



ЦЕНТЪР “ОБРАЗОВАНИЕ ЗА ДЕМОКРАЦИЯ”

Пловдив 4000, ул. ”К.Фотинов” №15, тел./факс: 032/628 374 e-mail: center@centerbg.org

ДА ПРОДАДЕШ НА ЕСКИМОС ХЛАДИЛНИК ИЛИ ТАЙНАТА НА УСПЕШНИТЕ ПРОДАЖБИ



1. Подготовка за работа с клиенти – необходими условия, умения и ресурси:

- материални условия и ресурси;
- преговарящ екип – разпределение на ролите и участието;
- предварително проучване на клиента;
- информация за продуктите и конкурентите;
- самоподготовка – обмисляне на възможни подходи, предложения, варианти на сделка.

2. Комуникация при водене на преговори – вербални и невербални послания:

- силата на думите – сближаващи и дистанциращи, метаезик;
- въздействието на гласа – тон, интонация, тембър, скорост, паузи;
- значение на външен вид, поглед, представяне, разстояние, разположение;
- “езикът на жестовете и мимиките”.

3. Работа с трудни клиенти. Справяне с възражения и недоволство:

- възможни трудности, свързани с клиента;
- идентификация на “труден” клиент – признаци, категоризиране;
- често срещани възражения, недоволства, оплаквания;
- мотивация на клиента – обявени и реални мотиви;
- ползване на посредник – предимства и недостатъци.

4. Следпродажбена грижа – действия за създаване на лоялен клиент:

- записи, свързани с продажбите;
- комуникацията “навътре”;
- силата на личните жестове;
- следпродажбеното обслужване – фирмени и индивидуални отговорности.

5. Успешният търговец – критерии, мотивация, цели:

- “личен герб” – тълкуване на рисунки;





ЦЕНТЪР “ОБРАЗОВАНИЕ ЗА ДЕМОКРАЦИЯ “

Пловдив 4000, ул. ”К.Фотинов” №15, тел./факс: 032/628 374 e-mail: center@centerbg.org

- фирмени критерии за постижения и успех;
- самооценка за търговските способности и личната мотивация – анонимна анкета;
- фактори за успех – мозъчна атака, списък;
- цели за подобрение – индивидуален план за развитие.