

Rozmowa Handlowa – główne wytyczne

Cele do zrealizowania:

Cel nr 1: Równy poziom – chodzi o to by być z klientem na „równym poziomie”. To jedyna sensowna opcja by rozmawiać jak równy z równym i by klient „otworzył” się przed nami. Jeśli nie osiągniesz „równego poziomu” to przechodzenie do dalszej części rozmowy nie ma większego sensu.

Cel nr 2: Kwalifikacja – dopóki nie ma finalizacji sprzedaży warto trwać w fazie permanentnej kwalifikacji. Najpierw sprawdź czy w ogóle jesteś w stanie dać klientowi wartość i czy to Twój potencjalny klient. Jeśli okaże się, że tak to cały czas czuwaj czy nie ma żadnych ukrytych obiekcji i czy jest coś, co może przeszkodzić w zamknięciu tematu. Kwalifikacja trwa aż do momentu zamknięcia sprzedaży.

Cel nr 3: Zamknięcie – zamknięcie powinno być „efektem ubocznym” całej relacji z danym klientem. Tutaj chodzi o sfinalizowanie tematu.

Spojrzenie z lotu ptaka na rozmowę handlową:

Jak jest? – badam jak wyglądała przeszłość i jak wygląda stan obecny w kontekście tematu o którym rozmawiam z klientem. Dzięki temu mam bazę wyjściową do dalszych rozmów.

Jak chciał(a)by by było? – sprawdzam jak klient wyobraża sobie idealną współpracę. To pytanie i ta część rozmowy ma sens tylko wtedy kiedy klient jest kompetentny z danego zakresu tematycznego. Jeśli widać, że klient kompletnie nie zna się na temacie to pytanie nie ma sensu (będzie to przypominać koncert życzeń lub science fiction). Najczęściej po części „Jak jest?” wiesz już czy klient zna się na danym temacie.

Jak powinno być? – w tej części przechodzisz już do budowania wartości współpracy z Tobą/Twoją firmą i pokazywania w jaki sposób rozwiązujesz dany problem lub wnosisz wartość do życia klienta.

Każda rozmowa handlowa ma 3 części:

Wstęp – tutaj Twoim celem jest doprowadzić do tego by być z klientem na równym poziomie

Rozwinięcie – w tej części znajdują się wszystkie trzy:

- Jak jest?
- Jak chciał(a)by by było?
- Jak powinno być?

Zakończenie – tutaj ustalasz konkretne dalsze kroki i zobowiązania po stronie Twojej i klienta