

Elementy rozmowy handlowej

Wstęp (temat dokładnie wytłumaczony od początku do 16min 20s):

Celem „wstępu” jest to by być z klientem na „równym poziomie” podczas całej rozmowy handlowej.

1. Pytanie o czas – zanim zaczniesz prowadzić rozmowę z klientem upewnij się ile klient ma czasu na spotkanie/rozmowę. Jeśli zaszły zmiany i klient ma mniej czasu to możesz od razu odpowiednio zareagować, czyli zmienić plan spotkania lub w ostateczności przełożyć spotkanie.

2. W pigułce o sobie – w wersji espresso opowiadasz o tym co robisz. Jeśli potrzebujesz pomocy jak ułożyć odpowiedź na pytanie co robisz to zerknij w moduł nr 2 z części dla Handlowca, tam układaliśmy odpowiedzi na 3 kluczowe pytania.

3. Kontrakt – ustal zasady dotyczące danego spotkania. Warto wrócić do modułu nr 5 z części dla Handlowca, tam jest dedykowana lekcja poświęcona Kontraktowi.

4. Agenda – przedstaw agendę spotkania. Jeśli klient będzie mieć uwagi to możesz zmienić kolejność punktów według których będzie prowadzona rozmowa.

Ważne! Na poziomie agendy może przydać się zasada „Intencja + Treść” – tutaj również warto wrócić do modułu nr 5 z części dla Handlowca, tam jest dedykowana lekcja poświęcona tej zasadzie.

Rozwinięcie (temat dokładnie wytłumaczony od 16min 25s do 28min 50s):

Celem „rozwinienia” jest kwalifikacja.

1. Jak jest + Jak było? – badasz doświadczenia klienta z tematem, którym się zajmujesz

2. Jak chciałby by było? – badasz jak klient wyobraża sobie idealną współpracę (ten punkt ma sens tylko wtedy gdy klient naprawdę ma doświadczenie i zna się na temacie, z którym przychodzisz. Inaczej to będzie rozmowa o marzeniach)

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

Zakończenie (temat dokładnie wytłumaczony od 28min 56s):

Celem „zakończenia” jest zamknięcie sprzedaży.

1. Kalkulacja – przygotowujesz kalkulacje dla klienta oraz dokonujesz oceny tej kalkulacji (tzw. chłodna ocena kalkulacji). Warto wrócić do modułu nr 5 z części dla Handlowca, tam jest dedykowana lekcja poświęcona Kalkulacji.

2. Dalsze kroki – ustalasz dalsze korki oraz zobowiązania po stronie Twojej i klienta.

3. Negocjacje – prowadzisz negocjacje. Moduł nr 12 z części dla Handlowca w całości dotyczy negocjacji.

4. Finalizacja – oficjalnie zamykasz sprzedaż i klient dokonuje płatności.