

Pozdrav i dobrodošao odnosno dobrodošla na trening Prodaja nakon „NE“. Ovaj trening se odnosi na napredne veštine prodaje i podrazumeva da osoba, koja ga pohađa, već ima podosta iskustva u prodaji i da je usvojila i uveliko uspešno koristi osnovne veštine prodaje. Podrazumevam, dakle, da umeš da zakažeš prodajni sastanak, da svog klijenta umeš da vodiš kroz seriju FOCA pitanja i da saznaš njegove ili njene prave potrebe, da osmisliš rešenje i da ga prezentuješ. Takođe je važno da umeš da prepoznaš ko je pravi donosilac odluke za kupovinu i da umeš da prevaziđeš neke od klasičnih primedbi koje ti i tvoje kolege dobijate od vaših klijenata. A sve ovo ti govorim zato, što će se sadržaj ovog treninga oslanjati na sve ove veštine, koje sam upravo pobrojala.

Dobro, dakle, hajde da krenemo polako. Ako se nismo ranije upoznali – moje ime je Biljana Ždrale i na tržištu Srbije predstavljam najveću svetsku konsultantsku kuću iz oblasti prodaje, Mercuri International. Inače – po obrazovanju sam psiholog, ali se prodajom bavim skoro 30 godina. Radila sam i kao prodavac od vrata do vrata, pa posle menadžer, dakle, neko, ko rukovodi prodajnim timovima, a kad su mi se 2003 godine rodili moji blizanci sam odlučila da uđem u konsultantske vode i od tada pomažem drugim pojedincima i kompanijama da unaprede svoje prodajne rezultate.

Dobro – dakle – sad, kad smo se upoznali, možemo polako da krenemo. Najpre želim da porazgovaramo o tome, šta možeš da postigneš ovim treningom. A odmah da ti kažem – možeš postići mnogo, ali postoje dva uslova. Prvo – da sve, što naučiš na ovom treningu, prilagodiš svojoj firmi odnosno proizvodima koje prodajete. Sva scenarija, koje ti budem dala, sve tehnike – najpre prilagodi sebi, a onda vežbaj, vežbaj, vežbaj. Ovi scenariji se uče na pamet. Da, da, tako smo svi mi, koji se dugo bavimo prodajom, radili. Kao đaci u školi kad uče pesmicu. Tako je mene moj prvi trener, jedan Nemač, još 1995. učio i tako ja sada učim moje polaznike. E, sad, možeš mi reći – ja ću vežbati sa klijentima. Slažem se, možeš. Ali to je isto kao kad bi Novak Đoković rekao da će da vežba npr. servis kad bude igrao sa Nadalom. Izgleda ti nelogično, zar ne? -----Pa naravno. Tako i mi, koji radimo u prodaji, treba da vežbamo ne sa kupcima, jer to može mnogo da nas košta, nego pre nego što odemo kod kupaca. Eto tako, to je bio prvi preduslov da od ovih tehnika i veština, koje budemo ovde prošli, izvučeš korist za sebe. A drugi uslov je – da koristiš ovo znanje u praksi. I ako ne „upali“ iz prvog puta, da pokušavaš opet. I opet. I opet. Jer, na ovaj način ćeš dodatno svoj scenario „ispeglati“ odnosno prilagoditi baš tvojim kupcima i tvom tržištu.

I da se odmah razumemo – ni jedna tehnika, ma koliko je dobro provežbao odnosno provežbala, nije čarobna. Ni ovom, pa ni jednom drugom tehnikom na svetu se neće desiti da svaki potencijalni kupac, sa kojim dođeš u kontakt, kupi to što prodaješ. Ali zamisli ovo. Recimo, da su te do sada odbijali u 90% slučajeva. Dakle – od 10 potencijalnih klijenata, samo ti je jedan rekao DA. E, sad, uz pomoć ove tehnike ti i ja napravimo pomak, da ti, recimo, sada umesto onog jednog na deset, troje kažu DA. Dakle – opet te odbiju sedmoru. Ali mi smo podigli tvoju prodaju za 300%. Eto, to su igre velikih brojeva. I velikih majstora prodaje ☺.

Dobro – sad, kad smo prešli ove važne teme, hajde da vidimo, šta ćeš to naučiti odnosno dobiti na ovom treningu. Pa ovako – krajnji ishod će biti da ćeš ti znati šta da kažeš, nakon što ti klijent kaže: Ne, to mi nije potrebno. Ne, imam drugo rešenje. Ili Ne, imam drugog dobavljača. U svim tim situacijama, naime, prosečni prodavci odustaju. Ali vrhunski znaju kako da nastave razgovor. E, o tome ćemo pričati na ovom treningu.

A hajde sada najpre da ti i ja porazgovaramo – kad uopšte možeš doći u situaciju da od klijenta dobiješ NE? Pa – kao prvo – često čujemo NE kada pokušavamo nešto da prodamo novom kupcu, onome, sa kojim nismo ranije sarađivali. Ti kupci verovatno sa nekim već sarađuju ili uopšte ne kupuju ovakvu vrstu proizvoda odnosno usluge, koju prodaješ. I iskreno rečeno – ne znam šta je veći izazov – istisnuti konkurenta ili potencijalnog kupca uveriti u to, da treba da počnu da koriste nešto, bez čega su i do sada živeli lepo. Dobro, idemo dalje.

NE možeš čuti i u razgovoru sa tvojim već jako poznatim postojećim kupcem. Pogotovu, ako im predlažeš neku novinu, neki nov proizvod ili uslugu tvoje kompanije. Ta vrsta prodaje, kad prodaješ poznatom kupcu nov proizvod jeste malo lakša od situacije kada tražiš novog klijenta, ali nije ni ona baš jednostavna. Pogotovu, ako te klijent posmatra samo kao dobavljača, a ne kao nekoga, od koga traži savet i pomoć.

Dobro – dakle – na kraju treninga ćeš imati u rukama alat, uz pomoć koga ćeš drastično moći da unaprediš svoje prodajne rezultate u ovim situacijama koje sam upravo nabrojala. Predlažem ti, dakle, da radiš na sledeći način: kako koji modul ovog treninga odslušaš, nemoj prelaziti na sledeći modul. Nikako, jer će ti se sve izbrkati. Zastani, prilagodi alat koji dobiješ u tom modulu svojoj situaciji, provežbaj, nauči kako se koristi, pa tek onda kreni dalje. Baš kao u školi – lekciju po lekciju. I ako budeš tako radio odnosno radila, vrlo brzo ćeš sa velikim samopouzdanjem i sigurnošću u to što radiš, prevazilaziti čak i one, ranije neprijatne, situacije, kada ti klijent kaže: NE, HVALA!