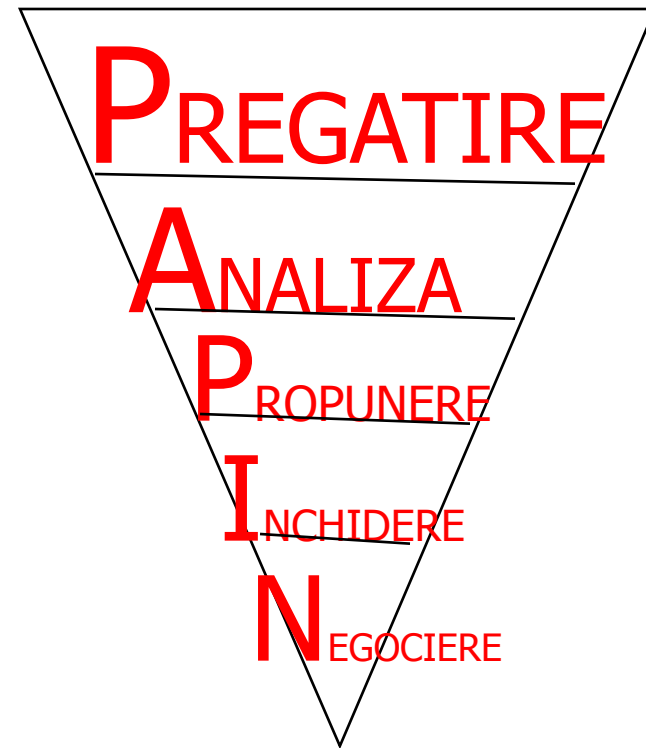


CONCEPT



Marketing & vânzări

Follow –up la cursul de vânzări pentru
începători si mediu-avansati:
'METODA P.A.P.I.N.'



Laurentiu Curca

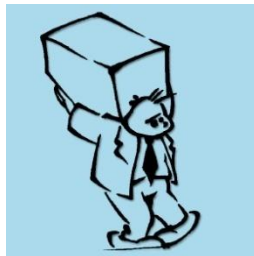
Invatarea - Ciclul EDAC



EXPLICARE



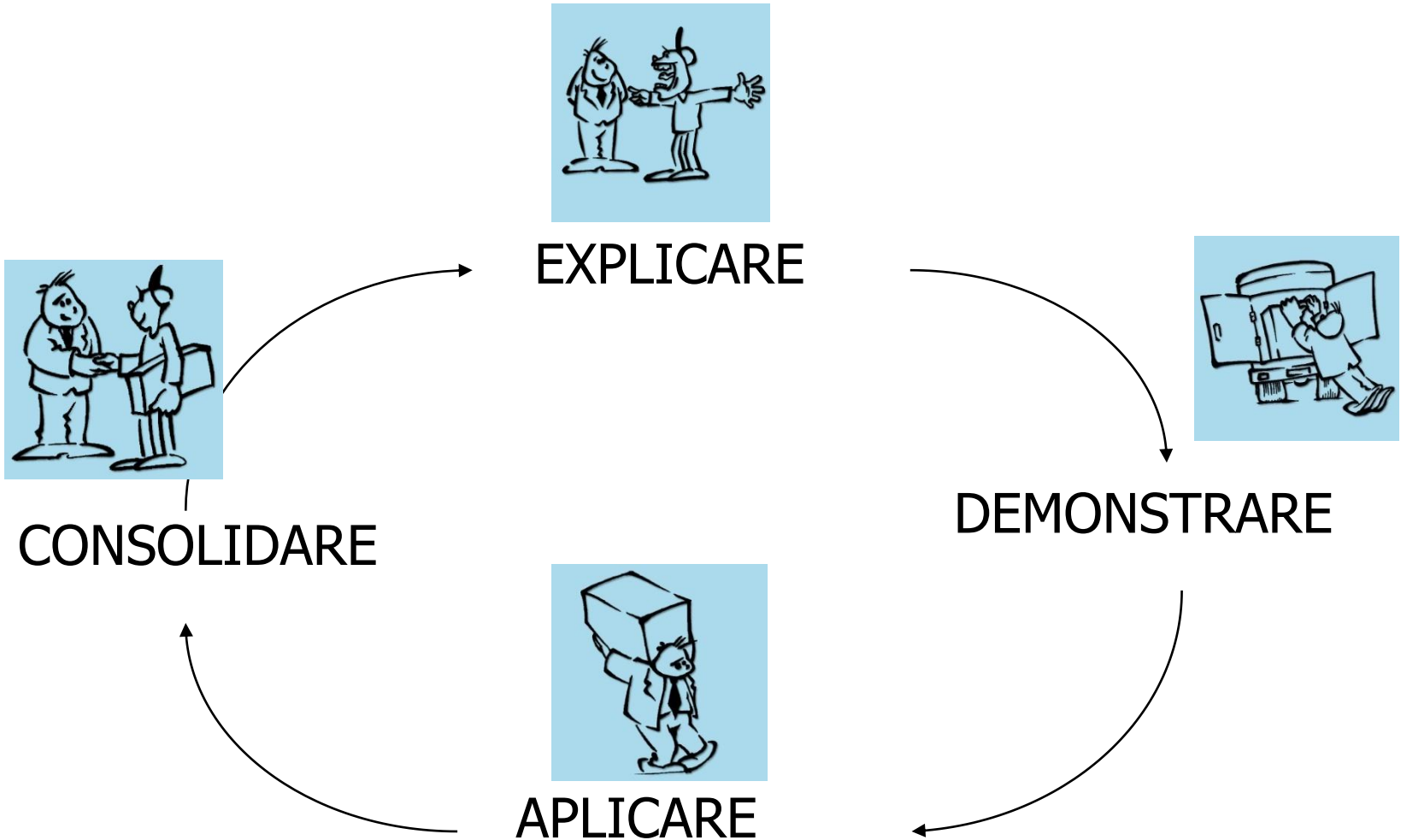
DEMONSTRARE



APLICARE



CONSOLIDARE

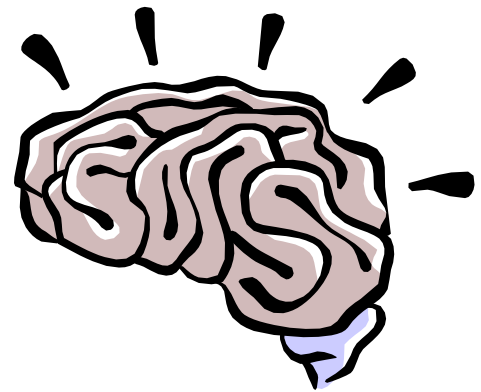
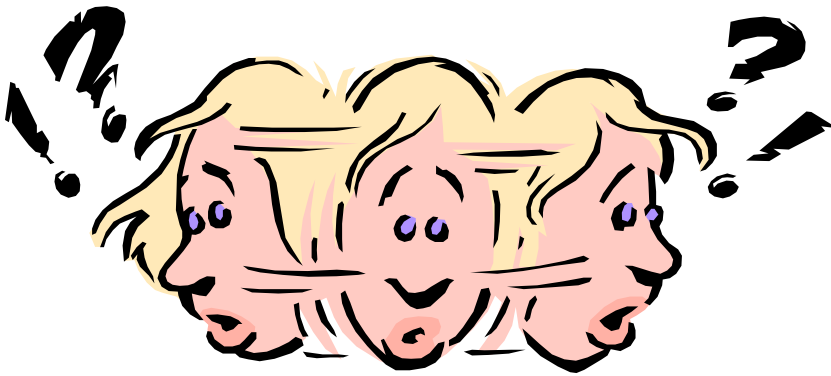


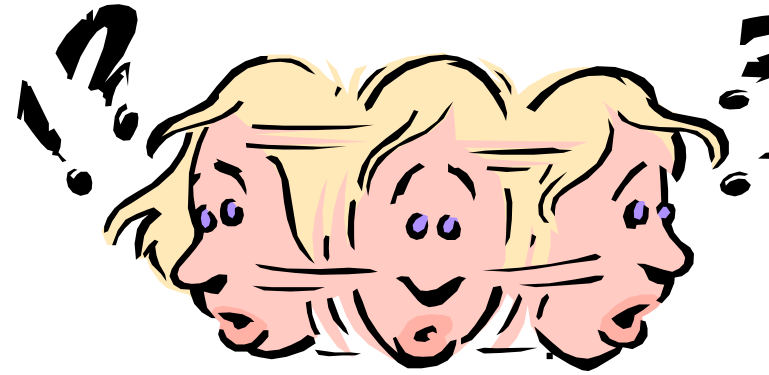
Întrebare: (răspundeți voi, iar noi scriem pe flip-chart-uri)

Ce ați vrea să învățați la acest curs?

Ce a functionat și ce nu a funcționat
atunci când ați vândut?

(15 minute)

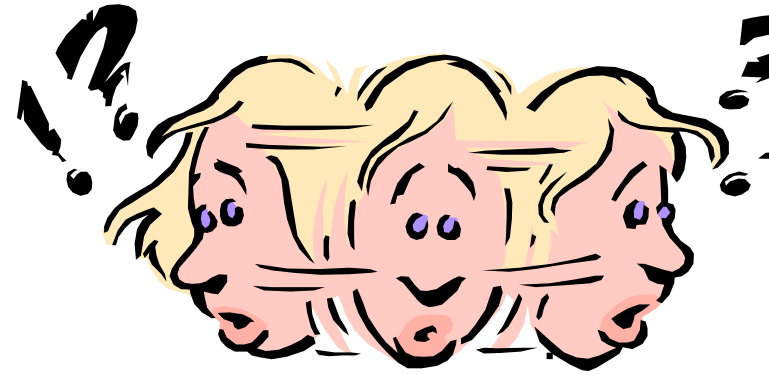




Ce e vanzarea?
Cu ce e diferita fata de
manipulare...? negociere...?



Vanzarea a actiunea de
influentare a celui din fata mea
pentru ca acesta
sa-mi preia ideea mea initiala,
asa incat
ambele parti sa aiba de castigat (win- win).



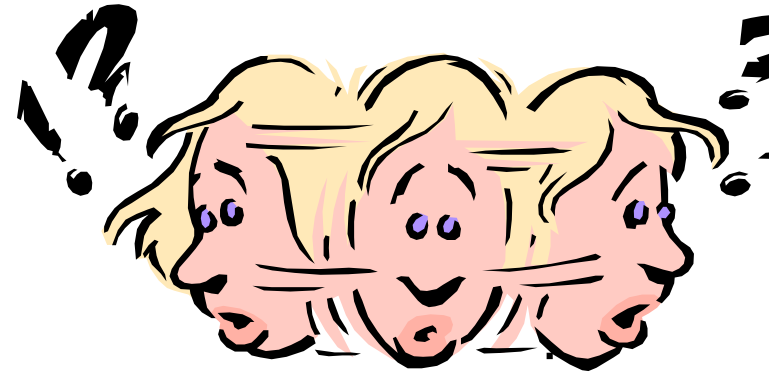
Cum influentam oamenii?

Care sunt legile influentarii?



Cele 7 legile fundamentale ale influentarii

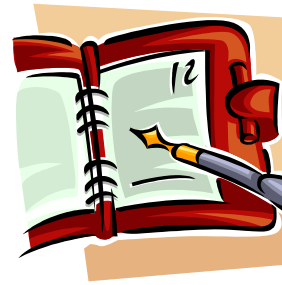
1. **Dam inapoi ceea ce primim** (legea reciprocitatii)
2. **Oamenii cumpara cu placere, dupa ce deja poseda ce vor sa cumpere** (legea cresterii valorii prin posesie)
3. **Fiecare vrea sa aibe dreptate** ('ceea ce scoatem pe gura, e fara doar si poate adevarat, ceea ce spun altii, e de verificat')
4. **Ne plac cei similari noua** (legea similaritatii, a simpatiei)
5. **Daca o spune un expert, are dreptate** (legea autoritatii)
6. **Dorim sa detinem ceva ce e greu de gasit** (legea putinatatii)
7. **Daca mai multi fac un 'ceva', trebuie sa fie corect** (legea consensului)

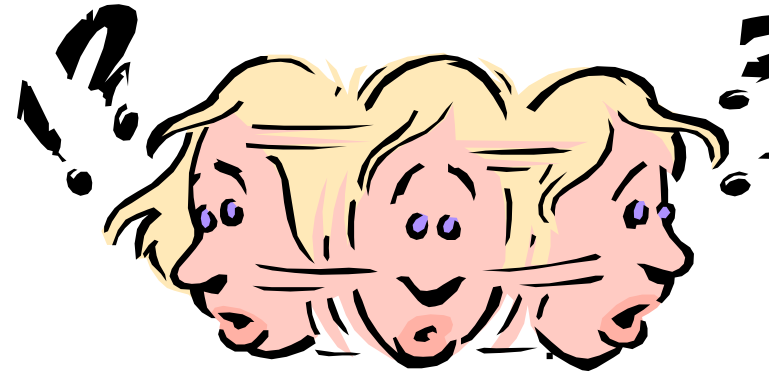


Cu ce instrumente
lucram in vanzare?

Instrumente de vanzare

1. Catalogul de prezentare
2. Lista de preturi
3. Pix / calculator
4. Formularul de stocuri si comanda
5. Mostrele
6. Vorbitul despre produs





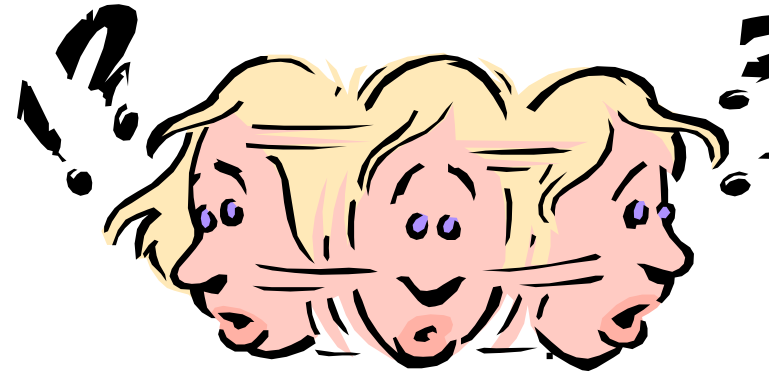
Care sunt 'pasii vizitei' -
procedura unei vanzari?

Discutie libera/ exercitiu: 5 minute

Procedura de vizitare (Pasii vizitei)

1. Pregatirea vizitei / setarea obiectivelor
2. Verificarea situatiei
3. Refacerea obiectivelor (pregatirea prezentarii)
4. Prezentarea
5. Inchiderea
6. Operatii (bani)
7. Discutii tehnice / ajutatoare
8. Rapoarte
9. Analiza vizitei





Care e sarcina echipei de vanzari?



SARCINA echipei de vanzari:

Firma ta sa fie #1 intre toti jucatorii din piata

Cei cinci pași ai unei discuții profesionale de vânzări

1. **P**regătirea

“Sa nu planifici, este echivalent cu planificarea eșecului”

2. **A**naliza - **Deschiderea discuției**

- Creează o atmosferă care să se potrivească cel mai bine ocaziei
- Pornește cu un nivel emoțional pozitiv și echilibrat
 - **Investigarea cererii**
- Investighează sistematic nevoile clientului tău
- Recunoaște semnalele de cumpărare prin ascultarea activă
- Ia în considerare faptul că pot apărea probleme
- Creează o nevoie / Modifică o nevoie
- Lasă-ți clientul să-și formuleze nevoile
- Ocupă-te de obiecții

3. **P**ropunerea - **Prezentarea ofertei**

- Prezintă oferta în concordanță cu beneficiile
- Ilustrează-i clientului tău valoarea adăugată (Analiza FAB)

4. **I**nchiderea - **Terminarea discuției**

- Obține angajamentul clientului
- Reasigură clientul
- Găsește o soluție “win-win”

5. **N**egocierea + Alte activități după vânzare (after sales)

De ce sa avem un curs?

Order takers < Order getters

**Primitori de comenzi <
Generatori de comenzi**

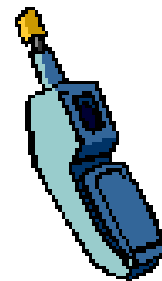


Aranjarea unei intalniri prin telefon



1. Realizeaza contactul initial/ cere numai cu factorul de decizie
2. Da o explicatie / motiv pentru care ai sunat
3. Intra pe aceeasi lungime de unda (*rapport*)
4. "...din care veti beneficia si Dvs., si compania Dvs...."
5. Povesteste numai de beneficii
6. (rezolva obiectiile) & Cere intalnirea cu intrebari alternative

Contactul initial



Buna ziua: sunt _____ de la (firma). Pot sa
vorbesc cu Dl. _____ (Client Potential)?

Dl. Client Potential? Va multumesc. Dl. Client, sunt
_____, de la (firma). Ce mai faceti? Bine.

Explicatie – da un motiv pentru care ai sunat

- A. Ati fost contactat de (firma) ? Bine.
- B. Ati primit brosură noastră / catalogul nostru pe care v-am trimis-o săptămâna trecută?
- C. V-am sunat pentru ca să verifica dacă ati primit catalogul nostru pe care vi l-am trimis prin poșta săptămâna trecută.
- D. V-am trimis și o scrisoare săptămâna trecută, Dvs., personal. Ati primit-o?



Prezinta-te

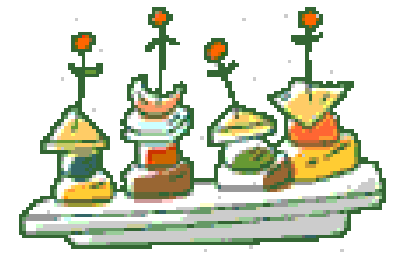
Intra pe aceiasi lungime de unda

A. Noi suntem o firma de productie,
import si distributie de produse de
_____.

B. De fapt suntem cea mai experimentata
/ noua / buna / eficienta / mare / cu
cea mai mare crestere companie din
domeniul _____.



Da beneficii

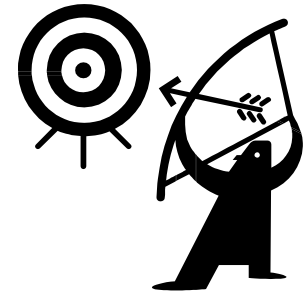


In acest domeniu avem citeva propuneri care au menirea de a.....

B. Ne-am dat seama ca, in comparatie cu alti concurenti de-ai nostri in domeniul _____, noi am putea sa....

- Va imbunatatim afacerea si mari profiturile
- Va reducem costurile
- Va imbunatatim activitatea
- Avem un set de servicii mai bun pentru clientii Dvs.

Cere



- A. Avem o oferta /promotie care va va interesa.
- B. Vream sa discutam cu Dvs, atunci cand puteti Dvs.
- C. Acesta este un nou produs / serviciu creat sa serveasca oameni / companii ca Dvs.
- D. suntem dispusi sa va prezentam oferta noastra, fara nici o obligatie din partea Dvs
- E. Am fi incantati daca ne-ati da ocazia sa trecem pe la Dvs. si sa va prezentam propunerile n oastre in domeniul.....sunt sigur ca un veti avea nimic de pierdut
- F. Nu vrem decat sa va trecem pe la Dvs. Pentru ca sa va lasam catalogul si lista de preturi.

Inchide

Cand va e Dvs. mai convenabil, dimineata sau dupa amiaza?

Ar fi miercuri sau joi mai bine pentru Dvs. pentru ca sa va facem o vizita?



Vizita directa (1)



VANZATOR: “Buna ziua, sunt _____ de la (Firma). Nu am o intalnire. Cu toate astea, as dori sa vorbesc cu persoana de decizie in domeniul _____, care achizitioneaza aceste articole in firma. Cine ar fi, va rog frumos?”

SECRETARA: “Aceasta e Dna/ Dl _____ Despre ce e vorba.

V: “Am sunat si am trimis o brosură cu prezentarea firmei noastre. Ati primit-o?”

S: “Da / Nu / Nu stiu.”

V: “As dori sa vorbesc 10 minute cu dumnealui / dumneaei, pentru ca sa inteleg care sunt nevoile firmei Dvs, si cum anume va putem ajuta.”

S: „Asteptati o secunda. Sun sa vad daca e inaintu. Va rog luati loc. Dl. _____ de la (Firma) a venit sa va vada.”

V: “Multumesc foarte mult. Pot sa stiu numele Dvs.? (il notezi).

Vizita directa (2)



VANZATOR: “Buna Ziua, sunt _____ de la (Firma). Nu am o intalnire. Cu toate acestea, as dori sa vorbesc cu persoana de decizie in domeniul _____, care achizitioneaza aceste articole in firma Dvs.. Cine ar fi, va rog frumos?”

SECRETARA: “Aceasta e Dna/ Dl _____ Despre ce e vorba.

V: “Am sunat si am trimis o brosură cu prezentarea firmei noastre. Ati primit-o?”

S: “Da / Nu / Nu stiu.”

V: “As dori sa vorbesc 10 minute cu dumnealui / dumneaei, pentru ca sa inteleg care sunt nevoile firmei Dvs, si cum anume va putem ajuta.”

S: „Asteptati o secunda. Sun sa vad daca e inaintu. Va rog luati loc. (telefoneaza) Imi pare rau, Dl. / Dna. _____ nu poate sa va vada acum. Doriti sa lasati ceva?”

V: « Inteleg. Nu e nici o problema. Uitati, aici am o scrisoare de prezentare a firmei mele cu cartea mea de vizita si deasemenea catalogul de produse. Daca Dvs. credeti de cuviinta vi-l las, dar vreau sa fiu sigur ca ajunge la Dl. / Dna _____.”

1. “Cand as putea sa-mi stabilesc o intalnire? »

2. « Credeti ca, daca va rog frumos, poate Dlui / Dumneaei sa ma sune ? »

3. « Mai e altcineva cu care as putea vorbi si care ar fi insarcinat cu achizitia de _____ ? »

4. (luati referinte) « Stiti vreo alta firma in cladire / zona si cui as putea sa ma adresez ?”

5. “Multumesc frumos pentru ajutor. Pot sa stiu numele Dvs.? (il notezi).

Cum sa distingui o caracteristica
de un beneficiu?

- 'Si ce daca?'

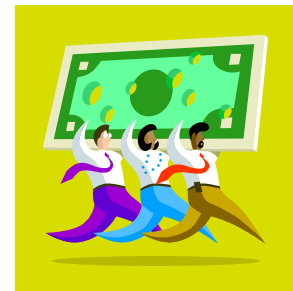


Daca este sa tii minte un singur lucru...

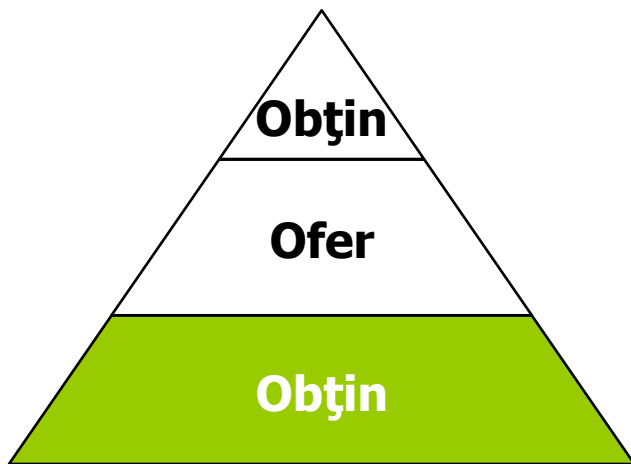
CARACTERISTICILE SPUN

iar

BENEFICIILE VAND!



Arta de a asculta și de a pune
întrebări – cheia către nevoile
clientului



Pentru ca sa verificăm dacă am înțeles corect:

- Repet
- Clarific / Cer mai multă informație
- Recapitulez
- Feed-back permanent



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:

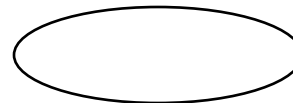
"Spuneți-mi / ce părere aveți / ce credeți despre...
(un subiect menționat deja sau cu care clientul e
confortabil)"

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...."



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

4. Închidere alternativă

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

Exemple:

- *"Câte rate doriți să aveți, pe 5 sau pe 6 ani?" (de obicei vă alege cifra mai mică).*
- *"Cum ați dori să plătiți, numerar sau cu ordin de plată?"*
- *"Când vă e mai comodă livrarea, dimineața, sau după amiază?"*



5. Închiderea implicativă. (a avionului)



"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.

- *"Cand doriți să va mutați?"*,
- *"Care credeți că este cea mai buna structura de spatiu pentru Dvs.?"*
- *"Doriți o a doua baie matrimoniala?"*,
- *"Doriți si servicii de creditare, la oferta?"*,
- *"Doriți echipamentul mai mare?"*

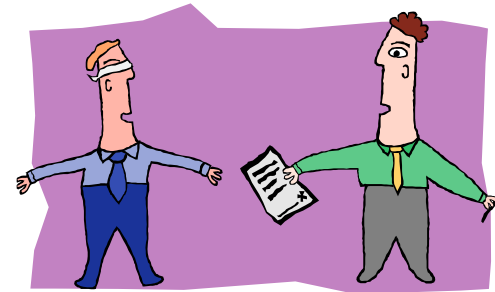
9. Închiderea 'Fără risc'

Exemplu: "Ca să nu aveți nici un risc,
*uite ce vă propun: eu vă fac o prima
instalare, si dvs. vedeti cum
functioneaza. Dacă nu sunteti
multumit, nu mai lucrati a doua oara
cu noi. Ce ziceti?"*



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 D-voastră...cred că sunteți de acord"*

Altă versiune este *"să rămână între noi"* și funcționează când clientul nu este inspirat și caută alte surse de inspirație. Fraza de bază este:

- *"Uite, voi face eu asta pentru D-voastră. Nu spuneți nimănui."*

12. Închiderea de forțare (nerecomandata)

"oferta noastra este cea mai buna,...[...de acesta aveți nevoie...], luati-o acum, ca nu se stie..."

...ar trebui să profitați de această situație.../ prețurile vor crește...

...nu mai avem suficiente mijloace de transport

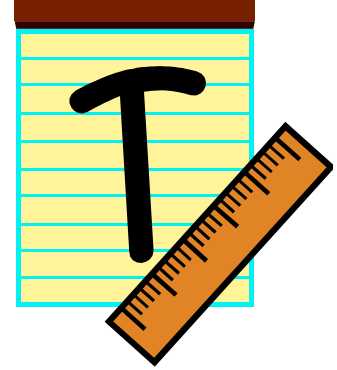


...nu știu dacă voi mai găsi, dar voi face un efort pt. D-voastră...

"Trebuie să verific dacă pot să mai fac asta, în termenii stabiliți..."

"Chiar nu înțeleg cum de aceste sloturi se vând atât de repede. Astăzi dimineață erau numai câteva rămase, și transportul pleacă mâine..."

18. Închiderea (recapitularea) în (Benjamin Franklin)



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.

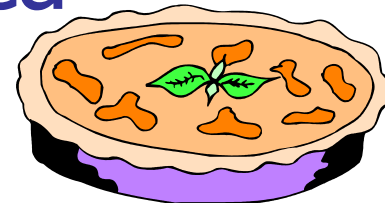
Dacă am mai multe argumente în favoarea luării deciziei, acționez ca atare, dacă nu, mă mai gândesc.

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 paleti sunt intr-un camion?"*

(Vânzător): *"Paletii Dvs. se pot supraetaja sau nu?"*

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

(Vânzător): *"Doriți să știți cum se vinde oferta sau întregul pachet de servicii?"*

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").



25. Cu verificare prealabilă

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



Regula de aur



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

TACI DIN GURĂ.

**Cine vorbește primul,
pierde.**

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.



- 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.**

