

## Test: Cat de facut esti pentru vanzari?

1. Unde te vezi in 10 ani de acum?

- a) cu rucsacul in spinare, terminand ocolul lumii, pe undeva prin Thailanda, impreuna cu iubita / iubitul mea / meu de atunci;
- b) ducand copiii la scoala la 8 dimineata cu masina, mergand la serviciu, si pregatind o masa minunata pentru intreaga familie;
- c) amanand o intalnire un potential partener (*date – rendez-vous*), pentru ca am stat iar prea tarziu la birou, pentru ca sa termin un proiect important, care trebuia sa fie prezentat unui client a doua zi dimineata.

2. Dupa o relatie fructuoasa de afaceri, de 3 ani, un client decide ca nu mai vrea sa lucreze cu tine. Ce simti?

- a) ca vreau sa-l omor, sa-l strang de gat, pentru ca a aruncat la cos atata pasiune si efort depuse pentru el;
- b) nu-mi pasa, pentru ca stiu ca sunt intotdeauna alti clienti cu care pot sa lucrez;
- c) ingrijorat, ca s-ar putea sa castig mai putin, si ca s-ar putea sa nu mai gasesc un alt client care sa-l inlocuiasca.

3. Ce gandesti (ce simti) atunci cand firma iti cere sa gasesti clienti noi?

- a) faci, dar gandesti: ,Iar?... In fiecare an aceeasi poveste. Cand nu merge treaba, clienti noi.’;
- b) Sunt fericit, pentru ca pot sa intalnesc oameni noi, sa vorbesc cu ei;
- c) E greu. Clientii noi sunt dificili, iti aduc obiectii, si te fac sa te simti prost. Daca poti, eviti.

4. Lucrezi cu un client de-al tau, demult, si il gasesti stand de vorba cu concurentul tau principal (reprezentantul de vanzari al concurentului tau). Ce gandesti / ce spui?

- a) ,Ce cauta *asta* aici?’;
- b) Nici nu-l baga in seama. Nu-mi pasa. Cand termina, imi fac si eu treaba.;
- c) Ii bati obrazul clientului: ,Bine *may*, asa ma tratezi tu pe mine. Eu te servesc cat poti de bine, si tu: ma tradezi.’

5. Un coleg de-al tau izbuteste o super vanzare, care ii aduce o gramada de bani. Ce simti?

- a) Te intrebi daca o sa poti sa fii si tu, vreodata, asa de fericit;
- b) Te bucuri sincer pentru el, si il imbratisezi (poate iti transfera si tie putin din norocul lui);
- c) Te gandesti: ,Cum Dumnezeu a reusit sa faca asta asa ceva?’

6. Firma ta te trimite la un curs de ‚Valori si Principii’, care, dupa putin timp, simti ca e mai curand o spalare de creier. Ce simti/ ce gandesti?

- a) Asculti, cu rabdare, si iti iei notite, pentru ca nu se stie cand iti va fi de folos, si te vad si colegii.
- b) „Astia isi bat joc de mine, sau ma iau de prost?”
- c) Intri in argumentari cu trainerul, pentru ca incearca sa-ti impuna un mod de gandire care nu-ti apartine.

7. Cand esti seara, la masa la restaurant, cu niste prieteni, vorbesti mai curand despre:

- a) Ce meci senzational a facut Steaua ieri, la meciul de fotbal / Ce coafura noua si-a tras Esca.;
- b) Te uiti cu atentie, jur imprejur, poate indentifici un client potential, sa-i lasi o carte de vizita.;
- c) Povestesti tuturor despre noul tau produs, care te-a entuziasmat.

8. Ai o sedinta extrem de importanta cu seful tau, in seara asta, dar te suna nevasta / sotul, sa-ti spuna ca trebuie sa o / sa-l ajuti, pentru ca nu se simte chiar bine. Ce faci?

- a) te duci la sef si ii spui ca ai o problema acasa, sa-ti dea drumul;
- b) ii spui sotului/ sotiei ca ai o sedinta importanta, ca iti pare chiar rau, si ca incerci sa te recompensezi cand te intorci, mai pe seara;
- c) amani discutia, si, cand te intorci de la sedinta, iti intrebi consoarta cu ce puteai sa o ajuti.

9. Un client te ameninta ca, daca nu treci pe la el sa discuti o problema importanta, nu mai lucreaza cu tine. Tu esti pe ruta ta, ai deja intalniri stabilite, ce faci?

- a) imi aman intalnirile / imi modific ruta, si ma duc sa linistesc clientul;
- b) imi cer scuze, si ii spun clientului ca, din pacate, nu pot sa vin, ca sunt in alta zona. Daca insista, ii spun ca asta e, mai sunt clienti.;
- c) incerc sa stau de vorba cu el prin telefon, sa-l calmez. Daca nu reusesc, ii promit sa fac mai multe pentru el in zilele urmatoare, dar sa nu renunte.

10. Firma ta te anunta ca se muta intr-un alt oras. Tu:

- a) te muti si tu, impreuna cu firma, pentru ca sa-ti pastrezi slujba;
- b) nu le spui nimic, dar iti depui CV-ul la toate agentiile de recrutare, si pe toate site-urile de recrutare;
- c) le spui ca regreti ca au luat o astfel de decizie, dar familia ta e mult mai importanta, si ceri macar o scrisoare de recomandare.

11. Descoperi ca un client de-al tau deja lucreaza cu concurentul tau principal, fara sa-ti spuna, evident urmarind sa te elimine. Ce faci?

- a) il confrunti, si ii spui verde in fata, ca asta nu e frumos, si nu se face;
- b) te faci ca nu vezi, dar vorbesti cu baietii de la depozit sa ,il sape' pe concurent;
- c) iti sunti concurentul, si ii spui ca, daca nu se retrage, ii ofertezi toti clientii pe care ii are, fara mila.

12. Un client potential (nou), care poate sa cumpere mult, vrea sa lucreze cu tine, dar iti impune sa nu lucrezi cu nici un alt concurent de-al lui. Ce faci?

- a) il refuzi direct, si ii spui ca politica firmei tale e sa lucrezi cu toti clientii din zona;
- b) ii ceri sa dovedeasca mai intai ca poate sa-ti aduca mai mult decat ceilalti concurenti, luati impreuna;
- c) gandesti pragmatic, faci contractul cu el, si mai vezi ce se intampla dup-aia.

13. Ai gasit un client mare, dar care a avut in trecut probleme de plata cu firma la care lucrezi. Stii ca n-o sa factureze catre acest client. Ce faci?

- a) Ii propui clientului sa lucreze pe o alta firma de-a lui;
- b) Incerci sa-ti convingi sefii ca banul n-are miros, si ca e mai bine sa vinzi mai mult, decat mai putin.
- c) Iti dai seama de imposibilitatea situatiei, si ,tii clientul cald' pana cand se iveste o oportunitate sa puteti lucra impreuna.

14. Ai descoperit ca un coleg de-al tau livreaza cantitati mari unui client (face contracte mari) dar care nu sunt justificate de capacitatea acelui client (practic, vinde ,pe stoc'). Ce faci?

- a) Vorbesti cu colegul, si ii explici ca nu e bine ce face;
- b) Iti reclami colegul la firma, chiar si indirect – spui secretarei sefului cam ce se intampla;
- c) Il ignori, ca nu e treaba ta sa te bagi in ciorba altuia.

15. Gandeste-te la ultimii 5 clienti cu care n-ai mai lucrat (sau cu care nu ai putut lucra). Din ce cauza a fost asta?

- a) clientii nu s-au tinut de cuvant, n-au platit la timp, s-au purtat urat, sau au incercat sa obtina mai mult, in aceeasi bani, si, in cele din urma n-am mai lucrat impreuna;
- b) tu ai renuntat la ei, pentru ca nu mai faceai bani cu ei, sau nu se mai putea, pur si simplu lucra;
- c) „Eu lucrez cu toti clientii mei, dintotdeauna. Niciodata nu m-am certat cu cineva.”

16. Ce faci daca simti ca relatia de afaceri cu un client de-al tau se duce de rapa?

- a) las lucrurile sa mearga asa, oricum nu sunt multe de facut;
- b) aloc mai mult timp respectivului client, stau de vorba cu toata lumea, fac oferte suplimentare;
- c) apelez la un sef sau un coleg sa ma ajute, ca simt ca lucrurile nu merg bine.

17. Daca stai de vorba cu un client de-al tau care fumeaza ca un turc (dar e la el in birou) iar pe tine te deranjeaza fumul, ce faci?

- a) renunt la vanzare, si ii explic ca nu suport fumul;
- b) rabd, pana vand. E treaba mea sa vand.;
- c) dau din mana sa imprastii fumul, si ii sugerez, din felul in care vorbesc si ma misc, ca nu imi convine.

18. Un client de-al tau te invita la o partida de pescuit in Delta, 4 zile, pe banii lui (are el un aranjament). Ce faci?

- a) anunt firma de asta, si iau acceptul sefilor ca sa ma duc;
- b) ma duc cu placere, pentru ca asa mai cladesc si relatia dintre noi;
- c) trebuie sa-l refuz, pentru ca n-ar fi principial daca m-as duce cu un client pe banii lui in Delta.

19. Un client te roaga, cu cerul si cu pamantul, sa-l ajuti acum, ca e criza, sa-i dai un termen de plata mai lung, ca nu poate plati. Ce faci tu?

- a) termenul de plata e termen de plata, si e al firmei, nu e al tau. Cel mult, mai inchizi un ochi, asa, cateva zile, dar sa nu te afecteze la comision.
- b) ii ceri o garantie ca va plati, pentru ca sa poti sa-i dai termen suplimentar, si calculezi cati bani inseamana acel termen, pentru ca sa i-i tai din discount.
- c) ,o mana spala pe alta, si amandoua fata': stii ca, daca mai dai si tu de la tine, te va ajuta si el, altadata, cu altceva, de care ai tu nevoie;

20. Un client te trateaza rau, nu te plateste la timp, te jigneste, si te lasa sa astepti 1 ora in fata usii, pana cand sa te primeasca. Ce faci?

- a) „Nu lucrez cu astfel de mitocani. Cine iti face asa ceva, nu poti sa scoti bani cu el.”
- b) „Astept, rabd, va veni si randul meu. Orice nas isi are nasul.”
- c) „Ii mai dau o sansa, si ii atrag atentia ca, totusi, am si eu demnitatea mea, sa avem o relatie de bun simt, impreuna. Nu vrea, il tai si eu la cascaval: gasesc eu o cale.”