

# Моя ТВОЯ ДЕНЬГИ НЕ ДАВАТЬ

## Как двумя словами отпугнуть клиента



Руслан  
Галка

Многие бизнес-консультанты и тренеры по продажам рекомендуют: «говорите со своими клиентами на их языке — подстраивайтесь под манеру говорения ваших клиентов», «зеркальте их». И приводят рекомендации вроде таких: «Если клиент вместо кофе говорит кофей — говорите кофей, вместо лимонада — сладкая вода, делайте так же».

Этот совет из разряда общеизвестных, что, к сожалению, не вносит большей ясности к тому, как конкретно его использовать. Если клиент не может связать два слова, значит ли это, что вы тоже должны делать вид, что вам тяжело выражать свои мысли? Или, если покупатель использует нецензурную лексику, дает ли это вам карт-бланш на то, чтобы выражаться как заправский сапожник?

На самом деле этот совет должен звучать следующим образом: «Не используйте профессиональный сленг и жаргон, а выражайте свои мысли понятным для клиента языком». Часто менеджеры по продажам отпугивают клиента, заставляя его чувствовать себя неловко,

своим профессиональным сленгом и жаргоном и даже не осознают этого.

Например, продавцы-консультанты в магазинах компьютерных комплектующих регулярно используют такие выражения, как «винт», «мать», «винда» и тому подобные. Либо типографические термины, состоящие в постоянном обиходе у рекламных специалистов: «шелкография», «цифровая»

клиенту, доказать, что они разбираются в теме, а на самом деле ставят покупателя в тупик. Никто не хочет выглядеть глупо и не понимать, о чем идет речь. Покупатель уйдет к тому продавцу, с которым ему комфортно и нет нужды искать общий язык или переводчика.

Употреблять профессиональный сленг можно только в вашей рабочей среде.

---

**...если покупатель использует нецензурную лексику, дает ли это вам карт-бланш на то, чтобы выражаться как заправский сапожник?..**

---

или «офсетная печать», «печать 4 + 0» — зачем знать все это человеку, который забежал распечатать 100 визиток?

Некоторые специалисты не задумываются и употребляют такую лексику по привычке, а многие пытаются показать свой профессионализм

Настоящий же профессионализм заключается не в использовании сленга, а в умении четко выражать свои мысли и доносить преимущества вашего предложения до клиента.

Удачного, а главное — прибыльного общения! **Z**

Автор — директор  
ООО «Галка Маркетинг»