

dandovi a vostra volta delle arie, siete certi di mandare a monte la vendita.

*Il timido e pauroso.* — E' un cliente che non prende mai posizione, che non riesce a legare, che non ha il coraggio di decidere. In questo caso è molto interessante portare esempi di altre persone che acquistano i nostri prodotti e soprattutto consigliarlo di comperare poco è uno dei pochi sistemi per ottenerne la fiducia. Rotto il ghiaccio, sarà probabile che ripeta l'ordine nel futuro.

*Il taciturno, silenzioso, segreto e chiuso.* — E' uno dei clienti più difficili da trattare perchè non parla affatto, non reagisce e non protesta; lascia che il venditore chiacchieri fino in fondo ed esaurisca le sue argomentazioni.

Ci sono due vie da seguire: la prima è fargli delle domande, la seconda chiedergli dei consigli; in tal modo si sentirà lusingato e c'è da sperare che rompa il suo silenzio.

Siate più personali del solito per tirarlo fuori dal guscio.

*L'anguilla, il procrastinatore che rimanda o ferma ogni cosa.* — Sottolineate le perdite dovute alle dilazioni e adulate il suo potere di decisione; usate l'azione per superare l'indecisione.

Quando vi sentite dire: « Le firmerò un ordine la prossima volta », il motivo è uno solo: non avete venduto abbastanza.

Cercate di migliorare la vostra dimostrazione e ce la farete.

*Il veterano, l'esperto.* — E' l'uomo che da 20 o 30 anni fa il droghiere o il barista, che ha sentito infinite volte quello che quel certo venditore può dirgli.

E' una situazione non certo piacevole e il giovane venditore si trova a disagio.

Cercare di superare in competenza il cliente è tattica sbagliata, meglio per il venditore fare appello alla rettitudine commerciale del cliente, ammettere di non saperne quanto ne sa lui e chiedergli consiglio.

*Le donne.* — La donna in veste di compratrice è un ostacolo difficile da superare perchè si lascia guidare dalla propria simpatia e antipatia. Per natura è illogica e quindi non servono le argomentazioni troppo ragionate, non serve l'adulazione e non giova il servilismo.

Il modo per ottenere delle reazioni regolari e controllate è quello di trattarla esattamente come se fosse un uomo e soprattutto ricordare che la donna non si scorda di un cattivo servizio che voi le avete potuto rendere.