Young

Kommunikációs rendszerekben gondolkodunk

Értékesítés, avagy: hogyan adjunk el a XXI. században?

Felméry Gusztáv

Ügyvezető igazgató, **Pro Cliente Management**

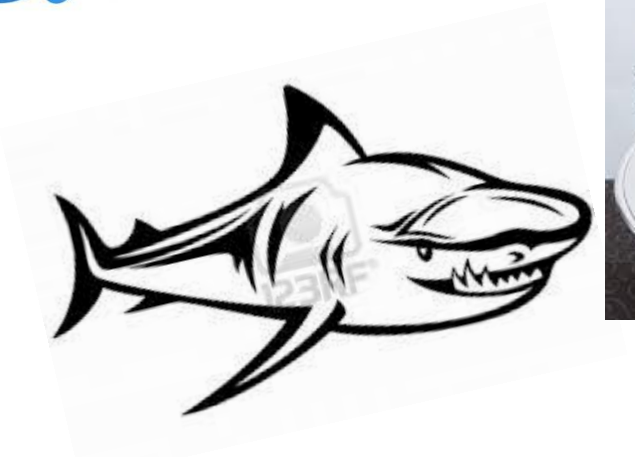
„A lelkesedés a legjobban megfizetett tulajdonság a Földön. Először is azért, mert az egyike a legritkábbaknak, és mégis a legragályosabbak közé tartozik.”

Dale Carnegie

Young

KOMMUNIKÁCIÓS RENDSZEREKBEN GONDOLKODUNK

A piac és a piaci szereplők megváltoztak



Young

Különbözni másoktól - cégünk márkaépítése

?

?

5 kérdés, amit meg kell tudnunk válaszolni!

?

?

?

Young

Különbözni másoktól - cégünk márkaépítése

1. Mit tartanak az ügyfelei az Ön cége erősségének?

- Szállítási határidő?
- Jó ügyfélkiszolgálás?
- Alacsony árak?
- Kellemes környezet?
- Baráti VEVŐ-ELADÓ kapcsolat?
- Széles termékválaszték?

Young

Különbözni másoktól - cégünk márkaépítése

2. Mi különbezteti meg a konkurenciától?

- Csak nekünk van web áruházunk
- A legszélesebb termékkör
- A legjobb kiszolgálás
- A legcsinosabb recepciós lány
- 3 év garancia

Young

Különbözni másoktól - cégünk márkaépítése

3. Van-e csattanós szlogenje?

- gut, besser, Gösser
- today, tomorrow, Toyota
- „Lakásból otthont”
- Fabulon a bőre őre
- Always Coca Cola

Young

Különbözni másoktól - cégünk márkaépítése

4. Van-e világos célcsoportja?

- Budapesti KKV-k
- XIII kerületi magánszemélyek

és kis vállalkozások

- Maximum 15 fős informatikai

vállalkozások

Young

Különbözni másoktól - cégünk márkaépítése

5. Tudja-e pontosan, mit kell tennie a sikerért?

- Fel kell venni tapasztalt értékesítőket?
- Vidéki telephely?
- Web áruház?
- Agresszív marketing kampány?
- Tőkéstársat kell találnunk?

Young

Mire van szüksége az ügyfélnek?

A termékünk (szolgáltatásunk) azt tudja, hogy…

A műszaki adatok:…

A cégünk ilyen nagyszerű…

NE!

Helyette:

Az ügyfél MIT AKAR?
Mi a FONTOS neki?

Young

Mire van szüksége az ügyfélnek?

A Maslow piramis

- Az emberi motiváció mögött szükséglet-kielégítési szándék van
- Ha egy szükséglet kielégítést nyer, következik a magasabb szint

Young

Az ügyfél Maslow piramisa

- A tőlünk vásárolt eszköz beválik a cégénél: dicsérni fogják érte (SIKER)
- A cégénél javul a kommunikáció: hatékonyabban működnek (SIKER)
- Alacsony áron szerezte be: több pénze marad (BIZTONSÁG)
- A vásárlása után kap tőlünk egy koncert jegyet: (TÁRSAS SZÜKSÉGLET)
- Baráti kapcsolatba kerül velünk (TÁRSAS SZÜKSÉGLET)
- Gyors szállítási határidő: cégnél elismert lesz (BIZTONSÁG, SIKER)

Young

Hogyan ismerjük fel az ügyfél szükségleteit?

Az okos kérdezés I.

- **Nyitott kérdések:**
  - Széles körű információ szerzés
  - Kérdőszóval kezdődik
  - Pl.: Milyen rendszereket használnak jelenleg? Hogyan talált rá a cégünkre?
- **Zárt kérdések:**
  - Eldöntendő (igen/nem) válasz
  - Egyértelmű válaszra ösztönöz
  - Pl: Megfelelő ez a válasz? Így már meg tudják rendelni?

Young

Hogyan ismerjük fel az ügyfél szükségleteit?

Az okos kérdezés II.

- **Alternatív kérdések:**
  - Segítségével irányítani tudjuk a választ
  - Ez, vagy az a szoftver csomag legyen?

- **Tükröző kérdések:**
  - Összefoglal, pontosít
  - Egyetérthetünk abban, hogy? Jól értem a kérdését?

Young

Hogyan ismerjük fel az ügyfél szükségleteit?

Az okos kérdezés III.

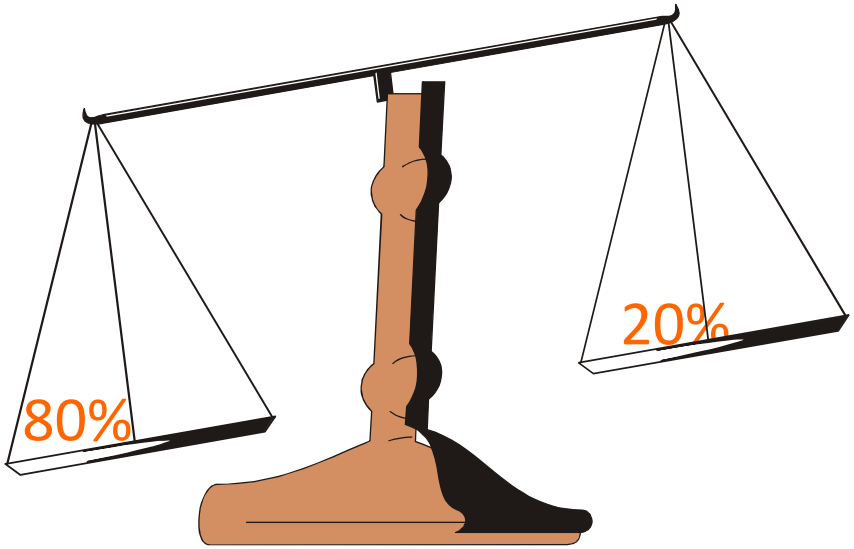
- **Feltételes kérdések:**
  - Kifogások kezelésére
  - Zárt jellegű kérdések
  - Pl.: Ha ilyen áron odaadjuk, akkor megrendeli?

- **Szuggesztív kérdések**:
  - Szájába adjuk a választ, saját véleményünket vetítjük ki
  - Pl.: Ugye Ön is úgy gondolja, hogy…?

Young

A sikeres üzletkötés alapja: a Pareto

- A tevékenység 20%-a hozza az eredmény 80 %-át!
- A vevőid 20%-a hozza forgalmad 80 %-át!
- Az üzletkötők 20 %-a hozza a vevők 80 %-át
- A problémák 80 %-át az okok 20%-a okozza



Koncentráljunk a 20%-ra!

Young

A sikeres üzletkötés: ne kövessük el a tipikus hibákat

- Az üzletkötők nem a 20%-ra koncentrálnak
- Az ügyfél potenciál helytelen értékelése (Mi a potenciál?)
- Túl sok energia és idő megy el a kis potenciálú ügyfelekre
- Döntéshozók helytelen meghatározása („Kivel fogja még megbeszélni a döntését?...”
- Ajánlatok nyomon követésének hiánya
- Az értékesítési tölcsér nem megfelelő használata
- Helytelen kifogáskezelés

Young

A sikeres üzletkötés: Kifogáskezelés

- Kérdés, aggály, ellenvetés: számítani kell rá
- Nem rossz, segít nekünk!
- Kezelése:
  - Végig kell hallgatni (odafigyelés, bizalom)
  - Várható kérdésekre előkészített válaszok
  - „Már vártam ezt a kérdést…”
  - „ Másnak is ez szokott az első reakciója lenni…”
  - „Pontosan értem, hogy érez…”
  - „Akik elkezdték használni rájöttek…”

Young

A sikeres üzletkötés: értékesítési tölcsér

•

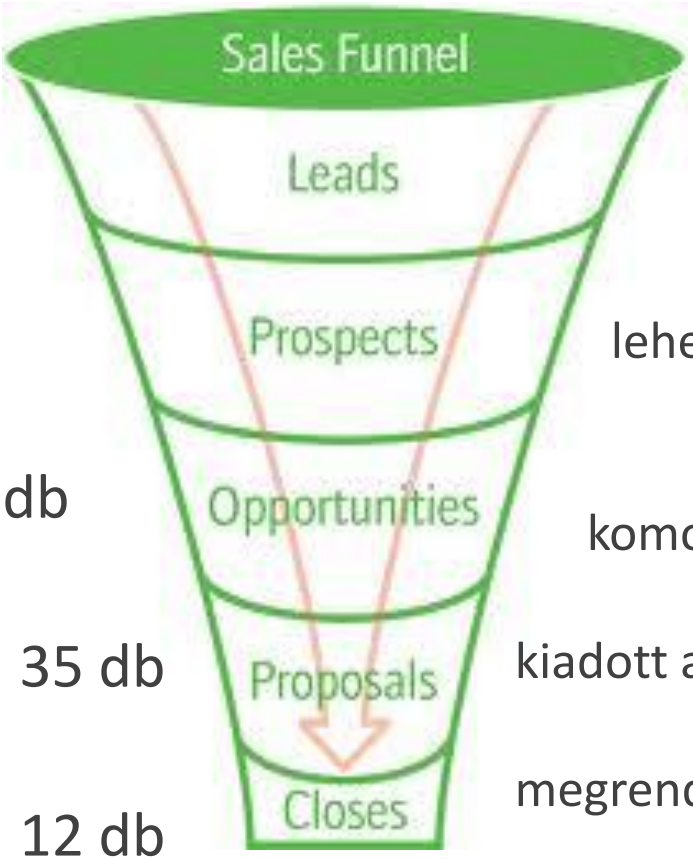
200 db

150 db

90 db

35 db

12 db



érdeklődők

lehetséges vevők

komoly érdeklődők

kiadott ajánlatok

megrendelések

Young

A sikeres üzletkötés örökérvényű szabályai

- Mutassunk őszinte érdeklődést az ügyfél és a cége iránt!
- Szólítsuk nevén!
- Figyelmesen hallgassuk meg az ügyfelet (a kifogásokat is)
- Ne vitatkozzunk! (csak egy módon nyerhetünk: ha elkerüljük!)
- Az ügyfelet érdeklő dolgokról beszéljünk!
- Ébresszünk benne érdeklődést!
- Aktív üzletkötés, hideg hívások
- Mosolyogjunk!

Young

A sikeres üzletkötés örökérvényű szabályai

Leárazás:

30 km

Friss víz :

400 m

Young

Köszönöm a figyelmüket!

További információ:

Pro Cliente Management

consulting@proclientem.hu

Young