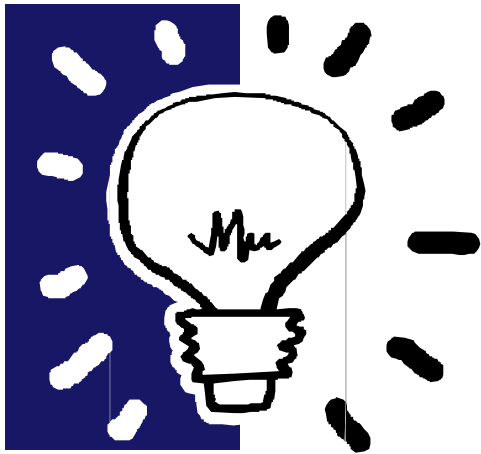


CONCEPT



Marketing & vânzări



REZOLVAREA OBIECȚIILOR

Întrebare:

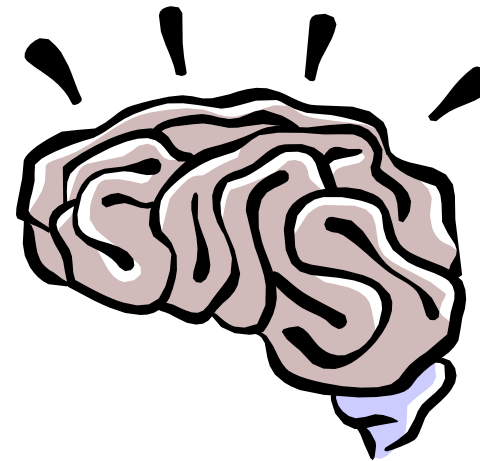
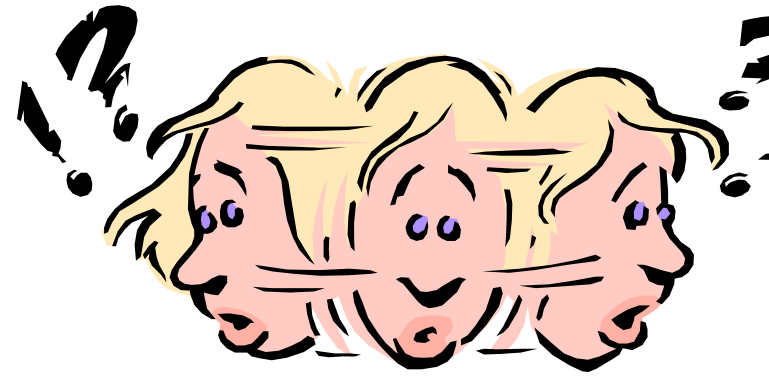
Dați exemple de obiecții?

Ce sunt obiecțiile?

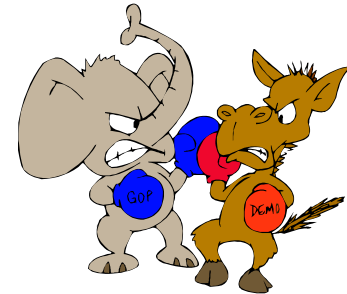
Cum ne simțim când primim o obiecție?

Voi spuneți și noi scriem pe flip-chart!

Discuție liberă/ exercițiu: 3 minute



SUNT OBIECTIILE UN SEMN RĂU?



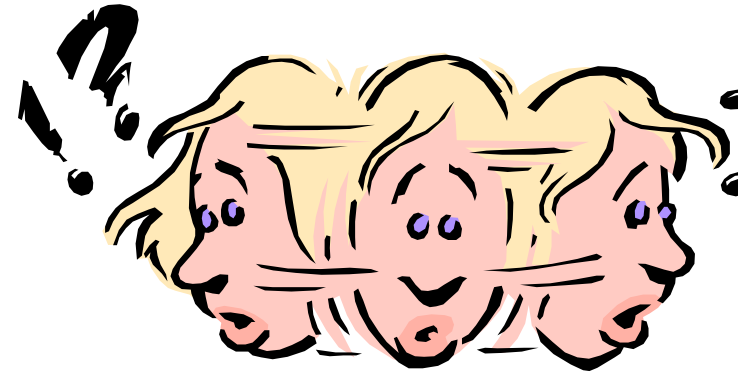
DA

- IROSESC TIMP
- ARATĂ LIPSA DE ÎNȚELEGERE A CLIENTULUI
- FAC LUCRURILE DIFICILE
- CREEAZĂ UN SENTIMENT NEPLĂCUT

NU

- DEMONSTREAZĂ CĂ, DE FAPT, CLIENTUL ASCULTĂ
- SUNT DESEORI ÎNTREBĂRI / CERERI PENTRU MAI MULTĂ INFORMAȚIE
- ELE POT INDICA CE ÎL INTERESEAZĂ PE CLIENT

Câte tipuri de obiecții cunoaștem?



2 TIPURI DE OBIECȚII

FALSE

ADEVĂRATE

UȘOARE

DIFICILE

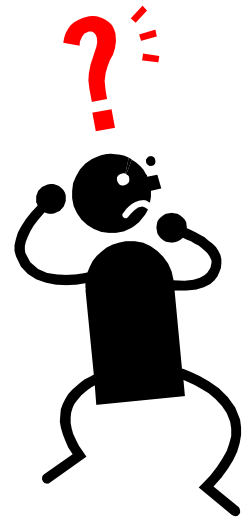


OBIECȚIE ADEVĂRATĂ SAU NU?

- Un mod "ușor" de a testa dacă o obiecție este adevărată sau falsă :

TESTUL "PRESUPUNERII"

- 'Dacă eu pot să rezolv acea problemă, atunci veți accepta sugestia mea ?'



OBIECȚII UȘOARE

UȘOARE

- CÂND CLIENTULUI NU-I SUNT CLARE BENEFICIILE
- EL S-AR PUTEA SĂ FI ÎNȚELES GREȘIT CEVA CE NOI AM SPUS
- ARE NEVOIE DE INFORMAȚIE MAI SIMPLĂ



SOLUȚIE: DA INFORMAȚIA
CORECTĂ /LIPSĂ

OBIECȚII DIFICILE

DIFICILE

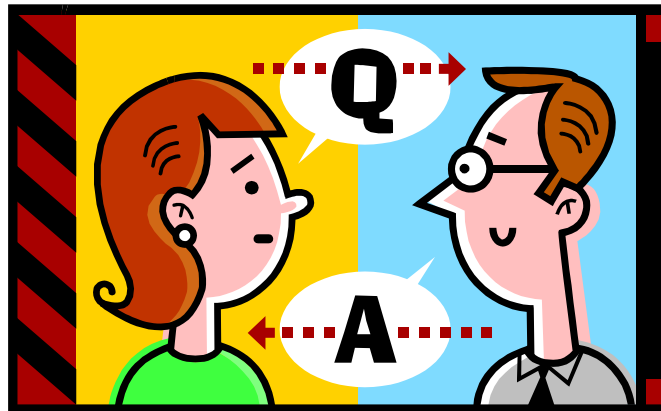
- SERVICIUL / PRODUSUL TĂU ESTE MAI SCUMP DECÂT CEL AL CONCURENȚEI
- MULȚI CONSUMATORI SĂRACI NU-ȘI PERMIT SĂ CUMPERE SERVICII / PRODUSE DE CALITATE
- NU E TIMP / SPATIU
- ESTI NOU PE PIATA/ PUTIN CUNOSCUT



SOLUȚIE: **P**ricepe – **A**sigură-te – **R**ezolvă!

CEI 3 PAȘI AI REZOLVĂRII OBIECȚIILOR

PAS 1 : **P**RICEPE obiecția reală
[OBȚINE]

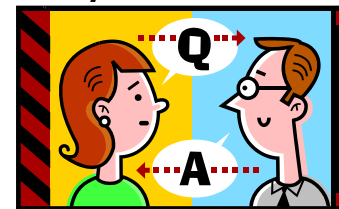


Ca să PRICEPEM – ÎNTREBĂM

“Spune-mi mai mult!”

Nu răspundeți niciodată din prima la o obiecție! Primul reflex care trebuie să-l aveți e să mai puneți o întrebare suplimentară:

- **Nu pot cumpara serviciile/ produsele tale!**
Care servicii? Toate? Unele?
- **Prețurile tale sunt prea mari – nu-mi pot permite un buget așa de mare**
Care prețuri? La ce buget va referiti?
- **Nu am bani**
Azi? Saptamâna asta? Mereu? Pentru a cheltui pe ce anume?
- **Concurentul tău are o ofertă mai bună**
Care concurent? Ce marcă? Ce ofertă?
- **Vreau profit mai mult**
La ce profit va referiti? Cash? Procentaj? R.O.I.? Cât mai mult?



Ca să PRICEPEM- REPETĂM

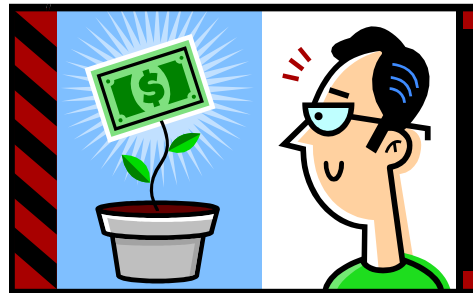
Repetă ceea ce a zis clientul, cu aceleași cuvinte ca ale lui:

- Nu pot cumpara serviciile/ produsele tale!
- *Spuneți că nu puteți vinde toate serviciile noastre.*
- Prețurile tale sunt prea mari – nu-mi pot permite un buget așa de mare
- *Vă referiți la prețurile noastre, care sunt prea mari pentru bugetul Dvs.*
- Nu am bani.
Înțeleg că nu aveți bani.
- Competitorul tău are o ofertă mai bună.
Competitorul nostru are o ofertă mai bună.
- Vreau profit mai mult.
Înțeleg că doriți să vă măriti profitul.

CEI 3 PAȘI AI REZOLVĂRII OBIECȚIILOR

PAS 1 : **PRICEPE** obiecția reală [OBȚINE]

PAS 2 : **ASIGURĂ-TE CĂ OBIECȚIA E REALĂ**
(**VERIFICĂ** obiecția) [VERIFICĂ]



- Trebuie să VERIFICĂM dacă am înțeles corect, și dacă obiecția e reală

VERIFICAREA OBIECȚIEI (ASIGURAREA CA E REALA)



'Dacă eu pot să rezolv acea problemă,
atunci veți accepta sugestia mea?'

'Dacă rezolvăm această problema, ar
mai fi alta?'

MODUL CORECT DE REZOLVARE A OBJECȚIILOR

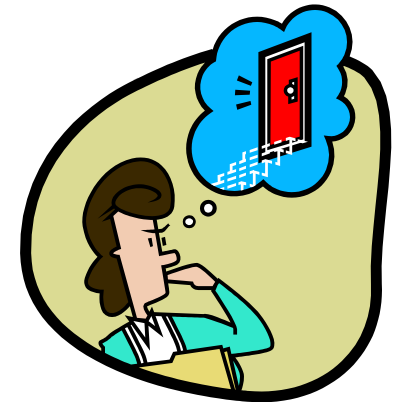
PAS 1 : PRICEPE obiecția reală
[**OBȚINE**]

PAS 2 : **ASIGURĂ-TE** că e obiecția reală
[**VERIFICĂ**]

PAS 3 : **REZOLVĂ** obiecția
[**TRANSMITE**]



apoi **ÎNCHIDE**



REZOLVAREA OBJECȚIILOR - SUGESTII

□ ÎNTOTDEAUNA RECUNOAȘTE O OBJECȚIE

- Clienții vor continua să o repete până o veți face – devenind din ce în ce mai deranjați;
- Determină dacă obiecția este REALĂ, apoi rezolv-o. Uneori, e bine să o parchezi (mai ales când ai mai multe obiecții reale simultan).

□ NU CONTRAZICEȚI O OBJECȚIE - NICIODATĂ

- Nu presupuneți. Obține/Verifică/Transmite.

• FOLOSEȘTE FAPTE, DATE, GRAFICE

- Părerea ta contează mult mai puțin în fața clientului decât a lui.

□ PREGĂTEȘTE – PREGĂTEȘTE – PREGĂTEȘTE!

- Folosește cel puțin 50% din timpul de "scriere" al prezentării tale pentru eliminare și contracararea probabilelor obiecții ale clientului



Rezolvarea obiecțiilor

P

PRICEPE



“poți să-mi zici mai mult?”
“înțeleg că vă referiți la... Mai e și altceva?”
“văd că sunteți preocupați de... Altceva?”
“întrebați dacă ... funcționează pt. Dvs. E singura Dvs. întrebare?”
“poți să fii mai specific / la ce anume te referi?”
“Nu sunt sigur că înțeleg clar ce vrei să spui.”
Deci problema Dvs. este.... Corect?”
“pare că întrebați despre... Am dreptate?”
“atunci ceea ce vreți să aflați e... Așa e?”

A

ASIGURĂ-TE

“dacă am rezolva problema asta, ar mai fi alta?”
“dacă rezolvăm aceasta problemă, acceptați sugestia mea?”

R

REZOLVĂ

“pe baza experienței mele, îndraznesc să sugerez să...”
“un client în aceeași situație cu a Dvs. actuală a făcut...”
“dacă acceptați propunerea mea veți avea ...(beneficii)”

Jocuri de rol



Jocuri de rol

Cum se desfășoară:

1. Jocul de rol
2. Feed-back
3. Moderare



Invatati mai mult fiind atenti, si dand feed-back corect, decat iesind la jocul de rol!

Feed-back

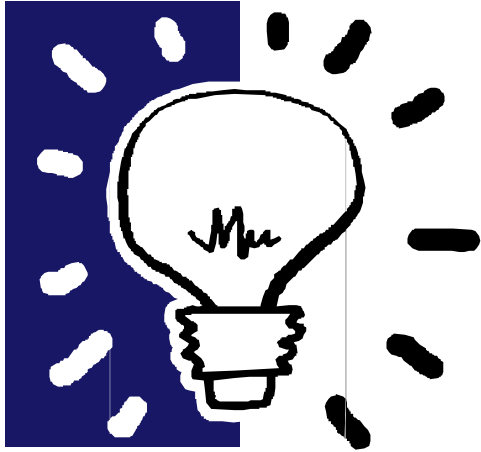
Cum dăm un feed-back?



Citiți documentul de cum se dă feed-back de la pagina 155 (5 min)

1. Dă un feed-back echilibrat;
2. Critică performanțele, nu persoana;
3. Dă feed-back separat pentru comportament;
4. Fii specific;
5. Dă feed-back constructiv - ia în considerare nevoile celui care îl primește;
6. Dă o părere personală, nu vorbi 'în general';
7. (Laudă în public, critică în particular.)

CONCEPT



Marketing & vânzări



ÎNCHIDEREA

Ce este închiderea?

ÎNCHIDEREA ESTE MIȘCAREA
FINALĂ A PROCESULUI DE
vânzare,
PRIN CARE SE OBTINE UN
ANGAJAMENT DIN PARTEA
CLIENTULUI.



O închidere bine făcută îl duce pe client să spună: ‚Da, cumpăr.‘

Cate închideri cunoaştem?

1. SUGESTIA

„Pe baza a ceea ce am discutat, vă sugerez să cumpărați următoarele...”

2. ÎNTREBAREA

„Când vreți să vă fie livrată comanda?”

3. TĂCEREA

(Doar taci din gură la sfârşitul unei afirmații)

4. ALTERNATIVA

„Câte rate vreți să aveți, 2 sau 3 ?”

5. ACȚIUNEA

„Cu permisiunea Dvs. vă voi trimite...”

6. CEREREA

„Vă rog acceptați o comandă de ...”

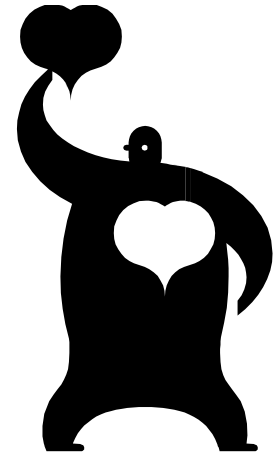


Când facem închiderea?

(semnale de cumparare)

Semnalele de cumpărare indică momentul în care trebuie să facem o secvență de închidere. Multe din ele nu sunt conștiente:

1. Când simt ca prospectul este pregătit
2. Când da semne de aprobare
3. După rezolvarea unei obiecții
4. Când se relaxează, o lasă mai moale, sau dă semne de oboseală
5. Când zâmbeste la propunerea ta
6. Când se joacă cu mâinile sau cu un obiect (când nu mai e atent la tine)



Cand facem închiderea?

(semnale de cumparare)



7. Când devine mai atent la lista de prețuri sau întreabă despre detalii. „*Când livrați de obicei?*”, „*Cum se vinde produsul asta?*” „*Ce se întâmplă dacă oferta expiră?*”
8. Când spune DA închiderii tale precedente.
9. (Când simți că nu mai ai nici o șansă.)

Regulă: Când apar semnalele de cumpărare, închizi, oriunde te afli, și oricât de avansată ți-e prezentarea.

1. Codița („Nu-i așa?”) = transformarea unei spuse într-o întrebare

*“... 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?”*



2. Codița în față

– acum chiar ca seamana cu o intrebare

- *"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?"*



3. Închiderea de probă. – “De ce nu?”

(închidere tip “*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.*”

4. Închidere alternativă

Acordă clientului posibilitatea de a alege între două răspunsuri, ambele dorite:

Exemple:

- *"Câte bucati vreți sa luati, 3 sau 4?"(de obicei vă alege cifra mai mică).*
- *"Cum ați dori să plătiți, numerar sau cu ordin de plată, la livrare?"*
- *"Când vă e mai comodă livrarea, dimineața, sau după amiază?"*



5. Închiderea implicativă (a avionului) – (*ce ati dori sa faceti cu noul Dvs. produs/ serviciu?*)

"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.

- *" Cate produse vreti sa cumparati?"*
- *"Care e destinatia finala a produsului / serviciului meu?"*
- *"Cate bucati din produsul complementar v-ar ajuta?"*
- *" Doriți si servicii de creditare, la oferta?"*,
- *" Unde doriti sa puneti standul acesta?"*



6. Oferta specială

"Pentru Dvs. avem o ofertă specială: dacă cumpărați X bucati, aveți $y\%$ discount."

Ce ziceți?"



7. Serviciul suplimentar (pe rezistență) – clientul iti cere ceva in plus

Client: *"Vreau să am doua usi de garaj, una spre curte si alta inspre strada."*

Tu: *"Dacă vă ajut sa modificam proiectul si sa aveti doua usi de garaj, faceti contractul?"*

Client: *"Vreau termen de plata suplimentar, ca nu pot plati in conditiile astea?"*

Tu: *"Dacă vă dau un termen de plata suplimentar, cumparati intreaga cantitate?"*

Daca zice *"Da!"*, ai inchis: *"OK, va dau..."*



8. Închiderea scrisă

"Apropo, care este numele corect al companiei Dvs.? (care e codul fiscal, care e numele Dvs. Intreg, care e IBAN-ul Dvs. ...)"

Unde o sa scrii aceasta informatie? ...

Pe contract, bineinteles.



9. Închiderea 'Fără risc' – iei tot riscul asupra ta

Exemplu: "*Ca să nu aveți nici un risc, uite
ce vă propun: eu vă dau o prima transa,
și dvs. vedeți cum funcționează.*

*Dacă nu sunteți mulțumit, nu mai lucrați a
doua oară cu noi (sau va fac retur). Ce
ziceti?"*

Ai grija doar cum îți structurezi
comanda, sau cum îți livrezi serviciul!



10. "Sună-mă."

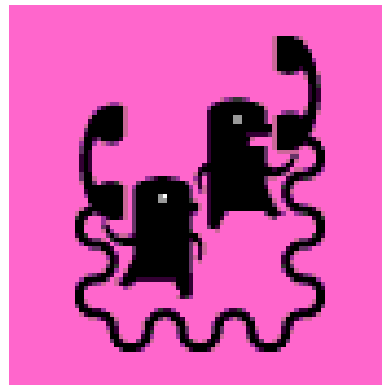
- un fel de 'ma mai gandesc', de-al clientului

În loc de:

Clientul: *"Sună-mă, să îți confirm comanda."*

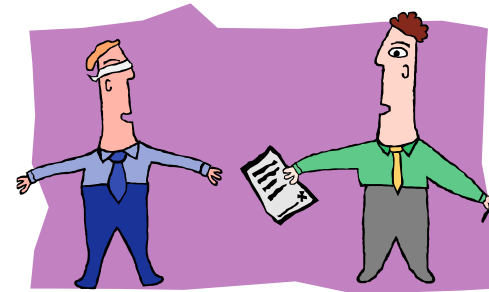
Folosește mai bine:

"OK, uite ce propun: comanda rămâne, iar dacă doriți să o anulați, mă sunați Dvs."



11. Închiderea - acțiune.

("Ia și încearcă.")



Indicată a se folosi cu clienții slabi, sau nedeciși. 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."*

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."*

12. Închiderea de forțare

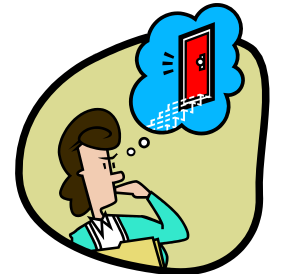
(in zua de azi, trebuie sa folosesti si inchideri de 'atragere' dar si de 'impingere')

- *"oferta noastra este cea mai buna, insa 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 dimineață erau numai câteva rămase."*



13. Închideri comparative

- 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 să gândească: *"Dacă patronul acesta care este mai slab decât mine a fost de acord cu propunerea ta, atunci sunt și eu"*
- Nu funcționează între doi 'urmaritori'



14. Înainte – după

“Povestea de succes”

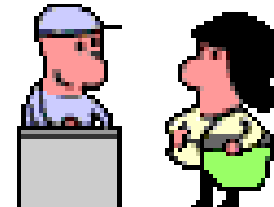
*“Acest produs / serviciu costa, acum 6 luni, x ,
acum costa, y ...”*

*“Înainte să lucreze cu firma noastră, clientul cutare
avea cifra x de afaceri, de când facem lucrează
cu noi, suntem la y , și în creștere...”*



15. Închiderea 'de simpatie' / 'Amortizarea': *"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...."*



16. Închiderea bazată pe comparații de numere (trebuie să-ți știi bine numerele)

Are succes numai dacă este pregătită dinainte:

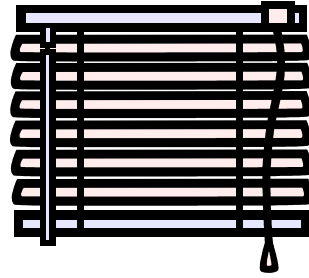
" Uite, acum vinzi 2 bucati pe săptămână și ai X Euro profit. Dacă reduci adaosul la Y% vei vinde 5 bucati iar profitul va fi cu Z Euro mai mare."

" Uite, acum plătiți X Euro , și, la sfârșit, aveți același serviciu. Când veți cumpara de la noi, veți face o economie de... Care, dacă o analizăm, rezulta..."



17. Recapitularea (simplă)

(mai repeti, inca o data, toate beneficiile relevante pentru clientul tau)



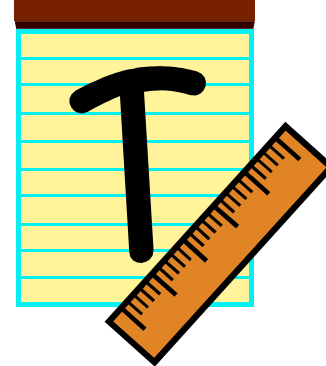
"Deci, dacă recapitulăm, vedem că:

- 1. Firma noastră are cele mai bune servicii;*
- 2. Dacă așteptați, există 80% risc să pierdeți oferta,...*
- 3. Noi suntem aici, și va rezolvăm orice problemă care ar putea apărea...*
- 4. Oricum nu riscați nimic, pentru că prima plată se face în 3 săptămâni,...*

Cred că răspunsul e simplu."

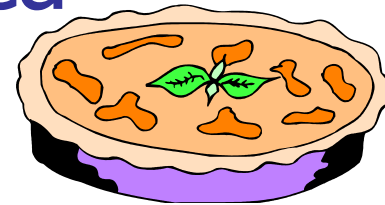


18. Închiderea (recapitularea) în (Benjamin Franklin, comparatia)



- 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.*
- *Hai deți 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).*
- *(Închiderea): Cred că răspunsul este evident.*

19. Închiderea "Plăcinta cu frișcă"



Raspunde la întrebare cu altă întrebare, 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): *"Câte produse sunt la bax?"*

(Vânzător): *"Doriti oferta in baxuri sau in paleti?"*

(Client): *"Cât de bine se vinde aceasta oferta?"*

(Vânzător): *"Doriți să știți cum se vinde numai aceasta oferta sau si altele, similare?"*

20. Mă fac că plec ("Colombo")

[Ia descrieți-o voi!]

- *"... dar mai am totusi o intrebare: ..."*



21. "Am pierdut vânzarea"

[Ia descrieți-o voi!]

- *"Dle Client, ati invins. Recunosc, aveti o argumentatie mai tare. Am pierdut vanzarea... (dai sa pleci)"*



22. “Doar ca să înțeleg mai bine.”

Bună pentru obiecția: “Mai lasa-ma sa ma gandesc”

Ii punem intrebari din care sa rezulte o insiruire de Da-uri
(sau de Nu-uri cu valoare de Da)

Obiecția reala va fi mai ușor 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...”



23. "Închiderea" Dumneavoastră decideți / E responsabilitatea Dvs."

- *"D-le X..., dacă doriți să ajungeți aici/așa/la aceste cifre de vânzare, depinde numai de Dvs."*
- *"Este responsabilitatea Dvs. să luați decizia corectă..."*
- *"Angajații Dvs. vor considera că decizia pe care o luați este bazată pe rezultate".*
- *"Responsabilitatea mea este să vă prezint (explic, ajut), decizia finală este a D-voastră"*

(această frază este bună și pentru obiecția "Mă voi gândi").



26. Omorârea diferenței de preț

Funcționează atunci când clientul întreaba de un discount sau sugereaza ca are o oferta mai buna. Tehnica de bază este ca, în locul concentrării pe noul preț, te concentrezi pe diferență de preț și o minimizezi față de celelalte beneficii.

(Nu uitați, ridicarea unei obiecții arată interes din partea clientului.)



24. Închiderea pe detaliu – te folosești de un detaliu al clientului, pentru ca să-ți poti face închiderea

- *"Vreau un echipament cu acționare automată."*
- *"Dacă vă găsesc un echipament cu acționare automată, îl cumpărați?"*
- *"Am nevoie de finanțare."*
- *"Dacă obțineți o finanțare în timp, va mai interesa acest serviciu?"*

25. Cu verificare prealabilă

"Ce ar trebui să facem noi, pentru ca să ajungem la o înțelegere?"

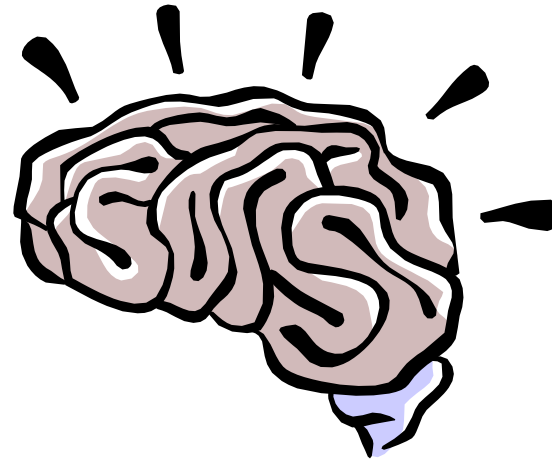
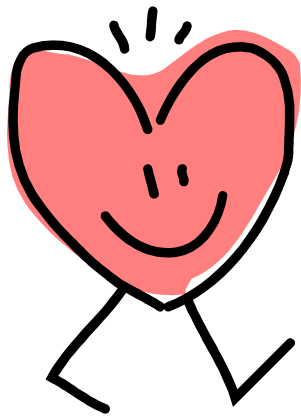


27. 'Da' după 'da'



- PENTRU A FACE O VÂNZARE UNUI CLIENT TREBUIE SĂ OBȚINEM UN "DA" MAJORITAR DIN PARTEA ACESTUIA.
- VÂNZAREA ESTE SUITĂ DE ÎNTREBĂRI POTRIVITE PENTRU A OBȚINE "DA"-URI MICI CARE SĂ CONDUCĂ CLIENTUL LA DECIZIA IMPORTANTĂ, CARE ESTE "DA"-UL MARE, FINAL.

Întrebare: Ce facem după o executăm o mișcare de închidere?



Regula de aur



**De fiecare dată după ce
faci o mișcare de
închidere,**

TACI DIN GURĂ.

**Cine vorbește primul,
pierde.**