курьезно. Но отступить было некуда. Этот клиент был нам необходим. Разрядить обстановку удалось с помощью small-talk, которая обычно позволяет поймать

общую волну и расположить собеседника, а также понять, что за человек, с которым ты будешь вести переговоры.

Утром за чашкой кофе пролистайте последние новости. Этим почему-то до сих пор пренебрегают некоторые бизнесмены. В начале переговоров можно обсудить самые горячие новости сферы (как сейчас Илон Маск и его беспилотные грузовики, к примеру).

Изучите соцсети. Один раз сильно выручила социальная сеть, из которой я узнала, что мой собеседник отдыхал в той же стране, что и я. Это помогло мне немного узнать человека и подготовиться к встрече с ним, которая как раз и началась с обсуждения транспортной инфраструктуры этой страны.

Помните об интересах клиента. Конечно, в крайнем случае можно спросить, как человек добрался на встречу, или же поговорить о погоде (но даже здесь лучше стараться находить индивидуальный подход). У представителя рыбной компании спросить про рыбалку, у производителей колбасной продукции – про ГМО, или про то, ест ли он сам продукцию, которую производит. В строительной компании полезно завести разговор о технологиях возведения самого высокого здания в мире – «Бурдж-Халифа».

На одном из тренингов меня научили одному интересному приему. Обычно в переговорной на стенах висят картины. Вы можете попробовать обсудить холст в контексте идеи вашего проекта. Однажды на одной из встреч мне пришлось прокомментировать картину с птицами в следующем ассоциативном ключе: «Скоро уже будут рисовать пейзажи с дронами вместо птиц. Вы слышали, что показ D&G в Милане открыли не модели, а летающие дроны, демонстрирующие сумочки из новой коллекции?».

Думаю, женщины-предпринимательницы впадают в панику перед встречей с инвестором, ведь права на ошибку у нас нет. Чтобы отбросить страх, есть один прием: я смотрю на серьезного мужчину в костюме и, в зависимости от типажа человека, представляю его в разных вариантах проведения досуга: он лежит на берегу моря, потягивая коктейль, а может быть, зажигает на танцполе – как угодно. Таким образом, можно вспомнить, что он такой же человек, как и ты, и вести переговоры на равных. Кстати говоря, инвестиции можно

получить только от того человека, который говорит с тобой без
излишнего высокомерия, как с партнером.