

Голос

как инструмент продаж сотрудников оптик: *роль, значение и мастерство владения*

Ни для кого не секрет, что клиент обращает внимание не только на то, что вы говорите, но и как вы это говорите. Многие об этом знают, но мало кто всерьез понимает масштабы бедствия от отсутствия навыка управлять своим голосом. А ведь убеждающая речь важна с момента приветствия гостя в салоне и до завершения продаж: она состоит из многих слагаемых, но поистине главное из них – «Его Величество Голос». Вот почему так необходимо оптометристам и оптикам-консультантам уделить время риторике.



Дмитренко Елена
www.dmitrening.ru

Бизнес-тренер/аналитик техники продаж в оптике, основатель школы продаж в оптике «ДМИТРЕНИНГ», автор учебно-методической литературы по технике продаж в оптике, оптик-корреспондент.

Для того, чтобы раскрыть вам значимость этой темы, я пригласила на интервью Марию Сенькину, основателя Школы развития голоса, эксперта в области постановки речи. Героиня моей статьи – ученица великих мастеров сценической речи и вокала, таких как: Эдуарда Чарели, доцента, бакалавра искусств, который преподавал предмет «Сценическая речь» более 30 лет и был автором 50 печатных работ в области исследований развития дыхания, дикции и постановки речевого голоса, чьи методики широко используются на практике в нашей стране и за рубежом; Елены Образцовой; Светланы Зализняк. Лауреат международных и всероссийских конкурсов, выступает с концертами на сценах российских и зарубежных театров; работает над кандидатской диссертацией (в 2017 году окончила ассистентуру-стажировку в УГК им. Мусоргского).

Мария работает с теми, чья работа связана с публичными выступлениями и общением с людьми, также вот уже более пяти лет она помогает сотрудникам оптик. Именно поэтому я хочу познакомить вас с этим уникальным специалистом, таким нужным для подготовки профессионалов в нашем оптическом бизнесе.

– Мария, почему вы решили посвятить свое мастерство совсем нетворческой, на первый взгляд, профессии – продавцам?

– Голос и продажи – две науки, соединенные в единое целое. И вы правы, продавцы – нетворческая профессия лишь на первый взгляд...

– Да, искусство понимания другого человека – это и есть искусство продаж, без творчества не обойтись. А какую роль, по вашему мнению, может играть голос в улучшении показателей оптики?

– Я считаю, что именно от звучания голоса в большей степени зависит рост продаж, т.к. клиенты «любят ушами». Человеческое ухо может различить 1378 заметных изменений в тоне голоса. Можете себе представить, как сильно ваша речь способна влиять на клиентов?

– Мария, вы давно помогаете нашим коллегам научиться правильно говорить. Что входит в систему подготовки речи сотрудников оптик?

– В первую очередь, это, конечно же, правильное дыхание и приветливая улыбка. Далее я обучаю четкой дикции, чистой речи, умению

грамотно расставлять паузы и ровному, уверенному звучанию голоса, что без сомнения приведет к увеличению числа продаж и лояльных клиентов.

– Вы творческий человек и думаете образами. С чем бы вы могли сравнить голос как элемент продаж в оптике?

– Ну, например, давайте представим, что ваш салон оптики – это дом: очень красивый, привлекающий внимание, с виду уютный, в него хочется войти. С чем можно сравнить голос оптика-консультанта... Почему бы и нет: прекрасная аналогия – пол. Клиент входит в дом, где светло, уютно, комфортно, в нем красивые витрины с товаром, все располагает, но только он делает первый шаг, и пол начинает скрипеть, покрытие неровное, везде дыры, мусор, а из подвала дует ветер. Весь комфорт улетучивается. Если наше ухо слышит высокий, визгливый или хриплый, скрипучий, как старый пол, всхлипывающие вдохи, слишком тихий или наоборот громкий голос, невнятную речь, то оно воспринимает все это как раздражитель и хочет побыстрее отключиться от таких звуков.

Можно привести еще одно сравнение: вибрирующий, резонирующим и четкий голос, как теплый плед, окутывает клиента бархати-



стостью своего звучания, и его сознание полностью окунается в то, о чем вы говорите.

Уверена, этих аргументов вполне хватит для того, чтобы развивать свой голос и работать над его звучанием.

– Мария, как я знаю, мастерство владения голосом заключается в целом комплексе сопутствующей работы, направленной на собеседника. Вы можете рассказать читателям, на что им стоит обратить внимание на пути к совершенствованию своей профессиональной речи, если они решат заняться развитием голоса?

– Во-первых, в комплекс работы над совершенствованием речи входит правильное диафрагмальное дыхание (ни в коем случае нельзя допускать громких всхлипывающих вдохов, так как данный фактор хоть является и не особо заметным, если о нем не знать, но на подсознании очень раздражает слушателя). Во-вторых, красивая осанка, которая не только придаст вам солидности и уверенности, но позволит вашему голосу свободно звучать. И, в-третьих, язык тела, полностью гармонирующий с вашей речью.

– Человек самостоятельно может понять, что его голос далек от идеала?

– Конечно, ко мне обращаются люди, которые понимают, что над их тембром нужно работать, но есть и те, кто просто хочет обрести уверенность на публике. В любом случае, необходимо пройти диагностику у специалиста, он поможет определить слабые и сильные стороны голоса, даст конкретные и адресные рекомендации. К сожалению, много и тех, кто не хочет признавать, что ему необходимо развивать речь, называя себя спикерами, блогерами, ораторами. Им советую больше слушать себя в записи и критично отнестись к услышанному.

– Я уверена, все уже с нетерпением ждут ваших рекомендаций, как благодаря голосу расположить потенциального клиента к покупке или заказу очков. Вы поделитесь с нами сокровенным или, как сейчас модно говорить, лайфхаками?

– Елена, обязательно расскажу сотрудникам оптик (а это одна из моих любимых сфер), как эффективнее работать над своим голосом. Читателям советую выучить эти лайфхаки как

мантру, они пригодятся на протяжении всего трудового стажа.

Ускорение темпа речи. Когда вы ведете беседу, чтобы расположить к покупке товара, советую слегка ускорить темп речи: более подвижным голосом вы как бы погрузите их в волнение и дадите возможность ощутить мечту о том, чего они желают. Да и вне стен салона оптики энтузиазм всегда располагает.

Замедление темпа речи. После того, как ваш клиент почувствовал энергию и погрузился в мечту о новом приобретении, набранную скорость необходимо сбавить, чтобы подчеркнуть важные слова более медленным темпом и сфокусировать внимание клиента на том, как оптический продукт (и/или) услуга по изготовлению/ремонту очков изменят их жизнь в лучшую сторону.

Мастерство владения голосом похоже на управление автомобилем. Есть отрезки дороги, где ограничения скорости 20 км/час, а где-то можно разогнаться аж до 120 км/час. И самое важное, **умение вовремя затормозить.**

– Это так похоже с техникой продаж. Я тоже часто на тренингах сравниваю процесс продаж с вождением автомобиля, где крайне важно вовремя «сбавить скорость и остановить транспорт», т.е. завершить переговоры с клиентом, «припарковаться» у кассы для оформления заказа или покупки, иначе можно улететь в «забор» недопонимания и потерять клиента. Действительно, голос и продажи как единое целое. Расскажите, как правильно «тормозить» голос.

– Многие боятся, что в какой-то момент могут потерять клиента или собеседника и думают, что единственное спасение – не молчать. Как раз напротив: паузы придают вес всем сказанным словам. После того, как вы произнесли самое главное и заветное, выдержите паузу, которая даст возможность восхититься вашей презентацией и обдумать все, что услышали от вас.

– Да, паузы крайне важны во время диалога с клиентом. Я в свою очередь советую их делать короткими, всего пару секунд — иначе может возникнуть неловкость между продавцом и покупателем. Пауза помогает узнать и мнение собеседника, который, скорее всего, ждет момента задать вопрос или возразить,

но в силу воспитанности не желает перебивать консультанта.

– Полностью согласна, Елена, конструктивный диалог возможен лишь при наличии грамотных пауз.

– В продажах есть такой этап, как работа с возражениями. Для сотрудников оптик — это наиболее сложная часть работы с клиентами: у них пересыхает горло, они начинают заикаться, иногда теряют нить разговора, забывают, о чем говорили, тараторят или вовсе замолкают. Есть посетители, которые сразу с порога выводят на эмоции продавцов, а те живые люди, реагируют не всегда «как на тренинге учили». Есть ли какие-то способы управления своим голосом в экстремальных ситуациях?

– Не всегда все идет по намеченному сценарию. Никогда нельзя полностью предугадать все возможные вопросы клиента и не каждый захочет что-то купить без каких-либо возражений. В такие моменты голос может сильно подвести. Чтобы этого не случилось, запомните главное правило в работе с голосовым аппаратом:

Наш голос произносится на выдохе, и он меняется благодаря нашему дыханию. Если что-то идет не так, как планировали, мы автоматически начинаем волноваться, отчего «скачет» дыхание: становится поверхностным, частым, во время вдоха поднимается грудь, и тут уже невооруженным глазом видно, что вы переживаете. Голос вдруг звучит выше, темп речи ускоряется. Вся уверенность и авторитетность, увы, улетучиваются... Вот вам еще один лайфхак: в экстремальных ситуациях дышите глубоко, медленно и спокойно. Не торопитесь говорить. Приветливая улыбка, глубокое и спокойное дыхание, достаточно медленный темп речи только усилят авторитет и значимость ваших слов.

– По статистике чаще всего в оптиках работают представительницы прекрасной половины человечества. Есть ли разница при восприятии дамами и мужчинами женского голоса?

– Хорошо, что вы задали этот вопрос. Мне есть чем вас удивить, Елена! Но для того, чтобы перейти к вопросу о разности полов, хочу рассказать вот о чем: самый мощный секрет мастерства владения голосом заключается в

его высоте. Я думаю, каждый из нас сталкивался с ситуацией, когда собака лает на что-то, чего не видно или не слышно... человеку. Это связано с тем, что собаки могут слышать высокие обертоны; люди слышать их не способны. Мы — полная противоположность собакам. Наше ухо очень хорошо воспринимает низкие частоты, т.е. голоса, которые звучат низко. Уж так мы устроены. И особенно к такой низкой «высоте» расположено мужское ухо. Высокие голоса представители сильного пола не могут воспринимать, и когда женщина говорит на высоких нотах, мужское ухо слышит просто белый шум, и нужно сильно концентрироваться на том, что говорят. Кроме того, обладательниц высоких голосов мужчины воспринимают как ветреных, а не профессиональных, даже если вы будете рассказывать о новейших технологиях в производстве очковых линз. Вот такая особенность, ее необходимо учитывать при переговорах: зашел в вашу оптику клиент-мужчина, приложите максимум внимания высоте тона своего голоса и скорости речи.

Пользуясь случаем, обращаюсь ко всем дамам, работникам торговли и не только: бросайте свою подачу как можно быстрее, иначе мужчины вас не услышат в буквальном смысле!

– Да уж, Мария, действительно удивили! Задавая этот вопрос, я даже не подозревала о тонкостях восприятия мужского уха. Теперь буду больше уделять внимание тону своего голоса и рекомендовать это оптикам во время обучения.

– Думаю, что смогла убедить вас в важности мастерства владения своим голосом не только в работе, но и в обычной жизни, потому что, владея своим голосом, мы способны владеть любой ситуацией.

– Спасибо за интересную беседу! А я обращусь к читателям: если есть по данной или иным темам вопросы, пишите их в редакцию журнала «Цены на оптику» или лично мне, и в следующих выпусках разберем то, что волнует именно вас! Желаю оптикам высоких продаж и низкого голоса!