

MÕISTA TÄPSUSTA ARUTLE

45 õppekaarti

Treeni reageerimist erinevatele olukordadele müügis



**REAGEERI VÄRVILISEL
TAUSTAL OLEVALE
OLUKORRALE VÕI KLIENDI
VASTUSELE**

"Kui endal kohe head ideed ei teki, siis harjutamiseks on valgel taustal üks võimalik lahendus ehk spikker."

**ALUSTA KÜLMA KÕNE NII,
ET SEE EI TUNDUKS
PEALETÜKKIV**

"Tere (nimi)...mina olen(nimi). Me üksteist ei tunne, aga olen teie kodulehel(midagi kliendist) ja mul tekkis huvi, kuidas teie olete lahendanud ABC' e (spetsiifiline väljakutse sarnastel klientidel)?"

**KIRJUTA KÜLM E-KIRI
ILMA PAKKUMISETA**

"Tere (nimi). Ma ei tea, kas see teema on teie jaoks aktuaalne, aga olen märganud, et paljud sarnased kliendid nagu teie kogevad probleemi ABC (spetsiifiline kitsaskoht). Kuidas teil sellega olukord ja kas see teema väärriks arutelu?"

**KIRJUTA SÕNUM OMA
JÄLGIJALE, KES ON
POTENTIAALNE KLIENT**

"Aitäh, et mind jälgid. Tunnen huvi, kas on ka midagi konkreetset, mis hetkel valmistab teile väiksemat sorti peavalu ja mida ma saaksin oma postitustega katta?"

OLED
KAUBANDUSKESKUSE
KORIDORIS, TEKITA
KLIENDIS HUVI

"Hei...(naeratades), kas tohib küsida(uudishimulikult)?...(oota nõusolekut). Kas te olete tundnud, et ABC (spetsiifiline kitsaskoht) lahendamine võiks olla kuidagi lihtsam, mugavam, turvalisem, selgem, stressivabam, tulusam, odavam(vali 1)?"

**KLIENT EI VASTA SU
KIRJADELE, KUIDAS
PÖÖRDUD VIIMAST KORDA**

"Tere (nimi), loodan, et kõik on hästi ja teil lihtsalt kiired ajad. Kas peaksime ABC`e (sinu lahendus) mõneks ajaks edasi lükkama või on jätkuvalt vajadus olemas? Mõlemad versioonid on minul sobilikud, lihtsalt ootan teie juhiseid (naerunägu)."

**KÜSI RINGIGA, KAS KLIENT
ON RAHUL TÄNASE
PAKKUJAGA**

“Kas olete täielikult rahul tänaste protsessidega ABC`s (sinu valdkond) või nagu ikka võiks alati olla midagi paremini?...(naljatades).”

**KUIDAS KONTROLLID OMA
HÜPOTEESI KÜSIMUSEGA**

"Kuidas te täna olete ABC (võimalik kitsaskoht/olukord) enda jaoks lahendanud?"

**MIS KÜSIMUSE ESITAD
KLIENDILE, KES VAATAB
ESINDUSES RINGI**

"Kas vaatate endale või kellegile teisele?"

**KUI TEAD, ET KLIENT
VASTAB SULLE -
“LIHTSALT VAATAN”, MIS
KÜSIMUSEGA KEERAD
SELLE ENDA KASUKS**

"Saan aru, et lihtsalt vaatate, mis pigem pakub huvi, kas A või B (sinu pakutavad variandid kliendi läheduses)?"

**KUIDAS KÜSID KUI TAHAD
TEADA SAADA, MIS ON
KLIENDI JAOKS KÕIGE
OLULISEM**

"Kui te saaks valida ainult ühe probleemi või väljakutse seoses ABC'ga (sinu valdkond), siis mille te lahendaks või parandaks?"

**KUIDAS KÜSID KÜLMAS
KÕNES, KAS SAAD KLIENTI
AIDATA**

"(Nimi), ma pole kindel, kuidas teil, aga ma tihti kuulen, et klientidel on mure ABC (sinu hüpotees, millele sul on lahendus). Kuidas teie olete selle enda jaoks lahendanud?"

**KLIENT ANNAB TEADA, ET
TAL ON KÜLL VÄIKE MURE,
MIS VÕIB VAJADA ABI,
KUIDAS REAGEERID**

"Mis te arvate, millest see tingitud on...(mine uurima ja täpsustama, mitte kohe lahenama)?"

**KLIENDIL ON MURE, AGA
TA ISE EI SAA SELLE
MÕJUST PIISAVALT ARU,
KUIDAS VÕIMENDAD?**

"Kui see olukord ABC (kliendi mure) tekib/tekkis,
kuida see pani teid tundma? Mis on olnud selle
mõju/tagajärg teile?"

**KUST KURAT SA SELLE
NUMBRI SAID**

"(Lihtsalt rahulikult ja ausalt selgita) ja ütle:
Tundub, et minu poolt oli kohatu sellele numbrile
helistada. Kas see oleks liig kui ma saadaks teile
e-kirja ühe ideega, millest ma arvan, et võite
huvitatud olla?"

**MEIL ON KA TEISED
PAKKUMISED LAUAL**

"Täiesti mõistetav, et kaalute erinevaid pakkujaid. Kas pakkumiste juures võrdlete, midagi konkreetset või kuidas veendute, et teete parima otsuse...(kahtlev, segaduses toon)?"

KAS ODAVAMAT VARIANTI EI OLE

"Meil on erinevaid võimalusi. Aga enne kui nende juurde läheme, kas teie jaoks on kõige tähtsam hind...(uuriv toon) või saadav ABC(kasu/tulemus sinu lahendusega)?"

**KLIEN PALUB KONTAKTI
ALGUSES INFO SAATA E-
POSTILE**

"Absoluutselt, enne kui ma kirja teele panen, kas saaksite kiiresti öelda 3 asja, mis info peaks selles kindlalt olema, et ABC (sinu pakutav) võiks teile väärtust luua?"

MA OLEN KOOSOLEKUL

"Vabandust, et segasin, ma helistan hiljem."

AITÄH, MEIL POLE HUVI

"Mõistan, vajadused on tõesti klientidel erinevad.
Kas tohib esitada viimase küsimuse?...(saades
loa). Oletame, et see ABC (kitsaskoht) peaks teil
päevakorda tekkima, kuidas te selle lahendaks?"

**MEIL ON KASUTUSEL
MAJASISENE LAHENDUS**

"Mõistan täiesti, et sellisel ettevõttel nagu teie on oma lahendus. Uudishimust, kui te oleks hästi kriitiline...(naeratus), siis millistes asjades tunnete, et teie lahendusel on ruumi täiendusteks?"

MUL POLE AEGA RÄÄKIDA

"Mõistan, et praegu on kiire. Kas teile oleks okei kui ma võtaks uuesti ühendust ABC ajal (konkreetne aeg), et kiirelt arutada võimalike uusi võimalusi ABC`s (konkreetses valdkonnas)?"

**TEISES POES ON SAMA
TOODE ODAVAM**

"Mõistan, odavama hinna leidmine on alati ahvatlev...(rahulikult ja naeratades). Kui tohib küsida, mis on teie jaoks kõige tähtsam, kui otsustate ostu teha? Kas hind on ainus kriteerium või on ka muid tegureid, mis tavaliselt mängivad teie puhul rolli, kasvõi toidupoes?"

**MA OLEN OLEMASOLEVA
PAKKUJAGA RAHUL**

"Mõistan, ja see on suurepärane, et olete rahul.
Huvi pärast küsin, mis peaks juhtuma...
(uudishimulik) või uus võimalik partner
pakkuma, et üldse kaaluksite kedagi teist?"

**MA SAAN SAMA HEA
TOOTE/TEENUSE MUJALT
KORDADES ODAVAMALT**

"See kõlab küll hea pakkumisena...(mõistev kinnitus). Uudishimust, mida te täpselt mõtlete kui ütlete, et pakutav on täpselt sama hea?"

KALLIKS JÄÄB

"Mõistan, hind on oluline kriteerium. Kas ABC (sinu lahendus) juures võiks olla mingeid komponente, mis oleks teie jaoks väga väärtuslikud, et isegi kõrgem hind oleks põhjendatud?"

**MIKS SEE TEENUS NII
KALLIS KUI TEIL LÄHEB NII
VÄHE AEGA**

"Mõistan teie loogikat, kas te tahaks, et me oleks aeglasemad...(naljatades). Pole midagi salata, vilumusega oleme tõesti muutunud kiiremaks. Kas see, et me pakume kiiret ja kvaliteetset teenust on teie arvates pigem halb või hea?"

**MA OLEN HUVITATUD,
AGA KAHJUKS ASUKOHT
EI SOBI**

"Arusaadav, et asukoht on oluline. Kui asukoht
välja jätta, mis teid muidu kõige rohkem
ABC(sinu pakutav) juures kõnetas ja miks?"

**MUL ON MUGAVAM VÕTTA
KÕIK ÜHEST KOHAST**

"Täiesti arusaadav(nimi), mulle ka mugavad lahendused meeldivad. Täpsustaks viimase asja...(paus), kas mugavus on teie jaoks peamine valiku kriteerium... (kahtlev toon) või vaatate ikka, et iga osa lahendusest saaks teile parim?"

PALUN ALLAHINDLUST

"Mõistan, meil kõigil on eelarved. Kui soovite, võime vaadata läbi lahenduse komponendid, et leida viis, kuidas kohandada see teie eelarvega vastavaks. Kas see aitaks teid...(hooliv toon)?"

MUL ON PAKKUJA OLEMAS

"Mõistan, ma eeldasingi, et teie sugusel ettevõttel on lahendused paigas. Kas ma tohiks uudishimust küsida...(naeratus), kui te saaks muuta ühte asja tänase lahenduse juures, siis mis see oleks...(uudishimulik toon)?"

**MA PEAN SEDA ARUTAMA
ETTEVÕTTE SEES**

“Nõus...(kinnitav toon), sellised teemad on mõistlik tiimiga läbi arutada. Kas teid aitaks kui ma paneks kokku sobiva info, et see arutelu sujuks teil lihtsalt?...(nõusolekul täpsusta, mis infot teised osapooled hindavad)”

**MA PEAN MEHE/NAISEGA
RÄÄKIMA**

"Täiesti arusaadav, see on tavaline praktika. Kas teie kaasa on kursis, et teil on ABC (leitud kliendi kitsaskoht) ja et soovite sellele lahendust?...
(oota vastus ära). Oletame, et te ei saaks "nõusolekut", kas see tähendaks, et jätaksite ABC (kliendi kitsaskoht) lahendamata?"

HIND ON KALLIS

"Mõistan, hind on oluline tegur, aga kui hind välja jätta...(uuriv toon), kas ABC (sinu lahendus) juures oli midagi, mis looks teile täna väärtust?...(saades jaatava vastuse). Mis see ABC (kliendi välja toodud väärtus) teie jaoks lahendaks?"

**SEE EI VASTA MEIE
VAJADUSTELE**

"Täiesti mõistetav. Kas ma eksin...(kahtlev toon)
kui ma arvan, et otsite ABC´d (sinu hüpotees
puuduvast funktsioonist/omadusest) või jääb
hoopis midagi muud puudu?"

**SEE MUUTUS OLEKS MEILE
LIIGA KEERULINE**

"Mõistan, uute lahenduste kasutusele võtmine võib olla hirmutav. Kas sellest võiks teile olla abi kui ma jagaks teiste klientide kogemust, kuidas nemad selle protsessi said lihtsamaks?"

**VAJAN OTSUSTAMISEKS
AEGA**

"Mõistan, see on täiesti tavaline, et kliendid tahavad veenduda, et kõik vajadused oleks kaetud. Kas oleks veel midagi vaja minu poolt... (hooliv), mis aitaks teil lihtsamini seda otsust teha?"

PEAN MÖTLEMA

"See on okei, tundub, et hind...(või mis iganes on sinu kõhu tunne takistuseks) on kõrgem kui ootasite?"

**KUIDAS KÜSID PEHMELT
TEHINGUT**

"(nimi)Kas näete, et see ABC (sinu lahendus)
võiks teid aidata või on veel küsimusi, mis
vajaks vastuseid?"

**KUIDAS SUJUVALT VIID
KLIENDI TEHINGU SUUNAS**

"Kui teile tundub, et see ABC (sinu lahendus) vastab teie vajadustele, siis järgmine samm oleks ABC (sinu tehingu protsess). Kas see oleks teile sobilik?"

**KUIDAS KÜSID OSTU
OTSUST KUI KLIENT
OOTAB KONKURENDI
PAKKUMIST**

"Täiesti mõistan, et ootate ka teisi pakkumisi.
Kas on midagi konkreetset, mida te loodate
nendest pakkumistest leida, midagi mida meie
pole arutanud?"

**KUIDAS KÜSID OSTU
OTSUST KUI KÕIK NÄIB
SELGE, AGA KLIENT
TUNDUB KAHTLEVAT**

"Tundub, et oleme käinud läbi kõik olulise ja olete saanud vastused oma küsimustele. Kas on veel midagi, mis tekitab kõhklust ja oleks hea üle käia, et saaksite otsuses end kindlalt tunda?"

**KUIDAS KRAADID, KAS
KLIENT SAI ARU JA TEDA
KÕNETAS SINU PAKUTAV**

"Oletame, et te peaks kohe praegu otsustama, siis 1-10 skaalal...(mänguline), mis oleks teie hinnang hetkel, et lahendus ABC (sinu lahendus), teid aitab?"

**KUIDAS REAGEERID KUI
KLIENT ON PAKUTAVAGA
RAHUL JA KÕIK SOBIB,
AGA NAGU EDASI EI TAHA
LIIKUDA**

"Mul on väga hea meel, et ABC (sinu lahendus)
teid kõnetab ja olete jäänud rahule meie
aruteluga. Milline oleks teie meelest ideaalne
järgmine samm?"

**KUIDAS KÜSID TEHINGUT
KUI KLIENTI TUNDUB
LAHENDUS AITAVAT**

"Näib, et oleme samal lainel ja lahendus ABC (sinu pakutav) on teile sobiv. Arvestades, et see lahendaks teie ABC (kliendi mure), siis kas oleks mõistlik alustada?"

**SA EI LEIDNUD KLIENDI
MURE, KUIDAS LÕPETAD
KONTAKTI**

"Tundub, et olete enda jaoks kõik võimalused ilusti kaardistanud ja head lahendused leidnud. Ma ei näe, et mul oleks mõistlik teid omapoolse lahenduse/pakkumisega tülitada...(sõbralikult ja mõistvalt). Kas teile oleks okei kui ma võtan uuesti ühendust kui mulle mõni parem mõte tuleb(naeratades), mis võiks teile luua väärtust?"

"Kui sul jääb lahendusi puudu...keegi teine ei saa aidata...ja sa suudad ta leida...siis võibolla sa saad palgata...Rait Videviku"