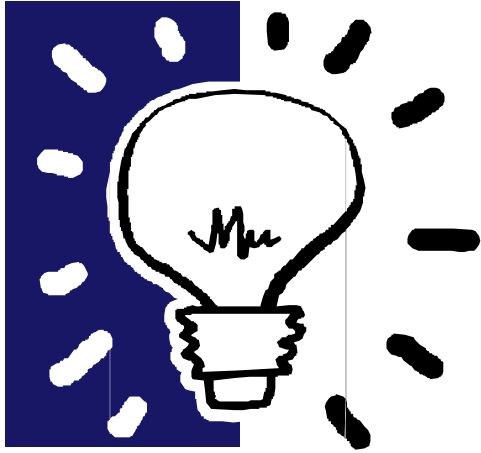


CONCEPT



Marketing & vânzări



N. EGOCIEREA

Definitie



ACTUL, SAU PROCESUL PRIN CARE, PRIN SCHIMB DE BUNURI, SERVICII SAU NEVOI ALE UNEI PARTI SE OBTIN BUNURI SERVICII SAU NEVOI ALE CELEILALTE PARTI

REZULTATUL TREBUIE SA FIE:

SATISFACTIE RECIPROCA, CASTIG PENTRU AMBELE PARTI (solutie CASTIG – CASTIG)

**PENTRU CA SA OBTII
UN REZULTAT
POZITIV, TREBUIE
SA:**

**ITI ATINGI OBIECTIVUL DE
vanzare**

PRIN

**DEZVOLTAREA SI
MENTINEREA RELATIEI CU
CLIENTUL**

cand incepem sa negociem?



NEGOCIEREA PORNESTE:

CAND...

TI-AI RATAT VANZAREA...

NU TI-A MERS MANUIREA OBJECTIEI...

ESTI SIGUR CA STII TOATE OBJECTIILE REALE...

SI...

AI CEVA CONDITII DE INTELEGERE!

REGULI DE AUR



1. **Daca poti, NU NEGOCIA,**
2. **DACA NEGOCIEZI, NICIODATA DE LA INCEPUT!**

De ce negociem (in mod normal)?

DORINTELE
VANZATORULUI



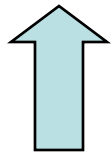
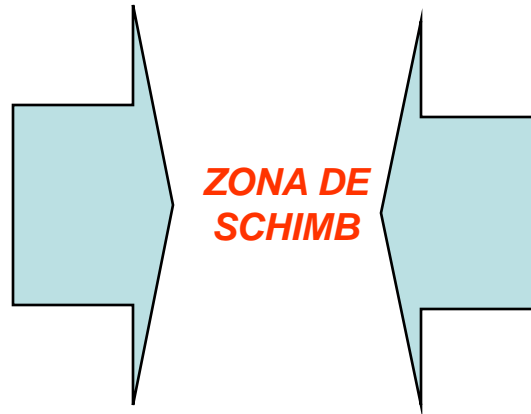
DORINTELE
CUMPARATORULUI

NOI VREM

1. CLIENTI NOI
2. VANZARE & CONSUM
3. REPUTATIE BUNA
4. DISTRIBUTIE

EI VOR

1. PROFIT
2. EXPERTIZA
3. SERVICII
4. SUSTINERE



EI AU



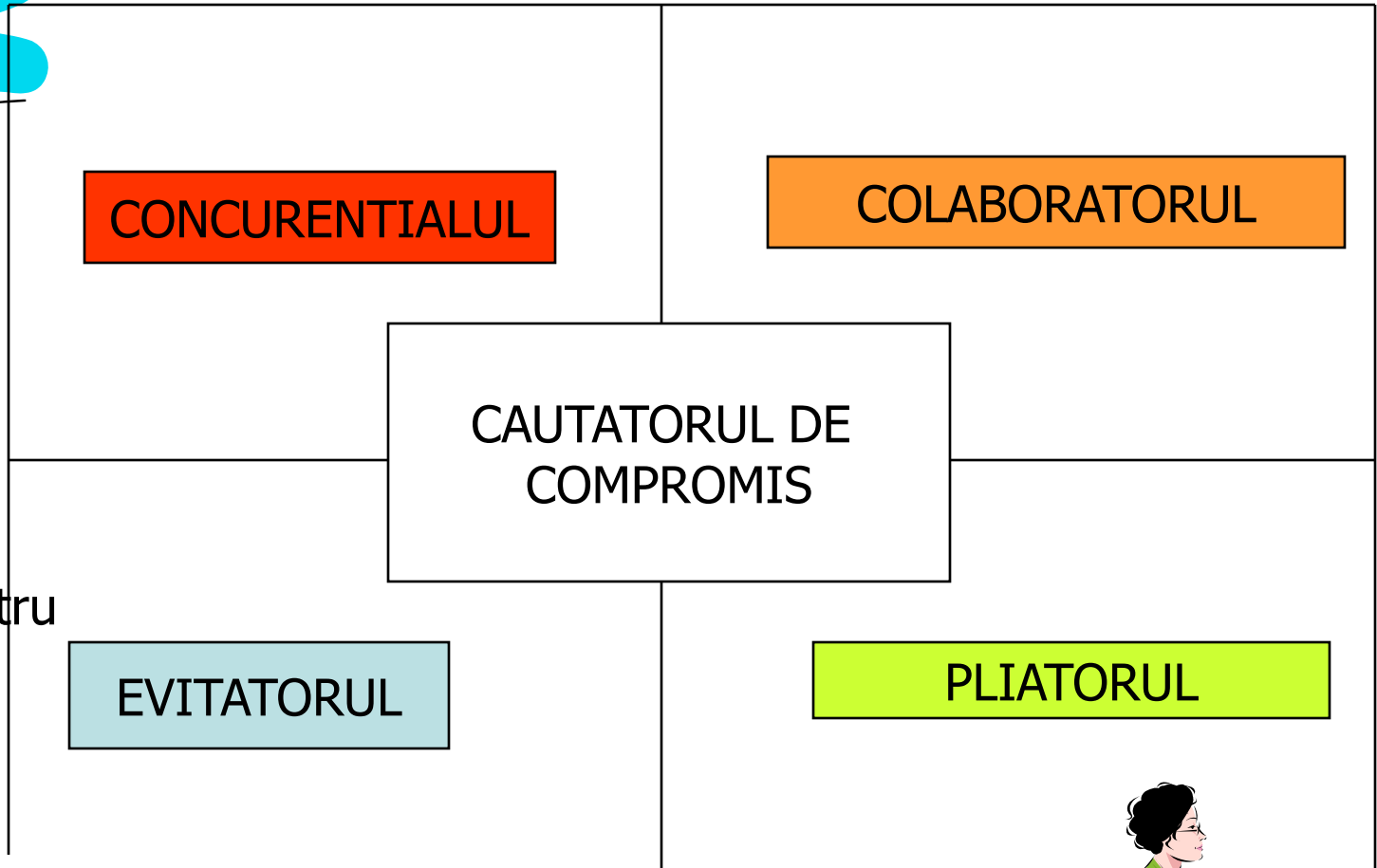
NOI AVEM

Test:
'Ce fel de negociator esti ?'
pagina 107



10 min - Lucru individual

STILURI DE NEGOCIERE



Atentie pentru
rezultat

Atentie la relatie



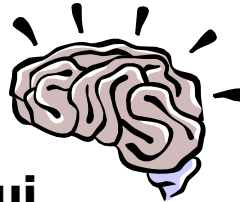
STILURI DE NEGOCIERE

CONCURENTIALUL

- Accent pe rezultat – nu pe relatie
- “Eu CASTIG – Tu pierzi”
- Inflexibil in optiunea de a castiga si atinge telurile propuse

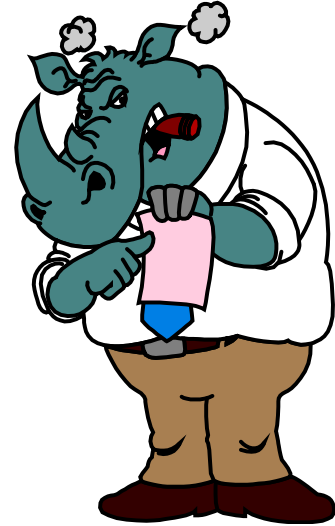
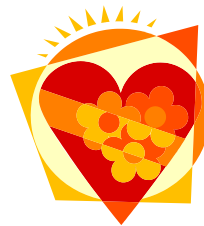
– Comportament

- **Intimidare, voce tare**
- **Gesturi agresive**
- **Tactici de presiune**
- **Denaturarea adevarului**
- **Atac personal**



– Simtaminte generate

- **Nu creaza angajament**
- **Incredere diminuata**
- **Furie, frustrare**
- **Te simti 'escrocat'**

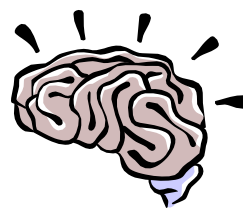


PLIATORUL (IMPACIUITOR)

- Accent pe relatie – nevoile si dorintele altora
- “Tu castigi”
- Problemele amanate
- Diferentele minimizate
- Netezeste conflictele
- Poate ascunde / suprima emotiile

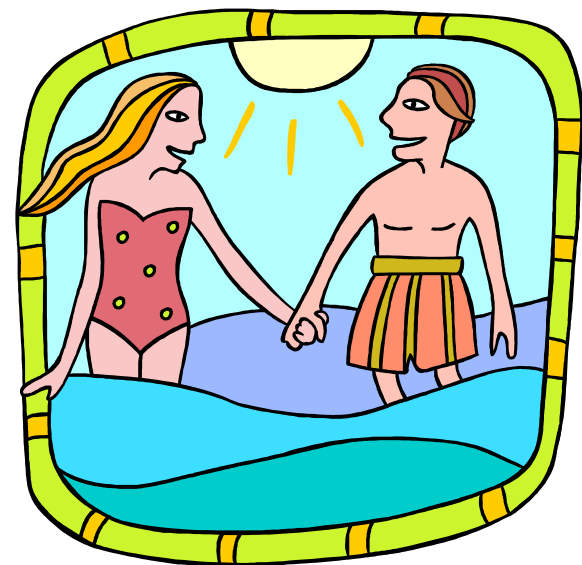
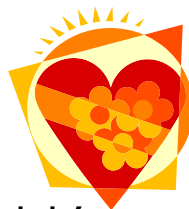
- **Comportament**

- Pasiv
- Evita dificultatile
- Cade la pace rapid
- Denatureaza adevarul
- Evita concluzia
- O seama de zambete
- Raspunde rapid



- **Simtaminte generate**

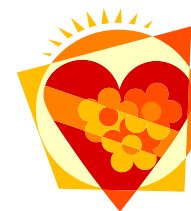
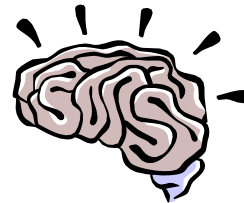
- Confuzie
- Lipsa de incredere
- Perceptut de catre altii ca fiind ‘slab’



STILURI DE NEGOCIERE

CAUTATOR DE COMPROMIS

- Imparte diferentele
- Vrea ca ambele parti sa castige ceva
- “Eu sunt om cu tine, tu esti om cu mine”
- **Comportament**
 - Face aranjamente cu schimb
 - Inchide rapid
 - Evita conflictele
- **Simtaminte generate**
 - Frustrare, insatisfactie
 - Indoieli cu privire la nivelul de incredere
 - Oarecum ‘manipulativ’



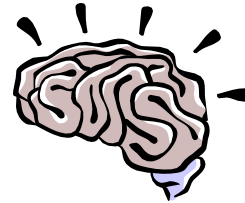
STILURI DE NEGOCIERE

EVITATOR

- Se ferește de problemele grele
- Ratează să intre în negociere
- Senzația de "Eu pierd – Tu pierzi"
- Obiective, scopuri și nevoi neclare
- Poate suprima sau ascunde emoțiile

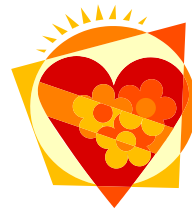
- **Comportament**

- **Nu se arată**
- **Amană la infinit**
- **Vrea o încheiere rapidă**
- **Pe tot parcursul procesului pare pasiv și iresponsabil**



- **Simtăminte generate**

- **Confuzie**
- **Frustrare**
- **Furie**

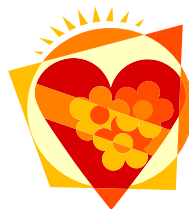


STILURI DE NEGOCIERE

COLABORATORUL

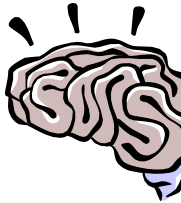


- Abordare de rezolvare a problemelor, in interes reciproc
- Echilibrat intre rezultate si relatie
- "Eu CASTIG – Tu CASTIGI"
- Ia in considerare nevoile si interesele tuturor partilor implicate
- Flexibil si creativ



• Comportament

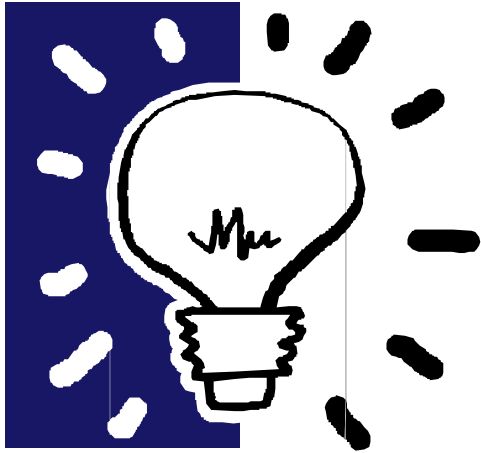
- Probeaza pentru nevoi si dorinte
- Asculta activ
- Atent cu tonul vocii
- Vrea sa faca 'brainstorming'
- Infrunta si compara diferentele
- Rezolva problemele
- Accepta standarde si criterii
- DUR CU PROBLEMELE, FINUT CU OAMENII



• Simtaminte generate

- Simti ca e dornic sa implementeze
- Simt de raspundere
- Satisfacut cu rezultatul
- Dornic sa negociezi cu el din nou

CONCEPT



Marketing & vânzări

knowledge,
dissemination &
embodiment



Tactici si ambuscade ale clientilor -
uzuale

TACTICILE CLIENTILOR

- Baiatul bun / baiatul rau
- Autoritatea mai mare
- Cumparare ipotetica
- Expune informatie concurentiala
- Promisiuni in viitor
- Constrangeri de buget
- Cereri absurde
- Frecusul
- Factorii fizici

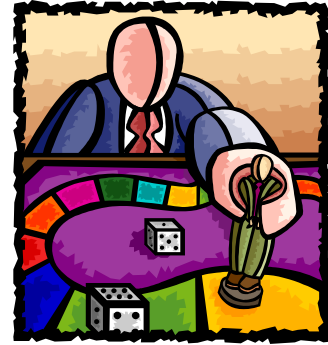


TACTICILE CLIENTILOR

- Ultimatum
- Fa scandal / emotii
- Atac la persoana
- Amenintare
- Refuza sa asculte
- Apeleaza la ratiune
- Mitocanie calculata
- Cacialma / teatru la microfon



TACTICILE CLIENTILOR



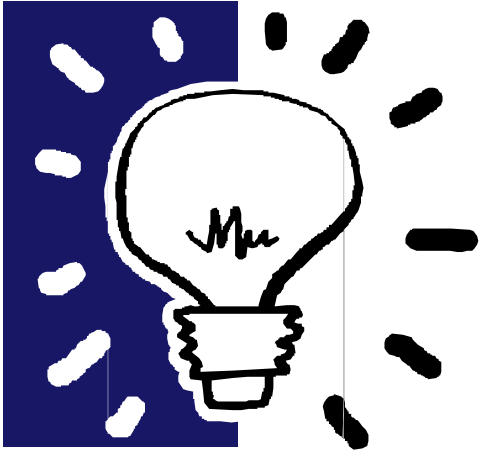
- “Mai intii oferta finala” – spune o lista de cereri
- “Du-ma la seful tau”
- “Grimasa” – Insatisfactie evidenta la auzul ofertei tale
- “Salamul” – concesii minore, dar spuse in timp
- “Colombo” – cererea din ceasul 12
- “Daca n-ar fi fost aia” – da vina pe sefii lui
- “Lista neagra” – lista cu insatisfactiile legate de serviciul tau
- “Cireasa de pe tort” – mai multa vnzare pentru mai mult discount
- “Falsa concesie” – o cerere initiala, inlocuita ulterior de una reala
- Deliberatul “Am inteles gresit” – o cerere minora devine mai mult decit initial agreeat

Reguli pentru contracararea tacticilor de negociere ale clientilor

- Recunoaste ca e vorba de negociere
- Poarta-te cu încredere si cu profesionalism
- Pregateste sa fi alternativ cand intransigent, cand flexibil
- Fii deschis si direct (daca spui adevarul – nu trebuie sa tii minte nimic!)
- Actioneaza – în loc sa reactionezi... (si niciodata nu reactiona exagerat)



CONCEPT



Marketing & vânzări

knowledge,
dissemination &
embodiment



Tehnici de negociere
(cum se rezolva negocierea)

Tehnici de ascultare / amanare

- Noteaza, calculeaza, inregistreaza
- Amana / Ia o pauza
 - “ O putem lasa pe mai tarziu?... ”
- Recapituleaza / Reexamineaza intelegerea precedenta
 - “Pana acum, am cazut de acord asupra urmatoarelor puncte...”
- “Spuneti mai mult...”



Tehnici de aparare

- Doneaza un rinichi
 - “Pot sa-ti spun ce inseamna asta pentru firma mea?...”
- Cere ajutor
 - “Mi-e greu sa-i prezint asta sefului. Poti, in shimb, sa ma ajuti,...”



Contra -propuneri

- Ofera alternative
 - “Inteleg punctul Dvs. de vedere: uitati in sa ce va propun...”
- Schimbul
 - accepti / repeti punctul de vedere al clientului;
 - introduci ideea de schimb;
 - ceri o concesie (ceva anume);
 - oferi ceva anume



Refuzuri

- Regulament, precedent, etica
 - Declara simpatie pentru client si ceea ce doreste;
 - Spune-ti punctul tau de vedere;
 - Cere, la randul tau, intelegere pentru punctul tau de vedere.
- Spune NU (refuzul in 3 trepte)
 - Vreau sa continuam;
 - Asta e pozitia mea;
 - Din pacate asta nu se poate.



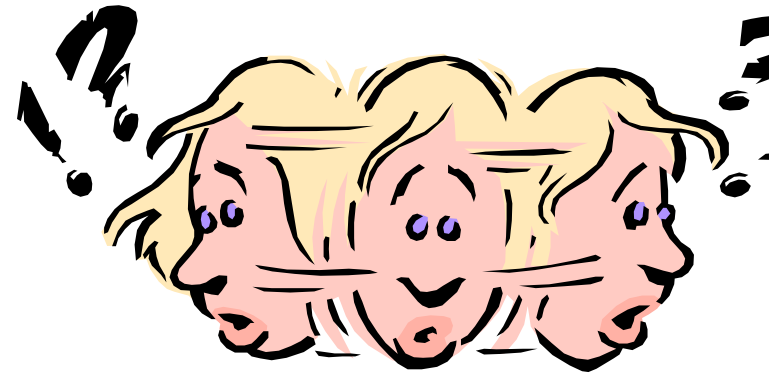
CONCEPT



Marketing & vânzări

Incheierea cursului





Intrebare:

Ne-am indeplinit obiectivele initiale?

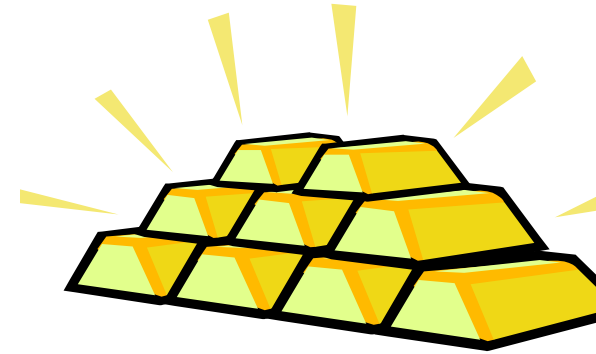
Discutie libera/ exercitiu: 2 minute



SUPER PROFESIONISTII

1. Intotdeauna isi asuma riscuri si inoveaza. Fug de "starea de confort".
2. Au un simt acut al responsabilitatii. Obiectivele personale sunt intotdeauna mai mari decit cele date de sefi.
3. Sunt mai interesati sa rezolve ceva decit sa acuze pe cineva.
4. Sunt mai curand parteneri cu clientii, decit adversari.
5. Comunica cu clientul mai curand decit sa-l considere o "vaca de muls" bani.
6. Considera orice refuz ca o invatatura in plus.



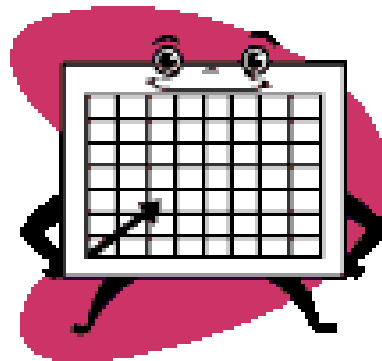


Recapitulare

'Metoda P.A.P.I.N.'

Lectia 1.

Pregateste.
(P.A.P.I.N.)



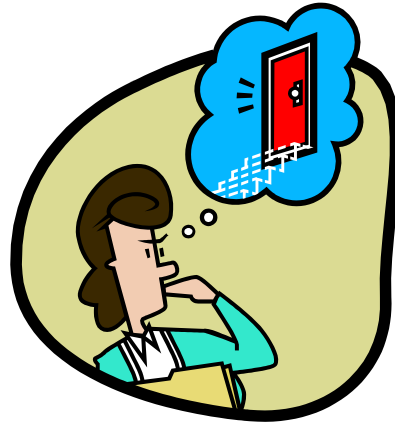
Lectia 2.

Bate la cat mai multe usi.



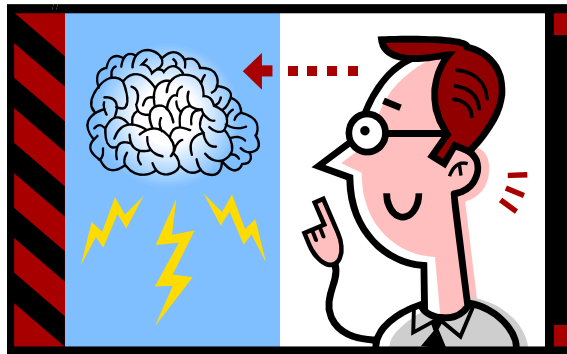
Lectia 3.

Invinge F.R.I.C.A.



Lectia 4.

Fii pozitiv.



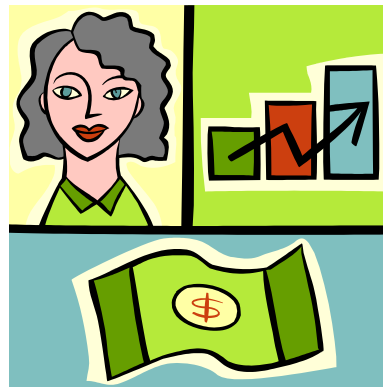
Lectia 5.

Vorbeste cu cine te ajuta sa vinzi.



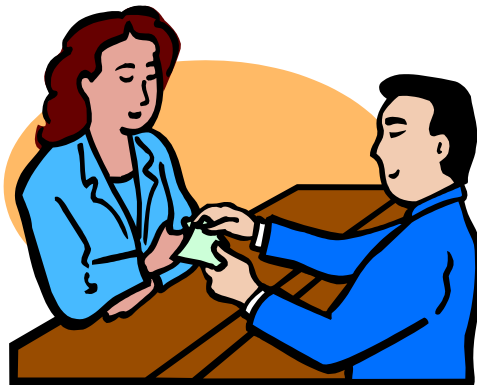
Lectia 6.

Clientul e centrul universului
(nu TU!).



Lectia 7.

Afla-i nevoile (fa-i anamneza).



Lectia 8.

Pune intrebari.



Lectia 9.

Fii deschis.



Lectia 10.

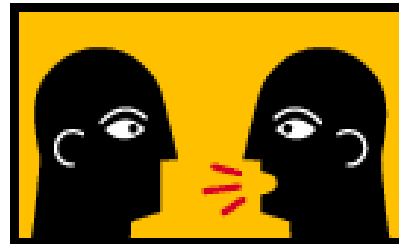
Asculta.



Lectia 11.

Comunica.

(Obține – Verifica – Transmite)



Lectia 12.

Caracteristicile spun, beneficiile vand.



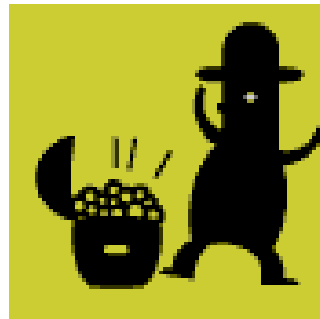
Lectia 13.

Picteaza imagini (vorbeste prin povesti).



Lectia 14.

Cere comanda (inchide).



Lectia 15.

Ai rabdare.



- 1. Pregateste. (P.A.P.I.N)**
- 2. Bate la cat mai multe usi.**
- 3. Invinge F.R.I.C.A.**
- 4. Fii pozitiv.**
- 5. Gaseste factorul de decizie.**
- 6. Clientul e centrul universului.**
- 7. Afla-i nevoile (fa-i anamneza).**
- 8. Pune intrebari.**
- 9. Fii deschis.**
- 10. Asculta.**
- 11. Comunica. (Obține- Verifica – Transmite)**
- 12. Caracteristicile spun, beneficiile vand**
- 13. Picteaza imagini (vorbeste prin povesti).**
- 14. Cere comanda (inchide).**
- 15. Ai rabdare.**



Inainte de a pleca, va rugam, completati feed-back-ul pentru trainerii!



Sfarsitul cursului

Drum bun!

