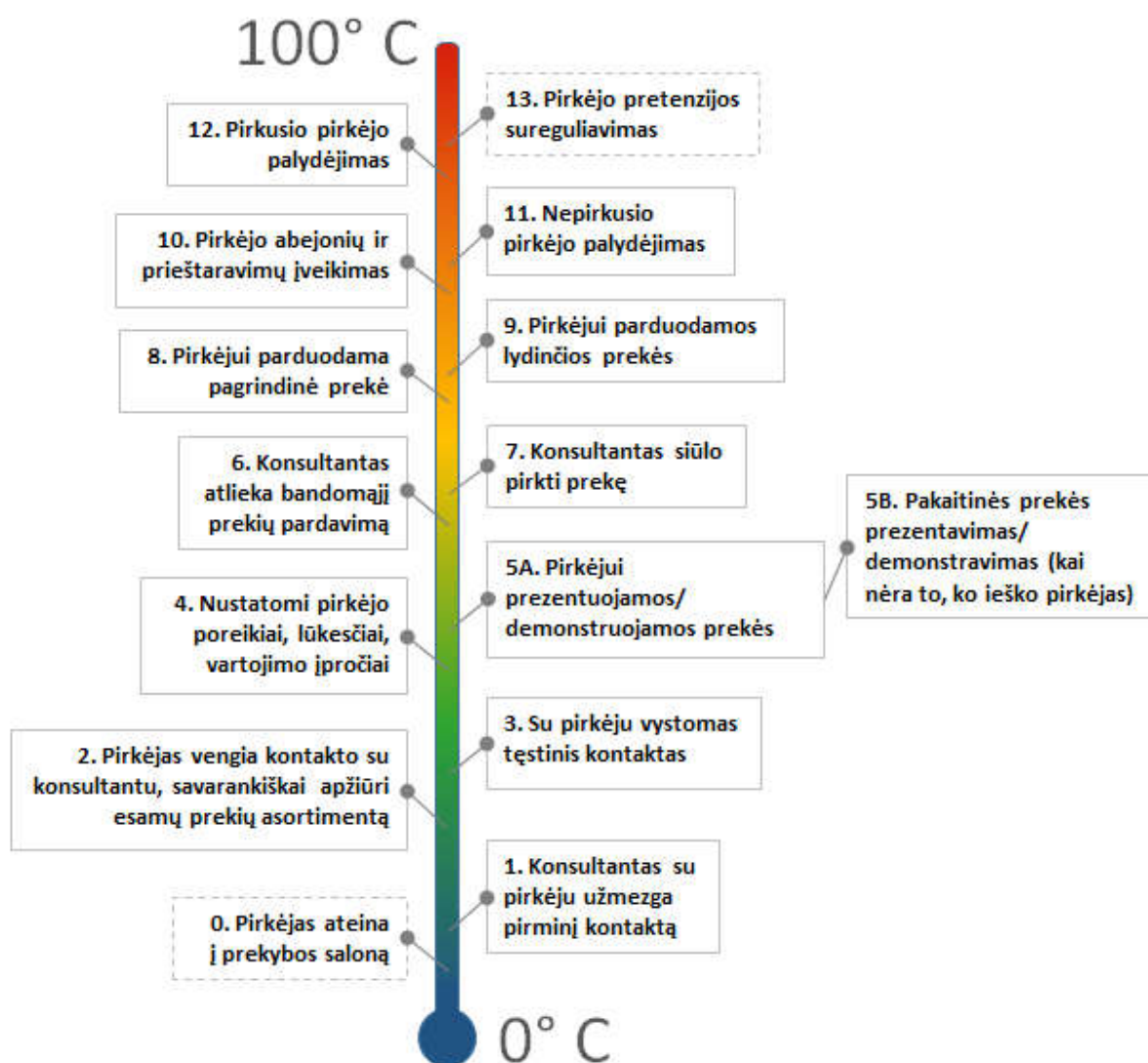


- Ačiū, man nieko nereikia. Aš tik pasižiūrėti...
- Kitur mačiau šią prekę pigiau...
- Man dar reikia pagalvoti...
- Matau, kad neturite to, ko ieškau...
- Aš dar pasižiūrėsiu kitose parduotuvėse ir grįšiu...
- Aš turiu pasitarti su vyru/žmona ir pan. ...
- Šiaip, šis variantas geras, o turite dar kitų variantų?..
- Pati prekę patinka, bet man reikia juodos spalvos...
- Kituose salonuose mačiau geresnes pirkimo sąlygas...
- Pas Jus visos prekės didesnėmis kainomis...

O jūsų kompanijos pardavėjai-konsultantai ką ir kaip darytų, kad pirkėjas išeitų patenkintas ir apsipirkęs, pirtų ir kitą kartą bei rekomenduotų kitiems?

SVARBIAUSIOS PARDAVĖJO-KONSULTANTO KOMPETENCIJOS PARDUODANT PREKĘ:



Kitame puslapyje apie tai, ką pardavėjai-konsultantai turėtų mokėti, kad parduotų LENGVAI, DAŽNAI IR DAUG

PARDAVIMŲ SITUACIJOS IR PIRKĖJŲ TIPAI, REIKALAUJANTYS AUKŠTO KONSULTANTO KOMPETENTINGUMO

1. Darbas su skirtingais pirkėjų tipais:

- ♦ Abejojantis
- ♦ Neryžtingas
- ♦ Visažinis-ekspertas
- ♦ Plepys
- ♦ Tylenis
- ♦ Skubantis
- ♦ Konfliktiškas
- ♦ Vaikiniai/vyrai
- ♦ Merginos/moterys
- ♦ Paaugliai
- ♦ Pagyvenę
- ♦ Vyras-verslininkas
- ♦ Moteris-verslininkė
- ♦ Žmona ir vyras
- ♦ Tėvai su mažu vaiku
- ♦ Mergina su vaikinu
- ♦ Sutariantys sutuoktiniai
- ♦ Nesutariantys sutuoktiniai
- ♦ Draugai/ draugės
- ♦ Kelių pirkėjų (skirtingų tipų) aptarnavimas vienu metu

2. Atėjusių pirkėjų dėmesio pritraukimo, susidomėjimo sukėlimo ir įtraukimo į bendravimą įrankiai:

- ♦ Pasisveikinimas + Įtraukiamieji klausimai
- ♦ Komplimentas + Įtraukiamieji klausimai
- ♦ Naujovės/ naujienos + Įtraukiamieji klausimai
- ♦ Teigiamas manipuliavimas su distancijos keitimu
- ♦ Teigiamas manipuliavimas su salone esančiais fiziniais barjeriais

3. Pirkėjų elgesio stebėjimas ir tęstinis kontakto vystymas:

- ♦ Fokusuotas prekių apžiūrėjimas
- ♦ Prekių paėmimas į rankas
- ♦ „Vaikščiojimas ratu“ tarp tų pačių lentynų
- ♦ Kelių prekių palyginimai
- ♦ Papildomos informacijos iš konsultanto prašymas

4. Pirkėjų poreikių, lūkesčių ir vartojimo įpročių žvalgyba:

- ♦ Nukreipiamieji teiginiai
- ♦ Patikslinantys klausimai
- ♦ Situaciniai klausimai
- ♦ Emociniai klausimai
- ♦ Probleminiai klausimai
- ♦ Nukreipiamieji klausimai
- ♦ Apibendrinantys klausimai
- ♦ Įpareigojantys klausimai

5. Prekių prezentavimas ir demonstravimas:

- ♦ Konsultanto loginiai argumentai ir pirkėjų pirkimo emocijų sužadėjimas
- ♦ Prekių savybių prezentavimas ir gaunamos naudos akcentavimas
- ♦ Pirkėjų įtraukimas į prekės prezentavimą/ demonstravimą
- ♦ Prekių „brangumo“ mažinimas, iškeliant gaunamos naudos efektą
- ♦ Alternatyvių prekių siūlymas, kai pirkėjai neranda variantų ekspozicijoje

6. Prekių bandomasis pardavimas:

- ♦ Pirkėjų noro pirkti prekę patikrinimas
- ♦ Pirkėjų nukreipimas prekės pirkimui
- ♦ Prekių rezervavimo strategija
- ♦ Prekių atvežimo strategija
- ♦ Prekių išpakavimo strategija
- ♦ Prekių rinkinio surinkimo strategija

7. Prekių pardavimo uždarymas:

- ♦ Pasiūlymo pirkėjams įsigyti prekę teikimas
- ♦ Pirkėjų palaikymas perkant prekę pagal skirtingus pirkėjų tipus)

8. Lydinčiųjų (papildomų) prekių pardavimas:

- ♦ Akimirka, kai konsultantas pirkėjams turi siūlyti lydinčias prekes
- ♦ Įvertinimas kiek pinigų lydinčiajai prekei pirkėjai gali skirti
- ♦ Pirkėjams siūlytinų lydinčiųjų prekių teisingo sąrašo nustatymas

9. Pirkėjų abejonių ir prieštaravimų įveikimas:

- ♦ 7-ių žingsnių pirkėjų abejonių ir prieštaravimų įveikimo algoritmas
- ♦ Pirkėjų „dar pasižiūrėsiu kitur“ įveikimas
- ♦ Pirkėjų „kitur man siūlė geresnę kainą“ įveikimas
- ♦ Pirkėjų „turiu pasitarti su kitais“ įveikimas
- ♦ Pirkėjų „aš dar pagalvosiu ir ateisiu rytoj“ įveikimas
- ♦ Pirkėjų „prekė gera, bet man reikia kitos spalvos/ dydžio/ galios/ formos/gamintojo“ (ir pan.) įveikimas
- ♦ Patikrinimas, kad pirkėjų abejonės ir prieštaravimai tikrai išsklaidyti

10. Pirkusių pirkėjų išlydėjimas:

- ♦ Pirkėjų nupirktų prekių pasirinkimo sutvirtinimas
- ♦ Prekės popardaviminio palaikymo elementai
- ♦ Grįžtamojo ryšio iš pirkėjų prašymo strategijos
- ♦ Pirkėjų ilgalaikio lojalumo vystymas

11. Nepirkusių pirkėjų išlydėjimas:

- ♦ Grįžtamojo ryšio iš nepirkusių pirkėjų gavimo strategijos
- ♦ Palankaus kontakto su nepirkusiais pirkėjais sukūrimas
- ♦ Nepirkusių pirkėjų paskatinimas sugrįžti kitą kartą

12. Pirkusių pirkėjų pretenzijų prekei sureguliuavimas:

- ♦ Pirkėjų emocijų nuraminimas
- ♦ Prašymas pirkėjus papasakoti apie nutikimą plačiau
- ♦ Galimų sprendimo alternatyvų aptarimas
- ♦ Abipusių įsipareigojimų priėmimas

DAUG VISKO?.. BET ČIA APIE KONSULTANTUS - PROFESIONALUS

Paruošė Kostas Zalatoris

Personalo akademijos organizacijų psichologas
Personalo atrankų ir mokymų konsultantas