

שעור שישי תהליך המכירה

שיחה ביוזמת המטפל

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

שיחה ביוזמת המטופל

- * רצוי להחזיר טלפון- תשאיר לי את המספר שלך...
- * ומה הפונה רוצה?
- מידע
- פגישת בדיקה
- טיפול
- * איך הוא הגיע?
- * מה הבעיה
- * משפט אחד- מה אני עושה

טיפול בהתנגדויות בטלפון

* עסוק מדי

- קבל את העובדה
- שעה לא קונבנציונאלית
- תן עדיפות לעצמך
- אתה עסוק משמע אתה לחוץ

* עוד מידע

- תקבל בפגישה
- הטיפול מותאם לך

תכנון - דע את הלקוח

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

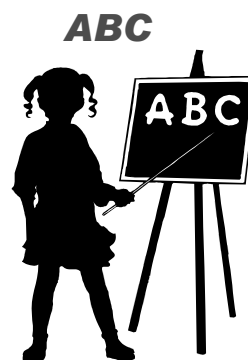
תכנון - יעדי הפגישה

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

הפגישה

- * בניית רצף הגיוני ומתוכנן
- * התנהגות
 - הקשבה פעילה
 - חלק לא מילולי
 - שיקוף
- * חומר נלווה ועזרים חזותיים
- * משפט פתיחה
- * הצגה
- * רושם ראשוני
- * אווירה

- * **Attention**
- * **Benefits**
- * **Closing**



סוגי התנהגויות לקוחות

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

התנגדויות

- * אני לא רוצה
- * אני לא צריך
- * אני לא יכול
- * כסף היא לא הבעיה
- * אני לא ממחר
- * אני לא מאמין

התנגדויות

- * מה טוב בהתנגדויות?
- * טיפול מומלץ בהתנגדויות: נטרול מראש
- * התנגדויות טיפוסיות
 - התנגדות יסודית
 - התנגדות שגרתית

טיפול בהתנגדויות יסודיות

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

התנגדויות רגילות

- * תכונה
 - ארוך מדי (לימון ללימונדה)
- * חוסר ידיעה
 - לא מבין איך זה פועל (ואם היית מבין?)
- * דחייה
 - נחשוב על זה (לא משוכנע / צריך זמן / נסחרת)
- * נאמנות
 - אני כבר מטופל (כבוד, שינוי ובידול)
- * מחיר
 - (יעילות, חסכון, טווח ארוך, חלוקה)
- * התנגדות נסחרת (משפט לא גמור)

סגירה

- * סימני הסכמה
 - שפת גוף
 - התנגדויות
 - הצהרות או שאלות מחוייבות
- * ואם אין סימנים?
 - בקשה

לאחר הסגירה

- וזהו רק ההתחלה
- גם אם אין טיפול - יש תמורה
- * מכירה נוספת
- * גביה
- * מכירה חוזרת