

***Strumenti di vendita efficace:
riconoscere le esigenze e i bisogni dei
nostri clienti***

2022

Michela Barbieri

LA ROTTA DELLA NEGOZIAZIONE



INCONTRO RELAZIONE

APERTURA

Nella gestione di questa fase i tuoi OBIETTIVI sono:

- Stabilire un rapporto con le persone
- Creare un clima di reciproca fiducia
- Concentrarsi sulla persona che hai di fronte
- Definire un PATTO di reciproco impegno

LE PERSONE HANNO BISOGNO DI:

- Aver chiaro cosa si devono aspettare da un incontro (anche tempo impiegato)
- Intuire in che modo potrà essere loro utile
- Intravedere le differenze vantaggiose «per lui» dello scenario che gli viene presentato
- Farsi un'idea della persona con cui interagiscono

INIZIARE L'INCONTRO:

Per iniziare efficacemente un incontro e per sviluppare la relazione posso dare al mio cliente (già dalla telefonata, se è opportuno) qualche informazione sul mio ruolo, sull'azienda e sul mio modo di lavorare. Chiedo il suo «permesso» prima di procedere (PATTO).

PATTO: SCOPO + VANTAGGIO

In questo incontro vorrei(la chiamo per...)

- Presentarle, farle conoscere, nuove opportunità per inserire personale o poterlo formare su cosa più vi serve
- Conoscerla meglio e soddisfare le sue esigenze più specifiche, del momento e del suo contesto attuale
- Aiutarla a scegliere tra i servizi che abbiamo sviluppato nell'ultimo periodo (covid)
- Per presentarle un nuovo servizio affidabile, focalizzato sull'affiancamento dei nuovi inseriti in azienda

PATTO: SCOPO + VANTAGGIO

Mi farebbe piacere incontrarla per...

- Fare il punto della situazione attuale della vostra azienda e farle conoscere la nostra realtà aziendale
- Valutare insieme come salvaguardare i suoi bisogni e quelli dei dipendenti
- Essere più vicino, alle sue esigenze nel processo di scelta di personale e farle risparmiare del tempo
- Presentarle di persona, direttamente nella vostra azienda, un nuovo servizio di gestione di personale, sicuro e affidabile

PATTO: MODO DI LAVORARE+ DOMANDA

- Ci tengo a spiegarle, per me è importante dirle, farle capire, come procederemo, quali passi seguiremo, come lavoriamo noi e per questo.....
- Avrò bisogno di farle qualche domanda per capire da lei di cosa ha più bisogno, per focalizzarci su quello che più le interessa:
- Va bene per lei procedere in questo modo?
- Che dice, riusciamo a conoscerci meglio?
- E' d'accordo?
- Procediamo?

LE DOMANDE

Uno spunto di metodo

L'IMPORTANZA DELL'OBIETTIVO

Scegli tu quali domande porre: l'importante è ricordare sempre l'obiettivo a cui punti, o più semplicemente, l'informazione che vuoi ottenere.

La logica da tenere presente è:

- il mio obiettivo è far parlare l'interlocutore: bene, usa le **domande di esplorazione!**
- il mio obiettivo è verificare un'informazione o chiedere una conferma: in questo caso le **domande di conferma** sono sicuramente più utili.



L'ESCAMOTAGE PER DISTINGUERE RAPIDAMENTE LE DOMANDE

Usare le domande in modo efficace vuol dire:

- conoscerne tante
- formularle in modo mirato
- usarle al momento giusto

Vuol dire, in sintesi, saperle distinguere. Ecco il modo più semplice e veloce per farlo.



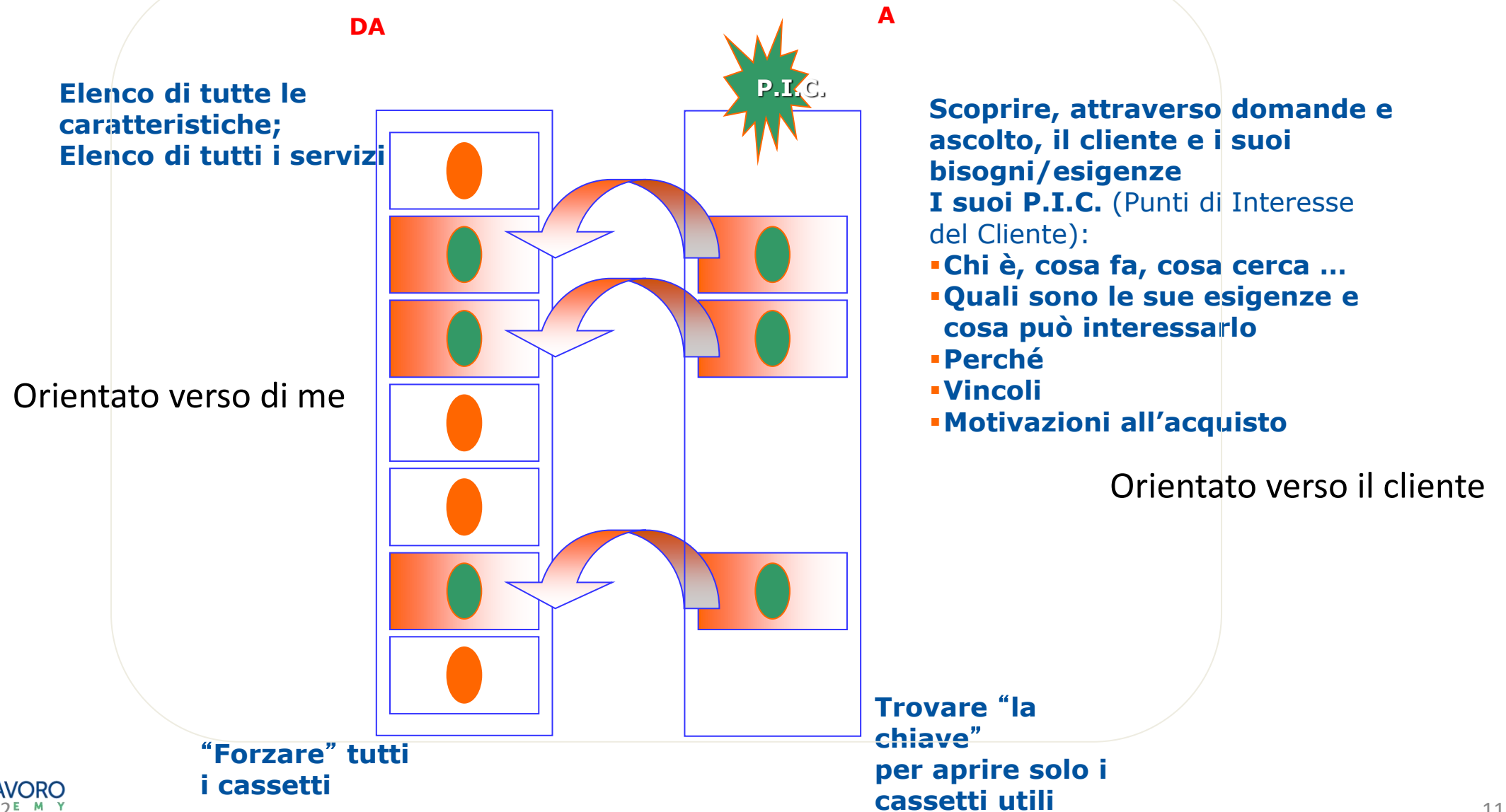
LE DOMANDE DI ESPLORAZIONE INIZIANO CON:

CHI (*Es. Chi può aiutarti?*)
COSA (*Es. Cosa posso fare per...?*)
COME (*Es. come vuoi organizzarti per...?*)
QUALI (*Es. quali sono le tue esigenze in questo momento?*)

LE DOMANDE DI CONFERMA INIZIANO CON: UN VERBO E CON

QUANTO
QUANDO
DOVE
(*Es. Sei soddisfatto delle persone incontrate? Quanto ritieni importante lavorare su questo ora?"*)

I PIC (Punti d'Interesse del Cliente)



Rigido
Indeciso
Freddo
Scettico
Sospettoso
Noioso
Pignolo
Ipercritico

Analitico
Perfezionista
Ponderato
Preciso
Formale
Riflessivo
Esigente
Interrogativo

Competitivo
Direttivo
Assertivo
Determinato
Indipendente
Sfidante
Deciso
Orientato al Risultato

Intollerante
Aggressivo
Arrogante
Prevaricante
Insofferente
Impaziente
Stressante
Dominante

Invisibile
Statico
Lento
Passivo
Remissivo
Ostinato
Resistente
Indeciso

Metodico
Accomondante
Affidabile
Tranquillo
Discreto
Paziente
Orientato all'armonia
Diplomatico

Loquace
Entusiasta
Espressivo
Persuasivo
Divertente
Fiducioso
Socievole
Spontaneo

Vistoso
Frenetico
Indiscreto
Disordinato
Ingenuo
Superficiale
Avventato
Impulsivo

INCONTRO PROPOSTA

LA PROPOSTA

Quando andiamo in proposta i passaggi sono:

- Lei mi ha detto che... (BISOGNO/PIC)
- Io le offro... (SERVIZIO)
- Perchè... (MOTIVAZIONE)
- È quello che cercava , vero? (CONFERMA)

LA GESTIONE DELL'OBIEZIONE

ACCETTARE



- Ascoltare fino in fondo
- Valorizzare l'interlocutore
- Dimostrare Empatia
- Rendere coerenti verbale e non verbale
- Tenere presente che un'obiezione trascurata o non accettata può essere la causa dell'insuccesso della nostra comunicazione

COMPRENDERE

- Valutare la fonte dell'obiezione: è pretestuosa o fondata/sentita?
- Verificare di aver messo a fuoco il reale "contenuto" dell'obiezione
- Riformulare l'obiezione se necessario (quindi mi stai dicendo che....) per accertarsi di aver compreso
- Approfondire il dubbio e/o il timore del collega
- Prendersi qualche minuto per decidere come gestire la risposta



- Non rispondere troppo presto, ovvero prima di aver capito a fondo la richiesta del collega
- Rispondere in modo specifico e personalizzato
- Rispondere tenendo insieme un punto importante per la persona ed un punto che io ritengo importante per me

RISPONDERE

COME AFFRONTARE I DUBBI E LE PERPLESSITA' DEL CLIENTE

Le obiezioni rappresentano uno dei momenti cruciali del buon esito di un incontro.

Solo dopo averle comprese fino in fondo possiamo essere in grado di rispondere in modo appropriato.

Per farlo, prima di dare risposte, abituiamoci a «capire» meglio il nocciolo dell'obiezione chiedendo, ad esempio «**come mai**» ?

CONCLUSIONE

NELLA GESTIONE DI QUESTA FASE I TUOI OBIETTIVI SONO:

- Cogliere l'attimo propizio, senza mettere pressione al cliente
- Dimostrarti pronto a rassicurare il cliente
- Guidare il cliente a decidere valorizzando quello che hai identificato come «vantaggio chiave»
- Ricercare sempre in modo esplicito il consenso finale.

UN PO' DI METODO

Che cosa ti dice se è il momento di concludere o meno? Cerca di prestare attenzione ai «**Segnali di acquisto**» .

Il cliente spesso fornisce dei segnali che ti consentono di accelerare il processo di conclusione. In alcuni casi il cliente (riassume a se stesso i vantaggi; cambia postura, gesti, mimica; parla del futuro attraverso l'indicativo presente, come se fosse già in possesso di un determinato diritto e lo stesse utilizzando...)

RICORDA...

Puoi **RICONOSCERE**

- **Ascoltando e osservando** attentamente ciò che dice o fa il cliente
- **Accettare e, se possibile, valorizzare il punto di vista del cliente**, attraverso espressioni che dimostrano la tua «reale comprensione» del suo stato d'animo

RICORDA...

Puoi **RAFFORZARE**

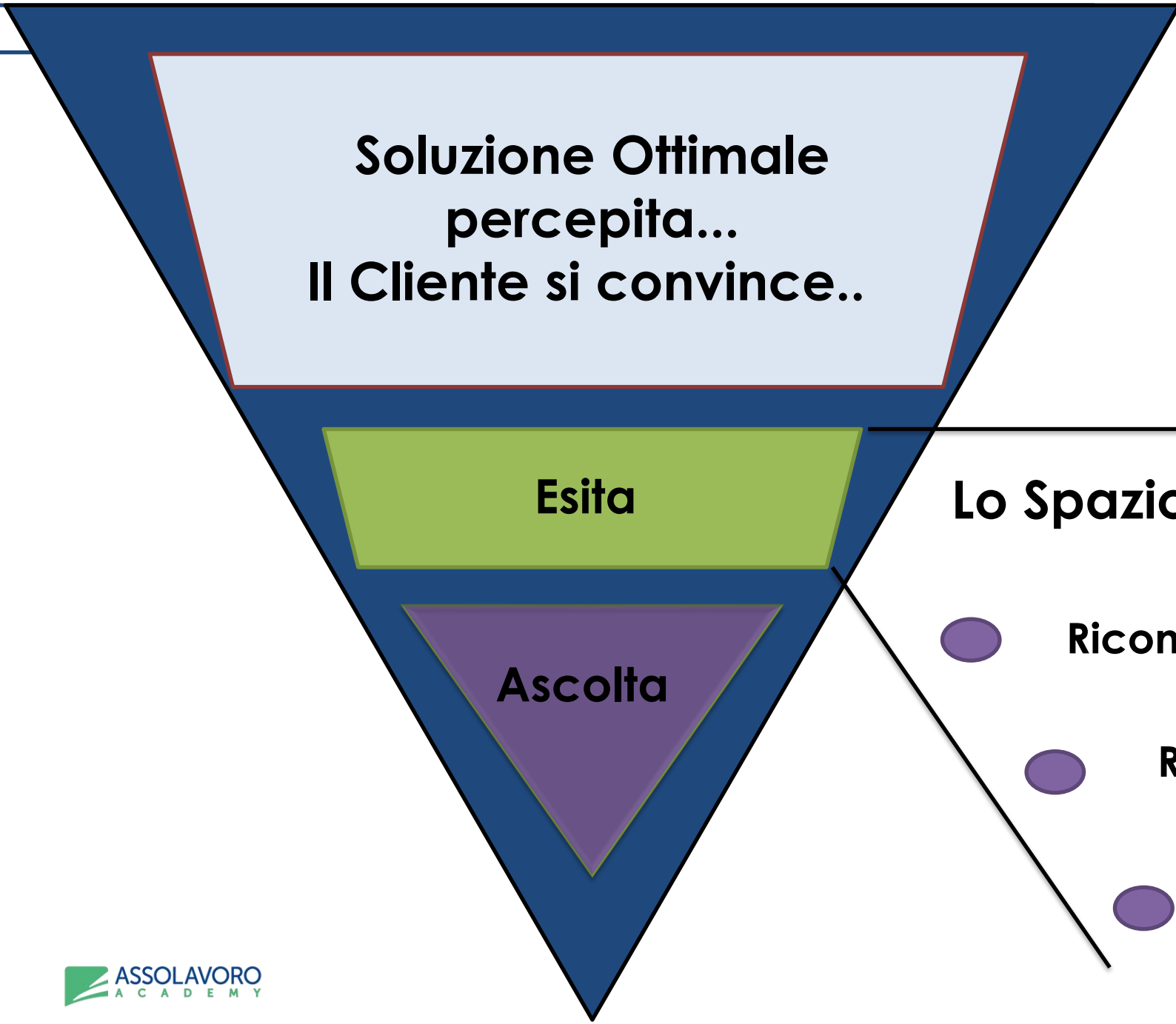
- **Riassumere tutti i punti di accordo**, chiedendo su questi il consenso del cliente (tecnica della **Catena dei si**, ad esempio «*Quindi abbiamo detto che i punti chiave per lei sono: 1)... 2)... 3)... Giusto?*»)
- **Esplicitare il vantaggio «chiave»** per il cliente, riprendendo un interesse o un progetto determinante per lui.

RICORDA...

Puoi **OTTENERE IL CONSENSO** finale attraverso:

- Una domanda che permetta al cliente di **scegliere tra due opzioni** alternativamente entrambi valide per una conclusione positiva (tecnica della doppia Proposta Positiva).
- una **domanda esplicita e diretta** che ha il vantaggio di far prendere posizione al cliente in modo definitivo

MEMO Infine **dopo la firma del cliente** ricorda di non «liquidarlo» troppo velocemente. Piuttosto questo è un ottimo momento per **rafforzare il «Patto»** e la vostra fiducia reciproca valorizzando la sua scelta. il tuo lavoro di sviluppo di una relazione proficua per entrambi è appena iniziato.



**Soluzione Ottimale
percepita...
Il Cliente si convince..**

Esita

Ascolta

Lo Spazio per il closing



Riconoscere



Rafforzare



**Ottenere il
consenso**



GRAZIE PER L'ATTENZIONE

**Michela
Barbieri**