

Πώς λειτουργούν οι πωλήσεις

Επειδή πωλήσεις δεν σημαίνει μόνο να είσαι καλός ή καλή!

Το έργο αυτό χρηματοδοτήθηκε με την υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής. Η παρούσα δημοσίευση αντανακλά τις απόψεις μόνο του συγγραφέα και η Επιτροπή δεν δύναται να καταστεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν.

Αριθ. έργου 2021-1-ES01-KA220-ADU-000033439

Μαθησιακοί Στόχοι

- Να κατανοήσετε την πώληση ως μια σαφή διαδικασία
- Να μάθετε και να εφαρμόσετε τεχνικές πωλήσεων στην επιχείρησή σας
- Να ανακαλύψετε τις ανάγκες του πελάτη μέσω ανοιχτών ερωτήσεων
- Να διαχειριστείτε τις αντιρρήσεις των πελατών

Μαθησιακές Ενότητες

Θα παρακολουθήσουμε 4 βίντεο:

- Στάδια της διαδικασίας πώλησης
- Τεχνικές πώλησης
- Ανοιχτές ερωτήσεις για τις πωλήσεις
- Χειρισμός αντιρρήσεων στις πωλήσεις

Ας μεγιστοποιήσουμε τις
πωλήσεις σας!

Στάδια της διαδικασίας πώλησης

Το έργο αυτό χρηματοδοτήθηκε με την υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής. Η παρούσα δημοσίευση αντανακλά τις απόψεις μόνο του συγγραφέα και η Επιτροπή δεν δύναται να καταστεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν.

Αριθ. έργου 2021-1-ES01-KA220-ADU-000033439

Η διαδικασία της πώλησης: Ορισμός

- Η διαδικασία της πώλησης είναι:

Τα στάδια που απαιτούνται για τη μετατροπή των ευκαιριών σε πωλήσεις.

- Δεν είναι όλες οι διαδικασίες πωλήσεων ίδιες, ούτε ακολουθούν τα ίδια στάδια.
- Εξαρτάται από τον τύπο της επιχείρησης, τη φύση των προϊόντων ή των υπηρεσιών, ακόμη και από το προφίλ του πελάτη.



Η διαδικασία της πώλησης: Ορισμός

- Εάν είστε αυτοαπασχολούμενος ή αυτοαπασχολούμενη:
-

Είναι πιθανό να κάνετε περισσότερες συναλλαγές.

Κάθε πώληση θα ολοκληρώνεται κατά τη διάρκεια της επαφής με έναν πελάτη ή μια πελάτισσα.

- Εάν είστε μικρομεσαία επιχείρηση:

Είναι πιθανό να κάνετε πιο σύνθετες πωλήσεις με μεγαλύτερο κύκλο πωλήσεων οι οποίες απαιτούν περισσότερη προετοιμασία



Η διαδικασία της πώλησης: Στάδια



Προσεγγίστε τον πελάτη ή την πελάτισσα



Ανακαλύψτε τις ανάγκες του πελάτη ή της πελάτισσας



Παρουσιάστε μια λύση



Κλείστε την πώληση (συμφωνία)



Οριστικοποιήστε την πώληση και παρακολουθήστε την (παράδοση του αγαθού ή της υπηρεσίας)



Προσεγγίστε τον πελάτη ή την πελάτισσα

Στόχος: να κάνετε τον πελάτη ή την πελάτισσα να νιώσει καλά και να θέλει να σας μιλήσει

- Συστηθείτε
- Εξηγήστε τον λόγο του ραντεβού ή της κλήσης
- Προσδιορίστε το πλαίσιο
 - Αναφέρετε το πρόσωπο που σας σύστησε
 - Το συνέδριο που παρακολουθήσατε από κοινού
 - Οποιαδήποτε άλλη κατάσταση που δημιουργεί κλίμα εμπιστοσύνης
- Δημιουργήστε μια ατμόσφαιρα εμπιστοσύνης
- Κάντε μια καλή πρώτη εντύπωση
- Να είστε προσεκτικοί σε τομείς ή απόψεις κοινού ενδιαφέροντος
- Να διατηρείτε μια θετική και ειλικρινή στάση



Ανακαλύψτε τις ανάγκες του πελάτη

- Αφήστε τον πελάτη ή την πελάτισσα να μιλήσει
- Κάντε ερωτήσεις ανοικτού τύπου
- Ακούστε
- Προσπαθήστε πρώτα να καταλάβετε
- Βεβαιωθείτε ότι έχετε καταλάβει σωστά
- Επαναλάβετε αυτό που καταλάβατε
- Αναζητήστε πιθανές αντιρρήσεις.
- Αν όλα πάνε καλά, προχωρήστε στο επόμενο βήμα
- Αν όχι, συνεχίστε να κάνετε ερωτήσεις



Προσφέρετε τη λύση

Παρουσίαση της λύσης μας στο πρόβλημα

Αναφορά στις ανάγκες του πελάτη

Εισαγωγή οπτικών βοηθημάτων για τη διευκόλυνση της κατανόησης



Δείξτε το προϊόν που προσπαθείτε να πουλήσετε

Μην μπερδεύετε τον πελάτη ή την πελάτισσα με πολλές λεπτομέρειες

Μην δίνετε υποσχέσεις που δεν μπορείτε να τηρήσετε

Οριστικοποιήστε την πώληση



Κάντε την τελική ερώτηση που είναι "τρομακτική" για τους πωλητές.



Να είστε προετοιμασμένοι να χειριστείτε πιθανές αντιρρήσεις



Βασιστείτε στις πληροφορίες που αποκτήσατε κατά την ανάλυση των αναγκών



Καθορίστε μια διαδικασία για την παράδοση του αγαθού ή της υπηρεσίας



Ολοκληρώστε την πώληση και παρακολουθήστε την πορεία της.



THANK YOU



Τεχνικές Πώλησης

Το έργο αυτό χρηματοδοτήθηκε με την υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής. Η παρούσα δημοσίευση αντανακλά τις απόψεις μόνο του συγγραφέα και η Επιτροπή δεν δύναται να καταστεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν.

Αριθ. έργου 2021-1-ES01-KA220-ADU-000033439



Τεχνικές Πώλησης

Ακολουθούν ορισμένες τεχνικές για να κάνετε τις πωλήσεις σας πιο επαγγελματικές:

- Πείτε μια καλή ιστορία
- Μπείτε στη θέση του αγοραστή
- Μεγεθύνετε τον πόνο του
- Λύστε άμεσα τις σημαντικότερες αντιρρήσεις
- Επικοινωνήστε αμέσως με έναν δυνητικό πελάτη



**Funded by
the European Union**

Τεχνικές Πώλησης



- Διατηρήστε επαφή
- Μην καλείτε στη μέση της ημέρας, αλλά στη μέση της εβδομάδας.
- Δείξτε τη μοναδική αξία σας
- Ετοιμαστείτε για μια συμφωνία αγοράς;
- Δείξτε γιατί τα πράγματα πρέπει να αλλάξουν



Τεχνικές Πώλησης

- Να έχετε πάντα θετική διάθεση
- Ξεχάστε τις χαμένες πωλήσεις
- Ο πελάτης ή η πελάτισσα έχει πάντα δίκιο
- Καθοδηγήστε τον πελάτη
- Να είστε ευέλικτοι και ευέλικτες



Funded by
the European Union



Τεχνικές Πώλησης

- Αν θέλετε να μάθετε περισσότερα, επισκεφθείτε τη σχετική ενότητα στην πλατφόρμα



Ερωτήσεις ανοιχτού τύπου

Το έργο αυτό χρηματοδοτήθηκε με την υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής. Η παρούσα δημοσίευση αντανακλά τις απόψεις μόνο του συγγραφέα και η Επιτροπή δεν δύναται να καταστεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν.

Αριθ. έργου 2021-1-ES01-KA220-ADU-000033439

Οφέλη των ανοιχτών ερωτήσεων

Οι ανοιχτές ερωτήσεις είναι ένα ισχυρό εργαλείο στο στάδιο της ανάλυσης των αναγκών. Τα πλεονεκτήματά τους είναι τα εξής:

- Παρέχουν πολύτιμες πληροφορίες
- Δημιουργούν σχέσεις εμπιστοσύνης



Οφέλη των ανοιχτών ερωτήσεων

- Ενθαρρύνουν το διάλογο
- Αποκαλύπτουν ευκαιρίες πωλήσεων
- Δημιουργούν μια πιο ικανοποιητική εμπειρία πωλήσεων

Ανοιχτές ερωτήσεις: Παραδείγματα

- Έχουμε δει τη δύναμη των ερωτήσεων ως όπλο για την πειθώ που υπερτερεί των δηλώσεων.
- Ωστόσο, δεν είναι όλες οι ανοιχτές ερωτήσεις κατάλληλες για όλους τους τύπους πωλήσεων.
- Προτείνουμε κάποιες ερωτήσεις παρακάτω.
- Θα χρειαστεί να τις προσαρμόσετε στην επιχείρησή σας και στο στυλ επικοινωνίας σας, διατηρώντας παράλληλα τη χρησιμότητά τους.



Ανοιχτές ερωτήσεις: Παροχή υπηρεσιών

- Ποια είναι η εμπειρία σας στην ανάθεση υπηρεσιών αντίστοιχων με τις δικές μας;
- Πώς θα περιγράφατε την ανάγκη σας για υπηρεσίες και πώς πιστεύετε ότι μπορούμε να σας βοηθήσουμε;
- Τι είδους αποτελέσματα περιμένετε να έχετε από τις υπηρεσίες μας;
- Είχατε κάποια προηγούμενη εμπειρία με την εταιρεία μας ή με κάποιον που έχει χρησιμοποιήσει τις υπηρεσίες μας;
- Πώς αξιολογείτε την ποιότητα των υπηρεσιών μας σε σύγκριση με άλλες παρόμοιες εταιρείες;

Ανοιχτές ερωτήσεις: Παροχή υπηρεσιών

- Ποια κριτήρια θα χρησιμοποιούσατε για να επιλέξετε μεταξύ των διαθέσιμων υπηρεσιών;
- Με ποιον τρόπο θα μπορούσαμε να προσαρμόσουμε τις υπηρεσίες μας για τις δικές σας ανάγκες;
- Τι είδους επικοινωνία και παρακολούθηση περιμένετε από την εταιρεία μας κατά τη διάρκεια της παροχής της υπηρεσίας;
- Ποια είναι η γνώμη σας για την τιμολογιακή μας πολιτική και τις τιμές μας; Θεωρείτε ότι είναι δίκαιες και ανταγωνιστικές;
- Θα συνιστούσατε τις υπηρεσίες μας σε άλλους πελάτες; Γιατί ή γιατί όχι;

Ανοιχτές ερωτήσεις: Πωλήσεις προϊόντων

- Ποιες είναι οι ανάγκες σας όσον αφορά το συγκεκριμένο προϊόν;
- Τι είδους προβλήματα έχετε αντιμετωπίσει με παρόμοια προϊόντα στο παρελθόν;
- Πώς σκοπεύετε να χρησιμοποιήσετε αυτό το προϊόν στην επιχείρησή σας ή στην καθημερινή σας ζωή;
- Ποια χαρακτηριστικά του προϊόντος είναι πιο σημαντικά για εσάς;

Ανοιχτές ερωτήσεις: Πωλήσεις προϊόντων

- Έχετε χρησιμοποιήσει ξανά αυτό το προϊόν; Αν ναι, ποια ήταν η εμπειρία σας;
- Πώς θα προτιμούσατε να πληρώσετε για τον προϊόν; Θέλετε να λάβετε προσφορές ή προωθητικές ενέργειες;
- Έχετε επιπλέον ερωτήσεις σχετικά με το προϊόν ή τη διαδικασία αγοράς;
- Υπάρχει κάτι άλλο με το οποίο θα μπορούσαμε να σας βοηθήσουμε για την απόφαση της αγοράς σας;



Διαχείριση των αντιρρήσεων στις πωλήσεις

Το έργο αυτό χρηματοδοτήθηκε με την υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής. Η παρούσα δημοσίευση αντανακλά τις απόψεις μόνο του συγγραφέα και η Επιτροπή δεν δύναται να καταστεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν.

Αριθ. έργου 2021-1-ES01-KA220-ADU-000033439

Ορισμός

- Οι αντιρρήσεις πωλήσεων είναι εμπόδια που προβάλλονται από τους δυνητικούς πελάτες κατά τη διαδικασία πώλησης.
- Μπορεί να είναι μια ανησυχία, μια ερώτηση ή μια αμφιβολία που έχει ο πελάτης ή η πελάτισσα σχετικά με το προϊόν ή την υπηρεσία που πωλείται.
- Μια αντίρρηση πώλησης είναι κάθε ανησυχία που έχει ένας υποψήφιος αγοραστής σε σχέση με ένα εμπόδιο που τον αποτρέπει από το να αγοράσει από εσάς - μια σαφής ένδειξη ότι πρέπει να εξετάσετε περισσότερες πτυχές της αγοραστικής διαδικασίας από ό,τι περιμένατε.

Συνηθισμένες αντιρρήσεις

□ Έλλειψη προϋπολογισμού: «Είναι πολύ ακριβό»

Αυτή είναι η πιο συνηθισμένη αντίρρηση

Τοποθέτηση του αγαθού ή της υπηρεσίας και επίδειξη της αξίας του.

□ Έλλειψη εμπιστοσύνης: «Δεν έχω ακουστά την εταιρεία σας».

Οι άνθρωποι συνεργάζονται με ανθρώπους που γνωρίζουν και εμπιστεύονται.

Δημιουργήστε μια σχέση εμπιστοσύνης

Συνηθισμένες αντιρρήσεις

□ Έλλειψη ανάγκης

Δεν καταλαβαίνω πώς αυτό το αγαθό μπορεί να με βοηθήσει.

Αυτή η αντίρρηση είναι μια ευκαιρία να ξεκινήσετε μια συζήτηση για να πάρετε πληροφορίες για τον πελάτη και να δώσετε πληροφορίες.

□ Έλλειψη επείγουσας ανάγκης

Αυτό το πρόβλημα ή η ανάγκη δεν είναι σημαντικά για μένα αυτή τη στιγμή
Μάθετε αν η στιγμή είναι στ' αλήθεια ένα πρόβλημα ή αν ο πελάτης απλά δεν ενδιαφέρεται.

Αν η στιγμή είναι πραγματικά το πρόβλημα, μπορείτε να τερματίσετε τη συζήτηση.

Διαχείριση των αντιρρήσεων

- Εξασκηθείτε στην ενεργή ακρόαση

Ακούστε για να καταλάβετε, όχι για να απαντήσετε

- Μην διακόπτετε

Αφήστε χώρο στον πελάτη ή την πελάτισσα να εκφράσει τις ανησυχίες που έχει
Επαναλάβετε αυτό που ακούσατε

Αυτό σας βοηθά να καταλάβετε αν ακούσατε σωστά

Ο δυνητικός πελάτης θα νιώσει ότι τον σέβονται και τον εκτιμούν, γεγονός που δημιουργεί εμπιστοσύνη

- Αναγνωρίστε τις ανησυχίες του δυνητικού πελάτη

Αναγνωρίστε τις ανησυχίες τους και εξηγήστε τη λύση που προσφέρετε

Διαχείριση των αντιρρήσεων

- Κάντε ερωτήσεις παρακολούθησης με τη μορφή ανοικτών ερωτήσεων
Όσο περισσότερες πληροφορίες έχετε, τόσο πιο πιθανό είναι να αποτρέψετε την αντίρρηση.
- Αξιοποιήστε τις μαρτυρίες πελατών
Μοιραστείτε την ιστορία ενός άλλου πελάτη που είχε την ίδια ανησυχία
- Πρόβλεψη των αντιρρήσεων στις πωλήσεις
Ο πιο αποτελεσματικός τρόπος είναι να τις προβλέψετε. Να κρατάτε αρχείο με τις συχνότερες αντιρρήσεις

