

CONCEPT

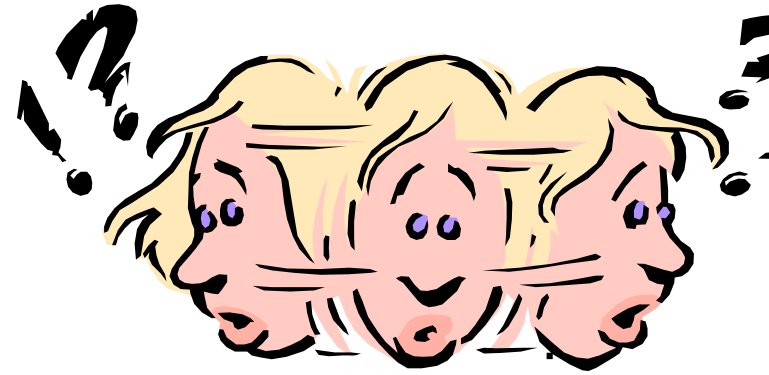


Marketing & vânzări

knowledge,
dissemination &
embodiment



P.ropunerea
(COMUNICAREA)



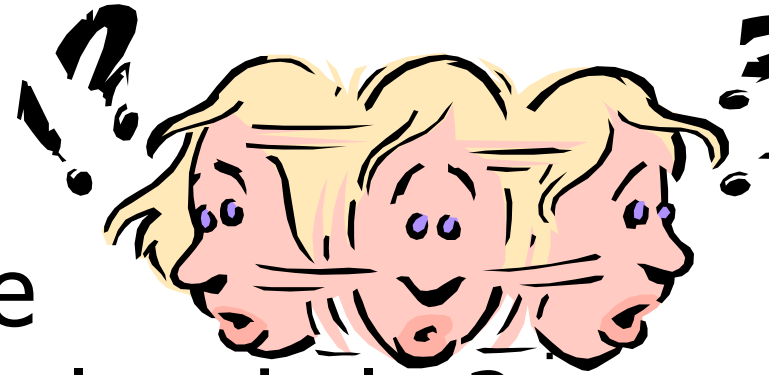
Câte urechi aveți?
Câte guri?

- DE CE?



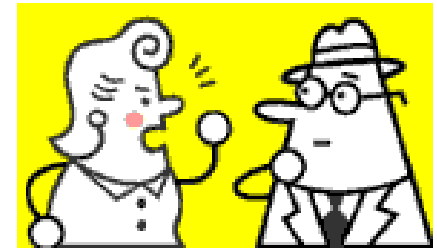
Legea nr.1:
'Ai două urechi, și numai o gură'





Cat la % din comunicare se transmite prin intelesul vorbelor?

- Cat prin limbajul corpului
- Cat prin mimica
- Cat prin tonul vocii
- Cat prin contactul vizual non - verbal

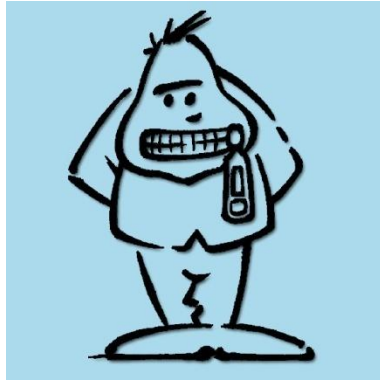




90% din informatie se transmite prin altceva
decat prin intelesul vorbelor.

Sfaturi (legate de comunicare)

- Nu bea alcool înainte de vizită de vânzare
- Nu forța clientul să-ți strângă mâna
- Nu fuma, mesteca gumă
- Mai întâi ascuți, apoi vorbești
- Nu bate campii: nu vorbi "în general"; dacă spui ceva, fii specific
- Țineți palmele la vedere



Sfaturi (legate de comunicare)



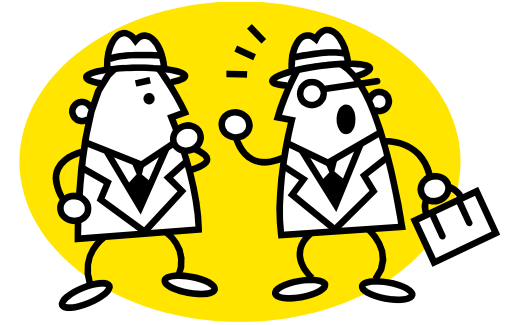
- Evită subiectele sensibile precum: religia, sexul, căsătoria, handicapul, nationalitate
- Nu fa pe deșteptul (nu esti mai destept decat clientul, chiar daca esti)
- Nu omorî clientul, atunci când greșește
- Niciodată n-ai voie sa minți, înșeli, sau sa furi (vinzi numai o singura data)
- Nu exagera, atunci când vorbești despre produs
- Dacă nu știi ceva, recunoaște (oricum mai bine să taci decât să vorbești prostii)

Tehnici de comunicare



- Pune întrebări
- Folosește cât poți de des numele
- Zâmbește, zâmbește, zâmbește
- Fă-l pe client să râdă
- Spune povestioare, folosește exemple – oamenii asculta mai atenti
- Ascultă, nu întrerupe, nu dezbate și nu te certa
- Verifică dacă ești ascultat

Tehnici de comunicare



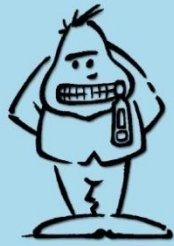
- Folosește materiale vizuale
- Fii atent la ce vorbește clientul; vorbește numai de lucruri care îl interesează pe client
- Evită “de ce”-urile
- Înainte de închidere, recapitulază beneficiile (cele care raspund direct nevoilor clientului)
- Folosește cuvinte pozitive / evită cuvintele negative
- Evita expresiile cu conotatii negative

Expresii de evitat/ de folosit

NU FOLOSITI EXPRESIILE

- * Nu pot
- * Ca să fiu sincer...
- * Nu sunt sigur
- * Pot să vă întreb ceva?...
- * Trebuie să întreb șeful
- * Trebuie să...
- * Dacă aflu ceva, vă spun
- * Vă promit
- * Nimeni nu știe
- * Nu ne avantajează
- * Este politica companiei
- * Este interzis...
- * Spuneți-mi, vă rog
- * Motivele Dvs. sunt...
- * Aceasta este o problemă
- * Nu ma interesează

- * Nu vreau



MAI BINE AR FI AȘA

- * **Voi verifica dacă se poate**
- * **Ne-am dat seama ca/ De fapt**
- * **As vrea să vă răspund exact**
- * **Ar trebui să vă întreb ceva**
- * **Acesta nu este domeniul meu**
- * **Aș fi fericit să...**
- * **Când aflu, vă spun**
- * **Voi face tot posibilul**
- * **Voi încerca să obțin informații**
- * **Ar trebui să modificam...**
- * **Până aici pot merge eu...**
- * **Am oarecari îndoieli...**
- * **Aș putea să știu puțin mai mult**
- * **Ideile Dvs. sunt...**
- * **Să încercăm să găsim o soluție**
- * **E mai puțin interesant pentru noi / ne afectează mai puțin...**
- * **Nu știu ce să vă spun**



10 greșeli comune (in comunicare)



1. Vorbesti prea mult (mai mult decat clientul)
2. Nu pui intrebari
3. Nu esti atent la ce spune clientul
4. Nu-ti adaptezi tonul vocii la cel al clientului
5. Viteza de vorbire – le fel
6. Una spui pe gura, alta spui cu gesturile
7. (nu te straduiesti sa devii simpatic)



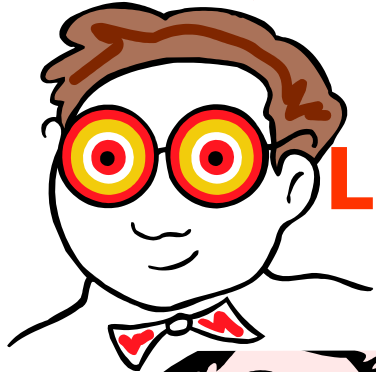
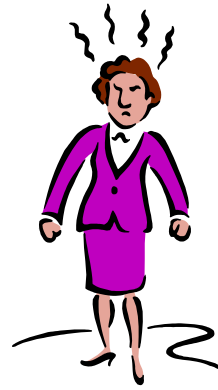
10 greșeli comune

(in secventa de vanzare)



8. Discuție purtată cu o persoană care nu stii cine e, ce hram poarta, cu o cheama
9. Vizita lipsită de scop (fara obiective initiale)
10. Neverificarea disponibilității clientului pentru a discuta cu tine (*'aveti 2 minute ?*.)
11. Nu-i dai clientului un motiv să te asculte
12. Neluarea în seamă a nevoilor clientului (nu esti atent despre ce vorbeste, si cum vorbeste)
13. Prea multe informații date clientului
14. Presupunerile: că înțelegi ceea ce spune clientul, si că și clientul te înțelege.



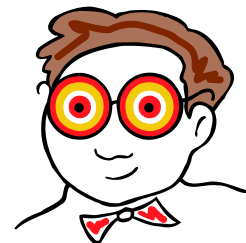


LIMBAJUL NON VERBAL



Cum se interpreteaza limbajul non verbal?

- Mana la nas, atingerea urechii, acoperirea gurii = **Minciuna**
- Picior peste picior, mainile la piept = **Aparare**
- Deget sau mana la falca = **Critica**
- Mainile la ceafa = **Superioritate, 'Stiu ce faci'**
- Varful piciorului spre tine, corpul indreptat spre tine, cap inclinat usor = **Atentie**
- Cap inclinat mult, lipsa de contact cu ochii = **Plictiseala, neincredere**
- Palmele in sus = **Sinceritate, incredere**
- Degetul in sus = **Avertisment, amenintare**
- Palmele pe piept, bratele incrucisate = **Siguranta, stapanire**
- Mainile la spate = **'Sunt sef', siguranta**
- Mainile impreuna in fata = **neincredere**
- Mainile facute 'arc gothic' cu degetele in sus = **critica, 'asculta bine ce spun'**
- Corpul putin inclinat inspre in fata = **'Ma intereseaza'**
- Repetarea gesturilor facute de tine = **'Imi placi'**
- Frecarea palmelor = **'O sa vezi tu', 'Acum iti ascund ceva'**
- Privire fixa in ochii tai = **Verificare, agresivitate**
- Mangaierea barbii = **'mai vedem', 'spune mai multe'**
- Stand pe scaun, un picior mai in fata, unul in spate, putin aplecat = **'Vreau sa lucram impreuna'**



CONCEPT



Marketing & vânzări

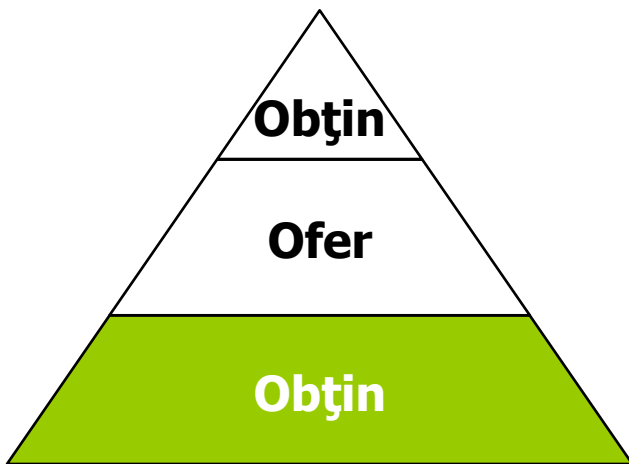
knowledge,
dissemination &
embodiment



Pâlnia

(Comunicarea persuasiva:
cum sa punem intrebari corect)

Cheia către nevoile clientului - asculti și pui întrebări



Tipul si nivelul intrebarilor folosite depinde de gradul de cunoastere a clientului

Client nou

- **Introducere (ce mai faceti...)**
- **Intrebari de deschidere (nevoi)**
 - Ce asteptati de la un furnizor?
- **Intrebari deschise (nevoi)**
 - Ce este important pentru Dvs. ?
 - Care va sunt prioritatile?
 - Cum vedeti imaginea Dvs. in piata (spuneti-mi despre Dvs. ...)?
 - Ce strategie aveti, in aceasta perioada?
 - Cum va fi afacerea Dvs. in viitorul apropiat? :)
- **Recapituleaza – Verifica daca ai inteles (nevoi)**
 - Intrebari retorice: `Ce ar trebui sa facem noi sa iasa...?`
 - Deci, ceea ce va doriti este....
 - Din ce spuneti, urmatoarele aspecte sunt importante pentru Dvs.
 - (preinchidere) Daca facem asta [...] cumparati?
- **Da / nu. Daca nu, pune intrebari pentru a clarifica**

Vizite rare

- **Introducere (ce mai faceti...)**
- **Intrebari de deschidere (nevoi)**
 - Cum merge afacerea?
 - Ce te face sa spui ca bine / rau?
 - Ce crezi ca am putea face noi, pentru ca sa ajutam? (daca rau)
 - Care sunt pasii Dvs. urmatori (daca bine)
- **Referitor la ultima vizita (nevoi)**
 - Verifica daca au intervenit schimbari
 - La ultima intalnire ati spus ca X este important, s-a mai schimbat ceva intre timp?
 - Cu ce am mai putea noi contribui...?
 - Ati fi interesat sa...?
- **Da / nu**
 - Daca nu, treci mai departe
 - Daca da, cat de importanta este schimbarea

Vizite frecvente

- **Politeturi**
- **Referire la ultima vizita (nevoi)**
 - Au intervenit ceva schimbari?
 - La ultima intalnire am stabilit X, s-a schimbat ceva?
 - Avem ceva nou, va intereseaza?
- **Da / nu**
 - Daca nu, treci mai departe (sau intrebari retorice, de genul "ce v-ar interesa...)
 - Daca da, cat de importanta este schimbarea ?

Ascultarea

“Înțelegerea exactă a mesajului pe care interlocutorul a intenționat să îl transmită, ca și conținut , dar și emoțional

Cu ce gresim - bariere în calea ascultării

- Nu am timp să ascult (sunt sub presiunea timpului)
- Vorbesc prea mult / nu pun întrebări
- Nu sunt deschis (la alte idei)
- Sunt critic / emit aprecieri, critici
- Sunt temător / imi este teamă să nu fiu influențat



Dar mai presus de toate...

- Fac presupuneri
- "Sar" direct la concluzii

Cum punem intrebari corect/ Cum comunicam

- Repet
- Clarific / Cer mai multă informație
- Recapitulez
- Dau feed-back permanent



Repetare

Definitie: "A reflecta atât conținutul cât și emoționalul a ceea ce s-a spus."

De ce: Pentru a arăta că ai înțeles mesajul
– și pentru ca să arăți că ești atenți, că ascuți.

"Dvs. ați spus că ..."

Clarificare / Cerere de date (verificare ușoară /senzitivă)

Definitie: "Sa te asiguri că ai înțeles corect și sa obtii noi detalii și informații"

De ce: Pentru a verifica o informație vagă sau neclară

"Doar ca să mă asigur că nu am înțeles greșit, îmi puteți da mai multe amănunte despre..."

"Spuneti-mi mai mult..."

"Altceva..."

"Adica..."

"La ce anume va referiti?..."

(grea) Care e motivul care v-a determinat sa...?

(grea) De ce ati facut asta?

Recapitulare / Interpretare

Definitie: "Recapitularea ideilor principale"

De ce: Pentru a revizui informațiile pe care le-ai aflat

"Dacă ar fi să recapitulez ce ați spus..."
"Din ce spuneti Dvs. inteleg ca..."

Feedback

Definitie: "Arati că ești atent la ceea ce se discută"

De ce: În timpul conversației, pentru a menține comunicarea deschisă

SUNT ATENT

Fac gesturi de încurajare
Notez
Repet

Pun întrebări la subiect.
Nu întrerup!

Privesc în ochi

NU SUNT ATENT

Mă uit la ceas
Mă uit pe fereastră

Mă joc cu cheile
Intererup

Îmi curăț unghiile

Abordarea verbală (Palnia)

Afirmații generale:

"Spuneți-mi / ce părere aveți / ce credeți despre...
(un domeniu nespecific sau comun)"

Repetări:

"Ați spus că....(exact ce a spus, fără nici o
adăugire)"

Pauză:

"....."

Verificare ușoară:

"Spuneți-mi / ce părere aveți / ce credeți despre...
(un subiect menționat deja sau cu care clientul e
confortabil)"

Verificare sensibilă:

" Ce s-a întâmplat atunci când... (un subiect
important pentru tine, mai sensibil pentru client,
care nu a fost adus de el în discuție)

Interpretare:

"Din ce mi-ați spus, înțeleg că...."

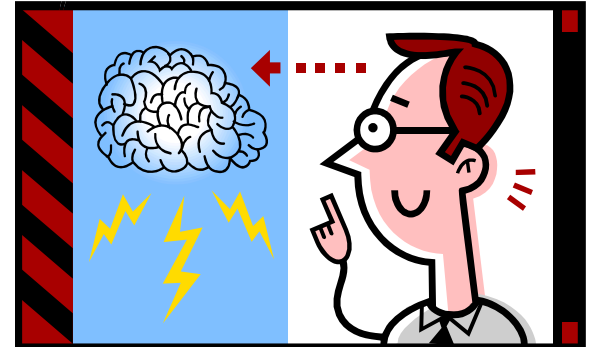


CONCEPT



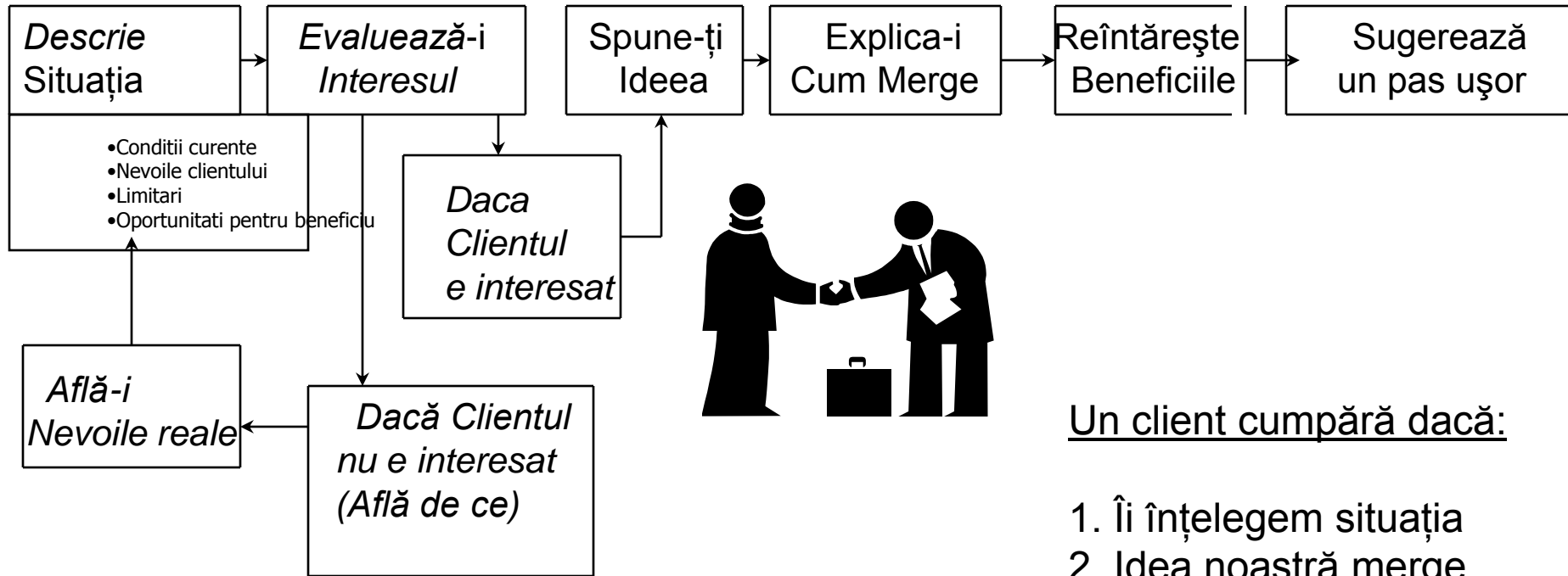
Marketing & vânzări

knowledge,
dissemination &
embodiment



Formatul de vânzare persuasiv

Formatul de vânzare persuasiv (FVP)



Un client cumpără dacă:

1. Îi înțelegem situația
2. Ideea noastră merge
3. Clientul ne înțelege ideea
4. Îi e ușor să cadă de acord

Formatul persuasiv de vanzare

1. DESCRIEREA SITUATIEI
 - Conditii curente
 - Nevoile clientului
 - Limitari
 - Oportunitati pentru beneficiu
2. IDEEA
3. ARATA CUM FUNCTIONEAZA
4. INTARESTE BENEFICIILE
5. INCHIDERE (ACTIUNE)

