

Zakazivanje sastanka u drugom sektoru

Pozdrav još jednom. U prethodnom modulu smo se bavili temom prodaje tvojih proizvoda i usluga drugim sektorima kompanije, sa kojom već sarađuješ. Rekli smo da je važno da od ljudi u sektoru, gde si već uspostavio odnosno uspostavila dobre komercijalne odnose tražiš preporuku i kontakt u drugom sektoru, sa kojim još nije bilo saradnje. Pričali smo i o tome kako da tražiš tu preporuku, šta da kažeš.

A sad smo došli i do trenutka kad zakazuješ taj sastanak. Imaš, dakle, broj telefona ili mail kontakt osobe. I ovde već imamo prvu zamku. A to je upravo – mail. Ako ti se sada iznad glave stvorio oblačić sa znakom pitanja i nije ti jasno – a zašto je mail zamka – sada ću ti objasniti. Hajde, razmisli – kad neko hoće da se vidi sa tobom – da li je veća verovatnoća da taj sastanak ostvari ako te **zove telefonom ili ako ti napiše mail**? Šta misliš?

Pa naravno – efikasniji način zakazivanja sastanka je dobar, stari telefon. Zato se mi u prodaji služimo upravo njime. Dakle – od svoje kontakt osobe, sa kojom već sarađuješ, obavezno traži broj telefona onoga kome treba da se javiš. Jer to rade šampioni prodaje. Ne pišu mailove, nego zovu. A sad ćeš mi sigurno postaviti pitanje: a šta ako mi ne daju telefon, nego mail? Dobro, dobro, obradićemo i ovu, za tebe manje povoljnu situaciju. To ćemo uraditi na kraju ovog videa.

A hajde najpre da se pozabavimo razgovorom preko telefona.

Dakle – da bi sastanak bio uspešno zakazan, treba voditi računa o nekoliko stvari.

Kao prvo – osobi sa kojom razgovaraš se **obraćaš imenom**. Dakle – ne gospođa Simić ili Gospodin Milovanović. Nego imenom. To može da zvuči ovako: Dobar dan, Zorice, ovde Bilja iz Mercuri-ja. Verujem, da već razumeš, zašto je važno obratiti se imenom. Slušaj razliku: Dobar dan, gospođu simić, ovde Biljana iz Mercuri-ja. Ili: Dobar dan, Zorice, ovde Bilja iz Mercuri – ja. Šta ti zvuči prisnije, otvorenije? Zorica ili gospođa Simić? Naravno – Zorica.

Kad o ovome pričam sa prodavcima na treninzima, uglavnom pola njih odmah pada u nesvest u stilu: ali to nije pristojno, misliće, da smo nevaspitani. A ja na ovo imam samo jedan odgovor: U prodaji sam skoro 30 godina i ovo je bila jedna od prvih tehnika koju sam naučila od mog tadašnjeg trenera. I koristim je već 30 godina. I nikada mi niko nije rekao, da sam nevaspitana. Ali sam zato uspela da zakažem 95% sastanaka zahvaljujući ovakvom pristupu. Tako da – a to smo se već ranije dogovorili – nemoj ništa odbijati unapred. Probaj, pa ako ti od 10 poziva jedno 5 kaže da si nepristojan odnosno nepristojna, a ti se onda obraćaj prezimenom. Dobro – dakle – to smo prošli. Obraćanje imenom kao dobar način da se odmah približiš osobi i brzo uspostaviš pristan kontakt. Idemo dalje.

Druga stvar, koju treba reći nakon pozdrava, je: Obećala sam – pa sad navodiš ime one prve osobe, koja te preporučila – da ću vam se javiti.

„Obećala sam vašoj kolegini Jeleni iz finansija da ću vam se javiti“. Dakle – ne – Jelena iz finansija mi je dala vaš kontakt. Ne – ja sam preporuka od Jelene iz finansija. Nego: Obećala sam Jeleni finansija da ću vam se javiti. Samo ovako sročena rečenica te ne stavlja u podređen položaj u odnosu

na Jelenu, pa ni Zoricu. Zapamti je i upravo ovako je sročio sledeći put kad budeš zakazivao odnosno zakazivala svoje sastanke.

Treća stvar u ovom pozivu je da kratko kažeš zašto zoveš. Vrlo kratko, jer Zorica sa druge strane sigurno nema vremena na bacanje. Dakle: Obećala sam Jeleni iz finansija da ću vam se javiti. Mi se bavimo kancelarijskim materijalima, **pa sam htela i sa vama da se vidim tim povodom.**“ I kraj. Sve je rečeno. Nema potrebe za raspredanjem, ko si, šta sve prodaješ... kratko i sažeto. I nakon ovoga ODMAH prelaziš na razgovor o terminu sastanka. I to je četvrta stvar u ovom tvom razgovoru. A evo kako predlažem taj termin: Sledeće nedelje ću ponovo biti u Šapcu (pretpostavljamo, dakle, da je firma iz Šapca). **Kad bi vam više odgovaralo da se vidimo – u sredu pre podne ili četvrtak između 14h i 17h?** Pazi, dakle. Ne pitam: Da li bi vam odgovaralo. Ne pitam ni: Kada bi vam odgovaralo. Ja unapred, pre poziva, gledam moj kalendar i određujem dva termina koja mi odgovaraju. I u 90% slučajeva će vaš sagovornik prihvatiti jedan od ponuđenih. Jer – ako pitam – da li bi vam odgovaralo, sagovornik razmišlja upravo o tome – da li bi mu ili joj odgovaralo. I naravno da će pokušati da izbegne – samo mu još ti fališ sa svojim kancelarijskim materijalom! Ali ako pitaš – da li bi odgovaralo u sredu ili četvrtak, ogromna je verovatnoća da će razmišljati o sledećoj sredi ili četvrtku, a ne o tome da li uopšte da se vidi sa tobom. E, vidiš, zato je potrebno da se čujete telefonom. Jer – ako pišeš mail – ti nemaš na raspolaganju sve ove divne tehnike za zakazivanje sastanka, već je tvoj mail jedan od 20 mailova, koje je Zorica danas dobila. I šta misliš – da li će žuriti da se vidi sa tobom? Pa naravno da neće! Dakle – telefoniramo kad god je to moguće!

OK, dakle, do sada smo pričali o obraćanju imenom, o tome da kažete da ste obećali Jeleni da ćete se javiti, kratko kažem čime se bavim i odmah prelazim na nuđenje dva termina.

Kad Zorica prihvati jedan od termina, sledeća stvar koju treba da definišem je trajanje sastanka. Jer sav tvoj dosadašnji trud može da padne u vodu ako Zorica za tebe može da izdvoji 10 minuta. Ni najveći šampioni prodaje sa novim kupcima teško da mogu išta da urade za 10 minuta. Zato sa Zoricom iskomuniciramo trajanje sastanka. A to zvuči ovako: „Zorice (dakle – opet je zovem imenom) – **biće nam potrebno jedno pola sata da pređemo sve što vam je potrebno. Pretpostavljam da je to u redu?**“ Dakle – šta sam uradila? Rekla sam koliko će sastanak trajati, najavila sam da ćemo preći sve što je NJIMA potrebno i pogurala sam je da mi kaže da, tako što sam rekla PRETPOSTAVLJAM da vam je to u redu. Na ovaj način postavljeno pitanje daje najveću verovatnoću da Zorica kaže: da, u redu je.

I tvoj sastanak je zakazan.

Na ovom mestu se sada nećemo baviti temom: a šta ako Zorica kaže: nije mi u redu 30 min, ne mogu u sredu...jer bi to priču odvučlo u potpuno drugom pravcu. Naravno da i za sve ove situacije postoje već oprobane tehnike, ali idemo redom. Dakle. Dala sam ti scenario za zakazivanje sastanka. Uzgred – ovakav scenario možeš sada koristiti i za zakazivanje svih ostalih poslovnih sastanaka.

I da – jednu stvar sam ti ostala dužna – a šta ako ti Jelena da Zoričin mail? Pa napiši mail Zorici, u kojem je moliš da ti da tvoj telefon, jer si, pobogu, Jeleni obećao odnosno obećala da ćeš joj se javiti. I onda je zoveš. Ok. Toliko za danas. Ja ću ti još samo jednom sada ispričati ceo scenario za zakazivanje sastanaka, da imaš celinu. Idemo, dakle:
Dobar dan, Zorice, ovde Bilja iz Mercuri – ja.-

Obećala sam vašoj koleginici Jeleni iz finansija da ću vam se javiti.

Mi se bavimo kancelarijskim materijalima, pa sam htela i sa vama da se vidim tim povodom. _____

Sledeće nedelje ću ponovo biti u Šapcu. Kad bi vam više odgovaralo da se vidimo – u sredu pre podne ili četvrtak između 14h i 17h?

Eto, to je bio ceo scenario – a mi se vidimo u sledećem modulu.