

**"VÂNZĂTORUL BINE PREGĂTIT – Metoda P.A.P.I.N."****1. Introducere [Exercițiu pregător] – 5...10 min**

a) Definește-te (descrie-te pe tine însuși) în 5 cuvinte:

- _____
- _____
- _____
- _____
- _____

b) Scrie-ți scopurile tale personale, pentru acest program de instruire:

b) Scrie care este cel mai plăcut mod de a-ți petrece timpul liber:

c) Scrie câteva dintre beneficiile la care te aștepți de la acest program de instruire:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____

2. PROSPECTAREA

Test: Îmi administrez teritoriul eficient?

Bifează-ți răspunsurile corecte:

| | Da | Nu |
|--|----|----|
| 1. Îmi planific munca astfel încât să nu alerg prin teritoriu bâjbâind, pierzând timp (și bani)? | | |
| 2. Am o metodă de organizare adecvată în folosirea banilor mei și ai angajatorului pentru călătorii, distracție, etc.? | | |
| 3. Am un obiectiv clar în minte pentru fiecare vizită? | | |
| 4. Îmi planific să aloc mai mult timp interviurilor / discuțiilor cu clientul și mai puțin așteptării și discuțiilor de întreținere socială? | | |
| 5. Îmi verific planurile cu atenție în seara dinainte de a-i determina pe oamenii pe care am să-i văd și de vizitele pe care urmează să le fac astfel încât să reduc irosirea timpului și mișcării? | | |
| 6. Pentru planificarea pentru acest an de a face mai multe vizite, sunt ghidat de motive profesionale, fără să las simpatiile sau antipatiile personale, accesibilitatea, etc. să-mi afecteze judecata? | | |
| 7. Îmi planific ca în acest an să fac mai multe vizite, să văd mai multe persoane, să petrec mai mult timp față-în-față cu cumpărătorii și să dedic mai multă energie în studierea problemelor clienților mei? | | |
| 8. În planificarea de zi de zi, pornesc devreme, mănânc dimineața și iau un prânz frugal, pentru a-mi rezerva întreaga după-amiază? | | |
| 9. Îmi fac planurile pentru servirea prânzului împreună cu client, cu care să pot discuta probleme de afaceri ale companiei în afara biroului său? | | |
| 10. Îmi stabilesc mereu întâlniri în avans cu oamenii ocupați, importanți, greu de văzut astfel încât să economisesc atât timpul meu, cât și pe al lor? | | |
| 11. Dacă ziua îmi este întreruptă de circumstanțe neprevăzute, îmi replanific ziua incluzând toate punctele omise și completez planul acolo unde s-a ivit întreruperea? | | |
| 12. Verific fiecare arie din teritoriul pe care îl administrez înainte să o părăsesc, fiind sigur că nu am omis vreo oportunitate de afacere? | | |
| 13. Rapoartele de la birou (sau de la biroul de acasă) sunt concise, factive și cu semnificații reale – merită să îmi pierd timpul scriindu-le și pe cel al superiorilor mei citindu-le? | | |
| 14. Îmi studiez lunar declarația de performanțe și înregistrările clienților pentru a detecta unde am greșit în administrarea teritoriului meu? | | |
| 15. Îmi recapituliez regulat programul de vânzări și cerințele ca și o verificare a performanțelor mele ca și manager al teritoriului meu? | | |
| 16. Nu depind prea mult de superiorii mei ca să-mi rezolve situațiile dificile, și nu îmi lipsește inițiativa și curajul de al rezolva? | | |

Rezultat: Dă-ți un punct pentru fiecare răspuns cu DA.

Mai mult de 12 de puncte: ești un foarte bun organizator, și în viața personală, și de afaceri. Toate laudele: ori ești deja un vânzător experimentat, ori experiența de viață te-a învățat multe.

8-11 puncte: Cred că simți că lucrezi ca un nebun, de dimineață până seara. Trebuie să te concentrezi mai mult pe organizarea vieții personale: deși faci eforturi în această direcție, ceva îți scapă. Trebuie să faci alegeri în viață!

4-10 puncte: Știi câte ceva, dar nu destul. Mai trebuie să mai și aplici ceea ce știi. Pasul următor: înveți, și pui în aplicare ce înveți. Dacă nu-ți iese, poate că totuși ești bun ca și contabil!

Mai puțin de 4 puncte: Bine ai venit în lumea vânzătorilor! Chiar dacă acum ți se pare puțin mai greu, cu ceva stăruință, o să reușești!

3. COMPLETEAZĂ PASAJELE LIPSĂ (cibernetica minții umane):

1. Fiecare om este interesat în primul rând de _____.
2. Fiecare om vrea să fie văzut mai _____ decât e de fapt.
3. Oamenii cumpără cu plăcere, după ce deja _____ ceea ce vor să cumpere.
4. Orice ființă umană vrea să aibă d_____.
5. Cel mai plăcut cuvânt din lume este _____.
6. Oamenii gândesc de _____ ori mai repede decât vorbesc.
7. Oamenii gândesc în _____.
8. Dacă aud în mod _____ un lucru, oamenii au tendința să-l creadă.
9. Oamenii au probleme de _____, în mod natural.
10. În comunicare, _____ din informație se transmite prin atitudinea corpului, gestică, mimica feței și ochi și numai _____ prin înțelesul cuvintelor.
11. Oamenii sunt _____, prin natura lor.
12. Numai 3% din oameni sunt în stare să aleagă o a treia _____, atunci când sunt întrebați cu răspuns alternativ inclus.

4. Exercițiu de expresii recomandate / nerecomandate

Înlocuiți expresiile de mai jos cu altele, din tabelul de jos, care vi se par mai potrivite:

De exemplu:

1. - Nu pot - Voi verifica dacă se poate

2. - Ca să fiu sincer... -

3. - Nu sunt sigur -

4. - Pot să vă întreb ceva?... -

5. - Trebuie să întreb seful -

6. - Trebuie să... -

7. - Dacă aflu ceva, vă spun -

8. - Vă promit -

9. - Nimeni nu știe -

10. - Nu ne avantajează -

11. - Este politica companiei -

12. - Este interzis -

13. - Spuneți-mi, vă rog -

14. - Argumentele D-voastră sunt... -

15. - Aceasta este o problemă -

16. - Nu ma interesează -

17. Nu vreau -

18. Asta sunt eu, asta fac -

Voi verifica dacă se poate
Acesta nu este domeniul meu
Aș fi bucuros să...
Când aflu, vă spun
Aș vrea să vă răspund exact
Voi face tot posibilul
Voi încerca să obțin informații
Adevărul este/ De fapt...
E mai puțin interesant pentru noi...
Ar trebui să revizuim...
Până aici pot merge eu...
Am oarecare îndoieli...
Trebuie să vă întreb ceva
Aș vrea să știu puțin mai mult
Ideile Dvs. sunt...
Vă stau la dispoziție cu tot ce pot face eu
Să încercăm să găsim o soluție
Nu știu ce să vă spun

5. Tipuri de clienți

Putem clasifica tipul de client după felul de obiecții (sau reacții) pe care le aduce.
Cuplați tipurile de clienți de mai jos (-5...+4) cu expresiile care le folosesc cel mai des / se potrivesc cel mai bine (1...10):

| DA / NU | NIVEL | TIP CLIENT | AȚIUNI | ATITUDINI | EXPRESII TIPICE |
|--|-------|--|--------------------|-----------------|---|
| Cumpără (+) | +4 | ÎNCREZATORUL | Angajare | Încrezător | "Sigur. Bineînțeles." |
| | +3 | JUCATORUL | (Se) Joacă | Entuziasmat | "Îmi place. Numai imaginează-ți." |
| | +2 | INTERESATUL | Continuă | Interesat | "Arată-mi mai mult." |
| Vrea mai multe informații / idei noi (0) | +1 | OBSERVATORUL | Observă | Rezervat | "Am să mă gândesc la asta." |
| | 0 | ASCULTATORUL NEUTRU | Privește / Ascultă | Neutru | "Nici o problemă. Voi vedea." |
| | -1 | PROVOCATORUL (COMPETITIVUL, NEINCREZATORUL) | Provoacă | Competitiv | "Da, dar mă îndoiesc." |
| Nu cumpără (-) | -2 | OSTILUL | Se oprește | Ostil / Opozant | "Nu, te înșeli." |
| | -3 | EVITATORUL (FRICOSUL, LUNECOSUL) | Evită | Înspăimantat | "Este riscant. Nu sunt sigur." |
| | -4 | PROTESTATARUL / RECLAMANTUL | Se plânge | Ocupat | "Prea multa bătaie de cap." |
| | -5 | NEGLIJENTUL / INDIFERENTUL | Neglijează | Indiferent | "De ce să-mi bat capul." "Nu sunt interesat." |

| | Expresii des folosite |
|-----|--|
| 1. | "Nu mă interesează produsele / serviciile voastre." |
| 2. | "Ia-o ușor. Mai am nevoie de timp dacă vrei să vorbim de asta. Să fim realiști : am nevoie de mai multă informație până când să decid ceva. Mai lasă-mă să mă gândesc" |
| 3. | "Într-adevăr? Aveți un nou produs! Asta e grozav. Luăm, luăm! Vreau să-l încerc și pe asta." |
| 4. | "Alt produs! Nu!" |
| 5. | "Da, dar de data asta trebuie să-mi dovedești că ai preț bun și că într-adevăr îmi servește interesele. Vreau să știu exact cât mă costă și cum o să meargă. " |
| 6. | "Da. Hai să vedem." |
| 7. | "E prea mult. N-am bani, și n-am loc." |
| 8. | "OK. Poti să-mi spui mai multe ca să mă pot decide dacă am nevoie și vreau să-l folosesc?" |
| 9. | " Nu sunt chiar sigur. Am vorbit și cu concurența ta, despre exact același produs. E puțin riscant. Nu vreau să-i supăr nici pe ei. " |
| 10. | " Da, așa e. Produsele voastre sunt bune și merg întotdeauna, așa că hai să-i dăm drumul la treabă." |



6. Nevoi și dorințe

Exercițiu: Mai jos aveți o listă de potențiale nevoi și dorințe ale unui client.

a) Identificați care sunt nevoi și care sunt dorințe (gândiți-vă la piramida nevoilor a lui Maslow)

b) Puneți-le în ordine descrescătoare, după importanță (și justificați alegerea făcută)

| | Nevoie / Dorință | Clasificare |
|--|------------------|-------------|
| Servicii mai bune | | |
| Profit (din vânzare mai mare și costuri mai mici) | | |
| Miscare (rotația mărfii) | | |
| Creșterea afacerii clientului | | |
| Imagine (a lui, personal, și a afacerii lui) | | |
| Sex de calitate | | |
| Întoarcerea profitabilă a investiției | | |
| Clienți | | |
| Trafic (mai multi clienți) | | |
| Statut social | | |
| Respect de sine | | |
| Clienți mai cheltuitori | | |
| Know-how (cum să faci afacerea) | | |
| Satisfacție personală | | |
| Supraviețuire | | |
| Clienți cheltuind prin impuls | | |
| Mai mulți dolari câștigați pe fiecare mp de spațiu | | |
| Mai multe discounturi și mai mari | | |
| Să-și învingă concurența | | |
| BANI | | |
| Promoții și evenimente | | |
| Cunoaștere | | |
| Securitatea familiei | | |
| Un birou mai frumos | | |
| Cele mai bune prețuri | | |
| Linii de credit pe viață, fără limită | | |
| Exclusivitate | | |
| Distrație pentru el și clienții lui | | |
| Discounturi mari | | |
| Șpagă (comision personal) | | |

7. Caracteristicile spun, beneficiile vând! Beneficiul răspunde la întrebarea: 'Ce câștig eu din asta? Ce primesc în plus? Care e valoarea adăugată [mie] a ceea ce îmi spui?

Exercițiu: Transformați următoarele caracteristici în beneficii:

| Caracteristici | Beneficii (pentru client) |
|---|----------------------------------|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Mașina e de culoare neagră 2. La noi în firmă se lucrează ore suplimentare 3. Avem foarte bune relații la vamă 4. Întreaga flotă de mașini e nouă 5. Toți agenții noștri de vânzări au facultate 6. Folosim un sistem de urmărire a datelor computerizat 7. Avem un service hotline prin telefon 8. Puteți urmări on-line situația bunurilor Dvs. 9. Dacă nu sunteți mulțumit cu serviciul nostru, primiți banii înapoi 10. Acest pix e făcut cu o tehnologie nouă, care îi permite să funcționeze 6 luni continuu 11. Ușile noastre de garaj sunt garantate 5 ani împotriva oricăror defecțiuni 12. Sistemul termo este compus din 3 straturi succesive de izolații 13. Avem reclamă la televizor. 14. Toate calculatoarele noastre au ecran plat 15. Albastrul e o culoare frumoasă. 16. Angajații noștri au dreptul la transport gratuit din partea firmei 17. Serviciile noastre sunt certificate ISO 9001 18. Suntem în stare să livrăm a doua zi, în orice punct din țara 19. Această mașină e proiectată în Germania 20. Acest copiator are funcțiune de tipărire față-verso 21. Noi avem costuri mai mici 22. Personalul nostru e mai bine calificat decât al concurenței | |

9. Scrieți câteva beneficii ale produsului sau serviciului pe care îl vindeți.

1.

2.

3.

4.

5.

6.

7.

De ce serviciul Dvs. este mai bun decât cel al concurenței Dvs. (ce oferiți în plus față de concurența Dvs.)?

1.

2.

3.

10. Mai jos aveți un scenariu general de obținere a unei întâlniri, prin telefon. Scrieți câteva beneficii ale produsului sau serviciului pe care îl vindeți, în așa fel încât să obțineți o întâlnire!

SCENARIU pentru obținerea unei întâlniri:

Bună ziua. Cu Dl/ Dna _____ vă rog.
Dl / Dna _____? Vă mulțumesc. Dl /Dna _____ eu sunt
_____ de la firma / compania _____

V-am sunat în legătură cu scrisoarea (sau broșura) pe care v-am trimis-o săptămâna trecută. Ați primit-o? [Da/Nu] Bine.

Dl/Dna _____ noi suntem în afacerea de *[afacerea ta]* și avem câteva idei, legate de Dvs., care vă pot îmbunătăți viața / crește business-ul și anume:

- Fapt 1 + Beneficiu 1;
- Fapt 2 + Beneficiu 2.

(Această parte din scenariul convorbirii telefonice trebuie să fie „pe comandă” pentru a se potrivi beneficiilor pe care le va primi prospectul de pe urma vizitei vânzătorului. Și trebuie să se potrivească scrisorii sau broșurii care a fost trimisă înaintea contactului telefonic.)

Când ați avea 10 minute din timpul Dvs. pentru ca să vă detaliez ce putem face pentru Dvs.? Am fi încântați să trecem pe la Dvs. *[acasă sau la birou]*. Ar fi *[miercuri]* sau *[joi]* mai bine pentru Dvs.? Să zicem ora[...] sau [...] Vă mulțumesc frumos și voi fi la Dvs. miercuri la 15:00! Toate bune!

Beneficiul 1.

Beneficiul 2.

Scenariul complet:

Acum repetați scenariul cu diverși clienți potențiali (tipuri de clienți)!

11. Obiecții reale / Obiecții false . Specificați dacă v-ați întâlnit cu obiecțiile de mai jos și dacă acestea vi se/ par reale sau false, în cazul vostru

| | OBIECȚIE | M-am întâlnit cu această obiecție [DA / NU] | De obicei e <u>REALA</u> / <u>FALSĂ</u> |
|-----|--|---|---|
| 1. | "Mai lasă-mă să mă mai gândesc." | | |
| 2. | "Sunt ocupat." | | |
| 3. | "Mai așteptam și alte oferte, apoi vom lua decizia". | | |
| 4. | "Aș vrea să mai aștept încă o lună". | | |
| 5. | "Nu mă interesează". | | |
| 6. | "Produsele pe care le cumpărăm acum sunt bune". | | |
| 7. | "Suntem mulțumiți cu ce avem acum." | | |
| 8. | "Ai prețuri mai mari ca la [concurrentul tău]" | | |
| 9. | "Trebuie să vorbesc cu șeful. Nu pot să iau singur decizia." | | |
| 10. | "Produsul / Serviciul concurrentului vostru e mai bun." | | |
| 11. | "Nu vreau să-mi asum riscul de a schimba". | | |
| 12. | "Imi pare rău, dar nu vrem să cumpărăm de la Dvs." | | |
| 13. | "Ai prețuri mai mari decât concurența ta." | | |
| 14. | "Nu mă așteptam la un preț așa de mare. E peste bugetul meu." | | |
| 15. | "N-am destul loc unde să le pun." | | |
| 16. | "Clienții mei sunt săraci. Nu-și pot permite produsele tale." | | |
| 17. | "20% marja de profit – ce-mi sugerezi tu- e prea puțin. Nu sunt de acord." | | |
| 18. | "Nu-mi place nici fața ta, nici firma ta. Esti arogant și încrezut." | | |
| 19. | "Cred că mai am nevoie de informație ca să pot lua o decizie corectă." | | |
| 20. | "Vreau un discount." | | |
| 21. | "Cumpăr dacă îmi dai un discount de x%:" | | |
| 22. | "N-am bani pentru așa ceva / N-am suficienți bani." | | |
| 23. | [ALTE OBIECȚII PE CARE LE-AI ÎNTÂLNIT] | | |
| 24. | | | |
| 25. | | | |
| 26. | | | |
| 27. | | | |
| 28. | | | |
| 29. | | | |
| 30. | | | |

FRAZE DE „LINIȘTIRE” pentru obiecții

1. Dl/ Dna _____, e OK.
2. Dl /Dna _____, înțeleg ce simțiți. Și eu dacă eram în locul Dvs., simțeam la fel.
3. Dl /Dna _____, este perfect de înțeles / vă înțeleg perfect.
4. Dl/ Dna _____, această întrebare este foarte importantă.

ȚINEȚI MINTE!

1. SUNATUL TELEFONULUI ESTE O ÎNTRERUPERE. NIMENI NU AȘTEAPTĂ UN TELEFON DE LA O PERSOANĂ NECUNOSCUTĂ.
2. VITEZA ÎN VORBIRE ȘI TONUL VOCII GENEREAZĂ PRESIUNE
3. FOLOSIȚI NUMELE PROSPECTULUI FRECVENT
4. FACEȚI-L PE PROSPECT SĂ SE SIMTĂ BINE ÎN TIMP CE ASCULTĂ
5. NU VĂ CERTAȚI. NU ENERVAȚI PROSPECTUL NICIODATĂ
6. DAȚI-I MOTIVE (BENEFICII) PROSPECTULUI PENTRU A STABILII O ÎNTÂLNIRE
7. ÎNCHEIAȚI ÎNTÂLNIREA CU ALTERNATIVE

10 GREȘELI COMUNE ÎN FOLOSIREA TELEFONULUI

1. TONUL VOCII
2. VITEZA ÎN VORBIRE
3. DISCUȚIA CU PERSOANA GREȘITĂ
4. APELUL CU SCOP GREȘIT
5. FURNIZAREA PEA MULTOR INFORMAȚII
6. NEOFERIREA PROSPECTULUI UNUI MOTIV PENTRU A ASCULTA
7. NEGĂSIREA NEVOILOR
8. PRESUPUNEREA CĂ ÎNȚELEGI PROSPECTUL
9. PRESUPUNEREA CĂ PROSPECTUL TE ÎNȚELEGE
10. EȘECUL ÎN URMA NEVERIFICĂRII DACĂ PROSPECTUL POATE VORBI