Ten dokument ma ujednolicić podejście do rozmów z klientem, zawierać przykłady rozmów i zachowania, pytań które powinny paść i dlaczego.

Podejście ogólne

* Staraj się pomóc klientowi nie sprzedawać na siłę
* Skup się na dostarczaniu usługi a nie sprzedaży
* Jedna odmowa to nie koniec kontaktu
* Kontakt z klientem to także personalny kontakt i budowanie relacji
* Nie pokazuj ceny zanim odkryjesz potrzebę, skup się na potrzebie i koszty przenieś na dalszy plan

Ogólne przeszkody w kontakcie z klientem i zamykaniu ofert

* brak środków
* brak potrzeby
* brak chęci
* brak nawet najdrobniejszego pośpiechu
* brak zaufania

Reakcja na odmowę na początku kontaktu, przed przedstawieniem oferty:

Odmowa jest brakiem zainteresowania

1. Prosze przejrzeć oferte i dać znać.
2. Oferta która jest na pewno państwa zainteresuje
3. Rozumiem brak zainteresowania naszą firmą, wiele klientów czuło to samo. Mimo to udało się nam dojść do porozumienia w kwestiach które wymagały interwencji u klienta. Pozwoliło nam to pomóc i rozwinąć działalność klienta. Dla przykładu podczas kryzysu i podniesienia cen stali w doku 2021 udało nam się pomóc zaoszczędzić klientowi 30% materiału podczas produkcji tryskaczy halowych przynosząc rozwiązanie kompleksowe.
4. Co doprowadziło cię do takiego wniosku?

Reakcja na gasnące zainteresowanie ofertą ze strony klienta

1. Przyznanie że rozumiem jeżeli nie interesujące dla klienta
2. Rozumiem, że może nie mieć to zastosowania dla klienta
3. Odmowa, czy powiedzenie wprost, że klient nie jest zainteresowany jest odbierana tak dobrze jak zainteresowanie. Tu można przejść do zapytania o interesujące kwestie dla klienta

Reakcja na zastój w kontakcie z klientem, brak nowych zleceń

Brak kontaktu ze strony klienta:

1. Czekanie aż się odezwie
2. Wykonanie krótkiego telefonu z zapytaniem jak się czuje i przeprowadzenie kilkuminutowej rozmowy o temacie nie związanym z firmą
3. Kontakt telefoniczny lub mailowy z zapytaniem, czy wszystko w porządku z poprzednim zleceniem i czy możemy się przydać w jakiejś innej sprawie

Reakcja po przedstawieniu oferty

Pozytywny wydźwięk po przedstawieniu

1. Jak wpłynie to na twoją obecna sytuacje?
2. Patrząc na ofertę co myślisz o uwiecznieniu oferty sprzedażą?

Przedstawienie informacji, że posiadają już takie rozwiązanie

1. Nasze lepsze
2. Do czego stosujecie swoje obecne rozwiązanie?
3. Co najbardziej lubicie w obecnie stosowanym rozwiązaniu?
4. Jakie największe korzyści przynosi wasze obecne rozwiązanie?
5. Co mogłoby się polepszyć w obecnie stosowanym rozwiązaniu?

Odmowa ogólna

1. Zakładając, że nie dobijemy targu co Ci się nie spodobało w tej ofercie. Jeżeli klient odpowie, spróbuj zaproponować rozwiązanie lub przejdź do zestawu pytań pasujących
2. Doceniam odmowę, która część spowodowała, że straciłeś zainteresowanie
3. Czego brakuje w obecnym rozwiązaniu?
4. Co w obecnym rozwiązaniu nie przekonywuje Cię?

Odmowa jest argumentowana zbyt dużą ceną.

1. Zaproponowanie zniżki
2. Czy argument ten jest podyktowany myśleniem, że produkt nie przynosi korzyści wystarczających i kompensujących cenę?
3. Co możemy zrobić aby produkt był bardziej atrakcyjny i warty obecnej ceny z punktu widzenia klienta
4. Co doprowadziło cię do takiego wniosku?
5. Czy są jakieś inne priorytety, które kierują Cię do takiej decyzji

Reakcja na brak komunikacji po przedstawieniu oferty

1. Częste telefony związane z ofertą
2. Pytanie o decyzje związane z ofertą i termin realizacji
3. Prowadzenie follow-up, na zasadzie celowanych do klienta. Czyli przedstawianie danych które mogą się przydać klientowi, lub rozwiązanie wcześniej nie prezentowane, które zostały celowo nie pokazane na wcześniejszych etapach aby utrzymywać zainteresowanie
4. Pomyślałem o tobie i sprawdzam czy wszystko w porządku
5. Będę w okolicy i pomyślałem, że mogę odwiedzić Cię i zobaczyć czy wszystko w porządku

fdf