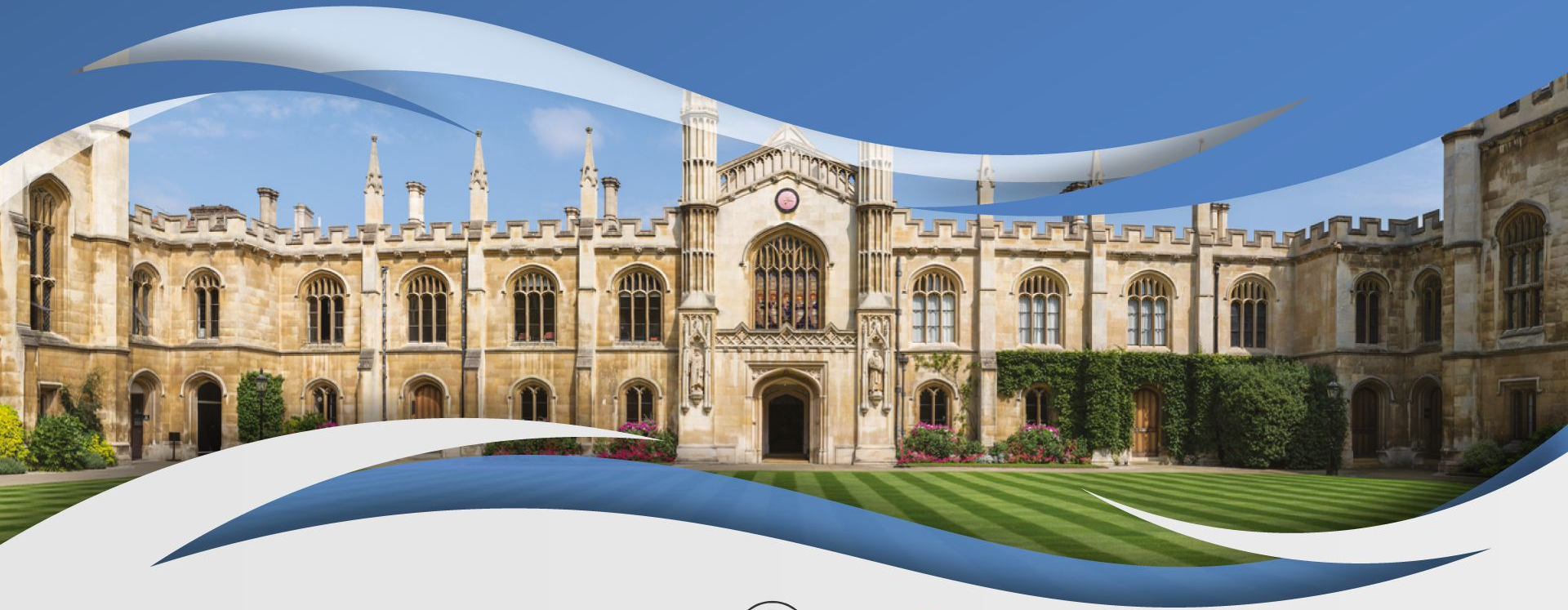


by LINKgroup
BusinessAcademy™
Škola za poslovne muškarce i žene





NAPREDNE PRODAJNE VJEŠTINE: TAJNE KOMUNICIRANJA I SAVLADAVANJA IZGOVORA

Halilbegović Zlatan

Halilbegović Zlatan

- Diplomirani ekonomista
- Magistar menadžmenta u sportu
- Geoprojekt d.o.o. (marketing)
- Sparkasse Bank (SME)
- Triglav Savjetovanje (Viši stručni savjetnik za životna osiguranja)
- Bivši profesionalni sportista (košarka)
- Prodajni profesionalac & prodajni trener
(6000+ prodajnih sastanaka; 1200+ klijenata)

PRIPREMA ZA PRODAJNI SASTANAK

Prodaja započinje mnogo prije prodajnog sastanka.

- Istraživanje stranke (društvene mreže)
- Istraživanje firme (Google)
- Istraživanje lokacije (Google Maps)
- Dvostruka korist: Bolja pripremljenost & veće poštovanje stranke

PRVI SUSRET SA STRANKOM

- Prvi dojam, pravilo „7 sekundi“
- Ispraviti držanje (vježba)
- Osmijeh (blagi, zatim široki)
- Rukovanje (srednje čvrsto, nikada preko prepreka)
- Kontakt očima (primjetiti boju očiju stranke)
- Podizanje obrva & širenje očiju (prijateljsko prepoznavanje)



ODIJEVANJE I AUTORITET

- Prvi dojam: **Prodavač (loše)**, **ekspert (dobro)**
- Uniforma zrači autoritetom, izaziva (straho)poštovanje
- Milijarderi nose šta žele, ostali – dress for success

Profesionalno odijevanje i dobar izgled donosi:

- Bolji prvi dojam
- Veće samopouzdanje
- Veće poštovanje stranke (podsvjesno)

POZICIONIRANJE NA SASTANKU

- Pod 90° ili jedno do drugog: **DA** (kooperacija, saradnja)
- Direktno preko puta: **NE** (konfrontacija, sučeljavanje)
- Stranka okrenuta ka zidu, ne ka otvorenom prostoru
- Ukloniti smetnje iz razgovora
- Pozvati sve ukućane da prisustvuju razgovoru
- Sjediti na profesionalan način



PRINCIP DOPADANJA

Ljudi **VOLE** sebi slične, i **NE VOLE** one koji nisu poput njih.

- Dopadanje (svjesni nivo): Pronalazak zajedničkog sa strankom
- **Politika, religija i rat su zabranjene teme u prodaji !**
- Dopadanje (podsvjesni nivo): Oponašanje stranke

PITANJA KOJA ODMAŽU U PRODAJI

1. Kako ste ?
2. Jeste li vi donosilac odluka (u domaćinstvu) ?
3. Dakle, niste zainteresovani za moju ponudu ?
4. Jeste li spremni kupiti danas ?
5. Zaista ne možete sebi priuštiti moj proizvod/uslugu ?

PITANJA KOJA ODMAŽU U PRODAJI

6. Mogu li vam kako pomoći ?
7. Imate li 5 minuta ?
8. Kako možete ne željeti/odbiti ovakvu ponudu ?
9. Da li vam treba vremena da razmislite ?
10. Želite li da vam pošaljem ponudu ?

RIJEČI KOJE ODMAŽU U PRODAJI

1. Iskreno
2. Vjerujte mi
3. Izvinite što vas ometam
4. Niste mi se javili
5. Kupiti

RIJEČI KOJE ODMAŽU U PRODAJI

6. Ugovor

7. Individua

8. Mi smo bolji od ...

RIJEČI KOJE VAS DRŽE SIROMAŠNIM

1. NADAM SE

2. NE MOGU

3. POKUŠAĆU

RIJEČI KOJE TREBA ZAMIJENITI

- **ALI** zamijeniti sa **S TIM ŠTO**
- **PROBLEM** zamijeniti sa **IZAZOV**
- **AKCIJA** zamijeniti sa **MOGUĆNOST**



PITANJA KOJA POMAŽU U PRODAJI

1. Šta vas je motiviralo da se sastanete sa nama ?
2. Šta tačno želite da postignemo danas ?
3. Gdje se nalazite danas, a gdje želite biti (za period x) ?
4. Sa čime imate problem, i koliko dugo imate taj problem ?
5. Kakav treba biti naš današnji sastanak da bi u potpunosti ispunio vaša očekivanja ?

RIJEČI KOJE POMAŽU U PRODAJI

1. Vi / Ti

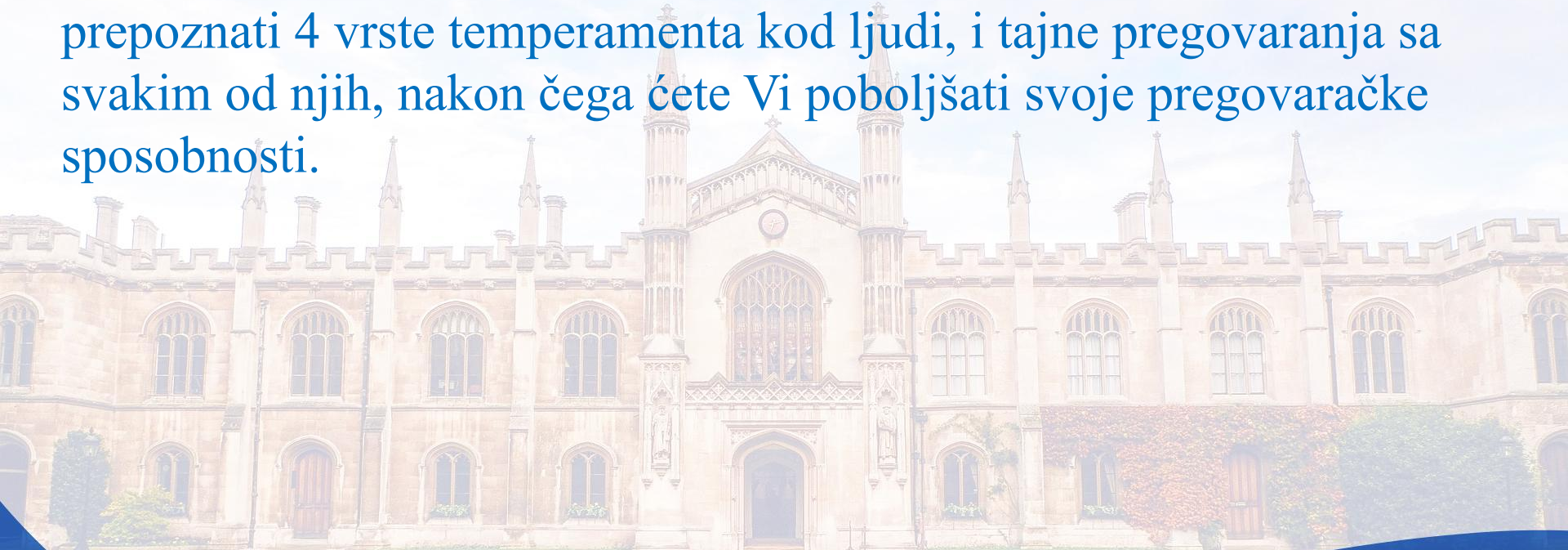
2. Besplatno / gratis

3. Novo

4. Sada / odmah

5. Tajna

Prijavite se odmah sada za moj novi seminar koji će biti održan u jesen 2020. godine, na kojem ću Vam potpuno besplatno otkriti kako prepoznati 4 vrste temperamenta kod ljudi, i tajne pregovaranja sa svakim od njih, nakon čega ćete Vi poboljšati svoje pregovaračke sposobnosti.



SAVLADAVANJE IZGOVORA

Koliko to košta ?

- Nikada ne odavati cijenu na samom početku razgovora
- Prvo kreirati vrijednost
- Bolje dati raspon nego tačan iznos
- Donja cifra raspona veća od minimalne cijene, prostor za downsell
- Nikada ne spuštati cijenu prenisko da bi prodali

Želim da razmislim (kako ga izbjeći)

„Gdine klijente, drago mi je da smo se našli danas, da vidimo kako Vam moj proizvod/usluga može pomoći. Prije nego počnemo sa razgovorom, želio bih Vas nešto zamoliti, ok? Postoje 3 stvari koje mi možete reći na kraju našeg današnjeg sastanka. Prva stvar koju mi možete reći je „DA“, to znači da ste našli korist u onome što Vam nudim, i da ćemo saradivati. Druga stvar koji mi možete reći je „NE“, i to je potpuno uredu. Želim da znate gdine klijente, da je POTPUNO UREDU da mi kažete NE ako Vam ne odgovara naš proizvod, i ako nismo kompatibilni. Vi meni možete reći NE, ja Vama mogu reći NE. Treća stvar koju mi možete reći na kraju sastanaka, a koju NE ŽELIM da mi kažete jeste: „Moram/želim da razmislim“, jer to gotovo uvijek na kraju znači „NE“, samo želite biti ljubazni i ne odbiti me direktno u lice. Možemo li se onda dogovoriti, da mi na kraju sastanka kažete ili DA, ili NE, je li to pošteno?“

Želim da razmislim

- Pitati stranku direktno oko čega treba razmisliti
- Kvalifikovati stranku na osnovu odgovora
- Ako nema konkretan odgovor – ići dalje, sačuvati vrijeme i energiju
- Ako ima konkretan odgovor – ponuditi argumentovano rješenje



Pošalji mi ponudu

Ponuda neće zatvoriti prodaju ako vi uživo niste uspeli !

- Pitati stranku šta tačno želi u ponudi

- Zatim pitati: „**Dakle, ako Vam ja sve to što ste tražili pošaljem pismenim putem, i uslovi budu onakvi kakve ste vi željeli uzećete moj proizvod/uslugu ?**“

- Kvalifikovati stranku, ili ići dalje, ili odmah staviti na papir uslove

Moram razgovarati sa supružnikom

- Uraditi sve da sastanak održite sa oboje supružnika
- Ako nije moguće, pitajte ime supružnika, koliko su dugo zajedno, i da li stranka smatra da dobro poznaje svog supružnika
- Pitajte šta misli da bi supružnik rekao na vašu ponudu
- Ako je odgovor pozitivan uklonili ste prepreku
- Ako je odgovor negativan dogovorite drugi termin sa oba supružnika

Želim da se raspitam

- Stranka ustvari misli: „**Ne vjerujem ti.**“
- Pitati stranku oko čega ima sumnje ili pitanja
- Navesti pozitivne primjere vaših klijenata vezane za te sumnje
- Navesti nekoga koga stranka poznaje a da je već vaš klijent

Javiću ti se

NEĆE se javiti !

- Pitati otvoreno i direktno: „Gdine klijente, radim ovaj posao dugo vremena, i kada mi ljudi kažu „Javiću ti se“ najčešće ih nikada više niti čujem niti vidim. Budimo potpuno otvoreni, šta tačno je potrebno da bi Vi i ja napravili poslovnu saradnju danas ?“
- Kvalifikujte stranku, ili idite dalje, ili rješavajte konkretan prigovor

Preskupo je

- Niste kreirali (dovoljno veliku) vrijednost vašoj ponudi
- Stranka vidi iznos kao trošak, mora vidjeti iznos kao ulaganje
- Kreirati vrijednost argumentima
- „Niska cijena – nizak kvalitet“ i obratno, navesti primjere

„Nisam dovoljno bogat da kupujem jeftine stvari.“

„Kvaliteta traje dugo nakon što se zaboravi cijena.“ (Guccijev slogan)



Imam kredit

- **Nikada ne kritikujte** strankinu odluku da uzme kredit !
- **Pokažite razumijevanje, podržite i pohvalite stranku** na toj odluci
- **Napravite paralelu između odluke za kredit i odluke za vašu ponudu**

„Gdine klijente, mnogo Vas poštujem i divim se Vašoj odluci da se u ovako nesigurnom vremenu upustite u takvu investiciju da bi svojoj porodici obezbjedili dom. Upravo zato jer znate kako je teško nešto stvoriti, svjesni ste da je životno osiguranje način da svojoj djeci obezbijedite školovanje i bolju budućnost/sebi obezbijedite dostojanstvenu starost.“

Ne

- U prodaji se rijetko dobije DA iz prve
- **Nikada** ne nuditi sve na prvu loptu
- Čuvati „asove u rukavu“ za savladavanje NE

„Ljudi se nikada ne predomisle. Donesu NOVU odluku na osnovu NOVIH informacija koje ste im dali.“ – Zig Ziglar

- Na (prvo) NE promjena teme (nešto pozitivno nevezano za prodaju)
- Nakon par minuta ponuditi stranci nešto novo, dodatno (as iz rukava)
- Imati spremno nekoliko „asova iz rukava“

Nisam zainteresovan

„Gdine klijente, shvatam Vas da niste zainteresovani... Mislio sam, pošto imamo potpuno novi proizvod, da Vam u par minuta objasnim o čemu se radi, bez ikakvih obaveza, a Vi ćete sami donijeti odluku da li je to za Vas ili ne...“

„Gdine klijente, često zbog nezainteresovanosti propustimo dobre prilike, ali hvala Vam u svakom slučaju.“

Nemam vremena

„Gdine klijente, kada bi bilo najbolje da ponovo dođem/pozovem ?“

Ako stranka odugovlači sa odgovorom, predložite vi tačan datum i termin. Ako i dalje nalazi izgovore onda recite:

„Gdine klijente, često zbog nedostatka vremena propustimo dobre prilike, ali hvala Vam u svakom slučaju.“



KAKO SE NOSITI SA ODBIJANJEM ?

- Ako ne pitate odgovor je uvijek ne.
- Ne možeš izgubiti ono što nemaš.
- Stranka gubi, ne vi.
- „NE“ kao ušteda vašeg vremena i energije

Radite na sebi svaki dan. Ulaganje u znanje isplaćuje najveće kamate.

„Da bismo učili, potreban nam je određeni stepen samopouzdanja, ni previše, ni premalo. Ako ga imamo premalo, mislićemo da ne možemo da učimo. Ako ga imamo previše, mislićemo da ne moramo da učimo.“

„U vremenima promjena, svijet osvajaju oni koji su spremni da uče, dok oni koji misle da su sve naučili otkriju da su savršeno potkovani da se nose sa svijetom koji više ne postoji.“

Eric Hoffer

Uđite u svaki dan sa mindsetom pobjednika.

„Sometimes you win, sometimes you learn.“

Ili pobijedimo, ili naučimo. Poraz ne postoji.

Pobjednici nisu oni koji nikada nisu izgubili, nego oni koji nikada nisu odustali.

„Nemoguće je pobijediti osobu koja nikada ne odustaje!“

Izdignite se iz prosjeka.

Uradite nešto dobro i veliko sa vašim životima.

Jedina ograničenja koja imamo su ona koja sami sebi nametnemo.

Nemojte ograničiti svoje izazove. Izazovite svoja ograničenja !

*„Reach for the stars, and if you don't grab them
you're still on the top of the world.“*

HVALA VAM NA PAŽNJI !



Halilbegović Zlatan

prodajni trener

Mob: + 387 61 705 686

E-mail: zlatanh87@gmail.com

LinkedIn: [Zlatan Halilbegović](#)

Selling excellently.