

VEŠTINA KOMUNIKACIJE

Prodaj mi - to volim

„Koristite meke reči i čvrste argumente“

Engleska poslovica

Da, ljudi vole da kupuju, ali ne i da im prodajemo ono što im nije potrebno. Zapravo je potrebno imati visoku empatiju i osvešćenost u pristupu klijentima kako bismo im ponudili upravo ono što očekuju, ne vodeći se parolom: kupi, kupi po svaku cenu. Ljudi ne kupuju zbog logičnih i racionalnih, već emotivnih razloga i pobuda. Ukoliko uspete da pronađete put do srca svojih klijenata i ukažete im na prednosti proizvoda ili usluga, koje su u direktnoj vezi sa njihovim vrednostima i uverenjima, onda ste zaista napravili pun prodajni uspeh.

Toliko puta se pitamo kako postati vrhunski prodavac? Odgovor je jednostavan: prestanite da prodajete i počnite da pomažete svojim klijentima. Budite im prijatelj, lični konsultant, neko ko u potpunosti prepoznae njihove potrebe i očekivanja i kontinuirano nastoje da ih prevaziđe. Nekoliko je jednostavnih pravila kako to učiniti na pravi način.

Prvo i najvažnije – ne postoji univerzalni recept za pristup svim klijentima. Potrebno je biti fleksibilan i prilagoditi prodajnu strategiju i komunikaciju svakom klijentu. Da biste to učinili, nemojte prepostavljati i misliti da zname najbolje, već pažljivo slušajte. Komuniciramo i kada ne govorimo i zato je potrebno čuti i ono što nije izgovoren. Osluškujte osećanja svog klijenta i potrudite se da razumete šta je to što vam šalje kao poruku. Zato i imamo dva uha a jedna usta, da bismo slušali 80 odsto a pričali tek 20 odsto. Dalje, budite zaista tu za svoje klijente. Učinite za njih sve što možete i to nastavite da radite u svakom narednom kontaktu. Kada dobijete oduševljenog klijenta, on postaje vaš „dobar advokat“, prenoseći pozitivnu poruku vezano za vašu kompaniju i izvrsnu uslugu koju je dobio u kontak-

tu baš sa vama. Zaista, od toga nema bolje reklame i marketinga, jer dobra preporuka zlata vredi. No, da li je potrebno uložiti poseban trud i angažovanje baš oko svakog klijenta ili samo onih „velikih“, koji nam ostavljaju najviše novca? Da, potrebno je imati univerzalno dobar pristup klijentima i pokazati svakom od njih koliko nam je bitan. Tako otvaramo vrata sve većim prodajnim ugovorima i klijentima, koji će želeti da nastave saradnju baš sa nama.

Toliko puta se pitamo kako postati vrhunski prodavac? Odgovor je jednostavan: prestanite da prodajete i počnite da pomažete svojim klijentima. Budite im prijatelj, lični konsultant, neko ko u potpunosti prepoznae njihove potrebe i očekivanja i kontinuirano nastoje da ih prevaziđe



Kako još možemo biti uspešni? Upravo postavljanjem otvorenih pitanja, koja će otvoriti put prodaji, jer samo tako možemo utvrditi klijentove stvarne potrebe. Inače, prodajemo radi prodaje, što retko daje dobre rezultate. Kada upoznate svoje klijente, možete im ponuditi pravi proizvod ili uslugu, a oni će biti veoma zadovoljni, jer ste im posvetili svoje vreme, angažovali se i prepoznali njihovu realnu potrebu. Svi vole da kupuju i potrebni su im vaši proizvodi i usluge, samo je pitanje da li ćete vi to prepoznati ili ćete ih olako prepustiti konkurenciji, koja nikada ne spava. I kada uspete da prodate, nemojte stati i



Piše: Gordana Panajotović, trener, poslovni kouč i konsultant
gordana.panajotovic@eaglesmart.rs
www.eaglesmart.rs

misliti da je tu kraj. Potrebno je nastaviti sa pružanjem vrhunske usluge i kroz postprodajni servis. To je veliki ispit za svaku kompaniju. Ako tu „padnemo“, klijent će ili pokušati da nam uputi primedbu u očekivanju uspešnog razrešenja ili će bez reči otići kod konkurenциje.

U svakom slučaju, ako želite da budete uspešni u prodaji, dobro je pridržavati se pravila: ponašam se onako kako bih želeo da se drugi ponašaju prema meni kao klijentu. To bi značilo da je topla dobrodošlica, bilo u direktnom kontaktu ili kontaktu telefonom, sastavni deo uspešnog prodajnog procesa. Dalje je veoma bitan neizbezni osmeh, koji otvara sva vrata, a zatim ljubaznost i usmerenost na klijenta, što znači: tu sam, čujem te i uvažavam. Dovoljno je da uvek uradite sve što je u vašoj moći. Klijent će to nepogrešivo prepoznati i znati da ceni. Poštujte svoje klijente i uvek se setite da nam upravo oni omogućavaju dobre zarade i udoban život. Kada je prodajni razgovor završen, ispratite klijenta rečima zahvalnosti i pozovite ga da vas ponovo poseti u što kraćem roku. I zapamtite, ljudi će verovati u vas i vaše proizvode, dokle god vi uvažavate njihove potrebe i prevazilazite njihova očekivanja. Ukoliko uložite malo više snage i volje, to možete uraditi vrlo jednostavno i lako. Potrebno je samo da kreirate ugodno okruženje i vreme, kako za svoje klijente, tako i za sebe. A onda, ceo svet je vaš, dok vam uspeh nestrljivo kuca na vrata i obećava još jedan, sjajnim rezultatima obojen dan.