

BLOK TRZECI

SPRZEDAŻ I NEGOCJACJE

NATALIA MARUSZCZAK

KONSULTANT BIZNESOWY

tworzenie procesów sprzedażowych
budowanie działów handlowych
pozyskiwanie nowych klientów

e-mail

n.maruszczak@gmail.pl

tel

796 155 216



PORADNIK PRZEDSIĘBIORCY

Blok pierwszy: Jak dać się zauważyć i odnaleźć nowemu klientowi?

Blok drugi: Pierwsze spotkanie z Klientem.

Blok trzeci: Sprzedaż i negocjacje warunków.

Blok czwarty: Sprzedane i co dalej?

Blok piąty: Niezadowolony klient i reklamacje - jak sobie z tym poradzić?

Blok szósty: Polecenia, rekomendacje i kolejni nowi klienci.

AGENDA

- Techniki sprzedaży wykorzystywane w sklepie
- Sposoby negocjacji warunków współpracy
- Co zrobić kiedy klient mówi "za drogo"?
- Jak sprzedają zawodowi handlowcy?

“

**Badaj konkurencję.
Większość doskonałych sposobów
na to, jak obsługiwać i sprzedawać została
już wymyślona. Stosują je najwięksi gracze!**

JAK ZYSKAĆ KLIENTÓW?



ułatwiaj życie



buduj relacje



rozwiązuj problemy



dostarczaj wartość

Klątwa eksperta

CECHA-ZALETA-KORZYŚĆ

Klient nie jest ekspertem, pokaż mu jak cechy produktu pomogą mu zaspokoić jego potrzeby.

Cecha to opis produktu.

Zaleta

Korzyść uzyskany rezultat.

POZORNY WYBÓR

DAJ POCZUCIE PODEJMOWANIA DECYZJI

Klient nie zastanawia się czy kupić produkt lecz nad tym jaką opcję wybrać.

ZASADA KONTRASTU

POKAŻ RÓŻNICE POMIĘDZY DWIEMA PROPOZYCJAMI

Warto najpierw pokazać Klientowi większą cenę produktu, żeby następnie przejść do niższej (nie odwrotnie).

PODSTAWOWE ZASADY NEGOCJACJI

WIN-WIN

Otwarcie powiedz, że zależy Tobie na tym, żeby każda ze stron zakończyła negocjacje na zadowalającym poziomie.

PIERWSZY PRZEDSTAW WARUNKI

Korzystając z zasady zakotwiczenia, pierwszy przedstaw warunki, a druga strona będzie się do nich odnosić.

PODSTAWOWE ZASADY NEGOCJACJI

DOBRY I ZŁY GLINA

Jeśli masz kogoś, kto może wcielić się w rolę drugiego policjanta, skorzystaj z tego.

WYŻSZA INSTANCJA

Odwołaj się do tego, co wyżej: procurent, szef, odgórnie ustalone zasady polityki cenowej.

PODSTAWOWE ZASADY NEGOCJACJI

SKUBANIE

Próba uzyskania kolejnych ustępstw od drugiej strony, wtedy, kiedy już wszystko zostało ustalone.

TERAZ ALBO NIGDY

Wykorzystaj regułę niedostępności i przedstaw ofertę jako ograniczoną czasowo.

PODSTAWOWE ZASADY NEGOCJACJI

SALAMI

Odcinaj kawałek po kawałeczku, małymi porcjami, kolejne ustępstwa od oferty wejściowej.

DOKRĘCANIE ŚRUBY

To wszystko, co mogę Panu zaproponować, w takim razie rozumiem, że mogę przygotować dokumenty?

sposoby na obiekcję za drogo

KORZYŚCI

Pokaż co zyska klient decydując się na rozwiązanie, które przedstawiłeś.

GRZECZNA ODMOWA

Niestety, ale na ten produkt nie przewidujemy udzielania rabatów, ponieważ ...

DODATKOWE PYTANIA

Dowiedz się co skłania klienta do tego, że odmawia zakupu produktu argumentując ceną.

TEMAT CENY NA PÓŹNIEJ

Do tematu ceny wrócimy, kiedy ustalimy kwestie związane z ...

ZAPYTAJ O CENĘ

kilka pytań:

1□ Jaki ma Pan przewidziany budżet?

2□ Rozumiem, że chodzi jedynie o kwestie finansowe?

3□ Czy podczas podejmowania decyzji, tylko cenę bierze Pan pod uwagę?

4□ Czyli rozumiem, że tylko zablokowany budżet powstrzymuje Pana przed zakupem?

Dziękuję

NATALIA MARUSZCZAK

e-mail

n.maruszczak@gmail.pl

tel

796 155 216

