

Создание отношений в торговле: чтобы вас хорошо приняли!



Зачастую то, покупаем мы товар или услугу у продавца А или В, зависит от нашей симпатии и доверия. Мы любим покупать у тех, кого хорошо знаем и кто нам нравится. Это известно каждому продавцу, и все равно многие сначала представляют особенности и преимущества своего продукта, вместо того, чтобы потратить время на создание отношений. Но именно этот первый шаг в процессе продажи решает ваш успех.

Цель создания отношений – наладить контакт с клиентом и оставить хорошее первое впечатление. Нужно создать **позитивную атмосферу** для клиента и позаботиться, чтобы покупатель чувствовал себя хорошо. Беседа при продаже порою решает дело за нескольких секунд. Если продавец кажется клиенту несимпатичным - он уже проиграл. Если же его «принимают хорошо», он получает бонус доверия. Одновременно на этом этапе продавец может выяснить, что важно клиенту и что им движет. Не каждому продавцу легко удастся построить отношения. На что необходимо обратить внимание?

Продажа – результат настроения! Продавец сам должен быть в хорошем настроении прежде чем начать работу с клиентом. Для этого важно положительное отношение к своей профессии и своим клиентам. То, как говорят, важнее того, **что** говорят. Язык жестов и мимика скажут о человеке больше, чем тысяча слов. Хорошего продавца отличает то, что язык его жестов соответствует сказанному. Это обеспечивает достоверность и способствует доверию.

Отличаться от других! «Чем я могу Вам помочь?» «Нет, спасибо, я просто посмотрю».

Создание отношений: как правильно начать разговор:

- Вы уже давно ищите ...?
- Что для Вас особенно важно?
- Почему Вам это важно?
- Какой продукт Вы использовали до сих пор?
- Улучшит ли ситуацию...?
- Осмотритесь спокойно. Дайте знать, если захотите что-то спросить.
- Могу ли я предложить Вам напиток, что-то попробовать?..

Стандартный вопрос продавца невольно ведет к стандартному ответу клиента. Лучше найти другой вариант для начала разговора, который покажет клиенту, что ему рады (см. рамку на желтом фоне).

Важный рецепт успеха – **«слушать активно»**. Когда продавец задает вопросы и внимательно слушает клиента, он демонстрирует истинный интерес и стремление найти для клиента лучшее решение. Те, кто записывает ответы, показывают, что готовы интенсивно

заниматься желаниями клиента.

Симпатия и доверие пробуждаются на **эмоциональном уровне**. Продавцы-профессионалы научились оказывать влияние на эмоции клиентов. Вы или Ваши продавцы хотите улучшить свои способности в создании отношений и усовершенствовать другие этапы процесса продаж? Мы с удовольствием Вам поможем!

Фото: aboutpixel.de / beeren-smiley © erika gugler

Цитата месяца

«Пока говоришь сам, ничего нового не узнаешь».

Мари фон Эбнер-Эшенбах

В этом месяце мы предлагаем Вам следующие тренинги:

Семинар для предпринимателей для определения статуса
ESW® (3ч.) – 04./23.08.2011

Основы управления персоналом
LYT BBB® - 13./14.08.2011

Создание сильной команды сотрудников
LYT-BYT® - 15.08.2011

Стратегическое планирование предприятия
BYB® - 18./19.08.2011

Эффективная самоорганизация
POP® - 20./21.08.2011

Профессиональные техники продаж недвижимости
REP® - 22./23./29.08.2011

Профессиональные техники продаж для торговых агентов
QSS® - 24./31.08.2011

Профессиональная продажа франшиз
PFS® - 26./27.08.2011

Эффективная работа на выставке
PAM® - 30.08.2011

Тренинг дает возможность, больше понимать себя, своих коллег и своих будущих коллег.

Наталья Майорова
ООО «Вортманн Восток»,
участница LYT-BBB®, 10.07.2011

Beziehungsaufbau im Verkauf So kommen Sie „gut rüber“!



Ob wir ein Produkt oder eine Dienstleistung bei Anbieter A oder B kaufen, ist oftmals eine Frage der Sympathie und des Vertrauens. Wir kaufen gerne bei Menschen, die wir kennen und mögen. Das weiß eigentlich auch jeder Verkäufer und doch präsentieren viele sofort die Eigenschaften und Vorteile ihres Produkts, anstatt sich zunächst Zeit für den Aufbau einer Beziehung zu nehmen. Dieser erste Schritt des Verkaufsprozesses ist jedoch entscheidend für einen späteren Verkaufserfolg.

Ziel des Beziehungsaufbaus ist es, in Kontakt mit dem Kunden zu kommen und dabei einen positiven ersten Eindruck zu hinterlassen. Es geht darum, eine für den Kunden **positive Atmosphäre** zu schaffen und dafür zu sorgen, dass der Kunde sich wohlfühlt. Verkaufsgespräche entscheiden sich manchmal innerhalb von wenigen Sekunden. Wirkt der Verkäufer auf den Kunden unsympathisch, hat er bereits verloren. Wer hingegen „gut rüberkommt“, erhält einen Vertrauensbonus. Gleichzeitig kann der Verkäufer in dieser Phase des Verkaufsgesprächs herausfinden, was dem Kunden wichtig ist und welche Beweggründe ihn leiten. Eine Beziehung aufzubauen fällt nicht jedem Verkäufer leicht. Was gilt es zu beachten?

Verkaufen ist Einstellungssache! Der Verkäufer selbst muss guter Stimmung sein, bevor er auf den Kunden zugeht. Dafür braucht er eine positive Einstellung zu seinem Beruf und seinen Kunden. Wichtiger als „was“ gesagt wird, ist „wie“ es gesagt wird. **Körpersprache und Mimik** sagen mehr über einen Menschen aus als 1000 Worte. Ein guter Verkäufer zeichnet sich dadurch aus, dass seine Körpersprache und das gesprochene Wort in Einklang stehen. Das sorgt für ein hohes Maß an Glaubwürdigkeit und schafft Vertrauen.

Beziehungsaufbau - so können Sie das Gespräch beginnen:

- Suchen Sie schon lange nach ...?
- Was ist Ihnen besonders wichtig?
- Warum ist Ihnen das wichtig?
- Welches Produkt nutzen Sie bislang?
- Würde ... die Situation verbessern?
- Sehen Sie sich in Ruhe um. Geben Sie mir ein Zeichen, wenn Sie etwas wissen wollen.
- Kann ich Ihnen ein Getränk, etwas zum Probieren, ... anbieten?

Überraschend anders sein! „Kann ich Ihnen helfen?“ „Nein, danke, ich sehe mich nur um.“ Die Standardfrage des Verkäufers führt unwillkürlich zur Standardantwort des Kunden. Besser ist es, einen anderen Gesprächseinstieg zu suchen, der dem Kunden signalisiert, dass er willkommen ist. (siehe gelbe Box).

Ein wichtiges Erfolgsrezept ist **„aktives Zuhören“**. Indem der Verkäufer Fragen stellt und dem Kunden aufmerksam zuhört, zeigt er echtes Interesse und sein

Bemühen, für den Kunden die beste Lösung zu finden. Sinnvoll ist es auch, die Angaben des Kunden von Zeit zu Zeit zusammenzufassen. Wer sich Notizen macht, zeigt, dass er sich intensiv mit den Kundenwünschen beschäftigen will.

Sympathie und Vertrauen werden auf der **emotionalen Ebene** geweckt. Spitzenverkäufer haben gelernt, die Emotionen des Kunden zu beeinflussen. Wollen Sie oder Ihre Verkäufer Ihre Fähigkeiten im Beziehungsaufbau und in den weiteren Schritten des Verkaufsprozesses verbessern? Wir helfen Ihnen gerne dabei!

Bild: aboutpixel.de / beeren-smiley © erika gugler

Zitat des Monats

„Solange man selbst redet, erfährt man nichts.“

Marie von Ebner-Eschenbach

In den nächsten Wochen können wir Ihnen u.a. folgende Trainings anbieten:

**Unternehmerworkshop
Standortbestimmung**

ESW[®] (34.) - 04./23.08.2011

Business Building Basics

LYT BBB[®] - 13./14.08.2011

Aufbau eines starken Mitarbeiter Teams

LYT-BYT[®] - 15.08.2011

Strategische Unternehmensplanung

BYB[®] - 18./19.08.2011

Effektive Eigenorganisation

POP[®] - 20./21.08.2011

Real Estate Professional

REP[®] - 22./23./29.08.2011

Professionelle Verkaufstechniken für den Außendienst

QSS[®] - 24./31.08.2011

Professioneller Franchiseverkauf

PFS[®] - 26./27.08.2011

Professionelles Auftreten am Messestand

PAM[®] - 30.08.2011

Das Training bietet die Möglichkeit, sich selbst, seine Kollegen sowie die zukünftigen Kollegen besser zu verstehen.

Natalya Mayorova
OOO «Wortmann Wostok»,
участница LYT-BBB[®], 10.07.2011



BEI TRAINING
BUSINESS EDUCATION INTERNATIONAL

Moscow City

Россия

119435 г. Москва

ул. Малая Пироговская д. 5,

офис 32

Phone: +7 495 775-04-99

info@bei-training.ru

www.bei-training.ru