

99 shmekerii care vand!

	#	Denumirea	In ce consta
Pregatire	Smekeria 20	Calendarul	'Aveti un calendar la indemana?'
Pregatire	Smekeria 12	Sugestia 'de bine'	"Sa vezi ce o sa-ti placa..."
Pregatire	Smekeria 13	5 minute	Pot sa am 5 minute din viata Dvs.?' Ceri 5 minute pentru ca sa discuti cu clientul.
Pregatire	Smekeria 22	Cadoul (legea reciprocitatii)	Porneste cu un cadou! Dam inapoi ceea ce primim
Pregatire	Smekeria 26	"E vreo problema?"	Chiar daca e intrebare inchisa, rareori se raspunde cu nu, mai ales pusa la inceputul discutiei
Pregatire	Smekeria 28	Bonding	Gaseste lucruri/ istorii comune, intre tine si client
Pregatire	Smekeria 29	Asezarea	Pune-te (la masa) in pozitie colaborativa
Pregatire	Smekeria 35	Publicitate (legea consensului)	Publica efectele ofertei tale Daca mai multi fac un 'ceva', trebuie sa fie corect
Analiza	Smekeria 74	Factor de decizie	Acum m-am prezentat, poate 2 cuvinte despre Dvs. Cu Dvs. Se discuta despre..."Stii cu cine vorbesti (focalizarea responsabilitatii).
Analiza	Smekeria 75	Saltul peste 'gate-keeper'	"Politica firmei noastre imi cere sa stau de vorba cu toti cei implicati in proiect / care ar fi impactati de achizitie. E vreo problema cu asta?"
Analiza	Smekeria 3	Intrebarea umbrela	Spune-mi mai mult...'; "Puteti extinde ideea, e interesant...!' La ce anume va referiti..!' Adica...'
		20 de secunde	Nu vorbi mai mult de 20 de secunde pana cand nu pui o intrebare.
		legea consecventei	Fiecare vrea sa aibe dreptate ('ceea ce scoatem pe gura, e fara doar si poate adevarat, ceea ce spun altii, e de verificat')
		Oglinda	Stai 'in oglinda' cu clientul
		Ochi lipiciosi	Stai cu ochii lipiti de trasaturile fetei clientului (nu mai mult de 60-70% din timp)
		Viteza de vorbire	Adapteaza-ti viteza de vorbire la cea a clientului
		Tonul vocii	Adapteaza-ti tonul vocii la cel al clientului
Analiza	Smekeria 4	Limbajul non-verbal	In comunicare, 90% din informatie se transmite prin atitudinea corpului, gestică, mimica fetei si ochi si numai 10% prin intelesul cuvintelor.
		Culoarea ochilor	Identifica culoarea ochilor clientului.
		Tonusul (legea similaritatii, a simpatiei)	Fii in forma fizica Ne plac cei similari noua
Analiza	Smekeria 5	Intrebarea de proba	repet
Analiza		Sunteti cu mine?	Verifici daca esti ascultat. "sunteti cu mine?" " ma urmariti?"
Analiza	Smekeria 7	Intrebarea miraculoasa	Ce as putea face eu, pentru ca sa ajut...!' sau "Ce ar trebui să facem noi, pentru ca să ajungem la o înțelegere?"
Analiza	Smekeria 8	Numele (legea ego-ului)	Cel mai placut cuvânt din lume este numele propriu. (Cea mai importanta persoana sunt eu
Analiza	Smekeria 10	'Intreaba-ma tu.'	(numai cand esti foarte stiutor de carte) Afli ce il doare, intr-adevar, pe client.
Analiza	Smekeria 16	Alege-ti durerea	" Daca ar fi sa alegi o singura durere pe care sa ti-o rezolv, care ar fi aceea?"
Analiza	Smekeria 25	Verificarea	" iti place ce-ti spun?' "Va place asta?" Cu toate ca e o intrebare inchisa, raspunsul ma ghideaza: imi spune ce sa fac mai departe. Nu opreste discutia.
Analiza	Smekeria 98	Pompa de aer	Stiu ca, daca ai fi in aceeasi situatie, ai face la fel....!'
Analiza	Smekeria 82	Carnetulul cu notite	Noteaza, calculeaza, inregistreaza
Propunere	Smekeria 38	Pretul	daca ai doua produse pe lista, porneste cu cel cu pretul mare, apoi cu cel cu pretul mic
Propunere	Smekeria 39	"spargatorul de portofel'	Pune pe lista un produs care e foarte usor de cumparat ('no brainer')
Pregatire	Smekeria 72	Prezentarea	Impartasese date personale - Prezinta-te 15 secunde
Pregatire	Smekeria 73	Complimentul	Porneste cu un compliment. "vad ca folositi numai produse de calitate...."
Pregatire	Smekeria 40	"Nu costa nimic"	" Daca nu va indeplinesc nevoile (si dorintele) / Daca nu iese / daca nu aveti succes, nu aveti de platit nimic"
Pregatire	Smekeria 41	Automotivare'	Gaseste lucruri care iti plac la produsul tau
Pregatire	Smekeria 42	Plan de activitati	Fa-ti un plan de activitati
Pregatire	Smekeria 43	1 lucru important	Daca trebuie sa mananci trei broaste, alege-o pe cea mai mare si mai urata prima.
		Concluzia after sales	Scrie cate un lucru invatat dupa fiecare vizita
		CRIB	Contact, Raspuns, Intalnire, Inchidere, Bani
Pregatire	Smekeria 46	Ajuta	Nu vinde informatie, vinde ajutor.

99 shmekerii care vand!

Pregatire	Smekeria 47	Intentia inalta	high intent' -= vreau sa te ajut/ vreau sa-ti fac copii, 'Low intent - vreau acum, pentru ca sa ma rezolv'
		Nu alerga dupa bani	Scoate-ti banii din cap: gandeste-te cum poti sa ajuti
Pregatire	Smekeria 54	Curiozitatea	"Cand veti auzi ce va spun, fie ma pupati, fie ma dati afara pe usa..."
Pregatire	Smekeria 68	Victimizarea	"Eu sunt mic, n-am vrut sa deranjez... ajuta-ma, daca poti." "N-am apelat niciodata la tine, ...ajuta-ma"
Pregatire	Smekeria 83	WC-ul	Imagineazati-l cum sta pe WC, si face treaba mare.
Pregatire	Smekeria 84	Degetul mic	Da din degetul mic, de la mana stanga, fara sa-l misti pe celalalt.
Propunere	Smekeria 61	Repetarea	Repeta, cuvand cu cuvand cele spuse de cel din fata ta (nu incerca sa pari destept, nu 'look at me')
			Repeta cele spuse de cel din fata ta, cuvand cu cuvand!
Propunere	Smekeria 30	Cuvinte; discutia	Foloseste cuvinte pozitive / Evita cuvintele negative
Propunere	Smekeria 31	Mai multe surse: la fel	Daca aud in mod repetat un lucru, oamenii au tendinta sa-l creada.
		(legea repetarii	(Daca auzim ceva din mai multe surse, tindem sa credem)
Propunere	Smekeria 66	Povestea	Simplu, Emotional, Nestiut, Surprinzator, Interesant, Povestit, (SENSIP)
		HOROR	Nu raspunde niciodata din prima la o obiectie
Propunere	Smekeria 67	Asigurarea (verificarea obiectiei)	Dacă eu pot să rezolv acea problemă, atunci veți accepta sugestia mea ? 'Dacă rezolvăm această problema, ar mai fi alta?'
Propunere	Smekeria 27	Pre-apararea	"sunt sigur ca, daca ai fi in locul meu, ai face la fel..."
Propunere	Smekeria 21	Fa-l sa vorbeasca / sa-si ia angajamentul Codita	"... nu este așa?", "...este corect?", "... n-am dreptate?" „... e adevărat?” Toți suntem interesați de sanatatea familiei, n-am dreptate?", "Arată bine, nu-i așa?", "Este un bun om de afaceri, corect?", "Acesta este un produs bun, nu-i așa?" "Acesta e un serviciu util, am dreptate?"
		Codita in fata	"Nu-i așa că este un bun om de afaceri?", "Nu suntem toți interesați de sanatatea/ securitatea familiei?" "Am dreptate cand spun ca e un produs bun?"
		Consecventa	Orice fiinta umana vrea sa aibe dreptate.
Propunere	Smekeria 69	Sugestia in discurs	Spune o poveste in care introduci varianta care iti convine tie (mai ales daca nu e etica) facuta de altii.
Propunere	Smekeria 70	'Stii ca e asa"	Generalizeaza un comportament, apoi obtii confirmare: "stii ca e asa"
Propunere	Smekeria 71	Autodefaimarea	Povestesti un lucru despre tine, care e marginal imoral- neetic. Asteapta un raspuns similar
			E posibil ca ceea ce se intampla sa fie din cauza mea?' ' E posibil sa nu cumparati din cauza ca va vand eu?'
Propunere	Smekeria 55	Garantia	Leaga profitul tau de succesul pentru client. ('daca nu iese, nu ma platiti / vi-l iau inapoi)
Propunere	Smekeria 56	Marturisirea	marturisesti ca ai folosit produsul sau serviciul, si ti-a placut
Propunere	Smekeria 23	Doctorul'	Da sfaturi dintr-o pozitie de autoritate.
		(legea autoritatii)	Daca o spune un expert, are dreptate
Propunere	Smekeria 57	A treia parte	Adu pe altcineva sa marturiseasca ca i-a placut serviciul sau produsul tau (in locul tau)
Propunere	Smekeria 58	Imagine - poza	Fa o prezentare vizuala a produsului tau ' O imagine face cat 1000 de cuvinte'
		Poze	Oamenii gandesc in imagini.
Propunere	Smekeria 77	Amortizarea	Dle client, inteleg ce simtiti / ganditi. Si altii au simtit / gandit acelasi lucru [in situatia asta]
Propunere	Smekeria 79	Pivot	Asta functioneaza/ se intampla PENTRU CA...'
Inchidere	Smekeria 1	Lovitura de ciocan	"ia-o p'asta mare; nu: ia-o p'asta mica"
Inchidere	Smekeria 2	Intrebarea alternativa	Cate produse vrei sa iei, 3 sau 4? Cum ați dori să plățiți, numerar sau cu ordin de plată, la livrare?" "Când vă e mai comodă livrarea, dimineața, sau după amiază?"
Inchidere	Smekeria 6	Concurentul	Utilizează diferențele între competitori; dacă faci o comparație cu un competitor mai bun, clientul te va asculta și va încerca să acționeze la fel ca și competitorul lui; la fel dacă îi dai exemplul unui 'urmaritor' O sa gandeasca: "Dacă patronul acesta care este mai slab decât mine a fost de acord cu propunerea ta, atunci sunt și eu
Inchidere	Smekeria 9	Nu incercam?'	"nu incercam, macar o data?'
Inchidere	Smekeria 11	Numele corect	Apropo, care este numele corect al companiei Dvs.? (care e codul fiscal, care e numele Dvs. Intreg, care e IBAN-ul Dvs. ...)"
Inchidere	Smekeria 14	Carliligul'	Te legi de un cuvânt pe care il spune clientul, si dezvolti discutia.
Inchidere	Smekeria 15	'Fără risc'	Ca să nu aveți nici un risc, uitate ce vă propun: eu vă dau o prima transa, si dvs. vedeti cum functioneaza. Dacă nu sunteti multumit, nu mai lucrati a doua oara cu noi (sau va fac retur). Ce ziceti?"

99 shmekerii care vand!

Inchidere	Smekeria 87	Da dupa Da	pune o suitea de intrebari mici, la care sa raspunda, natural, cu DA. La intrebarea mare, va raspunde la fel.
Inchidere	Smekeria 88	Uite ce pierzi...'	Daca nu cumparati, uite ce pierdeti'
Inchidere	Smekeria 89	Secret	va rog, nu mai spuneti nimanui! Altă versiune este "să rămână între noi" și funcționează atunci când clientul nu este inspirat și caută alte surse de inspirație. Fraza de bază este: "Uite, voi face eu asta pentru Dvs. Va rog, nu mai spuneți nimănui."
Inchidere		Numai pentru tine'	Uitati ce fac, eu, numai pentru Dvs...'
Inchidere	Smekeria 90	E responsabilitatea Dvs.	D-le X..., dacă doriți să ajungeți aici/așa/la aceste cifre de vânzare, depinde numai de Dvs."" Responsabilitatea mea este să vă prezint (explic, ajut), decizia finala este a D-voastră"
Inchidere	Smekeria 91	Doar ca sa inteleg mai bine	"Mai lasa-ma sa ma gandesc" li punem intrebari din care sa rezulte o insiruire de Da-uri (sau de Nu-uri cu valoare de Da) Obiectia reala va fi mai usor de identificat si eliminat. "Doar pentru ca să înțeleg mai bine ('palmutze'): avem servicii de calitate proastă? (NU) Avem termeni de piață diferiți pentru alți clienți? (NU) Avem oferte mai rele decat altii? (NU) Atunci, care ar fi durerea Dvs.?- (clientul) "Pai..."
Inchidere	Smekeria 92	Am pierdut vanzarea	"Dle Client, ati invins. Recunosc, aveti o argumentatie mai tare. Am pierdut vanzarea... (dai sa pleci)"
Inchidere	Smekeria 93	Colombo	"... dar mai am totusi o intrebare: ..."
Inchidere	Smekeria 94	"Plăcinta cu frișcă"	Raspunde la intrebare cu alta intrebare, pentru a păstra controlul, și a conduce clientul către următoarea închidere. (Client): "Se poate sa am documentele mâine?" (Vânzător): "Corespunde cu urgențele pe care le aveți?" (Client): Cât de bine se vinde aceasta oferta? (Vânzător): Doriți să știți cum se vinde numai aceasta oferta sau si altele, similare?
Inchidere	Smekeria 95	Benjamin Franklin /diez	Desenezi o linie pe o hârtie un T și notezi DA într-o parte și NU în cealaltă parte. După aceea faci o mică prezentare: " D-le X, eu întotdeauna folosesc un instrument pentru a lua decizii, în special când este una dificilă. Uitați-vă cum arată pe hârtie: DA pe o coloană, NU pe altă coloană. Dacă am mai multe argumente în favoarea luării deciziei, acționez ca atare, dacă nu, mă mai gândesc. Haideti să vedem încă o dată care sunt beneficiile (DA) (le scrii pe hârtie) ...Acum spuneți-mi, vă rog, ce argumente aveți împotriva...(clientul va avea oricum mai puține argumente împotriva, pentru că tu ai lecția deja învățată, pe când el nu este pregătit).
Inchidere		Recapitularea simpla	mai repeti, inca o data, toate beneficiile relevante pentru clientul tau
Inchidere	Smekeria 96 bis	Sugestia	Pe baza a ceea ce am discutat, vă sugerez să cumpărați următoarele..."
Inchidere	Smekeria 96	Argumentatia pozitiv - negativa	"Daca veti accepta propunerea mea, veti avea de castigat (toata lumea e fericita). Daca nu, va inteleg / nu ma supar."
Inchidere	Smekeria 97	Reducerea la absurd	Identifici diferenta de pret, apoi o omori, impartind-o la numarul de utilizari. La sfarsit, o materializezi.
Inchidere	Smekeria 17	Semnalul de cumparare	Cand apar semnalele de cumpare, inchizi, oriunde te-ai afla.
Inchidere	Smekeria 18	Inchiderea pe /Serviciul suplimentar	'Vreau un detaliu.' 'Daca iti dau detaliul, cumperi?' 'Vreau un produs care sa mearga pentru suprafata alba' Dacă vă găsec un astfel de produs, îl cumpărați?" "Am nevoie de timp suplimentar pentru plata. Daca obtin o derogare de la politica comerciala, va intereseaza aceasta oferta? /Client: "Vreau să imi livrezi in doua locuri, la magazin si la depozitul din Resita. Tu: "Dacă vă ajut, si facem livrarea in doua locuri, asa cum spuneti Dvs., faceti contractul?"
Inchidere	Smekeria 19	Limitarea	'As vrea sa va servesc, dar nu stiu daca mai am in stoc...' Oferta noastra este cea mai buna, in sa e limitata de prea multe cereri... ..ar trebui să profitați de această promoție... Din pacate, prețurile vor crește... ..nu mai avem suficient in stoc... .. nu stiu daca avem timp sa putem face asta... ..nu știu dacă voi mai găsi, dar voi face un efort pt. Dvs. Trebuie să verific cu seful meu. Nu stiu daca putem face asta. Chiar nu înțeleg cum de aceste produse se vand atât de repede. Astăzi dimineată erau numai câteva rămase."
		Limita de timp	Pune o limita de timp ofertei tale "Oferta e valabila inca 14 zile"
		(legea putinatatii)	Dorim sa detinem ceva ce e greu de gasit
Inchidere	Smekeria 99	Comparatii cu numere	" Uite, acum vinzi 2 bucati pe săptămână și ai X Euro profit. Dacă reduci adaosul la Y% vei vinde 5 bucati iar profitul va fi cu Z Euro mai mare."" Uite, acum platiti X Euro , si, la sfarsit, aveti acelasi serviciu. Cand veti cumpara de la noi, veti face o economie de... Care, daca o anualizam, rezulta..."
		Numere	Numerizeaza, multiplica, anualizeaza
Inchidere	Smekeria 32	Pasii urmatari	La fiecare intalnire, stabileste niste pasi urmatari. 'Deci, pasii urmatari sunt...'
Inchidere	Smekeria 33	("Ia și încearcă.")	Indicată a se folosi cu clienții slabi, sau nedecizi. Nu se folosește când obiecțiile nu sunt clare, sau clientul este genul care nu decide pe loc. " Voi face eu comanda pentru Dvs.,...cred că sunteți de acord."
Inchidere	Smekeria 34	"Sună-mă."	În loc de: Clientul: "Sună-mă, să îți confirm comanda." Folosește mai bine: "OK, uite ce propun: comanda rămâne, iar dacă doriți să o anulați, mă sunați Dvs."

99 shmekerii care vand!

Inchidere	Smekeria 36	Exclusivitatea	"Tocmai, pentru ca e scump, nu se adreseaza decat unor alesi'
Inchidere	Smekeria 37	Incearca	"Incearca si vezi! Ce ai de pierdut?'
		(legea cresterii valorii prin posesie)	Oamenii cumpara cu placere, dupa ce deja posedă ceea ce vor sa cumpere
		Posesia	Oamenii cumpara cu placere, dupa ce deja posedă ce vor sa cumpere.
		Proba (mostra)	Da-l produsul sa-l foloseasca.
Inchidere	Smekeria 44	Referinte	Pe lovitura de ciocan: 'Mai ia inca una' - 'Nu! ' 'atunci da-mi pe altcineva'
Inchidere	Smekeria 45	Turma/ Comunitatea	" Si altii au cumparat produsul asta..."
		Feel Felt Found'	Dle client, inteleg ce simtiti / ganditi. Si altii au simtit / gandit acelasi lucru [in situatia asta]
		Avocatul'	Un cumparator devine avocatul produsului tau (crede in ceea ce a acumparat)
		Punct de intrare	Genereaza o licitatie. Secretul: numar mare de participanti, pret de pornire jos.
Inchidere	Smekeria 48	Închiderea implicativă (a avionului)	"Unde doriți să aterizați cu noul D-voastră avion?". Aceasta este o întrebare care presupune că clientul a cumpărat deja. Dacă răspunde: "Voi ateriza la Timișoara", atunci vânzarea este făcută.
		Intrebarea	„Când vreți să vă fie livrată comanda?”
Inchidere	Smekeria 49	Hainele	Imbraca-te la fel ca si clientul
			Imbraca un costum care sa sugereze autoritate (halatul alb pentru doctor)
Inchidere	Smekeria 50	De ce nu	"De ce nu încercați, totuși?", sau "Haidem sa / haideti sa...". "Ați mai cumpărat acest produs/serviciu înainte?", (NU) "Atunci, de ce nu încercați?" "Încercați-l o dată, ca să vedeți cum se merge" "Cred că merita o încercare." "Haideti sa incercam."
Inchidere	Smekeria 51	Oferta specială	Pentru Dvs. avem o ofertă specială: dacă cumpărați X bucati, aveți y% discount. Ce ziceți?"
Inchidere	Smekeria 52	Cererea	„Vă rog acceptați o comandă de ...”
Inchidere	Smekeria 52	Crearea de cerere	Creaza o cerere (prin publicitate, de exemplu) pentru un produs care nu il ai in stoc
Inchidere	Smekeria 53	Discountul'	Ofera un cadou pentru plata imediata
		mai mult pentru mai putin'	Ofera o reducere pentru cantitate
Inchidere	Smekeria 64	“Înțeleg ce simți - Simțeau – Si-au dat seama”.	" D-le Client, înțeleg perfect ce /cum simțiți. Mulți dintre clienții noștri simțeau același lucru, până și-au dat seama că..." "Si eu daca eram in locul Dvs. gandeam / simteam / faceam la fel..."
Inchidere	Smekeria 65	“Povestea de succes”	Acest produs / serviciu costa, acum 6 luni, x, acum costa, y..."Inainte sa lucreze cu firma noastra, clientul cutare avea cifra x de afaceri, de cand facem lucreaza cu noi, suntem la y, si in crestere..."
Inchidere	Smekeria 60	La dispozitia Dvs.'	"Sunt aici pentru ca sa ajut. Suna-ma, cand ai nevoie"
Negociere	Smekeria 76	Balonul de incercare	Accepti punctul de vedere al clientului [amortizare +] Haideti sa incercam sa gasim o varianta de lucru, care sa impace ambele parti. Uitati eu [oferi ceva] iar Dvs. [ceri ceva] sau Ceri ceva / oferi ceva
Negociere	Smekeria 78	'NU' frumos	[amortizare] Vreau sa lucrăm împreună, mai departe. [pivot] din pacate, asta NU pot.
Negociere	Smekeria 80	te rog, intelege-ma si tu'	1. Declara simpatie pentru ceea ce zice clientul. 2. Spune-ti punctul de vedere. 3. Cere intelegere
Negociere	Smekeria 81	Amanarea	Inteleg ca asta e o problema importanta. Putem sa o lasam pe mai tarziu?"
Negociere	Smekeria 81 bis	Dumnezeu	"Orice, fie bun, fie rau, de la Dumnezeu ne vine!" "Daca vrea Dumnezeu, se intampla, daca nu... suntem prea mici pentru ca sa avem ceva de spus."
Negociere	Smekeria 24	Recapitularea (de pana acum)	"Uite, pana acum, am cazut de acord asupra urmatoarelor puncte..."
Negociere	Smekeria 85	AUUU!	Ma doare rinichiul? Pot sa-ti spun ce inseamna asta pentru firma mea?"
Negociere	Smekeria 86	Cere ajutor	"Mi-e greu sa-i prezint asta la firma, inapoi. Poti, in schimb, sa ma ajuti cu o idee, ce sa le spun..."
Organizare	Smekeria 59	Tratarea refuzului	Considera orice refuz ca pe o invatatura in plus.
Organizare	Smekeria 62	Mai incearca o data'	Daca suna ocupat, mai incearca inca o data. CU CAT VEI FACE MAI MULTE VIZITE, CU ATAT VEI FACE MAI MULTE VANZARI, SI VEI AVEA MAI MULT SUCCESS !
Organizare	Smekeria 63	10%	Pune 10% din venitul tau deoparte

99 shmekerii care vand!