

4 vrste prodaje

E, hajde da ti i ja polako krenemo u svet malo izazovnije prodaje nego što si možda do sada imao odnosno imala prilike da srećeš. Najpre, međutim, treba da naučiš u kojoj tačno situaciji ćeš primenjivati ovu vrstu prodaje, koju, uzgred budi rečeno, zovemo još i Asertivna prodaja. Pojam asertivnosti ti je verovatno već poznat – reč je o samopouzdanom iznošenju svog stava, bez agresije ili snishodljivosti. Svakako o ovom pojmu možeš više pročitati na internetu, ako te to zanima, a sada hajde polako da krenemo da se najpre upoznaš sa 4 vrste prodaje, od kojih je jedna i ova Asertivna prodaja, koju koristimo nakon što od potencijalnog klijenta dobijemo NE, HVALA!

Ok – sad ću ti najpre ispričati jednu priču sa 4 moguća scenarija. Spremni? Idemo, dakle...

Scenarij prvi – Jedan čovek želi da kupi auto. Do sada je vozio Reno Megan, koji je sada star 5 godina. Dolazi u salon, u kom je kupio taj Reno i još jedan pre toga. Prodavac ga dobro poznaje, a poznaje i taj čovek prodavca. Čovek, dakle, ulazi, i kaže prodavcu: Zdravo, Petre! Želim da kupim isti ovakav Megan, bio sam baš zadovoljan, samo, molim te, da ovaj novi bude sa malo jačim motorom. I sa klimom. Ovaj stari je nije imao. Sve ostalo ostaje isto. Što se boje tiče – samo nemoj da je beli, sve ostalo dolazi u obzir. Svejedno mi je da li je metalik ili nije.

Idemo dalje. Scenarij drugi - Jedan čovek želi da kupi auto. Do sada je vozio Reno Megan, koji je sada star 5 godina. Dolazi u salon, u kom je kupio taj Reno i još jedan pre toga. Prodavac ga dobro poznaje, a poznaje i taj čovek prodavca. Čovek, dakle, ulazi, i kaže prodavcu: Zdravo, Petre! Želim da kupim neki od automobila Reno-a. Znaš već koje su moje potrebe, znaš da imam dvoje dece, suprugu... Molim te, predloži mi neki od modela, za koji misliš, da je za mene i moju porodicu najbolji.

Scenarij treći. Jedan čovek želi da kupi auto. Do sada je vozio Reno Megan, koji je sada star 5 godina. Dolazi u salon, u kome nikada ranije nije bio, ne poznaje nikoga od prodavaca. U pitanju je salon Folksvagena. Sada kod jednog prodavca i govori mu: Želim da kupim neki od vaših automobila. Imam dvoje dece, suprugu... Auto koristimo uglavnom po gradu, par puta godišnje za neka malo duža putovanja, na letovanje, u selo... Voleo bih da mi vi predložite neki od automobila, za koji smatrate da bi nam najviše odgovarao.

I Scenarij četvrti:

Jedan čovek želi da kupi auto. Do sada je vozio Reno Megan, koji je sada star 5 godina. Dolazi u salon, u kome nikada ranije nije bio, ne poznaje nikoga od prodavaca. U pitanju je salon Folksvagena. Sada kod jednog prodavca i govori mu: Želim da kupim Golfa. Do sada sam imao motor od 1200 kubika, bio sam baš zadovoljan sa mojim starim autom generalno, samo, molim vas, da ovaj novi bude sa malo jačim motorom. I sa klimom. Ovaj stari je nije imao. Oprema neka bude standardna, reći ću vam ja koji paket, gledao sam već na internetu. Što se boje tiče – samo nemojte da je beli, sve ostalo dolazi u obzir. Svejedno mi je da li je metalik ili nije.

Eto, to su bile naše četiri situacije. Ako ti se sada sve pobrkalo u glavi, to je potpuno normalno. Predlažem ti, vratiš video i ponovo poslušaj ove 4 situacije, zapišeš, ono što ti je zapalo za oko, a onda da nastavimo analizu svakog od ovih scenarija.

Dakle – hajdemo na analizu prvog scenarija: Imamo lojalnog, vernog kupca, koji tačno zna šta želi, ali i šta ne želi.

U drugom scenariju imamo opet lojalnog kupca, ali sada ne zna šta želi, već traži savet od prodavca. Otvoren je za sugestije.

Idemo dalje – u trećem scenariju imamo kupca koji nije lojalan, nismo ranije sa njim sarađivali, a on traži da ga mi savetujemo, da mu sugerišemo koji auto je za njega najbolji.

I u četvrtom scenariju, na kraju, imamo kupca, koji nije lojalan, nismo ranije sa njim sarađivali, ali on tačno zna šta želi, ali i šta ne želi.

Dakle - četiri naizgled slične situacije – čovek kupuje auto – ali sa stanovišta prodaje različito drugačije, slažeš se? E, sad imam jedno pitanje za tebe. Dobro razmisli – da li može prodavac u sve 4 situacije da se ponaša – isto? Da li može da koristi npr. tehniku ispitivanja potreba kupca kod kupca koji tačno zna šta hoće, na internetu je već sve video i potpuno je samostalan u odlučivanju? Pa, mislim, može da pokuša, ali će takvog kupca samo strašno nervirati. Hajde, priseti se i sam odnosno sama – dođeš u prodavnicu nešto da kupiš, tačno znaš, na primer, da su ti potrebne određene farmerke, već znaš da ti dobro stoji taj tip farmerki, a prodavac te uporno navodi na nešto drugo. Mene takve situacije strašno nerviraju, a i tebe, priznaj!

Dobro – da se vratimo na naša 4 scenarija. Dakle – da li može prodavac da se ponaša isto u sve 4 situacije? Pa naravno da ne može! E, vidiš, sada se polako približavamo suštini asertivne prodaje, odnosno prodaje posle NE. A više o baš ovoj vrsti prodaje i o tome u kojoj od ove situacije je treba koristiti, ćeš saznati već u sledećem modulu.