

Kedves Olvasó, Értékesítő és Cégvezető Kollégám!

Gratulálok ahhoz, hogy tudatos vagy és nem elégszel meg a jelenlegi tudásoddal, hanem folyamatosan fejleszted magad! Ez a győztesek attitűdje!

Megelőlegezett bizalmadért cserébe ígérem neked, hogy megvalósítási útmutatóm segítségével olyan korszerű értékesítési technikákat fogsz megtanulni, amelyeket azonnal a gyakorlatba is át tudsz ültetni. A munkafüzet segítségével végig foglak vezetni az agressziómentes konzultatív értékesítés folyamatán. A gyakorlatok elvégzése után olyan gondolkodásmódot és gyakorlati tudást fogsz elsajátítani, amelynek segítségével képes leszel kiemelkedő eredményeket elérni!

A megvalósítás során ne felejtsd el, hogy a kiváló, TOP értékesítők legfontosabb kulcskompetenciája a KITARTÁS. Erről a könyveimben, tudásanyagaimban is írok részletesen, de szeretném itt a megvalósítási segédletben is kiemelni:

” **NEM LEHETSZ SIKERES ÉRTÉKESÍTŐ, HA NEM JUTSZ ÁT A KITARTÁS PRÓBÁJÁN!** ”

Előfordulhat, hogy a megvalósítás során elutasításokat kapsz, és úgy érzed, kudarcot vallottál. Megtörténhet, hogy elakadsz, és nem látsz kiutat az adott helyzetből. Amikor ez bekövetkezik, gondolj Earl Nightingale szavaira:

„Minden kudarc magában hordozza a veled egyenértékű siker csíráját!”

Arra bízatlak, hogy sose add fel, folyamatosan fejlődj, a sikereidből meríts erőt, a kudarcaidból pedig tanulj!

Máthé Albert Eduárd

Tartalomjegyzék

• BEVEZETÉS	7
• ①. LÉPÉS: A FELKÉSZÜLÉSED	15
• A VÁLLALATI DÖNTÉSHOZATAL FOLYAMATA	16
(ÚJ TERMÉK/SZOLGÁLTATÁS)	
• A VÁSÁRLÁSI SPIRÁL MEGÉRTÉSE	19
• FELKÉSZÜLÉS AZ ÜGYFÉLTALÁLKOZÓRA	23
• HATÁROZD MEG A LEHETSÉGES	32
ÉRTÉKAJÁNLATODAT, A HASZONÉRVEIDET!	
• ②. LÉPÉS: A SIKERES SZEMÉLYES TALÁLKOZÓ	35
• AZ IGÉNYFELMÉRÉS	44
• AZ IGÉNYEK MEGÉRTÉSÉNEK ELLENŐRZÉSE	47
(TÜKRÖZÉSTECHNIKA)	
• A MEGOLDÁS BEMUTATÁSÁNAK MODELLJE	50
• ③. LÉPÉS: A KIFOGÁSOK KEZELÉSE	55
• ④. LÉPÉS: 15 TÁRGYALÁSI STRATÉGIA	71
• ⑤. LÉPÉS: A LEZÁRÁS	93
• ⑥. LÉPÉS: COACHÉPÍTÉS	101
• ZÁRSZÓ	114

BEVEZETÉS

... AMIVEL KÖZÖSEN MEGHATÁROZZUK AZ ALAPOKAT

Az értékesítői sikereidért (vagy kudarcaidért) te magad vagy a felelős! Ha nyertes akarsz lenni, proaktív és pozitív módon kell közelítened az értékesítéshez. Az alábbiakban megismered a sikeres értékesítők 18 legfontosabb vonását. Olvasd végig a listát, majd pedig gondold át, hány van közöttük, ami rád is jellemző. Ezek közül az irányelvek közül te hányat követsz? (Légy őszinte magadhoz!) Amennyiben valóban elszánt vagy és komolyan gondolod, hogy sikeres akarsz lenni az értékesítésben, akkor azt javaslom, hogy az alábbi listát tedd ki valahova, ahol minden nap látod. Addig olvasd, majd gyakorold ezeket az irányelveket, amíg az életmódod részévé nem válnak!

1. **Alakíts ki pozitív attitűdöt!** Ez a sikeres értékesítők első számú alapszabálya. Legyél elkötelezett, hogy minden nap pozitív lesz a hozzáállásod.
2. **Tűzz ki magad elé célokat!** Határozz meg saját magad részére konkrét hosszú és rövid távú célokat. Tudd, hogy mit akarsz elérni, és készíts terveket arra vonatkozóan, hogy hogyan tudod megvalósítani.
3. **Folyamatosan tanulj és fejlődj!** Ne elégedj meg a jelenlegi tudásoddal, törekedj arra, hogy minden egyes nap jobb legyél, mint előző nap voltál. Ennek érdekében olvass könyveket, járj tréningekre és a tanultakat azonnal ültesd át a gyakorlatba.
4. **Higgy a cégedben és a termékeidben!** Ha el tudod hinni, hogy a terméked vagy a szolgáltatásod a legjobb, azt

észre fogják venni rajtad. Ha te magad sem hiszel a termékedben, szolgáltatásodban, akkor a potenciális ügyfél sem fog hinni benned.

5. **Értsd meg az ügyfeleidet!** Mindaddig, amíg nem ismered meg az ügyfeleidet, a problémáikat, igényeiket, vágyaikat, ne kezdj el értékesíteni. A terméked, a megoldásod bemutatása ne előzze meg a megismerést!
6. **Létesíts hosszú távú kapcsolatokat!** Légy adakozó, segíts, amikor csak tudsz. Ne az értékesítési jutalékod lebegjen a szemed előtt, hanem az ügyfél. Ha megismered a vevőidet és személyes kapcsolatot alakítasz ki velük, akkor eléred, hogy megbízzanak benned. Viszonzásul sokkal többet fogsz kapni, mint jutalékot!
7. **Légy felkészült és látszódjon rajtad a profizmus!** Úgy érkezz meg egy találkozóra, hogy felkészültél az ügyfélből és az iparágból. Állj készen az értékesítésre, legyél magabiztos. Ez pozitívan hat majd vissza rád, a termékedre és a cégedre.
8. **Hasznot értékesíts, ne pedig termékjellemzőket!** Ismerd jól a termékeidet, mert ez magabiztosságot ad. Azonban figyelj arra, hogy a vevőidet nem érdeklik a termékjellemzők, ők arra kíváncsiak, miképpen tudnak a termékedből, szolgáltatásodból profitálni, és ez milyen pozitív hatással lesz az ő életükre.
9. **Ha tettél egy ígéretet, tartsd is be!** Értékesítésből akkor lesz a legbiztosabban bizalmi kapcsolat, ha betartod, amit ígértél.
10. **Ne szöld le a konkurenciádat!** Nagy a kísértés, hogy ezt a szabályt ne tartsd be, de inkább a felkészültségeddel és



a kreativitásoddal különböztess meg magad a versenytársaidtól.

11. **Használd referenciákat, vevőajánlásokat!** A leghatékonyabb értékesítő: a hűséges vevőtől kapott ajánlás.
12. **Vedd észre, ha a vevő vásárolni akar!** Gyakran előfordulhat, hogy a potenciális vevő jelzi feléd, hogy készen áll a vásárlásra, neked csak oda kell figyelned rá. A másik fél meghallgatása ugyanolyan fontos, mint a beszéd.
13. **Derítsd ki a valódi kifogásokat!** A vevők nem mindig mondják meg elsőre, miért nem akarnak még vásárolni tőled. Figyelj rájuk és derítsd ki, mik a valódi motivációk.
14. **Miután bemutattad az árat vagy feltettél egy záró kérdést, maradj csendben és FIGYELJ!** Várd meg, hogy az ügyfél szólaljon meg először. Ez a zárás legelső szabálya.
15. **Utánkövetés, utánkövetés, utánkövetés!** Az értékesítésig gyakran több üzleti találkozóra is szükség van. Figyelj a következő lépésekre, és ne hagyd magára az ügyfeleidet.
16. **Ne zavarjanak az elutasítások!** Egy dologban biztos lehetsz: nem fog mindenki vásárolni tőled! A sikerhez vezető út kudarcokkal és elutasításokkal van kikövezve. Ezekből mindig tanulj, és gondoldj arra, hogy nem téged utasítanak el, hanem az ajánlatodat.
17. **Élvezd az értékesítést!** Ez az egyik legfontosabb szabály. Sokkal nagyobb sikert fogsz elérni, ha élvezed is, amit csinálsz. A jó kedv ragályos, ha szereted, amit csinálsz, az meglátszik rajtad, és az ügyfelek szívesen vásárolnak majd tőled.





18. **CSINÁLD! Légy tisztában azzal, hogy a siker alapja a kemény munka!** Semmilyen tréning, könyv vagy szeminárium nem helyettesíti a csinálást. Nézd meg alaposan azokat, akiket sikeresnek tartasz az értékesítésben. Lehet, hogy időnként szerencséd is van, de elsősorban a kemény munkának köszönhetik a sikerüket. A siker titka a csinálásban rejlik!



FELADATOK:

Válaszd meg a három legfontosabb MIÉRTEDET!

- Miért érdemes az ügyfélnek megbíznia bennem?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

- Miért érdemes az ügyfélnek megbíznia a termékemben?

.....





.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

- Miért érdemes az ügyfélnek megbíznia a cégemben?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



Az agressziómentes konzultatív értékesítés folyamata nyolc lépésből épül fel, a megvalósítási segédletben is e szerint fogunk haladni. Az alábbi folyamatábra összefoglalja a teljes folyamatot!

