01 IL GIUSTO APPROCCIO LE ESCHE PIÙ EFFICACI

Realizziamo progetti di sviluppo con obiettivi realistici a breve termine, su un numero di contatti circoscritto e selezionati con rigore. Valutiamo quali "esche" utilizzare per creare curiosità e prepariamoci sulle obiezioni da risolvere, affrontando ogni contatto con il giusto spirito: stiamo offrendo l'opportunità di comprendere se le sue scelte sono migliorabili.

02 CONDIVIDERE L'OBIETTIVO PER UN COINVOLGIMENTO

Condividiamo sempre l'obiettivo dell'incontro. In un primo colloquio, proponiamogli per esempio di "verificare se ci sono i presupposti per avviare una collaborazione analoga a quella che abbiamo realizzato con altre aziende del vostro settore per migliorare …. ". Al termine non manchiamo quindi di chiedergli: "se questi ci sono e quali i passi successivi da attuare", per evitare poi di doverlo inseguire!

03 FIDUCIA E ASSERTIVITÀ PER GUIDARE ED INDIRIZZARE IL CLIENTE

Per indirizzare e mantenere il controllo del colloquio privilegiamo le domande, consapevoli che Il cliente si lascerà guidare da noi se ci guadagneremo la sua fiducia. Quindi proponiamoci in modo pacato e accogliente, utilizziamo una comunicazione sintetica e concreta priva di superlativi poco credibili e termini auto-referenzianti. Poniamoci in ascolto attivo, mostriamo interesse per l'interlocutore e per l'azienda per creare un clima colloquiale (Ice-breaker).

04 UNA QUALIFICAZIONE BEN STRUTTURATA COME SEGNO DI PROFESSIONALITÀ

Dopo una sintetica nostra presentazione (50 secondi), avviamo la fase di qualificazione, per comprendere l'azienda, il suo contesto di mercato, i suoi progetti nonché le sue esigenze esplicite e latenti. Rileviamo quali e quanti fornitori utilizza, i criteri di scelta e il suo potenziale. Poniamo domande sul processo decisionale per capire chi sarà coinvolto, con quale ruolo e in quali tempi. La strutturazione dell'intervista e la precisione delle domande sarà un segno di professionalità.

05 VALORIZZARE GLI ASPETTI QUALFICANTI E DISTINTIVI

Illustriamo la soluzione che intendiamo proporre focalizzandoci su 2 o 3 aspetti che rispondono alle aspettative del cliente evidenziate nella qualificazione. Siamo concreti, pragmatici ed incisivi, senza disperderci in aspetti di dettaglio. Al termine chiediamo un feedback circostanziato. Non parliamo di prezzo sino a quando il cliente ce lo chiederà.

06 APPROCCIO SINTONICO

Il fatto che il cliente evidenzi dei dubbi è segno di interesse a proseguire l'analisi dell'opportunità offerta. Coinvolgiamolo in un percorso di progressiva risoluzione degli stessi, evitando di entrare in contrapposizione con lui e mostrando di comprendere il suo punto di vista. Utilizziamo le domande di precisione, quali ad esempio: "che cosa intende esattamente per qualità?" per comprendere meglio e far rivalutare il suo punto di vista ed evitiamo espressioni poco convincenti e squalificanti, come: "sarò sincero", "una soluzione che sicuramente la convincerà", "non si preoccupi".

07 PROGRESSIVITÀ PIÙ CHE PRESSIONE E FEEDBACK SIGNIFICATIVI PER NON DOVER INSEGUIRE

Imprimiamo progressività alla trattativa, coinvolgendo il cliente nel riepilogo di quanto condiviso al termine di ogni fase. Proseguiamo solo dopo una sua esplicita conferma sull'allineamento. Rendiamo facile al cliente dire "no, grazie", per evitare dei "si" forzati. Concordiamo le azioni e i follow-up successivi definendo al termine dell'accordo data ed ora di un eventuale richiamo.

08 DIFENDERE LA MARGINALITÀ PER SALVAGUARDARE LA CREDIBILITÀ

Formuliamo la nostra offerta commerciale, esplicitando tutti le condizioni per evitare negoziazioni multiple. Se il cliente obietta sul prezzo, domandiamogli se è pronto a concludere la trattativa in quel momento. Se risponde negativamente, rassicuriamolo sul raggiungimento di un'intesa, senza però esporci con una controproposta. Se si dichiara pronto a concludere, allora chiediamo una contropartita per ogni concessione, evitando i "no" che metterebbero in stallo la trattativa. Trasformiamo ogni obiezione in una richiesta. Non abbiamo fretta di concludere: se sta negoziando con noi è perché vuole concludere alle migliori condizioni possibili.

09 ATTEGGIAMENTO FIDUCIOSO E SCHIENA DRITTA

Mostriamoci sicuri e disinvolti nel colloquio con il cliente, evitando di assumere comportamenti di sudditanza o di superiorità. Se il cliente evidenziasse atteggiamenti antagonisti nella fase di avvio, quanto nella contrattazione, restiamo calmi, facendo intendere che il nostro obiettivo è la conclusione, solo se è profittevole per entrambi.

10 LA PROFESSIONALITÀ SI VEDE NELLA CAPACITÀ DI MIGLIORARSI

Al termine di ogni incontro ripensiamo ai passaggi chiave della trattativa, valutando come avremo potuto gestire meglio ogni singolo aspetto. Condividiamo con i colleghi riflessioni e valutazioni su come affrontare più efficacemente gli aspetti più sfidanti e ricordiamoci che è l'allenamento, più che l'esperienza, che ci rende sicuri ed efficaci. Il venditore, come un'atleta, deve essere proiettato a migliorarsi perché questo è segno inequivocabile di professionalità.

ACQUISTALO SU www.francoangeli.it

©Tullio Miscoria – Vincenzo Patti