
שיעור שישי תהליך המכירה

שיחה ביזמת המטפל

- * שקט ברקע
- * פתיחה
- * מנוף הקשר
- * סגירת פגישה (שתי אפשרויות)
- * התנדויות
 - עסוק
 - שלח מידע
 - לא צריך
- * אישור פגישה

שיחה ביזמת המטופל

- * רצוי להזכיר טלפון - תשאיר לי את המספר שלו...
- * ומה הפונה רוצה?
 - מידע
 - פגישה בדיקה
 - טיפול
- * איך הוא הגיע?
 - מה הבעה
- * משפט אחד - מה אני עשו

טיפול בהתנגדויות בטלפון

* **עסוק מדי**

- קיבל את העובדה
- שעה לא קונבנציונאלית
- תן עדיפות לעצמך
- אתה עסוק ממשע אתה לחוץ

* **עוד מדי**

- קיבל בפגישה
- הטיפול מותאם לך

תכנון - דע את הלקוח

- * מי מקבל החלטות
- * מה הגישה שלו לטיפול
- * מה המצב הכספי שלו
- * מה הביעות שלו

תכנון – יעדוי הפגישה

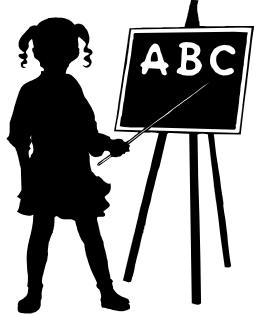
- * מידע
- * אבחון
- * תכנית טיפול
- * מועד פגישה שנייה

הפגישה

- בנויות רצף הגיוני ומתוכנן
- * התנהגות
 - הקשרבה פעללה
 - חלק לא מילולי
 - שיקוף
 - * חומר נלווה ועזרים חזותיים
 - * משפט פתיחה
 - * הצגה
 - * רושם ראשוני
 - * אווירה

ABC

- * Attention
- * Benefits
- * Closing



סוגי התנהגוויות לקוחות

- | | |
|------------|-----------|
| * נפוח | * ידידותי |
| * מנוסה | * דברן |
| * לא מנוסה | * שתקן |
| * בישן | * סבן |
| * עסוק | * פרד |

התנגדויות

- * אני לא רוצה
- * אני לא צריך
- * אני לא יכול
- * כספּ היא לא בעיה
- * אני לא ממהר
- * אני לא מאמין

התנגדויות

- * מה טוב בהתנגדויות?
- * טיפול מומלץ בהתנגדויות: נטרול מראש
- * ההתנגדות טיפול טיפוסית
 - ההתנגדות יסודית
 - ההתנגדות שగרתית

טיפול בהתנגדויות יסודיות

- המטפל הפוטנציאלי לא מודע לצורך
בטיפול**
- * הסברת הצורך
 - * למה הגיע בכללי?
 - * האם הוא מטופל פוטנציאלי?

התנגדויות רגילהות

- * **תכוונה**
 - ארכר מידי (לימון ללימודה)
- * **חוסר ידיעה**
 - לא מבין איך זה פועל (אם היה מבן?)
- * **דחיה**
 - נחשוב על זה (לא משוכנע / צריך זמן / נטהרת)
- * **נאמנות**
 - אני כבר מטופל (כבוד, شيء וbidol)
- * **מחיר** (יעילות, חסכו, טוח אוורור, חילוקה)
- * **התנגדות נסתירה** (משפט לא גמור)

סגירה

- * **סימני הסכמה**
 - שפת גוף
 - ההתנגדויות
 - האזרחות או שאלות מחויבות
- * **ואם אין סימנים?**
 - בקשה

לאחר הסגירה

- זהה רק התחלה
- גם אם אין טיפול - יש תמורה
- * **מכירה נוספת**
- * **גביה**
- * **מכירה חוזרת**