

TRAINING



*Pentru a valorifica oportunitatile de vanzari, aveti nevoie de abilitati exceptionale de vanzare - abilitati care construiesc increderea clientului in dumneavoastra si care va diferentiaza de competitori.*



**achieveglobal**

**Developing the 21<sup>st</sup>  
Century Workforce**

# Tehnici profesionale in vanzari<sup>R</sup>

Cerintele tot mai mari ale clientului ... competitia acerba ... obsesia preturilor ... cicluri de vanzare complexe ... globalizarea ... schimbari ale comportamentelor cumparatorilor.

In ciuda acestor provocari, puteti identifica si valorifica noi oportunitati de vanzari.

## Programul se adreseaza organizatiilor care doresc

- Sa stabileasca relatii solide de afaceri, simultan cu cresterea vanzarilor
- Sa vanda mai competitiv prezentand clientilor un profil distinct al lor si al organizatiei
- Sa creasca in eficienta pe termen lung si sa aiba consultanti de afaceri care-si ajuta clientii sa ia cele mai bune decizii de cumparare

Reprezentantii de vanzari au nevoie sa-si dezvolte abilitatile de vanzare fata-in-fata pentru a realiza un schimb liber de informatii si pentru a ajunge la acorduri reciproc avantajoase cu clientii lor.

In cadrul modulului **Deschiderea discutiei**, participantii vor invata cum sa deschida discutii de vanzari intr-un mod pozitiv si productiv.

Acest modul ajuta participantii:

- Sa invete despre modul in care un obiectiv strategic de vanzari ghideaza discutiile cu clientul.
- Sa analizeze cum si de ce este important sa ajunga la un acord cu clientul asupra subiectelor tratate in timpul discutiei.
- Sa compare cum deschiderea discutiei cu un client nou difera de cea cu un client existent.
- Sa discute cum sa realizeze trecerea in cadrul discutiei de la nivelul uman la cel de afaceri.

In cadrul modulului: **Intrebari**, participantii vor invata cum sa adreseze intrebari eficiente pentru a obtine informatii si pentru a dobandi o intelegere clara, completa si reciproca a nevoilor clientului.

Acest modul ajuta participantii:

- Sa analizeze cum si de ce este important - sa descopere circumstantele care genereaza nevoile clientului.
- Sa analizeze diferite tehnici de a adresa intrebari.
- Sa invete cum sa conduca discutia adresand in egala masura intrebari deschise si inchise.
- Sa invete cum sa foloseasca intrebarile pentru a facilita un schimb liber de informatii.

In cadrul modulului: **Argumentarea**, participantii vor analiza cum sa furnizeze informatii pentru a ajuta clientul sa ia decizia de cumparare in cunostinta de cauza.

Acest modul ajuta participantii:

- Sa identifice cel mai bun moment - si cea mai puternica metoda de convingere - pentru a discuta despre produsele/serviciile organizatiei.
- Sa invete cum sa demonstreze beneficiile aduse clientului de fiecare produs/serviciu.
- Sa invete cum sa arate ca inteleg si respecta fiecare nevoie a clientului inaintea prezentarii beneficiilor produsului/serviciului recomandat.
- Sa analizeze consecintele argumentarii premature

In cadrul modulului: **Incheierea discutiei**, participantii invata sa recunoasca momentul in care clientul este pregatit sa avanseze in procesul de vanzare.

Acest modul ajuta participantii:

- Sa invete cum sa practice cei trei pasi pentru a se asigura de angajarea clientului in urmatoarea etapa a procesului de vanzare.
- Sa analizeze diferenta dintre incheierea vanzarii si continuarea procesului de vanzare.
- Sa invete cum sa trateze un client care tergiverseaza la incheierea vanzarii.
- Sa invete care este cea mai buna modalitate de a termina o relatie care nu aduce beneficii ambelor parti.

In cadrul modulului: **Abilitati de relationare**, participantii vor invata cum sa utilizeze abilitatile conversationale pentru a asculta ceea ce spune clientul si pentru a mentine o discutie interactiva cu clientul.

Acest modul ajuta participantii:

- Sa foloseasca abilitatile de pozitionare pentru a adresa intrebari sensibile.
- Sa confirme informatiile obtinute pentru a stabili o intelegere reciproca.
- Sa confirme cu clientul continuu informatiile prezentate pe parcursul discutiei.
- Sa influenteze pozitiv rezultatul vizitei de vanzari aratand in mod repetat ca inteleg si respecta nevoile/ingrijorarile clientului.

In cadrul modulului: **Depasirea indifferentei clientului**, participantii vor analiza motivele pentru care clientii nu vor sa isi exprime nevoile si vor invata cum pot depasi indiferenta clientilor.

Acest modul ajuta participantii:

- Sa arate ca inteleg si respecta motivele pentru care clientul este indiferent decat sa insiste asupra lor.
- Sa invete sa redeschida discutia cu clientul intr-un mod care exprima valoare clientului.
- Sa foloseasca o strategie in patru etape de adresare a intrebairilor pentru a identifica oportunitati impreuna cu clientul si pentru a-l face pe acesta sa-si constientizeze nevoile pe care le puteti, apoi, argumenta.

In cadrul modulului: **Depasirea ingrijorarilor clientului**, participantii vor invata sa recunoasca, sa diferentieze si sa depaseasca cele trei tipuri de ingrijorari ale clientului: scepticismul, neintelegerile si nemulțumirile.

Acest modul ajuta participantii:

- Sa constientizeze importanta intrebairilor pentru a intelege o ingrijorare a clientului inainte de a raspunde
- Sa invete cand anume in procesul de vanzare este cel mai probabil sa apara o ingrijorare
- Sa invete sa depaseasca scepticismul clientului prin oferirea de dovezi relevante
- Sa descopere cum sa depaseasca neintelegerile prin confirmarea nevoi din spatele ingrijorarii si apoi sa argumenteze nevoia cu caracteristici si beneficii relevante ale produsului/serviciului organizatiei
- Sa contracareze nemulțumirile clientului fata de produsul/serviciul oferit, ajutandu-l sa le incadreze in imaginea de ansamblu.



achieveglobal

Developing the 21<sup>st</sup>  
Century Workforce

## Despre AchieveGlobal:

AchieveGlobal este lider mondial in oferirea de solutii integrate de training si consultanta, asigurand pentru partenerii cu care lucreaza transpunerea strategiilor de afaceri in rezultate concrete prin intermediul celei mai importante resurse a oricarei organizatii, oamenii.

AchieveGlobal a luat fiinta in urma cu 35 de ani in Statele Unite ale Americii si acum este prezenta pe toate continentele, cu sucursale in peste 43 de tari. AchieveGlobal a dezvoltat programe bazate pe cercetarea comportamentului uman si a celor mai bune practici ale momentului, adaptate nevoilor culturale specifice fiecarei tari in trei domenii de competenta: Vanzari, Customer Service si Leadership.

### Agenda (3 zile):

- Procesul de vanzare pentru satisfacerea nevoilor clientului
- Deschiderea discutiei
  - Agenda intalnirii
  - Solicitarea acordului clientului
- Intrebari
  - Explorarea circumstantelor si nevoilor clientului
  - Tipuri de intrebari
  - Intrebari cu valoare reciproca
- Argumentarea
  - Prezentarea caracteristicilor si beneficiilor relevante
  - Profilul produsului
- Incheierea
  - Recapitularea beneficiilor anterior acceptate
  - Stabilirea pasilor urmatari
- Abilitati de relationare
  - Aratati ca intelegeti si respectati nevoile clientului
  - Confirmati
  - Pozitionati
  - Verificati
- Depasirea indifferentei clientului
  - Explorarea circumstantelor clientului
  - Explorarea oportunitatilor si efectelor
  - Confirmarea nevoii clientului
- Depasirea ingrijorarilor clientului
  - Tipuri de ingrijorari ale clientilor
  - Modalitati de identificare a ingrijorarilor clientului
  - Modalitati de depasire a ingrijorarilor clientului

### Metodologie

In timpul acestui program, sunt utilizate diferite tipuri de tehnici de invatare pentru adulti: discutii de grup, aplicatii practice, modelari video, exercitii de conexiune.

### Audienta

Reprezentanti de vanzari cu sau fara experienta, membri ai echipelor de suport si marketing

### Durata

3 zile



**achieveglobal**

**Developing the 21<sup>st</sup>  
Century Workforce**

Str. Bucur, Nr. 2, Sector 4,  
Bucuresti, România  
Tel.: (+40) 31 710 03 60  
[www.achievglobal.ro](http://www.achievglobal.ro)