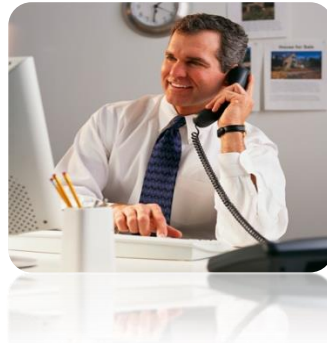




Ki ért velem abban egyet, hogy: **Van úgy, hogy nem az ad el, aki jobban tud eladni, hanem aki hamarabb találkozik az Ügyféllel?**

Az időpont egyeztetésre a legegyszerűbb módszer a telefonálás, azonnal tapasztalhatjuk az eredményt viszont a legtöbb bizonytalanságot is rejti magában. Ha betartod a szabályait és megérted azt, hogy sokszor az elutasítás nem is neked szól, illetve úgy fogod fel, hogy az egy nem az nem **nem**, akkor igen is egyszerű.



KI AZ, AKI SZERET IDŐPONTOT EGYEZTETNI?

Az időpont egyeztetést sokan azért tartják nehéznek, mert túl sok bizonytalansági tényező van benne. Nem tudjuk, hogy az ügyfelet milyen hangulatban találjuk, vagy egyáltalán elérjük-e, vagy lehet, mi vagyunk az, aki már ötödikként hívja őt, vagy lehet, hogy pont megzavarjuk valamiben és még sorolhatnám.

Nekem van egy jó megoldásom a telefonálásra, illetve van több, de a legfontosabb az összes között az, hogy gyorsan csinálom. Ha megkapom a címet vagy kinéztem egy telefonszámot nem gondolkodom sokáig, nem teszek bele időt és ez által nem teszek bele kétséget. (az én félelmeimet)

Egész egyszerűen nem nézem a címet a nevet a telefonszámot sokáig, nem gondolkodom, hogy vajon most jókor hívom... mit fog nekem mondani..., vagy lehet, hogy vezetés közben zavarom... Csak beütöm a számot a telefonba és lesz, ami lesz...

IGYEKEZZ NE KUDARCKÉNT MEGÉLNI AZ ELUTASÍTÁST ÉS A NEM-ET.

Egy értékesítő sok nem-et és elutasítást kap? Bizony sokat! Elvesz ez a lendületünkből? A lelkesedésünkből? A tenni akarásból? Sajnos igen. A következőként fogom fel: Az egy nem az nem nem. Az csak azt jelenti, hogy most nem.



EGY ELUTASÍTÁS AZ NEM ELUTASÍTÁS.

Csak annyit jelent, hogy most nem kell. De az nem azt jelenti, hogy soha és az nem azt jelenti, hogy három hónap múlva nem lehet újra felhívni. Ha most kapsz egy nem-et, akkor tedd be az ügyfél nevét abba a dossziéba, ahol a 3 hónap múlva felhívandó ügyfelek nevét tárolod. Majd hívd fel legközelebb úgy, hogy:

“emlékszik én vagyok az a kitarató...? Na, akkor emlékszik rám, szuper. Most azzal keresem, hogy...”

Jegyezd meg az egy nem az nem nem-et jelent, az csak azt jelenti, hogy most nem.

Ne is adj ennek több figyelmet, és soha ne add fel. Na, igen most gondolhatjátok, hogy ehhez kell azért magabiztosság. Ez igaz! De a magabiztosság honnan fakad? Nem másból csak a tudásból, ha tudom, hogy tudok. Tudom, mire figyeljek oda, és mi az amit nem szabad csinálni időpont egyeztetés közben.

9 leggyakoribb hiba:

Nézzük mik a leggyakoribb hibák, amiket elkövetünk időpont egyeztetés közben:

"Nem a döntéshozóval próbálunk időpontot egyeztetni"

Mit gondolsz, vannak olyan ügyfelek, akik tudják, hogy nem ők fognak dönteni, ha veled le is ülnének tárgyalni, de az időpont egyeztetés során mégis eljátsszák ezt a szerepet? Majd kiderül, hogy ő a társa nélkül nem is hozhat semmilyen komoly döntést.

"Nem kérdezzük eleget az időpont egyeztetés során."

Miért kell kérdezni az időpont egyeztetésnél? A legfontosabb cél, hogy az ügyfél figyelmét irányítsd, mert ha felteszel egy kérdést, neki arra válaszolni kell, és ha válaszol oda illő választ kell tennie, ezért abba kell hagynia, amit addig csinált. Legalábbis a figyelmét el kell vonni az addigi tevékenységről. Üzletkötőként az első és legfontosabb feladatod az, hogy az ügyfél figyelmét megszerezd.

"Már telefonon elkezdünk prezentálni és bemutatni a termékünk."

Ez egy alapszabály, minden értékesítéssel foglalkozó könyv azt tanítja, hogy telefonon nem adunk el. Az időpont egyeztetés célja maga az időpont!



"Nem használunk előre megírt vázlatot a telefonáláshoz, hanem improvizálunk"

Kell a telefonos vázlat, főleg akkor, ha most kezdjük az időpont egyeztetést. Ha már ez rögzült és szókinccsünké vált minden egyes szöveg, akkor már persze nem kell, hogy előtted legyen a papír, de annak, aki most kezdi, számára elengedhetetlen. Mivel egy értékesítőnek nem mindegy, hogy mennyi kudarcot él meg, törekedjünk e kudarcok elkerülésére.

"Görcsösen ragaszkodunk a forgató könyvhöz és ezért nem az ügyfélre figyelünk"

Amikor telefonálunk, a figyelmünket az ügyfélre kell fordítani, ha a figyelmünk a szövegen van és magunkon, nagyobb az esélye hogy ki tudnak minket billenteni, el tudnak bizonytalanítani. Mindig az ügyfélre figyelj, a hangjára, a mondataira, a hanglejtésre, a válaszára.

"Rosszkedvűen ülünk le és próbálunk időpontot egyeztetni."

Ki az, aki rosszkedvűen tud időpontot egyeztetni? Ha rosszkedvűen próbálunk, időpontot egyeztetni hamarabb leszünk dühösebbek, vagy kezdünk félni vagy aggódni és hamarabb is adjuk fel. Illetve a harmadik nem után még ki is szoktunk borulni, és a következőket szoktuk mondani:

"Minden ügyfél borzasztó!" vagy "Elegem van, úgy sincs az embereknek pénzük." és hogy: "nem lehet senkit elérni."

"Az időpont egyeztetés során arra figyelünk, hogy nekünk miért fontos találkozni az ügyféllel és nem arra, hogy az ügyfélnek milyen előnye származik abból, ha találkozik velünk."

Van egy rossz hírem. Amikor először beszélsz az ügyféllel, őt nem érdekli, hogy te ki vagy! Egy dolog érdekli, és azt is neked kell elérni, ez pedig az, hogy milyen előnye származik abból, ha találkozik veled!

"Átadjuk az irányítást az ügyfélnek."

Nagyon fontos, hogy ki az, aki irányít? **Az, aki kérdez.**

"Az első elutasító kifogást meghalva feladjuk, vagy nem jól kezeljük az ügyfél kifogását"

Ez egy külön témakör a kifogáskezelés. Azt is meg kell állapítani, hogy valós vagy vélt kifogásról van szó, ennek is meg van a módszere. Ami nagyon fontos: minden kifogásra, tudni kell csípőből válaszolni, ha ez nem megy, akkor jön az elbizonytalanodás és a hebegés-habogás a sok őőő és az oda nem illő mondatok.



Az, hogy milyen érzelmi tónuson vagyunk, befolyásolja munkánk hatékonyságát!

A telefonálás felépítését szigorúan kell venni, ha csak nem egy baráti beszélgetésről van szó.

- a telefonbeszélgetés legyen rövid
- célratörő
- magabiztos
- feltételes mód

Telefonálás tematikája ajánlásra:

- Üdvözlés és kérdés
- Bemutatkozás és kérdés
- Hivatkozás az ajánlóra majd kérdés
- Apropos avagy a megkeresés célját kommunikálni és kérdezni
- Kifogáskezelés
- Időpont megerősítése
- Megerősítés és zárás

Használd bátran anyagot, nyomtasd ki és olvasd el időnkén, mielőtt telefonálsz, legyen melletted vagy előtted, hogy legyen a figyelmed a fentiekben!

Sok sikert!

Pacsek János

Értékesítési Tréner; Kifogáskezelés specialista

Székhely: 1131 Budapest, Topolya utca 4-8.

Tel: +36 70 / 364 71 68

Személyes mail: pacsek.janos@outlook.hu;

Web: www.uzletfejlesztes.com;