
WEBINAR #3

ACCELERATORUL DE VANZARI

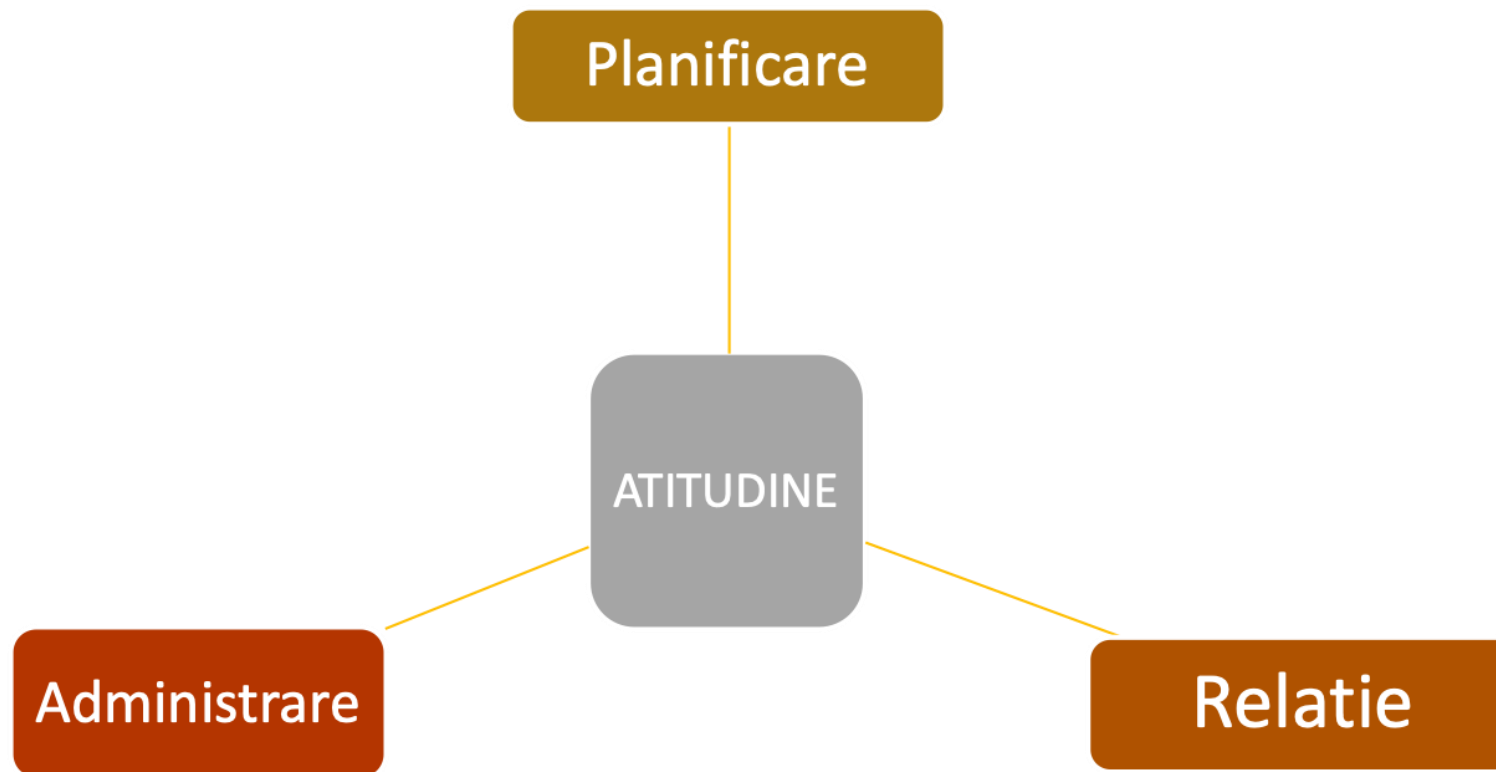
Metode practice de creștere a vânzărilor

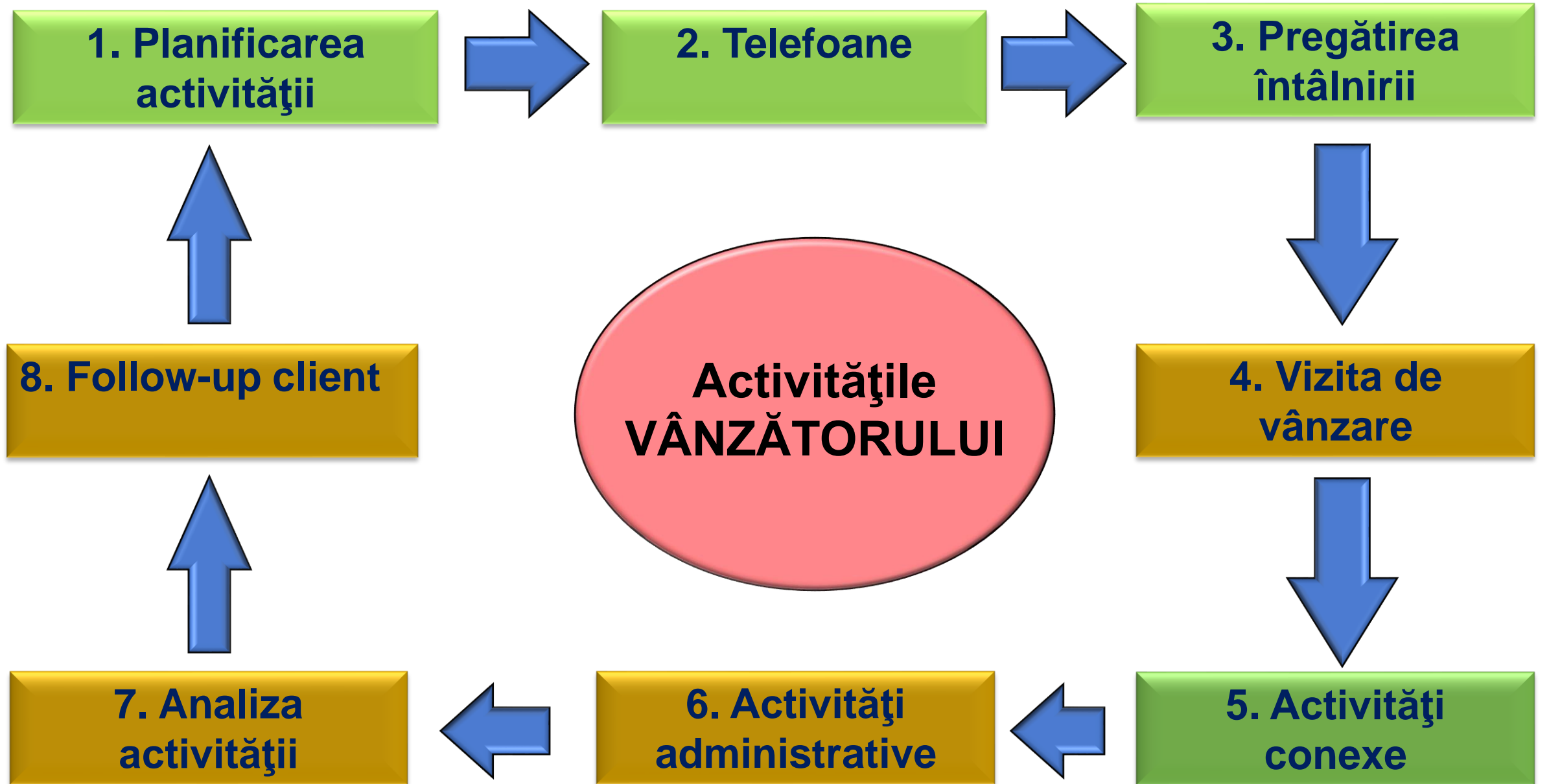
ACCELERATORUL DE VÂNZĂRI 2019

Data	15 Nov	22 nov	28 nov	04 dec	12 dec	17 dec
Tema	Mindset & Obiective	Prospectare	Procesul de vânzare	Taxe si aspecte legale	Prețul si oferta	Fata în față cu clientul
#Webinar	Webinar #1	Webinar #2	Webinar #3	Webinar #4	Webinar #5	Webinar #6
Segment				PRO		

Data	07 Ian	15 ian
Tema	Negocierea	SURPRIZELE
#W	Webinar #7	Webinar #8
Segment		PRO

PILONII VANZARII





1. Planificarea activității

A. Planificarea obiectivelor și a acțiunilor.

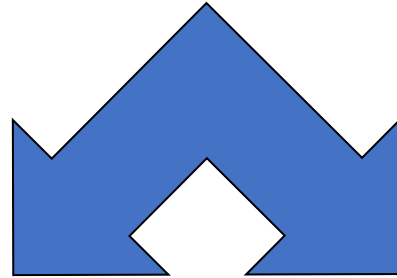
B. Managementul clienților / teritoriului

A. Planificarea obiectivelor și a acțiunilor

Planificarea înseamnă să decizi ce poți schimba azi pentru ca mâine să fie diferit de ieri.

A nu planifica înseamnă a-ți planifica eșecul.

C. Managementul clienților / teritoriului



Surse de
clienți

Administrare
clienți

Administrare clienți

- Categoriile de clienți
- Dosarul clientului (CRM)
- Listă clienți (actuali și potențiali)
- Fișa fiecărui client abordat (sau cunoscut) (CRM)

Înainte de a telefona

- Verifică dacă este un moment optim pentru a suna
- Stabilește **obiectivul convorbirii**
- Stabilește dacă telefonul e cea mai potrivită modalitate în momentul respectiv
- Stabilește durata convorbirii

La telefon...

- Salută !!!
- Prezintă-te
- Întreabă dacă interlocutorul poate vorbi la telefon
- Expune-i motivul apelului (spune-i ce vrei)
- **Zâmbește!**
- Evită afacerile prin telefon la începutul relației
- Mulțumește

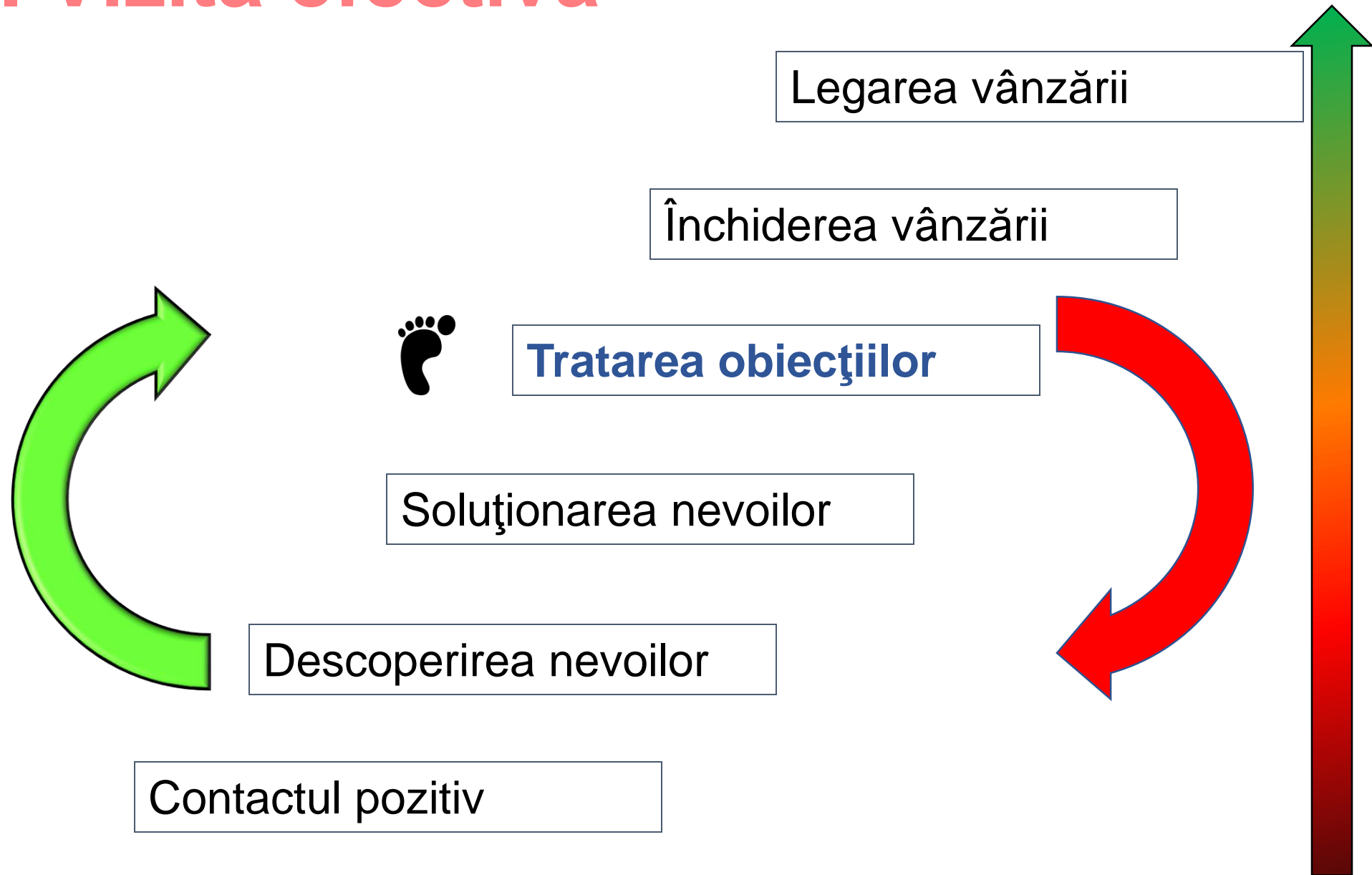
GREȘELILE VANZATORILOR

1. Putine contacte si intalniri
2. Nu identifica corect nevoia
3. Nu stie produsele
4. Nu vinde beneficiile
5. Distruge marja
6. Nu inchide eficient/la timp
7. Follow-up lipsa sau ineficient
8. Lipsa autoevaluarii si dezvoltarii proprii

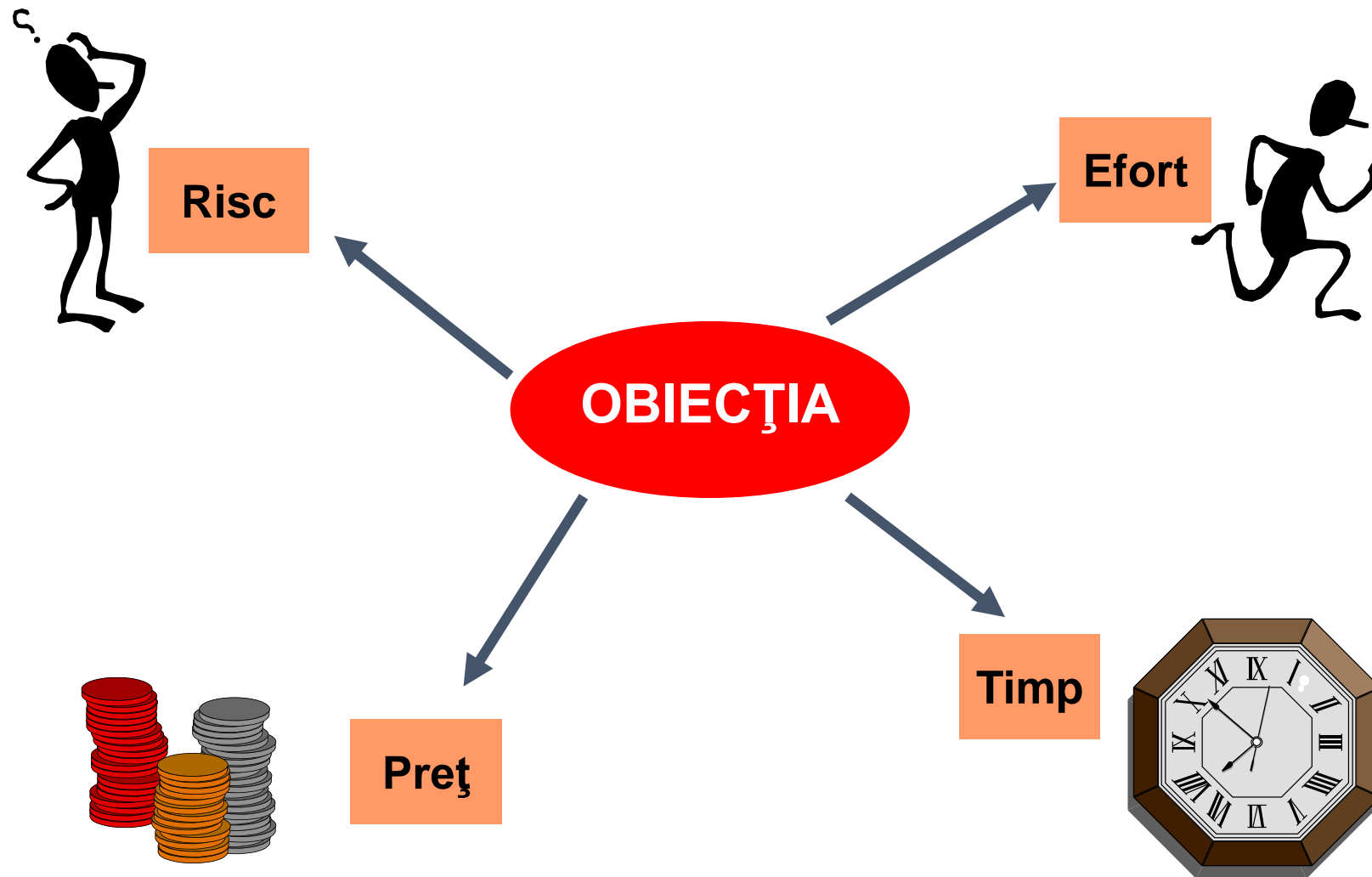
Pregătirea vizitei/întâlnirii

- Materiale
- Studiul "dosarului" clientului
- Stabilirea obiectivelor vizitei / întâlnirii
- Pregătirea actelor și materialelor de livrare

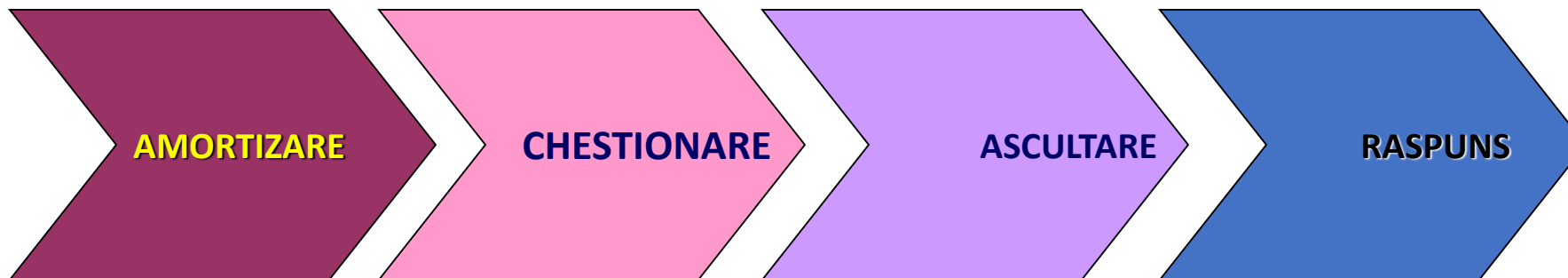
2. Vizita efectivă



OBIECȚIILE MAJORE



Contracararea obiecțiilor



**arată empatie
față de
client și
dispersează
tensiunea
(sparge
balonul)**

**clarifică obiecțiile
și
descoperă
adevăratele
motive**

**stimulează
clientul să
vorbească**

**specific, legat
de obiecții și
formulat în
termeni CAB
sau PUU**

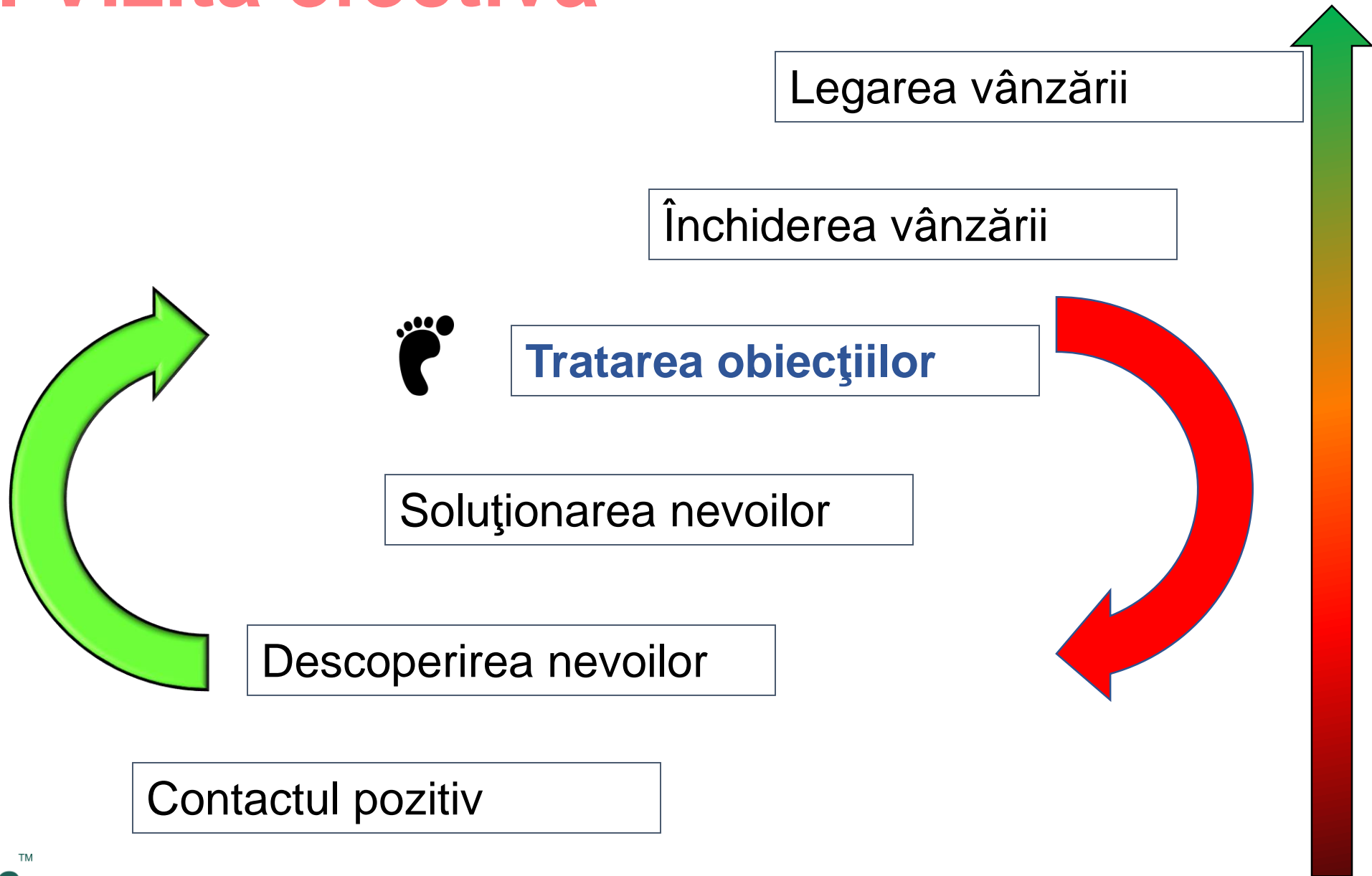
A

C

A

R

2. Vizita efectiva



TEHNICI DE TRATARE A OBJECȚIILOR

1. Pledarea falsului

- se fac false afirmații pentru a afla adevărul din partea clientului

2. Tehnica spânzuratului

- pentru verificarea unei obiecții majore sincere
- dacă vă raspund/ demonstrez, sunteți de acord să cumpărați?

3. Tehnica tăcerii

- pauza intenționată îl poate sili pe interlocutor să “umple golul” și să spună lucruri interesante

4. Contracararea concurenței

- prin strecurarea îndoielii- dă senzația că știi mai multe dar nu vrei să critici produsul concurenței
- prin curtoazie- fă aprecieri favorabile dar accentuează caracteristici care nu-l interesează pe cumparator (dă senzația de siguranță de sine)

Atitudinea vânzătorului fata de obiectii

1. Nu o lua personal!
2. Evită izbucnirile emoționale
3. Nu discuta în contradictoriu (esti acolo sa vinzi)
4. Folosește empatia
5. Nu întrerupe clientul
6. Păstrează controlul discuției
7. Fii calm

Pasul 5. Inchiderea vânzării

- **De ce este esențial să întrebi despre încheierea tranzacției?**
 - *Pentru că este singurul mod în care poți controla intențiile și atenția clientului*
- **De ce ezită agentul să întrebe despre încheierea afacerii?**
 - *Pentru că îi este teama să nu fie refuzat*
- **Când trebuie să întrebăm de încheierea afacerii?**
 - *După primele semnale pozitive*

Închiderea vânzării

- Caută semne de aprobare (**semnale de cumpărare**)
- Întreabă cum considera oferta/afacerea
- TACI!

TEHNICI DE ÎNCHIDERE

- **ÎNCHIDEREA DIRECTĂ:** “Comandați produsele?” “Plătiți cash?”
- **ASUMAREA:** “Când? / Cât?” Dacă nu mai sunt obiecții, înseamnă că și-a dat acordul.
- **ÎNCHIDEREA ALTERNATIVĂ:** Alege între ceva și altceva, nu între ceva și nimic.
- **ÎNCHIDEREA PRIN ACȚIUNE:** Completează-i formularul de comandă.

Pasul 6. Legarea vânzării

- Numai după atingerea obiectivului vizitei
- Pas deseori neglijat de agent
- Eficiență mare, ai clientul lângă tine
- Nu ai ce pierde
- Îl ajuți la satisfacerea unor nevoi viitoare
- Încearcă cu valori mari (ex. oferă-i car-kit, nu husă)

3. Post vizită

- Evaluează succesul vizitei– apreciere globală a ceea ce simți
- Compară obiectivele cu realizările
- Am prezentat beneficiile?
- Soluții de îmbunătățire
- Acțiuni viitoare
- **Notează-ți** (ce ai promis sau ce ai de făcut) **ÎN CRM**

Activități conexe

- Livrări
- Încasări
- Pregătire tehnică
- Puneri în funcțiune/customer care
- Rezolvarea retururilor/deteriorate
- Clarificarea documentelor
- Orice probleme semnalate de client

Activități administrative

- Deconturi!
- Foi de parcurs
- Actualizare dosare clienti și teritoriu
- Ședințe
- Rapoarte, informări
- Spalat masina, revizii, reparatii
- Activități de documentare (cunoaștere produse).
- **Completare date în CRM**

PARTE OBLIGATORIE A ACTIVITĂȚII !

Analiza activității proprii

- Cea mai bună metodă de perfecționare
- Trebuie realizată sistematic (saptamanal)
- Compară planurile (obiectivele) cu realizările
- Propune-ți măsuri concrete (SMART) de îmbunătățire a activității
- Citeste, asculta audiobooks, aboneaza-te la situri de profil
- Evalueaza-ti in permanenta punctele tari si punctele slabe

Follow-Up client

- Importanța respectării promisiunilor
- Nu e suficient să promiți, trebuie să te asiguri că s-a rezolvat
- Comunicarea defectuoasă dintre departamente nu e problema clientului
- Responsabilitatea vânzării aparține agentului
- Vanzarea se încheie atunci când ai încasat factura

FIDELIZAREA CLIENTULUI

DE CE?

- Clientul e principalul capital al firmei;
- Dacă e mulțumit devine sursă pentru atragerea altor clienți;
- Rentabilitatea crește când clienții cumpără sistematic.

Întreținerea relației cu clientul

- Felicitare cu diverse ocazii / zi de naștere
- Mici cadouri
- Promptitudine în rezolvarea problemelor
- Rezolvarea altor mici nevoi (informații, bancă relații, mici servicii)
- Chefuri, evenimente
- Petrecerea distribuitorilor, clienților cheie, conferința dealerilor
- Ieșiri la bere, masă

Procesul vânzării scurtat

LIVREAZĂ
VALOARE

CONSULTANTA
+ VALOARE

PROPUNERE
+ OFERTA

FREE !!!

RECOMANDARI



SPOR LA BANI !!!



www.burcash.ro

www.wealthacademy.ro

eusebiu@burcash.ro

+(4) 740 075 710