

Come essere seducenti

ovvero

***La via per
non farsi dire di no***

I presupposti

Condizione emotiva positiva

- Predisposizione alla creatività
- Disponibilità verso gli altri
- Sensazione di benessere
- Rapidità di percezione

Importante: la verità è una miscela di scienza e fantasia

I primi 12 NO

- Lavorare senza passione
- Non ascoltare l'interlocutore
- Non mostrare interesse verso l'interlocutore
- Vedere l'altro come un avversario
- Farsi distrarre durante il colloquio
- Non prendere appunti: "Lei permette che prenda appunti?"
- Non farsi ricordare
- Perdere i contatti con i clienti passati
- Non pianificare la giornata
- Non curare il proprio aspetto
- Non tenere in ordine gli strumenti di lavoro
- Non calarsi nei panni dell'interlocutore: "Sono d'accordo con lei, visto in questa ottica nemmeno io lo acquisterei"; in modo positivo: "Ha perfettamente ragione, anche io direi la stessa cosa se fossi in lei; ora però vediamo insieme altri aspetti positivi da un punto di vista diverso".

I secondi 12 NO

- Vergognarsi della propria professione
- Convincere anziché comunicare
- Sottostimare l'intelligenza dell'altro e non aggiornarsi
- Affrettare la vendita
- Non usare le testimonianze
- Sminuirsi e dimostrarsi poco combattivi
- Sognare ad occhi aperti sulle vendite
- Prendere un no come affronto personale
- Non assumersi le responsabilità
- Non cercare nuovi clienti in modo sistematico
- Pensare agli incassi

L'azione

Il piano di lavoro

- Pianificare il lavoro
- Individuare la clientela
- Effettuare una previsione del colloquio
- Studiare delle alternative possibili

Quando si arriva dal cliente

- Entrare dal cliente
- Osservare il cliente
- Individuare i bisogni ed i desideri del cliente

Apertura negativa

- Le rubo solo un minuto
- Non l'annoierò
- Non vorrei disturbare
- Ha un momento da dedicarmi?
- Disturbo?
- Non vorrei pensasse che sono qui per ingannarla

Apertura insicura

- Autodeprezzamento da parte del venditore
- Deprezzamento del cliente da parte del venditore
- Uso di espressioni negative o sgradevoli
- Il monologo

Apertura perdente

- Comunicazione nell'ottica del fornitore
- Lungo monologo
- Omissione di passaggi tra un argomento ed un altro
- Spiegazione troppo tecnica
- Parlare subito dei vantaggi

Espressioni di dubbio o incertezza

- Spero ...
- Cercherò ...
- Forse ...
- Se...forse ...
- Sforziamoci e magari ...
- Cerchiamo di....
- Prima possibile...

Espressioni di percorso negativo

- Ho un problema ...
- Sono in seria difficoltà ...
- L'uso continuo del pronome "io"...
- Termini come sacrifici, sbagli, carenze ...
- E così via ...

Importante: il pronome da usare è NOI !

La giusta apertura

- Valorizzare la persona del cliente
- Valorizzare la sua proprietà
- Valorizzare se stessi
- Dialogare con il cliente
- Suggestire la possibilità di un vantaggio per il cliente
- Fare un offerta concreta

Valorizzare il prodotto-servizio

- Identificare la soluzione
- Valorizzare l'offerta
- Eliminare gli ostacoli

Obiezioni e desideri d'acquisto

- Negoziare il prezzo
- Chiedere le condizioni di pagamento
- Chiedere ulteriori spiegazioni sul funzionamento del prodotto/servizio

Le obiezioni

- Tempo
- Denaro
- Confronto
- Fiducia
- Fuorvianti (ad esempio quando si ricevono i complimenti)
- Comunicazione

Quanti modi di dire NO!

- Sono d'accordo con lei ma...
- Sì, sì certo però...
- La sua offerta è veramente interessante ma adesso non posso...
- Guardi, ho avuto delle spese impreviste. Peccato, se fosse passato prima, io...
- Oggi non posso ma se torna fra tre mesi...
- Il suo prodotto è veramente utile ma non fa per me, sono troppo pigra...
- È un prodotto eccezionale ma costa troppo...
- Ho paura di questi aggeggi moderni...
- Non mi fido, e se poi lei me lo consegna diverso da questo?
- Guardi, devo partire per una vacanza, quando torno ne parliamo...

Conclusione

- Tentare di concludere la trattativa almeno tre volte
- Accettare l'ordine

La morale

- L'incertezza provoca disagio dentro di noi
- Accettare gli altri per come sono
- Più grande è l'obiettivo più grande è l'impegno
- Il punto interrogativo aumenta l'attenzione
- Pianificare e poi agire, mai improvvisare
- Per farmi ascoltare non devo parlare solo io
- Non sono esperto, sono un appassionato
- L'attività di vendita inizia con un NO
- Spesso abbiamo delle splendide opportunità travestite da problemi insolubili
- Per comunicare bene, prima riflettere e poi parlare
- Mi dia una buona motivazione per la quale lei non dovrebbe accettare la nostra offerta
- Dentro di noi c'è una bestia
- Se il venditore rimane amico dei venditori, diventa capogruppo
- Anche il venditore può sbagliare
- Il venditore crede di sapere tutto
- Il venditore è protagonista, artista = attore
- Evitare di raccontare bugie
- Il commerciante non guarda il numero dei clienti entrati, ma il guadagno: è un venditore!
- Per rompere il ghiaccio: "Come ha fatto a creare questa azienda?"
- Un venditore che ne sa troppe è uno studioso, cioè troppo riflessivo e non fa azioni! Ma un venditore che ne sa poche non farà mai buone cose ...