

FORMAZIONE TECNICHE DI VENDITA



OFFERTE VALIDE DAL 20 SETTEMBRE AL 14 OTTOBRE 2013 www.expertcalabria.com

SOTTOTUTTI

Haier
TV LED 46" LCD
1000
LED
sconto 150€
449
SCONTO PARI AL 25,8%

SAMSUNG
GALAXY Note
TABLET 9.7"
sconto 150€
299

iPhone 4
sconto 70€
329

COMPRI OGGI E INIZI A PAGARE A GENNAIO 2014 SENZA INTERESSI!

NIFRAL SVILUPPO **EXPERT**

ALCUNI ESEMPI ...

- PER UN VIDEOTERMINALISTA L'UNICO STRUMENTO DISPONIBILE PER ARRIVARE AI PROPRI OBIETTIVI E QUINDI ALLA CHIUSURA DI UN CONTRATTO E' LA SUA STESSA VOCE!!!
- LA CAPACITA' DI GESTIRE IN MODO ESATTO QUEST' ARMA E' IL PRIMO PASSO PER DIVENTARE UN OTTIMO VENDITORE...
- LA VOCE SI SUDDIVIDE SOSTANZIALMENTE IN 4 FASI OGNUNA DI QUESTE DA APPLICARE NELL'INTERA TELEFONATA CON IL CLIENTE.

LA VOCE

- LA VOCE SI DIVIDE IN SINTESI IN 4 PLATONICI COLORI

GIALLO

VERDE

BLU

ROSSO

I COLORI DELLA VOCE

1° FASE:

PRESENTAZIONE

- ENTRATA IN CHIAMATA
- LA PRESENTAZIONE DEVE ESSERE ESEGUITA SEMPRE CON UN TONO SOLARE ESPRESSIVO E SQUILLANTE!!!
IL CLIENTE DEVE PERCEPIRE SORRISO
COLORE TONO CONSIGLIATO

SALVE SIGNORA
SONO LUCA LA
CONTATTO DA
TELETU

GIALLO

- IL PERCHE' STIAMO CHIAMANDO;
E QUINDI LA CAUSA DELLA
CHIAMATA DEVE ESSERE
ESEGUITA CON UN TONO
CALMO PIU' LENTO DI
QUELLO PRECEDENTE E
SICURO!!!!
COLORE TONO CONSIGLIATO

SIGNORA LA
STAVAMO
CONTATTANDO
PER DARLE LA
POSSIBILITA' DI
AVERE DELLE
AGEVOLAZIONI
SULLA SUA
FATTURA
TELEFONICA

2° FASE: APPROCCIO

VERDE

3°FASE: EMPATIA

- CREARE UN FEELING CON IL POSSIBILE CLIENTE USANDO TERMINI COME: "VEDIAMO INSIEME" "LEI HA RAGIONE" "SE HO CAPITO BENE"
USARE TONI PACATI E UMILI!!!
COINVOLGERE IL CLIENTE
RENDERLO PARTECIPE!!!!!!
TONO CONSIGLIATO

VEDIAMO
INSIEME COME
AIUTARLA.. LEI
CHE GESTORE
POSSIEDE
ATTUALMENTE?
LO USA SOLO
PER CHIAMARE O
ANCHE
INTERNET?

VERDE

4° FASE: INTERVISTA

- QUESTA FASE CI PERMETTE DI CAPIRE QUALE SIA IL GIUSTO PIANO ADATTO ALLE ESIGENZE DEL CLIENTE E QUINDI IN QUALE DIREZIONE PORTARLO; FACENDO ESALTARE IL NOSTRO PRODOTTO. FARE DOMANDE DIRETTE RIMANENDO SUL TEMA ATTUALE GESTORE; COSTI ATTUALI ECC..
TONO CONSIGLIATO:

BLU

5° FASE: GESTIONE OBIEZIONI

- PER OGNI OBIEZIONE DA PARTE DEL CLIENTE BISOGNA AVERE UNA RISPOSTA!!!!!!

SEMPRE!!!!

- LE OBIEZIONI POSSONO ESSERE DI VARIO TIPO
- C'E' DA CAPIRE E SUDDIVIDERE IL CAMPO IN

OBIEZIONI

SCUSE

OBIEZIONI + FREQUENTI

- NON SONO INTERESSATA
- CI DEVO PENSARE
- DEVO PARLARE CON MIO MARITO/MOGLIE
- COSTA TROPPO
- DOPO LA PROMO?
- COSTI DI DISATTIVAZIONE?

RISPOSTE ALLE OBIEZIONI

NON SONO INTERESSATA

CI DEVO PENSARE

DEVO PARLARE CON MIO MARITO/MOGLIE

COSTA TROPPO

DOPO LA PROMO?

COSTI DI DISATTIVAZIONE?

RISPOSTE...

COME MAI? MI FACCIA CAPIRE? PREFERISCE PAGARE DIPPIU'?

SIGNORA LEI CI PUO' PENSARE TRANQUILLAMENTE PERO' E' MIO

OBBLIGO AVVISARLA CHE DOMANI POTREBBE NON RICEVERE PIU'

ESEMPIO (2 ORE VS I CELLULARI)

MA COME NEL 2013 FA DECIDERE ANCORA SUO MARITO E

L'INDIPENDENZA DELLE DONNE? / SIGNOR MARIO MA CHI LE PAGA

LE FATTURE LEI? E QUINDI PERCHE' DEVE DECIDERE SUA MOGLIE?

SIGNORA SE PRENDE UNA FATTURA VEDIAMO INSIEME SE COSTA

TROPPO E LE RICORDO CHE L'OFFERTA E' A VITA...

DOPO LA PROMO? SEMPLICE SIGNORA NOI NON ABBIAMO UNA PROMO

MA UN PIANO TARIFFARIO E GLIELO BLOCCHIAMO A VITA.

SE E' A VITA NON ESISTE UN COSTO DI DISATTIVAZIONE

6° RIEPILOGO

- IL RIEPILOGO SERVE SOLAMENTE PER RIPORTARE ACQUA AL PROPRIO MULINO!!!!
- E DICENDO AL CLIENTE RIPETENDOLO SPESSISSIMO

TUTTE LE NOZIONI DETTE DA NOI
PRECEDENTEMENTE

7° FASE: CHIUSURA DEL CONTRATTO

- IN QUESTA FASE BISOGNA CHIEDERE I DATI PERSONALI SENZA FARE DOMANDE DEL TIPO LA FACCIAMO? LE PIACE? CHE NE DICE?

TONO CONSIGLIATO

ROSSO

8° FASE SALUTI:

- DOPO LA STIPULAZIONE DEL CONTRATTO BISOGNA MANTENERE L'EDUCAZIONE TENUTA SIN ORA RICORDANDO I VARI TEMPI

ESEMPIO: REGISTRAZIONE; TEMPI DI ATTIVAZIONE SERVIZIO; QUALITA' PRODOTTO.

**CI SONO TERMINI O NOZIONI CHE
ANZICHE'
AIUTARCI CI DISTRUGGONO E
QUINDI NON CI PERMETTONO DI
ANDARE AVANTI NELLA VENDITA....**

COSE DA NON DIRE

NON DIRE:

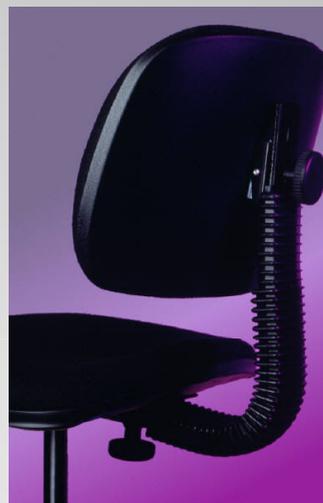
- LE PIACE?
- LA FACCIAMO?
- POSSO RUBARLE DUE MINUTI?
- POSSO?
- CONTRADDIRE IL CLIENTE E CORREGGERLO
- FARE DOMANDE APERTE
- QUANDO LE SCADE LA PROMOZIONE?
- NON SCREDITARE GLI ALTRI OPERATORI MA ESALTARE IL PROPRIO
- POSSO PARLARE CON CHI SI OCCUPA DELLA FATTURA DEL TELEFONO?

- VEDIAMO INSIEME
- CERCHIAMO INSIEME DI TROVARE UNA SOLUZIONE PER LEI
- FACCIO IL POSSIBILE PER AIUTARLA
- SE HO CAPITO BENE...
- ESALTARE L'ETA'; IL TONO DI VOCE; LOCALITA' DEL CLIENTE.
- IMMEDESIMARSI NELLA SITUAZIONE DEL CLIENTE FACENDO RIFERIMENTI SIMILI A SE STESSI

PAROLE CHE AIUTANO

AGENTI CHE AIUTANO LA VENDITA

IL MODO DI SEDERSI GIUSTO....



IN PAUSA BISOGNA DISTOGLIERE I DISCORSI
ATTINENTI ALL'ATTIVITA' LAVORATIVA E
CERCARE DI FAR QUALCOSA DI DIVERSO DA
QUEL CHE SI FACEVA PRIMA E
PRINCIPALMENTE ATTIVITA' SENZA PC



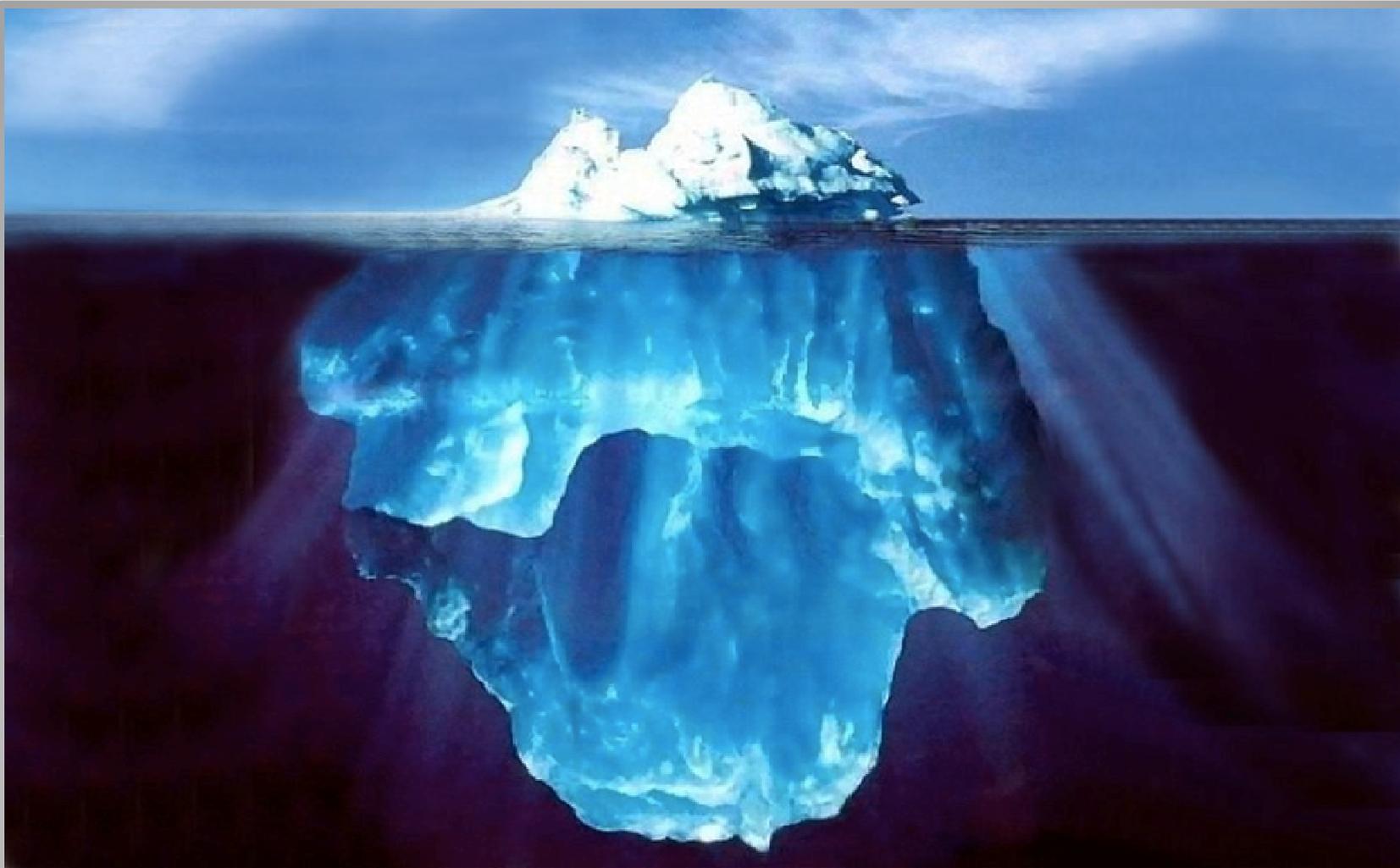
- PRESTARE ATTENZIONE SENZA DISTRAZIONI



AVERE UN OTTIMA GESTIONE DEGLI APPUNTAMENTI PRESI SENZA SOTTOVALUTARE NEMMENO UNO DI QUESTI....



AGENTI CHE AIUTANO LA VENDITA



TEORIA DELL'ICEBERG