SEAL THE DEAL®

VÂNZAREA CONSULTATIVĂ

Time to understand your clients needs!

SEAL THE DEAL®

Scopul Cursului

80% din oamenii de vânzări primesc următorul feedback de la prospecții, clienții cu care au participat la întâlniri:

"M-a întrerupt tot timpul fără să asculte ce spun și doar aștepta momentul să își spună poezia de vanzare"

"După ce că nu știa nimic de compania mea, a trebuit să-i explic eu ce vindem noi și cine ne sunt clienții..."

"Sunt de 15 ani în branşă şi am lucrat numai în multinaţionale şi omul ăsta m-a luat cu ABC-ul ca să-mi explice soluţii la care eu sunt expert. Ce lume domnule!"

"Parea mai interesat de ce spune el decât de ceea ce spuneam eu"

"M-am simțit ca la un interogatoriu, a venit cu o lista de întrebări pregătită și a început să mă bombardeze cu ele"

"A fost ok în principiu, dar ce vând ei mai au încă 20 de furnizori de ai mei."

Ce poți face pentru a ajunge între cei 20% oameni de vânzări care obțin REZULTATE REMARCABILE ?

Acest curs face distincția între metodele tradiționale de vânzare și metoda **Centrată pe Client**, de a oferi soluția cea mai potrivită pe care clienții o caută.

Vânzarea consultativă este despre **comunicare eficientă**, **utilizarea întrebărilor**, și **găsirea soluțiilor** de care Clientul are nevoie. Trebuie să fii un expert, ghidul clientului în explorarea tuturor aspectelor care țin de problema în cauză pentru care tu încerci să oferi cea mai bună soluție.
Nu mai ești simplu om de vânzări, ești un **rezolvator de probleme**.

Trebuie să ne mutăm atenția de la focalizarea pe vânzarea de simple produse către vânzarea de soluții. Nu contează care este produsul sau serviciul tău:

•Nu mai vinzi telefoane mobile. Oferi accesul la o rețea de prieteni şi parteneri de afaceri.
•Nu vinzi software. Economiseşti timp.
•Nu vinzi maşini. Oferi o experiență unică de mobilitate individuală sau de grup.
•Nu vinzi servicii de publicitate on-line. Oferi o identitate virtuală.
•Nu vinzi materiale de construcții. Oferi o clădire economică şi confortabilă.

Şi cel mai important de înțeles este că nu vinzi către alt business, altă piață, sau către un titlu sau funcție. Vinzi unor oameni!

Obiective Specifice

În cadrul acestui curs veţi afla în ce constă rolul dumneavoastră de om de vânzări în noul context economic, cum vă puteţi creşte eficacitatea în activitate şi cum să vă înţelegeţi clienţii cu care lucraţi.

Veţi câştiga competenţă, cunoştinţe şi încredere prin:

• Dobândirea unor cunoştinţe şi aptitudini fundamentale în domeniul relaţiilor inter-umane aplicate în domeniul vânzărilor.
• Familiarizarea cu o serie de modele, concepte şi tehnici pe care le puteţi aplica în diferite contexte de vânzare.
• Înţelegerea propriului rol, a contextului în care vi-l îndepliniţi şi a naturii intervenţiilor dumneavoastră în activitatea de vânzări a organizaţiei în care lucraţi.
• Adoptarea unei atitudini de practician reflexiv, capabil să înveţe şi să se dezvolte în mod independent în cursul activităţii de la locul de muncă.
• Recunoaşterea propriilor calităţi şi descoperirea ariilor de îmbunătăţit în activitatea de vânzări.

Cui se adresează cursul

Cursul se adresează unui spectru larg de persoane, dar este îndeosebi util în special pentru agenţii, directorii şi trainerii de vânzări şi conţine informaţii preţioase despre eficientizarea procesului de vânzare.

Este deopotrivă util şi managerilor aflaţi la orice nivel ierarhic, dar care nu au beneficiat până acum de o instruire formală în domeniu şi doresc să-şi formeze competenţe de vanzare.

Cursul este accesibil tuturor persoanelor cu diferite niveluri de pregătire. Ne aşteptăm să aveţi un anumit nivel de cunoştinţe practice dobândite în activitatea dumneavoastră curentă, şi ar fi de dorit ca să aveţi în prezent un loc de muncă într-o activitate de vânzări.

Conținutul cursului

Programul este compus din 7 module si ca urmare a parcurgerii programului veți fi capabili să:

Modulul 1. De ce Vânzarea Consultativă

•Veți înțelege principiile vânzării consultative
•Veți parcurge o clasificare a principalelor modele de vânzări existente și cum se intersectează acestea cu modelul de vânzare consultativă
•Veți înțelege importanța utilizării unui proces de vânzare consultativă

Modulul 2. Business Inteligence B2B

•Veți înțelege importanța structurării și culegerii informațiilor despre prospect.
•Veți învăța de unde să adunați informații, cum să structurați aceste informații eficient și cum să vă folosiți de ele în interacțiunea cu prospectul.
•Veți învăța cum să identificați și să urmăriți surse de informații care vă pot ajuta în procesul de prospectare și generare de noi leeduri.

Modulul 3. Abilități esențiale pentru Vânzarea Consultativă

3.1 Construirea rapportului
3.2 Ascultarea
3.3 Menținerea controlului discuției
3.4 Tăcerea

Veți învăța:
•Cum să creați o relație de încredere cu prospectul
•Cum să intrați în rapport cu acesta prin tehnica celor 4 pași.
•Cum să folosiți ascultarea activă și să recepționați corect informațiile transmise de către client.
•Tehnici de control al discuției și modalități de a verifica dacă ați înțeles cu adevărat informațiile transmise de prospect.
•Tehnici nonverbale de încurajare a discuției, generatoare de încredere și empatie.
•Să folosiți tăcerea ca și instrument în obținerea de informații și în stabilirea încrederii prospectului.

Conținutul cursului

SEAL THE DEAL®

Modulul 4. Identificarea necesităților.Tehnici de chestionare. Probarea Informațiilor.
4.1 Identificarea Necesităților
4.2 Chestionarea și probarea informațiilor

•Veți vedea o clasificare a necesităților în funcție de mediul în care apar- personal sau de business și cum influențează acestea modul de cumpărare.
•Veți dobândi abilitatea de a face distincția corectă între problemă, soluție și necesitate.
•Veți învăța să folosiți tehnica furnalului și să folosiți acest instrument pentru a afla informații, a proba acuratețea acestora, a filtra elementele primite și a identifica elementele necesare pentru a realiza o propunere de valoare.

Modulul 5. Stabilirea Beneficiilor. Vinderea Beneficiilor.
5.1 Stabilirea Beneficiilor
5.2 Vinderea Beneficiilor

Veți învăța să:
•Definiți beneficiile către organizație/individuale
•Răspundeți întrebărilor/obiecțiilor
•Confirmați interesul/curiozitatea în procesul de consultanță
•Definiți beneficiile produselor/serviciilor către organizație/individuale.
•Folosiți S.P.A.C.E.R.
•Confirmați beneficiile urmărite de prospect
•Consolidați beneficiile pentru client

Modulul 6. Tratarea obiecțiilor

•Veți învăța să identificați obiecțiile și întrebările care maschează semnalele de cumpărare
•Veți vedea o clasificare a obiecțiilor sursă și modul în care acestea apar
•Veți învăța să folosiți modelul de vânzare consultativă în 5 pași pentru rezolvarea obiecțiilor

Conținutul cursului

SEAL THE DEAL®

Modulul 7. Propunerea următorului pas (Încheierea Vânzării)

Veți învăța să identificați momentul propice pentru a propune încheierea vânzării. În vânzarea consultativă este important să acompaniem clientul în procesul lui de aliniere organizațională, a echipei interne de decizie, a procedurilor interne, etc. Din acest motiv închiderea vanzării reprezintă de fapt un proces de acompaniere naturală a clientului și de sprijinire pentru a merge către pasul următor din procesul lui intern. Tehnicile de închidere clasice sunt utile dar trebuie utilizate cu înțelepciune în acest stadiu. Vom vedea împreună asta!

Cum lucrăm

Cursul este de un înalt nivel interactiv şi aplicativ. Vor exista un număr destul de mare de ateliere în echipă, reflecție individuală, elaborare de Plan individual de Acțiune şi mai ales Role-Play. La modulul de Business Inteligence B2B v-ar fi de mare folos laptop, tabletă sau smartphone pentru a accesa conexiunea de Internet existentă în locația de curs. Veți lucra pe situații şi produse reale şi va trebui să avansați pas cu pas în procesul de vânzare pe care l-ați ales. Pregătiți-vă de o călătorie încitantă şi pragmatică!

Consultanții noștri pentru acest curs

Dragoş este absolvent al programului de MBA al The Open University UK, absolvent al Coaching University USA, este certificat în programele 360 Solutions (USA), Buying Facilitation (USA), NLP practitioner şi a mai mult de 25 de cursuri şi programe de formare personală şi profesională în țară şi peste hotare.
Background-ul profesional pe care îl valorifică în activitatea sa ca trainer şi consultant acoperă o arie vastă – de la marketing şi management de marketing la vânzări directe şi indirecte, management de vânzări, management, negociere.

Sorin, cu o experiență de peste 8 ani de zile în domeniul vânzărilor, are abilități în numeroase zone ale activității de vânzări: B2C (business to customer), B2B (business to business), vânzare consultativă.
Activitatea desfășurată i-a permis să dobândească experiență în comunicare, customer service, vânzarea consultativă, managementul conflictului, leadership, negociere, Key Account Management.
Participă la dezvoltarea și livrarea de programe de training privind abilități de vânzare, comunicare, negociere, abilități de persuasiune și influențare, abilități de prezentare.