



АРО

Это составляющая первого этапа продаж — Открытие в разговоре с Клиентом.

Сам этап состоит из 3-х подэтапов:

1. Приветствие
2. Актуализация
3. Понимание

Подэтап "Понимание", в свою очередь, состоит из треугольника ▲ АРО.

▼ Аффинити — это степень симпатии с Клиентом;

▼ Реальность — выравнивание реальности с Клиентом. Важно, чтобы фокус внимания Клиента был на менеджере по продажам и Клиент понимал, что сейчас происходит и будет происходить в диалоге.

▼ Общение — на этапе открытия должно быть 50/50 Клиент и менеджер, в дальнейшем разговоре 80/20 Клиент/менеджер.



Нарисуйте на бумаге треугольник. Обозначьте одну его вершину «А», другую «Р»,

третью «О».

Нарисовали? Хорошо.

Это универсальный закон АРО (это начальные буквы трех слов и расшифровка будет чуть ниже).

Вам, как продавнику, не нужно знать ответы на все вопросы, которые возникают в продажах. Вам достаточно узнать универсальный закон

треугольника АРО и использовать его.

При чем, использовать везде: и в работе, и в общении с друзьями, и в семье.

Что такое треугольник АРО?

Зачем нам это знать?

Зачем нам вообще что-то знать?

Когда-то, Ньютону упало яблоко на голову, и после этого он вывел закон и формулу тяготения. И, как ни странно, этот закон – работает. Поднимите сейчас «мышку» от компьютера над столом и разожмите пальцы. Что произошло? Сработал закон тяготения, и «мышка» упала на стол.

Есть много других законов. Закон сохранения импульса, закон Ампера, закон Джоуля. Таблица Менделеева. Все это естественные законы. Естественные значит природные. Они существовали всегда, даже до того, как их открыли. Но открытие этих законов позволяет человеку улучшать свою жизнь.

Автомобили, высотные дома, телевидение, интернет, самолеты и многое, многое другое появилось благодаря нахождению и использованию естественных законов – законов природы.

Допустим, вам нужно передать письмо до Японии. Если бы не были открыты и применены различные законы, то вы бы взяли посох и пошли. Используя естественные законы, у нас есть интернет. И что мы делаем, если нужно отправить письмо? Мы отправляем это письмо в электронном виде. Мы, пользователи, мало что знаем о естественных законах, которые помогли создать интернет, но активно используем его.

Естественные законы!!! Знание этих законов позволяет экономить время.

А что является эквивалентом времени в бизнесе? = деньги.

Существует формула $ZT = \$$

Z – коэффициент знания естественного закона;

T – время;

\$ - деньги.

Чем больше вы знаете правильных законов, тем меньше вы тратите время и больше зарабатываете денег. А чем больше вы знаете и используете не правильных законов, тем больше вы тратите время и меньше зарабатываете денег.

Посмотрите на себя со стороны. Что вы знаете относительно денег? Сколько у вас свободного времени? Сколько у вас лишних денег? Есть ли они у вас вообще?

Если у вас минус \$ и минус Т, значит ваши знания ложные. Если плюс – знания естественные.

Есть ложные знания, основанные на ложных идеях, и знания, основанные на законах природы.

Например, есть данное, которое гласит: «Все зло от женщин» или «Чтобы иметь деньги – воруй». Используя эти ложные данные человек, несомненно, ухудшает свою жизнь. Если кто-то что-то вам говорит, нужно проверить работает ли это в жизни.

И данная статья не исключение.

У вас были ситуации – вы получили знания и с их помощью улучшили то, что делаете и ваш доход вырос?

В межличностных отношениях тоже есть закон, такой же фундаментальный, как закон тяготения в физике. Этот закон гласит:
ПОНИМАНИЕ - ЕСТЬ ТРЕУГОЛЬНИК АРО.

Хорошо натренировавшись использовать треугольник АРО, вы сможете быстрее достичь цели своего общения. Например – заключение сделки. Для вас, как для продавца, это очень важно. Узнав закон треугольника АРО сегодня – завтра вы обойдете своих конкурентов. Давайте сразу посмотрим на это.

Работает ли это?

Как это применить?

А – аффинити (иностранный слог, означающий дружеское расположение к человеку, симпатию или притяжение к предмету, любовь)

Р – реальность (то с чем мы согласились, что это существует)

О – общение (передача мысли заключения или предмета от одного живого существа другому)

А, Р и О треугольника АРО взаимосвязаны. Если одна вершина понижается, то понижаются и две другие. А если одна вершина повышается, то повышаются и остальные две.

Давайте по очереди и подробно разберем каждую из этих вершин.

Как почувствовать, что такое аффинити. Ну, прежде всего аффинити, это не что-то стабильное. Аффинити может быть больше или меньше. Оно может быть огромным. Например, когда вы просто не можете жить без кого-то. Или оно может быть маленьким. Посмотрите вокруг себя. Что вам больше всего нравится из предметов? К этому у вас больше аффинити. А что меньше всего нравится? К этому у вас меньше аффинити.

Вспомните момент, когда вы были счастливы?

Можете ощутить это чувство? Кто или что тогда был рядом с вами?

Вы любите весну?

Вспомните, как приятно весной?

А что вы любите есть?

Вспомните своё любимое блюдо?

А любите ли вы деньги?

Если у вас есть большое аффинити к человеку, то вас смогут понять.

Допустим, ко мне подходит незнакомая женщина и говорит: «Купи мне шубу». Скорее всего, я не буду покупать ей шубу. Наверняка я не стану с ней даже говорить. А если меня попросит об этом жена, то мы это обсудим. Скорее всего, если это действительно необходимо, через какое-то время деньги я найду, и шуба будет куплена.

Как понять, что такое реальность? И почему реальность это согласие?

Посмотрите на стену в помещении, где вы находитесь. Вы согласны, что это стена? Если сейчас к вам придет человек и начнет доказывать, что стены нет, то вы с ним не согласитесь. Но, для него может быть вполне реально, что стены нет. Он согласен, что ее нет. Мы посчитаем его сумасшедшим. Но почему он сумасшедший? Просто большинство людей согласны, что стена есть и мы говорим, что он не такой, как мы. Он сумасшедший. Посадить его в сумасшедший дом.

Вот еще пример:

Считаете ли вы, что земля вращается вокруг своей оси и еще летит вокруг солнца?

Да. Нас научили этому в школе, и мы согласились с этим. Кто поспорит?

А вот, что по этому поводу в 1616 году написал Папа Павел 5 в Риме, когда Галилео Галилей издал свой труд о планетах, который затем вошел в наши учебники по классической механике в раздел о небесных телах:

«Утверждать, что Солнце стоит неподвижно в центре мира – мнение нелепое, ложное с философской точки зрения и формально еретическое, так как оно прямо противоречит Св.Писанию... Утверждать, что земля не находится в центре мира, что она не остается неподвижной и обладает даже суточным вращением, есть мнение столь же нелепое, ложное с философской и греховное с религиозной точки зрения...

...Что бы никто отныне, какого бы он ни был звания и, какое не занимал положение, не смел печатать книги Галилео или содействовать их печатанию, хранить их у себя или читать, а все, кто имеет их или распространяет еретические догмы, описанные в данных книгах, должны быть преданы местным властям или инквизиторам»

Как вам?

400 лет назад нас всех сожгли бы на костре. Настолько с нами не согласились бы и настолько мы были бы неправы, нереальны, нелюбимы.

Вы думаете, что это было только 400 лет назад, и сейчас ничего подобного нет? Несколько десятилетий назад любого сегодняшнего предпринимателя упрятали бы в тюрьму за спекулянтство. Сегодня нужно

платить налоги и, если вы не согласны с этим, то вы будете нереальны, и с вами не будут долго общаться – посадят за решётку.

Вы, как продажник, должны очень хорошо понимать и использовать компонент «Р» треугольника АРО, чтобы ваш продукт/услугу покупали.

Нужно четко выяснить и понять, что хочет Заказчик и дать ему это.

Некогда был такой правитель. Звали его Ленин. Он был настолько реален и с ним так хотели общаться, что даже и после смерти его тело поместили в мавзолей и приходили, смотрели. Смотреть – это, в некоторой степени, общаться.

Нужно сказать, что и аффинити и реальность, так же, как и общение, компоненты не постоянные. Сначала они маленькие, а затем растут.

Но АРО может и упасть.

Не согласны? С вами не будут общаться, вас не будут любить, вы перестанете быть реальным в этой области.

Давайте еще немного остановимся на компоненте «О» – общении.

Хуже всех с общением у неуспешных людей. Такие, как бродяги, нищие. Они не будут вас слушать или соглашаться. А какое у вас к ним аффинити? Небольшое. Гораздо меньше, чем к матери, например, – верно?

Лучше всех обстоят дела с общением у деятелей искусства, композиторов, художников, писателей. Ты, дорогой мой продавец, входишь в их число. Это люди, которые диктуют и создают реальность. Именно они создают моду. Посмотрели фильм или послушали певца. Понравилось. И уже одеваемся так, как он.

Вспомните самого успешного человека, которого вы знаете? Как у него с общением? С ним приятно общаться? Он приятный человек?

Аффинити к вам во многом зависит от того, как вы общаетесь.

Согласятся с вами или нет, во многом зависит от того, как вы общаетесь.

Поймут вас или нет, также зависит от этого.

Чем больше АРО, тем больше вас понимают.

Вопросы:

Как расшифровывается аббревиатура АРО?

Реальность

Адекватность

Общение

Обобщение

Рациональность

Аффинити