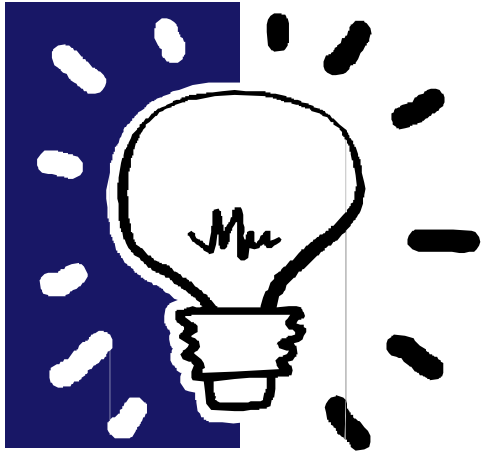


# CONCEPT

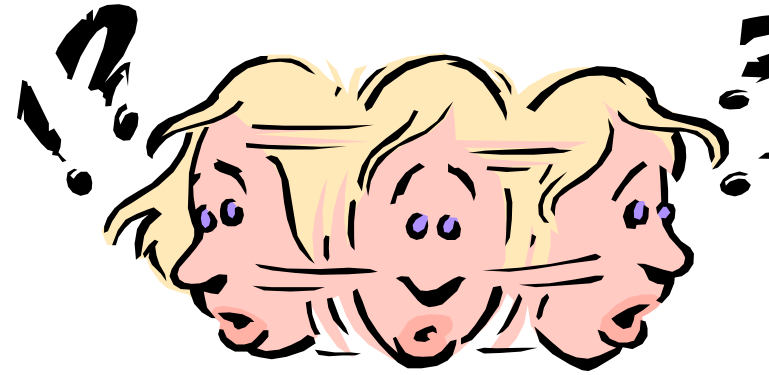


Marketing & vânzări

knowledge,  
dissemination &  
embodiment

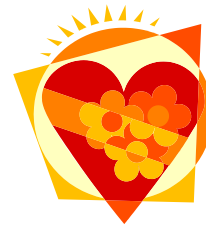


## A.naliza Comportamentul Clientului



## Cand cumpara oamenii?

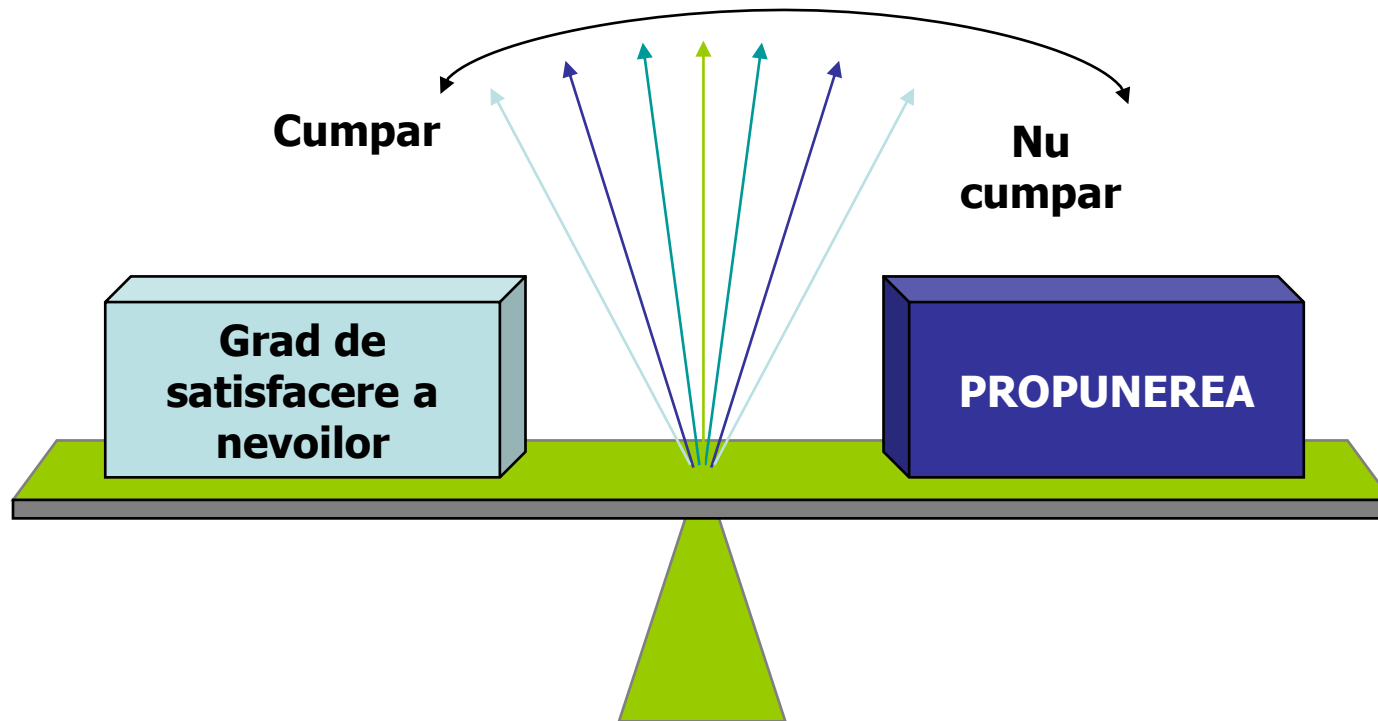
- Cand le indeplnim  
nevoile?
- ...sau dorintele?

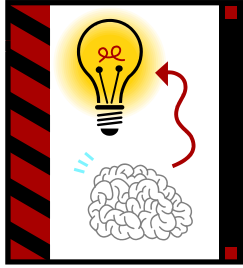


Oamenii cumpara cand le indeplinem si  
nevoile, si dorintele.



Succesul unei vanzari este proportional cu masura in care propunerea ta este in concordanta cu nevoia clientului





# Nevoi si dorinte



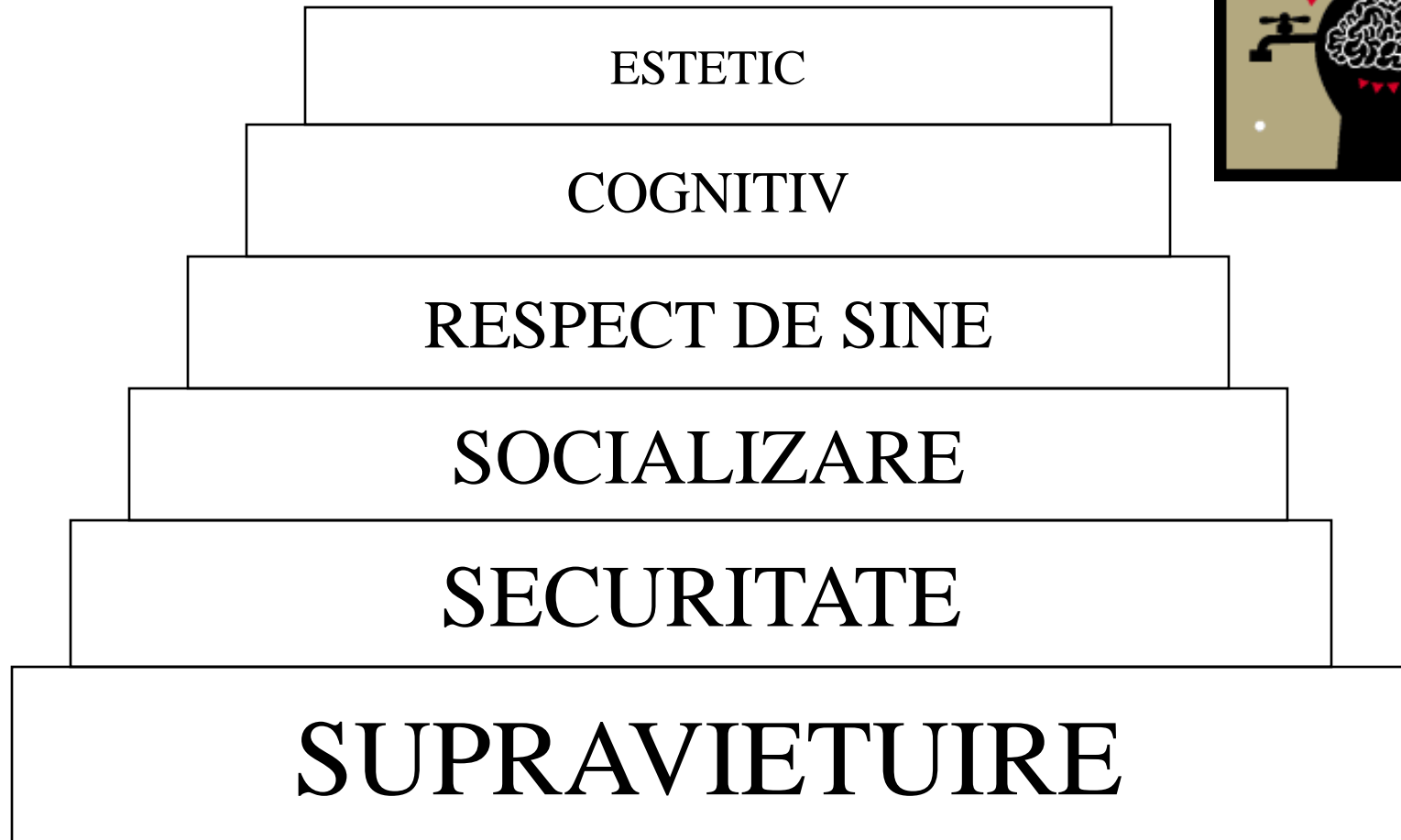
## DORINTELE CLIENTULUI

Servicii mai bune  
Clienti mai multi  
Clienti mai cheltuitori  
Clienti cheltuind prin impuls  
Mai multi dolari cistigati pe  
fiecare mp de spatiu  
Mai multe discounturi si mai  
mari  
Promotii si evenimente  
Cele mai bune preturi  
Linii de credit pe viata, fara  
limita  
Exclusivitate  
Distractie pentru el si clientii lui

## NEVOILE CLIENTULUI

Trafic (mai multi clienti)  
Profit (vanzare mai mare,  
costuri mai mici)  
Cresterea afacerii lui  
Imagine (a lui, personal, si a  
afacerii lui)  
Intoarcerea profitabila a  
investitiei  
Miscare (rotatia marfii)  
Know how  
Satisfactie personala  
Sa-si invinga concurenta  
BANI

# Piramida nevoilor (Maslow)



# Cumparatorul are si nevoi personale

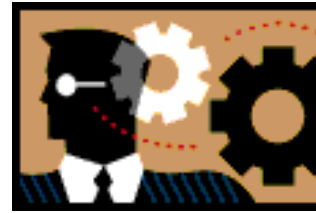
## **Atingerea obiectivelor**

- **Mandrie personala**
- **Imagine buna in fata superiorului**
- **Lipsa surprizelor**
- **Modul in care este servit**

**Clientii sunt oameni ca si tine.**



**Felul in care raspunzi nevoilor personale poate diminua importanta pretului, calitatii, termenelor de plata etc.**



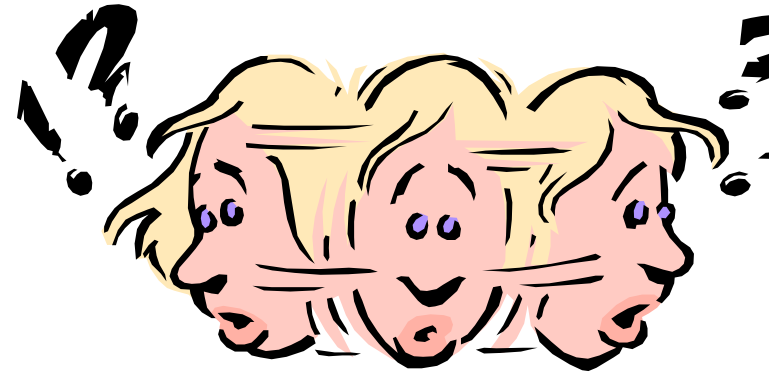
# Cibernetica mintii umane

1. Oamenii cumpara cu placere, dupa ce deja **poseda** ce vor sa cumpere.
2. Orice fiinta umana vrea sa aibe dreptate.
3. Orice fiinta umana e in principal interesata de sine.
4. Cel mai placut cuvant din lume este numele propriu.
5. Orice om vrea sa fie vazut mai bun decit e de fapt.
6. Oamenii gandesc de 4 ori mai repede decat vorbesc.

# Cibernetica mintii umane



7. Oamenii gandesc in imagini.
8. Daca aud in mod repetat un lucru, oamenii au tendinta sa-l creada.
9. Oamenii au probleme de ascultare, in mod natural.
10. In comunicare, 90% din informatie se transmite prin atitudinea corpului, gestic, mimica fetei si ochi si numai 10% prin intelesul cuvintelor.
11. Oamenii sunt curiosi.
12. Numai 3% din oameni sunt in stare sa aleaga o a treia alternativa.



## Gresim daca presupunem?

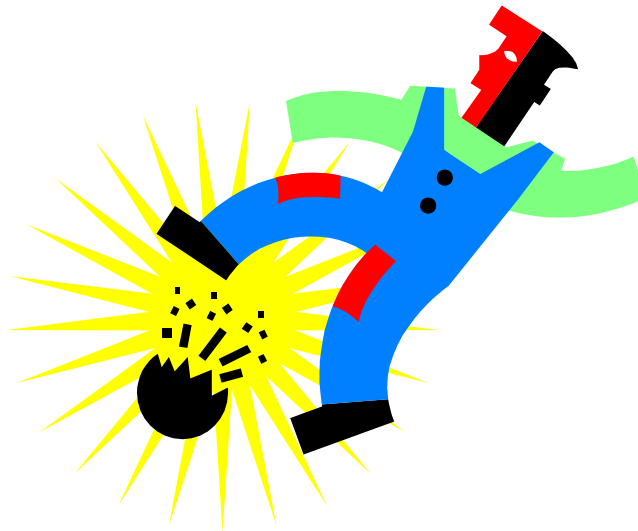
- ...ca suntem intelesi?
- ...ca intelegem clientul?
- ... ca stim ceva?

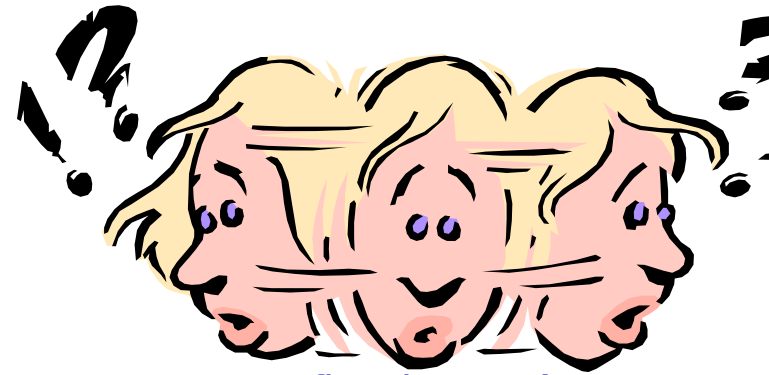
(a presupune = to assume – engl.)

# ASSUME

=

you make an ASS of U and ME



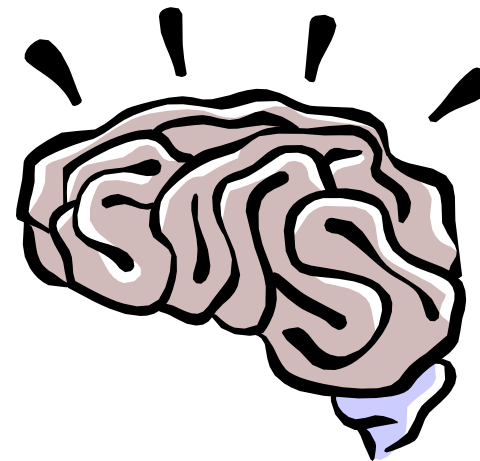


**Intrebare:** (raspundeti voi, iar noi scriem pe flip-chart-uri)

**Ce cumpara clientul de la noi (cand cumpara)?**

Produse, servicii, pe noi,... - spuneti voi!

Discutie libera/ exercitiu: 5 minute



# BENEFICII



Cei mai multi dintre clientii nostri sunt interesati în raspunsuri la urmatoarele întrebări:

`Ce voi obtine eu din asta?'

`La ce beneficii pot sa ma astept?'

`Imi rezolva acest produs problemele?'

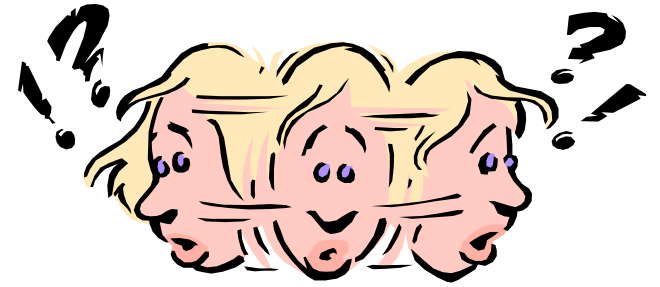
# “Diferența subtilă”

## **Caracteristicile produsului – beneficiile clientului**

- Caracteristicile produsului: descriu datele, faptele și trăsăturile ofertei noastre de servicii
- Beneficiile clientului: arată cum serviciile noastre contribuie la îndeplinirea nevoilor și cererilor exprimate de client

Clientii nu cumpara doar servicii ci  
beneficiile pe care aceste servicii le  
au / le fac pentru ei.





**Intrebare:** (raspundeti voi, iar noi scriem pe flip-chart-uri)

Dati exemple de caracteristici de produs.

Dati exemple de beneficii ale afacerii noastre pentru client.

Care e mai puternic?

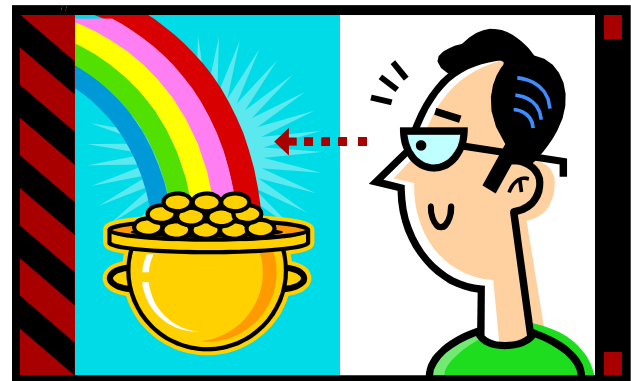
Discutie libera/ exercitiu: 5 minute



VANZATORII DE SUCCES  
NU VAND DOAR caracteristici, CI

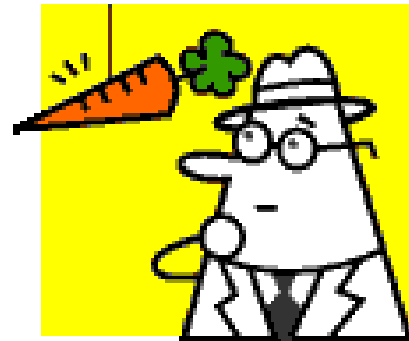
EI VAND CEEA CE CARACTERISTICILE  
VOR FACE PENTRU CLIENT

EI TRANSFORMA CARACTERISTICILE  
PRODUSULUI IN BENEFICII  
PENTRU CLIENT



Aceste beneficii se bazeaza pe:

1. Nevoile (de afaceri) ale clientilor nostri.
2. Dorintele clientilor nostri.



Cum sa distingui o caracteristica  
de un beneficiu?

- 'Si ce daca?'



# BENEFICII

- Vanzare
- Profit
- Trafic
- Imagine
- Costuri mai mici
- ...

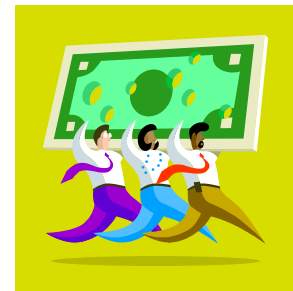


Daca este sa tii minte un singur lucru...

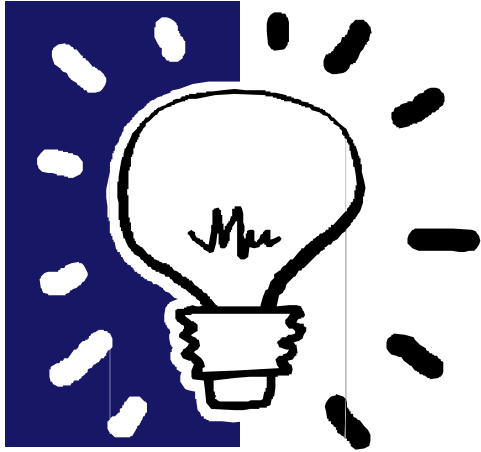
**CARACTERISTICILE SPUN**

**iar**

**BENEFICIILE VAND!**



# CONCEPT

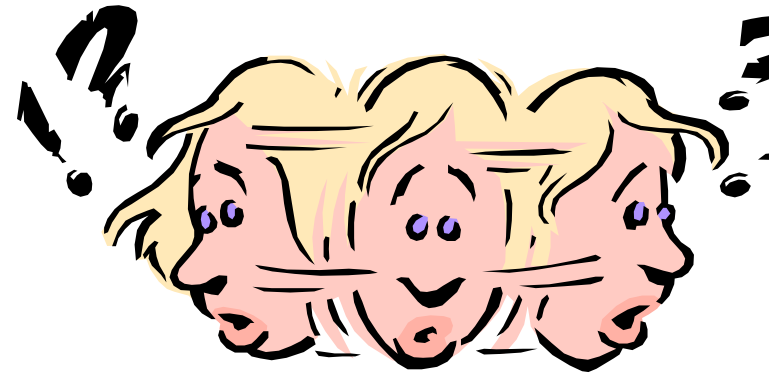


Marketing & vânzări

knowledge,  
dissemination &  
embodiment

## Tipuri de clienti (30 min)

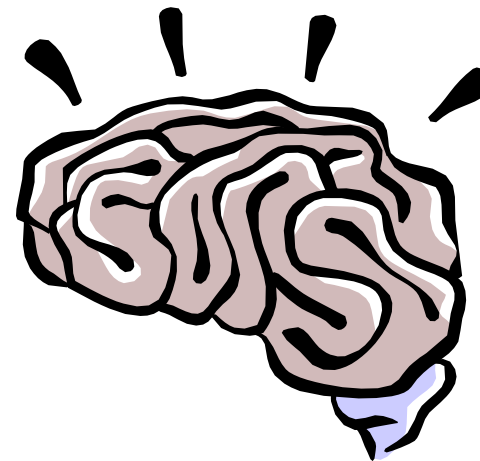




**Intrebare:** (raspundeti voi, iar noi scriem pe flip-chart-uri)

Cate tipuri de clienti ar exista dpdv al comportamentului?  
(dati exemplu de clienti, cu povestiri din experienta voastra)

Discutie libera/ exercitiu: 5 minute



# Increzatorul (+4)

ACTIUNE PREFERATA= ANGAJAMENT

Atitudine = Increzator

Expresii tipice	Atitudine	Cuvinte des folosite
"Da. Sunt sigur!" "Cu siguranta." "Absolut." "Fara nici o indoiala." "OK." "Putem conta pe asta." "Da." "Stiu asta." "Nu am intrebari." "Exact.... Vreau sa.."	<b>Calm, relaxat, pozitiv.</b> <b>Asigurat, angajat, decis.</b> <b>Contact vizual bun.</b> <b>Energie multa, atentie maxima.</b> <b>Afirmativ.</b> <b>Puternic.</b> <b>Convins.</b> <b>Inflexiuni joase ale vocii.</b> <b>Voce puternica, desi gentila.</b> <b>Auto-control complet.</b>	Decide, concludere, alege, selecteaza, incredere, prefer, acord, accept, proprietate, cumpara, corect, finalizare, increzator, asigurat, sigur, absolut, perfect, OK, gata, potrivire perfecta, bine, exact, conteaza pe asta, clar, complet, de acord...
<b>Atitudinea increzatorului este pozitiva, sigura, calma, afirmativa si stabila.</b> La o extrema este "Aha!" si la extrema mai slaba este calmul controlat de exemplu: "Bine. Voi face!". Urmareste si gaseste <u>win – win</u> .		<b>"Este in mod cert ceva ce trebuie sa facem. Completati formularele, si haideti sa-i dam drumul!"</b>

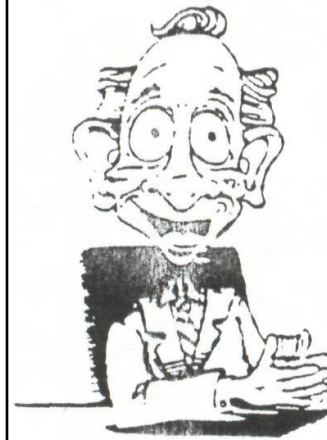


# JUCATORUL (+3)

ACTIUNE = (SE) JOACA

Atitudine = Entuziasmat

Expresii tipice	Atitudine	Cuvinte des folosite
"Mda. E chiar bine!" "Numai imagineaza-ti..." "Ma intreb daca..." "Uite o idee noua..." "Uau! E formidabil..." "Doar asculta ideea asta..."	<b>Zambeste sau rade.</b> <b>Optimism vesel.</b> <b>Istet, ochii deschisi.</b> <b>Uita de timp.</b> <b>Vorbeste repede.</b> <b>Dominat de sentimente.</b>	Entuziasm, imaginatie, doar imagineaza-ti, joaca-te cu..., speculeaza, favorit, fericit, excitant, vizualizeaza, distreaza-te, (hohote de ras), distractie, placere, curiozitate...
"Uite o aplicatie amuzanta..." "Lasa-ma sa ma joc cu ideea asta..."	<b>Ii place sa joace, e curios</b> <b>Miscare, actiune.</b>	
<b>Jucatorul e vesel, plin de miscare emotionala... si nu neaparat "rationala".</b> <b>Arata / mimeaza satisfactia. Se joaca cu ideile, intr-o maniera vesela. 'Happy go lucky.'</b>		<b>"Mda! Asta ar insemna sa fim inaintea concurentei noastre de la bun inceput, nu? Stiam ca poti face asta. E formidabil!"</b>



# Interesatul (+2)

ACTIUNE = CONTINUA    Atitudine = Interesat

Expresii tipice	Atitudine	Cuvinte des folosite
"Arata bine. Spune-mi mai multe." "Dar ce spui despre..."  "Pot sa incerc?" "Interesant. Mergi mai departe..." "Imi place. Ce altceva..." "Spune-mi despre tine." "Te rog continua."  "Sunt de acord pana acum. Spune mai departe." "Cat costa?" "Cat tine?"	<b>Contact vizual bun.</b> <b>Atentie maxima, energie mare.</b> <b>Prietenos, chibzuit.</b> <b>Merge repede.</b> <b>Serios sau zambitor.</b> <b>Cooperant, constructiv.</b> <b>Insistent, din cand in cand.</b> <b>Pune multe intrebari.</b>  <b>Uita de timp.</b> <b>Poate fi pretentios.</b>	Convinge, continua, intra, cerceteaza, du-te, incearca, adauga, exploreaza, urmeaza, experimenteaza, spune mai mult, tine-o asa, verifica, implica-te, de asemenea, si mai mult, la fel ca si, vezi ce altceva, curios...  <b>"Hmmm... ce altceva mai aveti? Mai dati si altceva? Pot sa vad si eu o mostra?"</b>

**Interesatul exploreaza, vine cu solutii, mentine conversatia, dezvolta idei noi, pune multe intrebari, asculta si se arata preocupat de ceea ce spunem. Vrea ca ambele parti sa castige.**



# OBSERVATORUL (+1)

ACTIUNE = OBSERVA    Atitudine = Rezervat

Expresii tipice	Atitudine	Cuvinte des folosite des
Ei bine... poate dupa." <i>"Stai putin, lasa-ma sa studiez putin asta."</i>	<b>Placut, cinstit.</b> <b>Incet in luarea deciziilor.</b>	Gandeste, considera, analizeaza, compara, motiv, moderat, testeaza cu atentie, treci peste, studiaza in amanunt, reflecta, mai multe date, masura, greutate, logic, rational, pro si contra, corect, adauga, rezonabil, depinde, totusi, masuri...
"Ia-o mai incet. Am nevoie de timp de gandire."	<b>Suspicios la exagerari superlative.</b>	
"Ar trebui sa fim realisti.	<b>Cantaresti pro" si "contra".</b>	
"Am nevoie de mai multe informatii."	<b>Reflexiv, profund in gandire.</b>	
"Am sa rezum."	<b>Analizeaza, evalueaza, compara.</b>	
"S-ar putea sa mearga, dar pe de parte..."	<b>Planifica in detaliu, pe alta termen lung</b>	
"Lasa-ma sa vad." "Am nevoie de timp ca sa verific."	<b>Politicos, dar nu exagerat de prietenos.</b>	
"Doar daca e cazul... ca sa fim siguri."	<b>Conservator.</b>	
"Nu exista motive suficiente pentru a schimba."	<b>Satisfacut de statu quo.</b>	
<b>Observatorul vrea sa tina la distanta luarea deciziilor pentru ca sa poata gandi, observa. Analizeaza si verifica informatiile.</b> E interesat, dar este moderat. Este reflexiv / ganditor. Atentie egala la plusuri, minusuri si la mentinerea statu quo-ului. Se misca greu.		<b>"Mai lasa-ma sa ma gandesc. Am nevoie de mai mult timp pentru a ma gandi asupra propunerii dvs. Suna rezonabil, dar e bine sa fii sigur. Sa studiem detaliile inainte de a merge mai departe."</b>



# ASCULTATORUL NEUTRU (0)

ACTIUNE = SE UITA /

Atitudine = Neutra

Expresii tipice	Atitudine	Cuvinte des folosite
"Nici o problema." "Voi arunca o privire." "Voi auzi ceea ce ai de spus." "Nu e mare lucru." "Nu e cazul sa fii incantat." "Nu ma deranjeaza." "Nu e graba." "Este in regula." "Nu ma plang."	<b>Nu are simtul urgentei.</b> <b>Prietenos, amabil, politicos.</b> <b>Mers nepasator, domol.</b> <b>Vorbeste bland.</b> <b>Ia decizii de rutina.</b> <b>Nu face angajamente.</b> <b>Relaxat, moale.</b> <b>Ii lipseste interesul.</b> <b>Se lasa purtat de vant". Placut.</b> <b>Nu contrazice.</b>	Sunt deschis, vezi, discuta, vorbeste despre, inspecteaza, optiuni, alternative, posibilitati, poate, simplu, fara graba sau presiune, impartial, usor, cate un pas, obisnuit, grozav, fara probleme  <b>"Sigur, vreau sa-mi arunc o privire. Nu promit nimic, dar sunt deschis. Si nu este nici o graba."</b>



# PROVOCATORUL (-1)

ACTIUNE = PROVOCARE Atitudine = Competitiv

Expresii tipice	Atitudine	Cuvinte des folosite
"Esti serios / glumesti?" "Da, dar..." "Dovedeste!" "Ma indoiesc!"  "Te astepti sa cred asta?" "Am mai auzit ASTA si inainte!"  "Arata-mi!" "Cine zice?" "Oh da, si ce?" "Pentru ce?" "De ce nu?"	<b>Contesta, dezbate, se cearta</b> <b>Se lauda, se faleste.</b> <b>Isi exprima indoiala, scepticismul.</b> <b>Isi sustine puternic punctele de vedere</b>  <b>Insistenta directa, fortata.</b> <b>Interesat in ce castiga / pierde.</b>  <b>Neaga puncte de vedere opuse.</b> <b>Agresiv, nerabdator.</b> <b>Voce inalta.</b>	E indoielnic, poti face mai mult, convinge-ma, justifica, avantaj, sunt sceptic, compara cu..., dovedeste, imbunatateste, mai bine, verifica, valideaza, sprijina, castiga, combate, invinge, insista, du-te la limite, reuseste  <b>"Glumesti? Dar, de unde ai luat cifrele astea?"</b>
<b>Provocatorul contesta / e impotriva punctelor de vedere ale altora. Fara a fi ostil, incearca sa accentueze cum ca ideile lui sunt mai bune decat ale altora. Actiunile provocatorului sunt facute pentru a castiga un avantaj sau pentru a schimba modul de gandire al altor oameni. Urmareste win –lose.</b>		



# OSTILUL (-2)

ACTIUNE = OPRIRE Atitudine = Ostil / Opozant

Expresii tipice	Atitudine	Cuvinte des folosite
<p>"Refuz."                      "Nu. Categorical nu."                      "Opreste-te."                      "Esti nebun / gresesti / prost."                      "In nici un caz                      "Niciodata. Uita."                      "Fa-o sau orice."                      "Totusi. Asta este problema ta, nu a mea."                      "Chiar nu-mi pasa."                      "Fii serios."                      "Nu. In felul asta nu va merge."</p>	<p><b>Intrerupe.</b>  <b>Nu asculta.</b>  <b>Ridica vocea.</b>  <b>Ameninta, condamna.</b>  <b>Ligunsitor.</b>  <b>Contact vizual fix sau se holbeaza.</b>  <b>Rece ca gheata / iti neaga un raspuns.</b>  <b>Fara incredre, intolerant.</b>  <b>Face glume pe seama ta.</b>  <b>Gata sa atace puncte de vedere diferite.</b>  <b>Rece / Aspru judecator (corect / gresit)</b></p>	<p>Sfarsit, prevenire, blocaj, multime, tine din scurt, pune capat, apara, loveste, zdrobeste, descurcate, forteaza, corecteaza, supune-te, potriveste, corect / gresit, ma enervezi, dovedeste, nu, e frustrant, enervant...</p> <p><b>"Nu. Gresiti. Nu vreau. Nu face parte din bugetul meu si nu vreau nimic. Termina acum si pleaca."</b></p>
<p><b>Ostilul incearca sa opreasca conversatia si luarea unei decizii.</b></p>		



# EVITATORUL (-3)

(FRICOSUL, LUNECOSUL)

ACTIUNE = EVITA, Atitudine = Inspaimantat

Expresii tipice	Atitudine	Cuvinte des folosite
"As vrea sa evit..." "Mi-e teama ca..." "Nu sunt sigur." "Ce se intampla daca..." "E cam riscant." "Mai bine nu." "Sunt ingrijorat ca..." "Nu sunt foarte sigur." "Sunt un pic ingrijorat ca..." "Poate altcineva va putea sa..." Retras, timid.	<b>Indecis, nesigur, ezitant</b> <b>Se balbaie ("Eu, eu, eu...")</b> <b>Contact vizual slab.</b> <b>Cu greu e atent.</b> <b>Agitat, nervos, nehotarat.</b> <b>Amana, paseaza raspunderea.</b> <b>Vede cu usurinta obstacole, in orice.</b> <b>Indecis, nesigur, ezitant.</b> <b>Este de acord, din cand in cand, rareori.</b> <b>Multumeste, din cand in cand.</b>	Ai grija, fii atent, imi scapa, mergi pe langa, prevenire, evita, treci peste, cale mai sigura, masuri de precautie, nesigur, riscant, necomfortabil, anxietate, de speriat, nesigur, tentativa, nu e usor, am nevoie de asigurari, ingrijorare...  <b>"Oh, nu. Mi-e teama ca daca o sa cumpar prea mult, voi avea probleme."</b>



# PROTESTATARUL / RECLAMANTUL (-4)

ACTIUNE = SE PLANGE Atitudine = Ocupat

Expresii tipice	Atitudine	Cuvinte des folosite
"Este prea greu." "Este prea scump." "Este prea _____." "Nu pot." "De ce eu?" "Lucrurile sunt cat se poate de bine acum." "Nu intelegi." (Probleme, probleme...) "Intodeauna imi faci asta." "Tu niciodata..." (Exagerari mari...)	<b>Ofteaza.</b> <b>Energie slaba.</b> <b>Plangaret.</b> <b>Gaseste scuze.</b> <b>Pare chinuit.</b> <b>Privire in jos.</b> <b>Preocupat cu esecuri / probleme din trecut.</b> <b>Contact vizual slab.</b> <b>Pare obosit, trist sau profund preocupat.</b>	Ajutor, destinde atmosfera, probleme, cearta, deranj, dificultate, greu, efort, lupta, rau, rezistent, trist, dezamagire, grija, serios, nevoie de ajutor, nevoie de pauza, nevoie de sprijin, dilema...  <b>"Inca astept rapoartele alea. Nici pana acum nu ati platit promotia. Nu am sa obtin niciodata aprobarea pentru tot ce-mi propuneti."</b>



**Protestatarul se plange de cat de dificile sunt lucrurile.** Informatia e perceputa ca o problema, si e suparatoare.

# NEGLIJENTUL / INDIFERENTUL (-5)

ACTIUNE = NEGLIJEAZA    Atitudine = Indiferent

Expresii tipice	Atitudine	Cuvinte des folosite
<p>"Cui ii pasa." "Nu sunt interesat." "Este inutil." "Nu conteaza." "Nu este important." "E pierdere de timp." "Uita de asta." "Nu are nici un sens." "De ce sa-mi bat capul." "Ma dau batut."</p> <p><b>Indiferentul neglijeaza informatiile, sau nu le acorda atentie. Nu considera necesar sa fie luata o decizie si nu arata nici o dorinta sa te asculte sau interes pentru ceea ce se spune.</b></p>	<p><b>Neatentie.</b> <b>Tacut, necomunicativ.</b> <b>Vorbire inceata, monoton.</b> <b>Contact vizual slab sau deloc.</b> <b>Energie slaba.</b> <b>Pesimist, fatalist.</b> <b>Fara preocupare.</b></p>	<p>Ignora, las-o mai moale, las-o moarta, neimportant, uita, idee moarta, pune-o deoparte, amana, schimba, nu acorda atentie, neglija, trece cu vederea, amana, intarzie</p> <p><b>"De ce sa-mi bat capul. Am lucruri mult mai importante cu care sa-mi cheltui banii decat asta."</b></p>



# Exercitiu

## Tipuri de clienti

pagina ...



30 minute

## Exercitiu

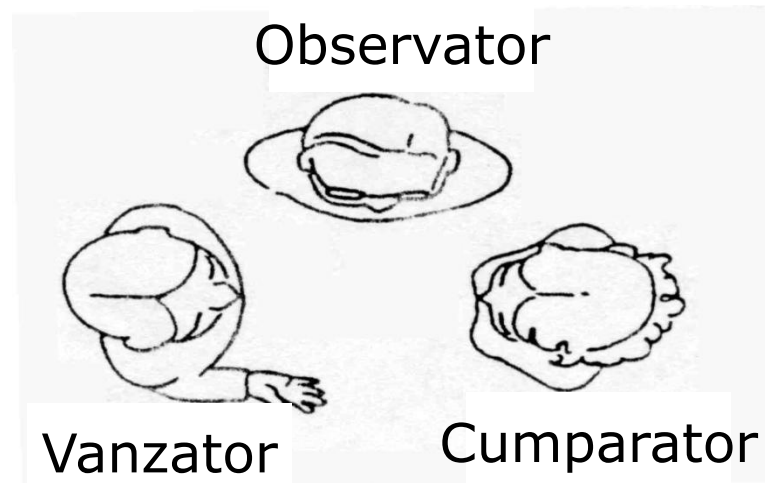
### Tipuri de clienti

Vrem sa va obisnuiti sa recunoasteti clientii!

Formati grupuri de cate trei, ca in figura alaturata. Fiecare participant are cate un rol:  
Observatorul: decide ce trebuie sa vanda vanzatorul (ce obiective are) si decide pornirea si intreruperea exercitiului;

**Vanzatorul:** incearca sa vanda cumparatorului obiectivul desemnat de observator

**Cumparatorul:** joaca un tip de client, ajutandu-se de manual.

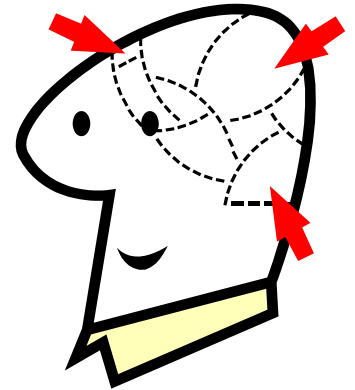


Vanzatorul trebuie sa identifice tipul de client (durata exercitiului: maxim 2 minute).  
Exercitiul se reia, fiecare participant luand alt rol: observatorul devine cumparator, cumparatorul vanzator si vanzatorul observator.

Exercitiul se repeta de cel putin 3 ori, astfel incat fiecare participant sa treaca cel putin o data prin cate un rol.

## Intelegerea nevoilor clientilor – Reguli de aur

- Clientul vorbeste 70% din timp
- Nu intrerup
- Nu imi raspund singur la intrebari
- Ascult
- Evit “Da, dar!!” – Nu contrazic
- Am 2 urechi si 1 gura – respect aceasta proportie cand le folosesc
- Cand clientul se opreste este posibil doar sa respire; nu este neaparat o pauza pentru a te lasa pe tine!!



# Cunoșterea clientului

## Compania clientului

- ◆ În ce domeniu activează compania?
- ◆ Care este situația financiară a companiei?
- ◆ Cum se prezintă compania în afară?
- ◆ Ce particularități are în comparație cu alte companii similare?
- ◆ Care sunt țintele companiei?

## Situația competiției pe piață

- ◆ Ce rol joacă clientul în domeniul său? ( leader de piață, cel care vine din urmă, pacoste...)
- ◆ Intenționează să își schimbe rolul?
- ◆ Ce oportunități sunt disponibile pentru companie?
- ◆ Ce pericole pot apărea?
- ◆ Cine sunt cei mai puternici concurenți?
- ◆ Ce are compania în avantaj?
- ◆ Care sunt dezavantajele in comparație cu alți concurenți?

## Nivelul emoțional de interacțiune cu clientul

- ◆ Cine sunt, în acest moment, persoanele de contact?
- ◆ Cine altcineva ar putea fi un partener potrivit de discuții?
- ◆ Există relații personale cu clientul?
- ◆ Ce relații personale nu există în prezent, dar ar fi de dorit să existe?
- ◆ Ce relații au concurenții cu clientul?
- ◆ Din acest motiv, compania noastră are avantaje sau dezavantaje?
- ◆ Din ce punct de vedere sunt îmbunătățiri în relație?
- ◆ Ce măsuri ar trebui să luăm pentru a îmbunătăți aceste relații?

# Cunoașterea clientului

## Contactul cu clientul, referitor la produs

- Cât de interesat este clientul în serviciile noastre?
- Care sunt cererile clientului și din ce motive apar acestea?
- În ce mod îl ajută serviciile și activitatea noastră?
- Cum poate obține clientul beneficii maxime din produsele și serviciile noastre?
- Este acest beneficiu evident pentru client?
- Cunoaște clientul toate opțiunile pe care i le putem oferi?
- Putem să creem noi oferte și noi servicii împreună?
- Este dinainte necesar pentru a asigura succesul clientului nostru?

## Îndatoriri

- Ce este în mod special important pentru client și care sunt prioritățile lui?
- Care este cea mai bună modalitate de a comunica cu el?
- Cum ne putem da silința ca să îl mulțumim?
- Cum putem face ca beneficiile noastre să fie clare pentru client?
- Cum putem să ne atingem ținta – o închidere de succes?