



Zor Müşterilerle İletişim ve İkna Yöntemleri

Amaç:

Satışın profesyonel bir işin yanı sıra nasıl hayatımızın her alanında yer aldığı, hobi olarak görmenin işimizi nasıl kolaylaştıracağı anlatılması, randevu almaktan başlayıp, satışı kapatmaya kadar geçen tüm süreçlerin yaşanmış gerçek örnekler ile pekiştirilmiş şekilde anlatılarak ikna yeteneğinin kazandırılması hedeflenmektedir.

İçerik:

- Satışın 1. Kuralı doğru iletişim
- İletişim nedir?
- İletişimin insan hayatındaki önemi
- İletişimin iş hayatındaki önemi
- Satışta iletişim
- Müşterilerle iletişim
- Ekibimizle iletişim
- Başarılı müzakere için ipuçları
- Engelleri ortadan kaldırma
- Müzakere sürecinde tuzakları keşfetme
- Satış Nedir?
- İnsanlar neden satın alır?
- Satış yaşamın bir parçasıdır
- Satış tüm faaliyetlerin temelidir
- Müşteri kimdir?
- Satış için "İkna", İkna için "Özgüven" gerekir
- "Özgüven" oluşturmanın/artırmanın yolları
- Satışçının Ayna Testi
- Müşteri bizden ne bekler?
- İmajın ikna sürecine etkisi; görünüşünüz mesajınızdır.
- Başarı detaylarda gizlidir
- Tercih edilen olun
- Müşterinize ilgi gösterin
- Rekabetten kaçınmayın
- Satışı 24 saat yaşayın İş / özel hayatımızda karşımıza çıkan fırsatları görebilme yeteneği
- Sahaya çıkmaya hazırlık
- Görüşme öncesinde yapılacaklar
- İkna Randevu alırken başlar. Randevu almanın püf noktaları
- Bahanesavar Pratiği (Uygulama)
- Müşteri ile firmanızın ilişkilerini araştırın
- Farklı dünyaların insanı olmayın
- Müşterinin dizginlerini ele almak için basit taktikler
- Satışta dinlemenin önemi
- Bilgi toplama
- Satış alanını tespit etme
- İkinci adıma zemin hazırlama
- İlk görüşmeyi kapama
- Müzakere ve İkna Aşaması



Zor Müşterilerle İletişim ve İkna Yöntemleri

- İtirazları karşılamada Aikido Taktiği (yastık cümleler)
- Politik olun
- İkna aşaması
- Zor insan kimdir ve ne ister?
- “Hayır” cevabını “Evet”e dönüştürmenin sırrı
- Değer yaratma, ikilemde bırakma
- Satışta en çok yapılan hata: “Düşük fiyat veya promosyonun satış garantisi olduğu düşüncesi”
 - Satışı sonuçlandırma
 - Reddedilmemenin en garantili yolu
 - Vazgeçmeme kararlılığı... Ne zaman pes edersiniz?
 - Örnek Satış görüşmesi gösterimi
 - Satış Sonrası İlişkilerin Önemi
 - İlişkiler satışın bittiği yerde başlar
 - Kavgasız evlilik, şikayetsiz müşteri olmaz
 - Müşteri kaybına önlem almanın yolları
 - Şikayet Buzdağının önemi
 - Müşteri şikayetlerinde iletişim
 - Telefonda müşterileri karşılama
 - Şikayet dinleme
 - Sorun çözme
 - Geri bildirim
 - Algı nedir ve Algı Yönetimi ile Pazarlama nedir?