

Coach4Leaders



Acum e timpul tău !
Folosește-ți
punctele tari
pentru succes în
business, carieră ,
timp pentru tine!



Cunoaște-ți clienții și vinde!

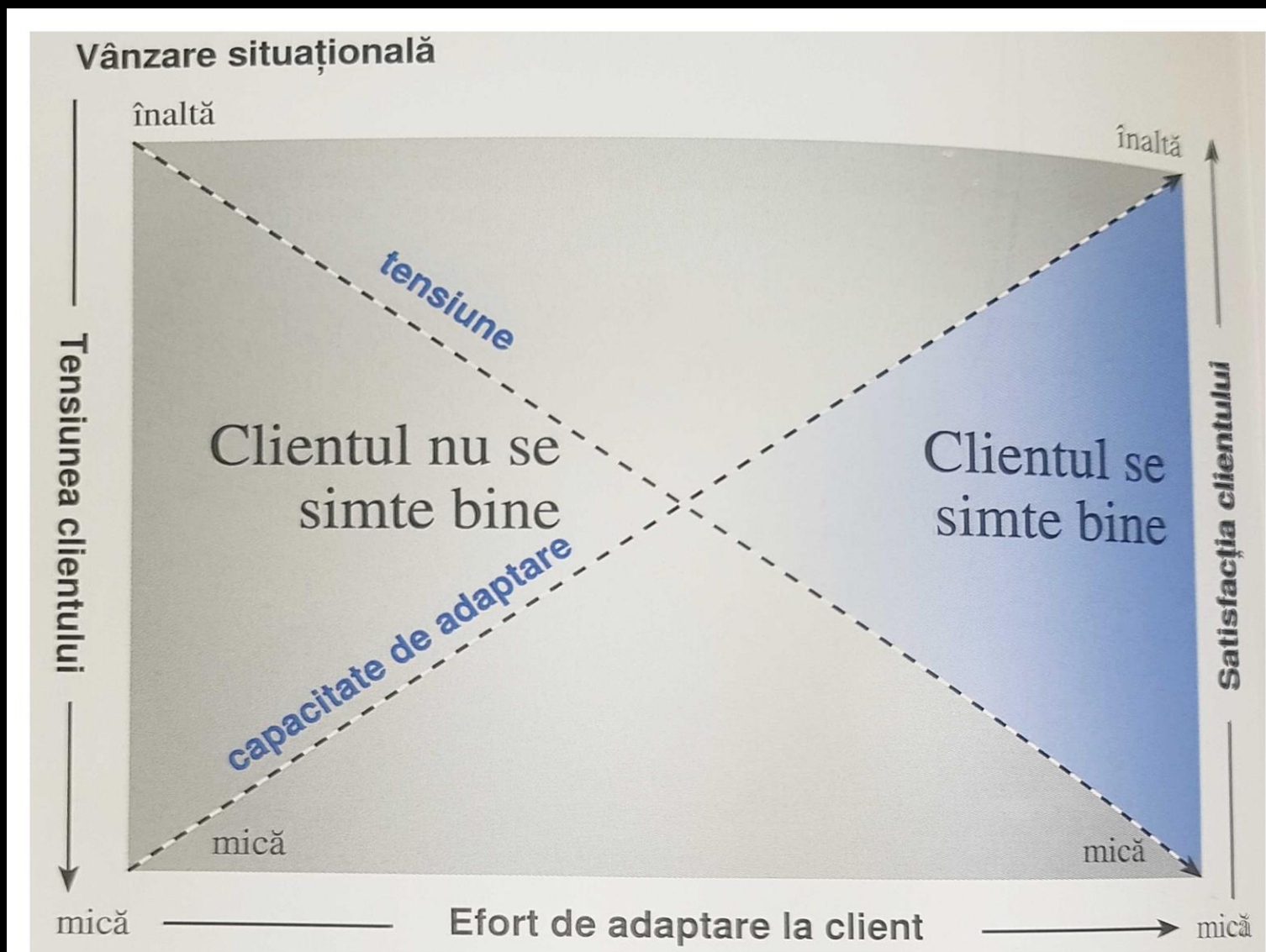
Stilul comportamental al clientului

Dezvoltă-ți adaptabilitatea

Stabilește strategia de vânzare pentru a-l aborda corect pe client



Cum poți avea succes în vânzări?



Clientul dominant



- Par de multe ori duri și testează reacțiile vânzătorului aplicând presiune asupra lui: "Eu voi câștiga"
- Se întâmplă să întârzie și la prima discuție pot părea nepoliticoși
- Au tendința de a întrerupe în timpul discuției, de a citi scrisori , de a da indicații

Clientul Dominant

Așa DA

- Dă răspunsuri scurte , directe și la subiect
- Spune Ce trebuie făcut , Ce rezultate obține clientul, Ce beneficii are produsul
- Accentuează rezultatele
- Fii de acord cu ideile lui
- Evită discuțiile
- Fă un rezumat și încheie

Așa NU

- Transmiți nehotărâre
- Ai o atitudine fixată pe probleme
- Ești exagerat de prietenos
- Generalizezi
- Prezinți prea multe detalii
- Te repeți , vorbești prea mult
- Faci afirmații nefondate
- Iei decizii în locul clientului

Clientul Influent



- Au frecvet diplome, afişe, fotografii pe pereţi
- Sunt prietenoşi, orientaţi spre oameni
- Le place mai mult să vorbească decât să asculte
- Pot spune glume şi poveşti care nu au de aface cu afacerea
- Vorbesc mult despre ei înşişi
- Il intrerup pe vânzător ,
- Se abat de la subiect

Cum îi abordezi ?

Bine

- Accentuează ce este nou, deosebit , neobișnuit
- Demonstrează-ți abilitățile de exprimare
- Accentuează referințe ale celebrităților, experți
- Oferă interacțiune în două sensuri
- Evită să domini discuția
- Ascultă cu atenție
- Investește timp pentru a stabili o relație

Rău

- Nu socializezi
- Vorbești prea mult sau fără întrerupere
- Respingi propuneri cu întreruperi
- Ești scurt distant rezervat
- Îi vorbești de sus
- Te lași distras

Clientul influent

- Așteaptă multă înțelegere
 - Raportare relaxată la timp
 - Nu se uită la ceas și se așteaptă să faci la fel
 - Din momentul când s-au decis lucrurile merg repede
-
- Clienții I doresc să știe CU CINE au de –a face: ce gândești și ce simți legat de produse
 - Vor sprijin personal și apreciază reacțiile pozitive care îl ajută să cultive o relație personală

Clientul Stabil



- Au de obicei fotografii pe pereții biroului ,
- uneori numele gravat pe o placă pe ușă sau pe birou
- Sunt relaxați și plăcuți, îi preocupă siguranța și își apără proprietatea
- Resping schimbările neașteptate și preferă procedurile clasice , consacrate.
- Devin orientați spre relații după depășirea inhibițiilor
- Pe clienții S nu îi poți evalua după aspectul exterior

Clientul Stabil

Bine

- Ai răbdare să afli nevoile clientului
- Detaliază modul cum o procedură bine gândită îl duce spre succes pas cu pas
- Vorbește despre servicii , întreținere , fiabilitate
- Ascultă cu atenție
- Fii corect sincer deschis
- Vorbește încet și relaxat

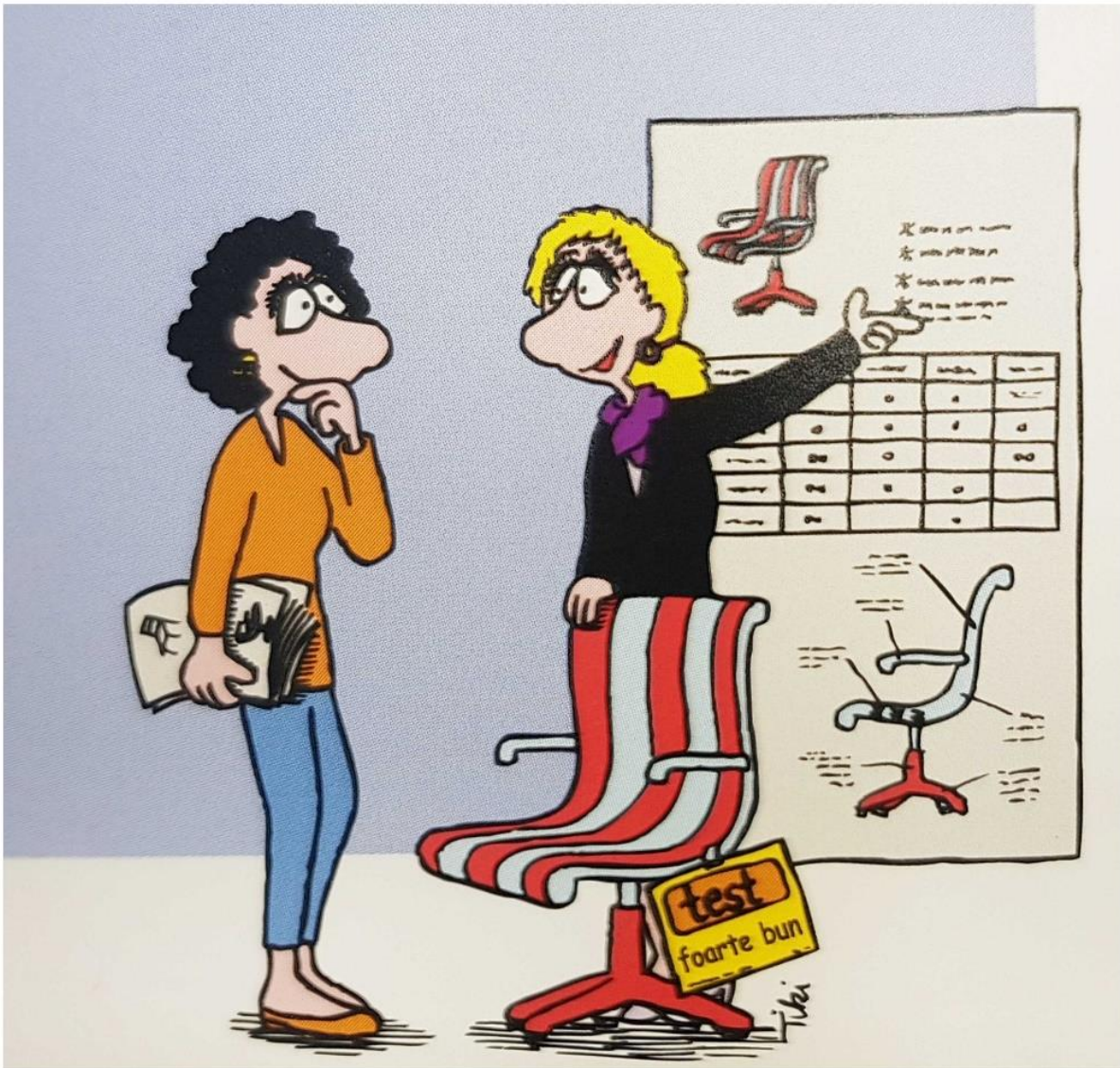
Rău

- Ești prea direct
- Pari îndrăzneț sau pretențios
- Forțezi ritmul
- Sari peste prea multe detalii
- Faci salturi abrupte în gândire

Clientul Stabil

- Clienții S așteaptă să îți faci timp pentru ei
- Să poți fi abordat atât în probleme profesionale cât și personale
- Preferă să înainteze cu pași mici și bine gândiți
- Vor să le explici de ce ai cea mai bună soluție pentru problema lor și **CUM** trebuie procedat ulterior, în detaliu
- Au nevoie de garanții și asigurări pentru că nu le plac riscurile și
- Sunt prudenți în luarea deciziilor

Clientul Conștiincios



- Lucrează frecvent în birouri ordonate, curate, masa de lucru arată îngrijit
- Sunt punctuali, foarte binepregătiți pentru vizita vânzătorului
- Au citit în detaliu materialele pe care le-au primit în avans
- Preferă relațiile formale obiective și apreciază utilitatea demonstrabilă și
- O procedură logică și precisă
- Afișează un comportament exact și reținut
- Politicos și diplomat

Clientul Conștiincios

Bine

- Utilizează date comparative
- Fă apel la fapte și avantaje logice evidente
- Concentrează-te pe detalii și rămâi pe ele
- Pregătește toate informațiile
- Fii bine organizat
- Pregătește documente scrise
- Apelează la interesul lui pentru cercetare , statistici
- Dă răspunsuri detaliate
- Clarifică temeinic obiecțiile
- Accentuează calitatea , fiabilitatea și siguranța

Rău

- Ești imprecis sau neglijent mai ales când răspunzi la întrebări
- Ajungi prea repede la final
- Vorbești despre lucruri personale înainte de a vă cunoaște
- Bătăi pe umăr , gesturi personale
- Vorbești prea tare sau îl ameninți
- Complimente , muncă de convingere , vorbărie

Clientul Conștiincios

- Se așteaptă să le prezinți produsele într-un ritm astfel să poată înțelege punctele principale
- Contează pe faptul că le pui la dispoziție toate faptele și documentele de care dispui
- Au nevoie de timp pentru a procesa informația
- Și trebuie să înțeleagă **DE CE** înainte de a lua o decizie
- Apreciază asigurările și garanțiile pentru cazul când ceva nu ar merge



Copiază acest chestionar, marchează cu un X câte o tendință comportamentală la fiecare întrebare, și adună cele 8 (!) X-uri pe coloane.



Evaluare:
coloana - de sus în jos - (D, I, S sau C) cu cele mai multe X-uri arată tendința comportamentală probabilă a clientului.

Identifică tendințele comportamentale ale clientului tău. Testul de mai jos te ajută să evaluezi cu mai multă ușurință comportamentul observabil al clientului tău.

Pe fiecare linie, marchează doar câte o tendință dominantă și află astfel stilul comportamental preferat:

1. Când vorbește acest client, pare...

☐ direct ☐ deschis ☐ reținut ☐ corect

2. Când acest client ascultă, atunci...

☐ are tendința de a întrerupe repede ☐ este activ, participă ☐ mă ascultă cu atenție ☐ ascultă cu atenție; evaluează

3. Când acest client pune întrebări, vrea să știe...

☐ ce? ☐ cine? ☐ cum? ☐ de ce?

4. În ședințe mai lungi, acest client discută...

☐ cu tenacitate; vrea să câștige ☐ emoțional, și schimbă tema ☐ deschis, prevenitor ☐ rațional, logic

5. Cu ceilalți vorbește...

☐ clar și hotărât ☐ plin de viață, fără griji ☐ încet și echilibrat ☐ explicativ și precis

6. Dacă urmărești gesturile și mimica acestui client, observi...

☐ o expresie mai degrabă închisă a feței; gesturile, dacă există, sunt foarte clare ☐ o expresie deschisă a feței; multe gesturi ☐ o expresie prietenoasă a feței; aprobă frecvent prin gesturi cu capul ☐ mimică și gesturi puține

7. Atunci când acest client este solicitat să ia o decizie, reacționează...

☐ ușor pripit ☐ spontan; uneori revine asupra deciziilor ☐ stă pe gânduri; are nevoie de timp ☐ prudent, are întrebări

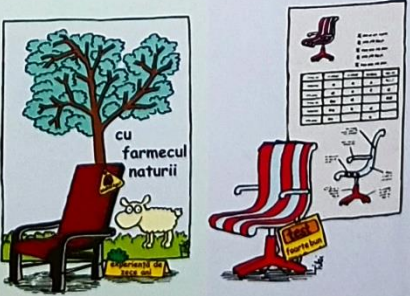
8. Dacă apar dificultăți în discuții, reacționează...

☐ energic, revendicativ ☐ evaziv, uneori agresiv ☐ se retrage, evită confruntarea ☐ diplomatic; uneori atotștiutor

Sume

D	I	S	C
---	---	---	---

client „D“	client „I“	client „S“	client „C“	Strategii comportamentale
! fii tu însuși; nu încerca să pari altceva; este loc doar pentru un mascul dominant, și acela este clientul	! fii ceva mai prietenos ca de obicei; fii mai deschis, conversează ceva mai mult decât o faci în mod obișnuit	! fii mai lent și mai puțin îndrăzneț; un „S“ ar putea fi inhibat de personalitatea ta puternică; oferă asigurări și detalii; permite-i lui „S“ să digere informația	! oferă dovezi și fapte din abundență; răspunde cu grijă la toate obiecțiile; nu emite pretenții și nu te grăbi	dacă ești vânzător cu „D“ ridicat
! nu pălăvrăgi, și ține pentru tine ultimele glume; poartă-te ca un om de afaceri, și nu pierde timpul; pune accentul pe rezultate	! gândește-te și la finalizare (vânzare), sau solicită o comandă	! nu fi prea prietenos înainte de a-i câștiga încrederea; oferă informații detaliate, identifică fapte și lasă-i lui „S“ timp ca să ia o decizie	! nu socializa; oferă informații detaliate, cifre și dovezi; răspunde la întrebări complet și cu grijă; nu pierde timpul; fă-ți temele de casă din timp	dacă ești vânzător cu „I“ ridicat
! încearcă să fii mai sigur pe tine și mai încrezător când îți prezinți oferta; nu te lăsa intimidat de un „D“ cu voință puternică	! poate că nu-ți place de prea prietenosul „I“, mai ales dacă risipește timpul; totuși, te vei înțelege bine cu „I“; lasă-l să vorbească, dar păstrează controlul asupra discuției	! dă asigurări; nu uita să închei contractul	! nu te lăsa intimidat de criticile și scepticismul lui „C“; o abordare prudentă îi va plăcea clientului „C“	dacă ești vânzător cu „S“ ridicat
! nu-l copleși pe „D“ cu cifre și fapte; accentuează esența, și concentrează-te în permanență pe rezultate și atingerea obiectivelor	! stăpânește-ți impulsul de a-i prezenta lui „I“ toate faptele; fii deschis pentru conversație și arată entuziasm	! nu vorbești prea repede; dă-i lui „S“ timp să digere faptele; nu fi exagerat de protocolar; permite-i lui „S“ să povestească și despre lucruri personale sau familie	! vă înțelegeți de minune; un „C“ pronunțat îți va aprecia temeinicia și modul de abordare	dacă ești vânzător cu „C“ ridicat

Vânzări	client „D“	client „I“	client „S“	client „C“
Abordare	direct	emoțional	personal	obiectiv
Inițierea discuției ne cunoaștem reciproc, câștigăm încrederea	repede și direct	relaxat, prietenos și cordial	prietenos, liniștit și metodic	distant, cu tact, obiectiv
Identificarea nevoilor aflăm ce vrea clientul	întrebări directe despre rezultatele pe care le dorește	întrebări directe, cu loc pentru discuții personale	interes sincer față de persoană și sar- cinile ei	analizează cu atenție detaliile, oferă loc pentru cunoștințe de spe- cialitate
Împlinirea nevoilor oferim soluții	accent pe I eficiență I economie I câștiguri	accent pe I neobișnuit I câștig de imagine I individualitate	accent pe I tradiție I consecvență I transparență	accent pe I detalii I calitate I logică
Formularea utilității eliminăm obstacole	vrea să recunoască clar folosul, altfel devine bătăios	vrea mesaj pozitiv, avantajele lui să fie evidente, altfel devine distant	dorește beneficii care îl sprijină, al- tfel devine evaziv	vrea informații exacte și înțelegere pentru argumentele lui, altfel devine ezitant
Încheiere și service încurajăm luarea unei decizii	oferă alternative, clientul însuși decide	ajută la luarea deci- ziei sprijinind într- un mod optimist tendința clientului	ajută la luarea deci- ziei printr-o con- sultanță pas cu pas, fără presiune	procedează logic și fără presiune, încheierea vine prin convingere
				

Intrebări "tipice" pentru clientii tăi DISC

- Care este beneficiul?
- Funcționează imediat?
- Cât costă?
- Cât puteți livra de fapt?
- Ce rezultate produce?
- Chiar va face ceea ce spui?
- Cum mă va ajuta acest produs?
- Care este valoarea produsului?
- Cum arată bilanțul firmei?
- Ați vrea să ne asezăm ca să putem discuta mai pe îndelete? O cafea?
- Puteți să-mi povestiți despre dvs sau firma dvs?
- Ce bonificații sau stimulente se pot primi?
- Puteți să-mi faceți un preț special?
- Vor aproba șefii mei oare această achiziție?
- Îi va ajuta pe oamenii cu care lucrez?

Intrebări tipice pentru DISC

- De când vindeți acest produs?
- Ești sigur de ceea ce spui?
- Câte bucăți ați vândut deja?
- Cât de repede pot să-l primesc?
- Ce câștig îi aduce firmei mele ?
- Este într-adevăr cel mai bun produs pe care îl aveți în ofertă?
- Este produs de ultimă oră?
- Dacă nu merge ce veți face ca să-l puneți în funcțiune?
- Cât de repede se deplasează cei de la service?
- **CE...ALTERNATIVE AM ?**
- **CE ...ȘANSE DE SUCCES OFERĂ?**
- **CE ..REZULTATE PRIMESC?**
- Cine mai folosește acest produs?
- Ce spun alții despre acest produs?
- Ce îl face pe acesta cel mai bun produs?
- Programul se aplică pentru prima dată în această formă?
- Când pot să-i spun sefului meu că va fi disponibil produsul?
- Cand pot să-i spun că va fi operațional?
- Este cel mai nou produs de pe piață?
- Este bine primit de alții?
- De către cine?
- Sunteți dvs cel căruia ma adresez daca nu merge ?
- Cu cine trebuie să vorbesc ?
- **CINE ...EȘTI TU?**
- **CINE ...TE CUNOAȘTE?**
- **CINE ...FOLOSEȘTE PRODUSELE TALE?**

Întrebări "tipice" pentru clienții tăi DISC

- De ce să schimb? Cumpăr de ani de zile de la ...și am fost întotdeauna bine servit!(client nou)
- Cât e prețul ? Cumpăr de foarte mult timp la recomandarea dvs(client fidel)
- De ce v-ați modificat oferta? Mă obișnuisem cu ea!
- Aș putea primi modelul vechi?
- Dacă fac azi comanda îmi puteți garanta că primesc marfa peste 3 luni?
- Puteți să mă sunați peste o săptămână? Vreau să mă consult!
- A fost testat temeinic acest produs?
- Ce teste s-au folosit? Aș putea să văd rezultatele?
- Puteți să-mi explicați mai detaliat?
- Încă nu înțeleg cum funcționează .
- Cine este producătorul? Care este procesul de fabricație ?
- De când îl produceți ? Care sunt condițiile de garanție?
- Cine preia cheltuielile de transport?
- Cum puteți certifica că asigurați aceeași calitate ca și modelul anterior?

Întrebări” tipice” pentru clienții DISC

- De când este produsul pe piață?
- Este acesta cel mai fiabil produs pe care îl aveți?
- Cât de repede se vor obișnui oamenii nostri să-l folosească?
- Ați avut dificultăți cu acest produs?
- Ce fac dacă ceva nu merge?
- Are noul produs aceeași calitate ca și cel vechi?
- Cât costă? Cine îl recomandă?
- **CUM ...IMI POATE IMPLINI AȘTEPTĂRILE?**
- **CUM...POT FI ÎNTRADEVĂR SIGUR?**
- Aș putea să mă mai gândesc și să revin?
- Cât de repede trebuie să mă hotărăsc?
- Sunteți capabil să-mi împliniți așteptările?
- Este acesta cel mai bun raport preț -calitate?
- Cât de repede se va amortiza?
- Va funcționa la parametri?
- Dacă nu funcționează îmi primesc banii înapoi?
- Puteți să-mi trimiteți o ofertă scrisă?
- **DE CEESTE PRODUSUL TĂU CEL MAI BUN?**
- **DE CE...AȘ SCHIMBA?**
- **DE CE...SĂ FAC ASTA ACUM?**

Cunoaște-ți clienții și vinde !



Get in contact
with me on

