

SANDLER®

ZATVORITE PRODAJU ODMAH, A POTVRDITE JE NA KRAJU!

Dragan Vojvodić



ZATVORITE PRODAJU ODMAH, A POTVRDITE JE NA KRAJU!



Dragan Vojvodić, Sandler Srbija

Trener netradicionalne prodaje,
zvaničan zastupnik kompanije Sandler

Zatvorite prodaju na početku, a samo je potvrdite na kraju! Znam da deluje magično, ali pogledajte pažljivo jedno od bezvremenih Sandler dinamičkih pravila:

Prodaja Danas, a Savetuj Sutra, šta to znači?

Da li vam se dešavalo da odete na prodajni sastanak, čujete ono što želite da čujete i na kraju sastanka vam kažu da će da razmisle ili da im pošaljete ponudu i nakon toga shvatite dve stvari:

1. Da je posao dobio neko drugi ili 2. Da je sagovornik ušao u program za Zaštitu Svedoka – postao je nedostupan?

Dakle, zašto radite sebi ove stvari? Ako shvatite još jedno Sandler pravilo da: **Ne postoje loši kupci samo loši prodavci**, onda se nameće pitanje: Ako mi se dešavaju ovakvi scenariji, ko je odgovoran za njih?

Koliko često vam se dešavaju sastanci koji se završe tipičnim izgovorima: razmislićemo, pošaljite nam ponudu!

Jedan moj klijent koji je već izvesno vreme u Presidents Clubu je ispričao grupi situaciju koju je imao sa jednim sagovornikom na telefonu. U to vreme je radio za jednu veliku i poznatu osiguravajuću kuću u Beogradu i pozvao ga je telefonom čovek koga je zanimalo kasko osiguranje za automobil.

Ide scenario: Dobar dan, mene zanima ponuda za kasko! Koji je automobil u pitanju? Audi limuzina. Koliko dugo imate taj automobil? Skoro godinu dana! Da li ste imali neku nezgodu ili nešto slično? Ne. Hm...pa šta će vam onda kasko! Pa...ovaj treba mi svakako....(Sagovornik je malo zbunjen jer svakako ovo nije očekivao) Da li ste već imali kasko u nekoj osiguravajućoj kući? Jesam! Malo sam zbunjen, šta je razlog da zovete nas a već imate kasko, da li je cena u pitanju? Pa između ostalog! Pažljivo vas slušam i kažete između ostalog, a šta je glavno? Pa...ovaj (malo oklevanje), imao sam jednu nezgodu i poprilično je sporo bila isplata štete... Hvala vam na iskrenosti, ali naš kasko je skuplji sigurno za 30% od ostalih? Razumem, ali ako ste efikasniji u isplati, onda me zanima vaša polisa!

Ovaj prodavac je zatvorio polisu kasko osiguranja i čak je bila skuplja 30% od ostalih. Šta mislite šta bi uradio tipičan i neutreniran prodavac: Verujem da mislimo isto – poslao bi ponudu i čekao. U Sandleru mi to zovemo HOPIUM = OPIUM ali to nije strategija prodaje i to ne hrani porodicu već isključivo moj Ego nadanja.

Dakle, zašto se stalno dešavaju ovakvi scenariji u prodajnim razgovorima?
Odgovor sigurno leži u dva uzroka:

1. Prodavci nemaju drugačiji rečnik da koriste drugačije reči i pitanja koje kupci ne očekuju i samim tim nisu predvidivi (ne zaboravite tradicionalna prodaja je predvidiva)
2. Potrebna je hrabrost da se izgovore drugačije reči, tj, rečnik kako bi mogli da očekujemo drugačije ishode.

Zašto je važno da naučimo da zatvaramo prodaju u prvih nekoliko minuta? Iz razloga što ako zatvorite prodaju na početku, na kraju sastanka ćete je samo potvrditi. Ne smete dozvoliti sebi da budete **Besplatni Savetnici** koji će na početku razgovora jurnuti u demonstraciju znanja i na kraju razgovora nadati se da će se sagovornik sam javiti da kupi od vas. To je suviše riskantno.

Da vas podsetim jednog od evergreen Sandler Pravila: ***Ako nemate svoj sistem za prodaju, potpašćete pod njegov sistem kupovine!***

Prodaju niste izgubili na kraju razgovora kada vam kažu čućemo se ili razmislićemo. Prodaju ste dobili ili izgubili onog trenutka čim jedan drugom kažete: Zdravo! To je trenutak koji pokazuje čiji sistem pratite-svoj ili njegov. Kako ćete znati da li imate svoj sistem za prodaju koji vam hrani porodice u onom obimu koji vi želite: Ako vas pitaju odmah na početku: Šta nudite, Slušamo, Šta ste nam spremili, Već radimo sa nekim ali smo uvek otvoreni da čujemo nove stvari....i ako su vaši odgovori u pravcu davanja odgovora čak i ako ih pitate: A šta vama treba pa ponovo krenete sa odgovorima, pitanje je da li je vaš sistem efikasan!

Ako ste zakazali sastanak i sa telefona seli pravo u kola, a pritom niste kvalifikovali sastanak, bojim se da će svakako doći frustracije ili razočarenja. Ako se na telefonu niste već dogovorili kako će se završiti razgovor, takođe se bojim da možete posle sastanka sebi reći: Bolje je da sam ostao u kancelariji!

Ako vas nervira ili frustrira to što ste možda već i navikli svoj sistem ličnih uverenja da čujete: razmislićemo ili pošaljite nam ponudu, jednostavno preuzmite odgovornost za to. Sandler pravilo: Nemojte osuđivati kupce što vam rade nešto a što vam se ne sviđa a niste im na početku rekli da vam to ne rade! Moćno pravilo. Ne zaboravite da kada idete na sastanak vaše ego stanje Dete želi da se dopadne i bude prihvaćeno, problem je u tome što to traži na potpuno pogrešnom mestu!

Dakle, upamtite: Kad ste zakazali sastanak, dve stvari morate znati:

1. Da li je sastanak kvalifikovan?
2. Zašto idete i zašto vas ona druga strana prima?

Najgori mogući scenario zakazanog sastanka jeste kada vas on očekuje da mu prezentujete a vi već imate skriptu podsvesnu da ćete ili posle toga slati ponude ili će vam reći: razmislićemo!



Za kraj postaviću vam pitanje:

Kad idete na sastanak, šta ćete sve uložiti? (vreme, energiju, znanje i nešto mnogo važno o čemu ni jedan prodavac, ni jedan direktor prodaje ali pogotovu ni jedan HR ne razmišlja a to su vaša lična očekivanja od sastanka – emocije). Od 1-10, koji je vaš lični nivo očekivanja od sastanka? Sigurno 9 ili 10 jer želite da prodate.

Moje drugo pitanje: Da li su očekivanja vašeg sagovornika ista? Naravno da nisu. Šta će on uložiti na sastanku? Samo vreme i to verovatno skraćeno. Kome je više stalo: Vama da prodate ili njemu da kupi? Naravno, vama da prodate. Mislite da kupci to ne znaju! Kako ćete ubuduće ići na sastanke kada unapred znate da između vas i njih ne postoji isti nivo očekivanja?

ZAPAMTITE: *Teško je, mnogo je teško voditi razgovor kada niste na istom nivou! Život je suviše kratak da bi ste prihvatili odgovore: razmislićemo ili pošaljite nam ponudu!*

Pitanje za razmišljanje: Koliko često vam se dešava da odete na sastanak, prezentujete i onda jurite odgovor?

Dragan Vojvodić