

Il Venditore Vincente!

Sai piacere a qualcuno?

***Renditi “desiderabile” e
venderai qualsiasi cosa!***

Impara con me le tecniche di vendita più efficaci e i segreti della comunicazione verbale e non-verbale per trasformarti da venditore a

VENDITORE VINCENTE!

INDICE

Pag. 4	INTRODUZIONE
Pag. 7	PRIMA DI INIZIARE A VENDERE
Pag. 8	IDENTIFICA IL TUO CLIENTE
Pag. 10	IL BUON VENDITORE
Pag. 12	LA PRIMA IMPRESSIONE
Pag. 13	LA PREPARAZIONE COMMERCIALE
Pag. 15	L'IMPORTANZA DELL'ASCOLTO
Pag. 17	LA COMUNICAZIONE
Pag. 20	LA COMUNICAZIONE VERBALE
Pag. 22	LE DOMANDE APERTE E CHIUSE
Pag. 23	GLI ELEMENTI DI DISTURBO
Pag. 24	LA COMUNICAZIONE EMPATICA
Pag. 25	LE OBIEZIONI
Pag. 26	IL TONO DELLA VOCE
Pag. 27	LA STRETTA DI MANO
Pag. 27	IL COLLOQUIO CON IL CLIENTE
Pag. 31	LA DURATA DELLA TRATTATIVA
Pag. 32	LA COMUNICAZIONE NON-VERBALE
Pag. 34	L'ABBIGLIAMENTO
Pag. 36	LA POSTURA
Pag. 41	L'ESPRESSIONE DEL VISO E LO SGUARDO
Pag. 43	LA VOCE
Pag. 44	LA GESTUALITÀ
Pag. 44	IL LINGUAGGIO DEL CORPO
Pag. 47	LA COMUNICAZIONE DEL VISO
Pag. 52	LE TECNICHE DI VENDITA



**CAMBIO
LOOK**
consulenza d'immagine

Accademia Estetica
Beauty &
Image Coaching

www.cambiolook.it

Pag. 54	LA TECNICA DI VENDITA TELEFONICA
Pag. 58	LA TECNICA DI VENDITA IN NEGOZIO
Pag. 61	LA TECNICA DI VENDITA PER I CONSULENTI E PER I VENDITORI COMMERCIALI DI BENI DI LUSSO
Pag. 62	FARE EMERGERE UNA NECESSITA'
Pag. 62	NECESSITA' LATENTI E EVIDENTI
Pag. 64	LA PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA
Pag. 67	LA GESTIONE DELLE OBIEZIONI
Pag. 71	LE TECNICHE DI CHIUSURA
Pag. 74	L'ACCETTAZIONE DELLA PROPOSTA, IL RINVIO O IL RIFIUTO
Pag. 79	IL POST VENDITA
Pag. 80	L'ANALISI DEL COLLOQUIO
Pag. 81	L'ESAME DEI RISULTATI
Pag. 83	IL FEED BACK
Pag. 83	L'ASSISTENZA E LA VERIFICA SODDISFAZIONE
Pag. 83	L'APPUNTAMENTO DI RITORNO
Pag. 84	LA RICHIESTA DI REFERENZE
Pag. 87	CONCLUSIONI

INTRODUZIONE

Questo libro, che è anche un corso di formazione in tecniche di vendita e comunicazione, nasce dalle diverse esperienze lavorative che ho avuto: da quando mi occupavo di vendite in boutique durante gli studi, passando per l'esperienza che ho avuto nel settore bancario come dipendente e in quello della Consulenza Finanziaria

come Promotore Finanziario per 16 anni, fino ad oggi, in cui sono titolare delle mie due Accademie “Alterego” e “Cambio Look”.

I settori sono cambiati, ma la finalità del lavoro è sempre la stessa:

La soddisfazione del cliente e la sua fidelizzazione nel tempo!

Come si diventa un venditore vincente?

**RISPETTANDO INNANZITUTTO LA PRIMA E UNICA REGOLA
ASSOLUTA DEL VENDITORE:**

PRIMA DEL PRODOTTO, VENDI BENE TE STESSO!

**Ti sarà capitato di volere piacere a qualcuno nella vita...ebbene, se vuoi avere successo nelle vendite, devi fare scattare lo stesso meccanismo:
se non piaci al cliente, difficilmente comprerà qualcosa da te e, ancora più difficilmente, riuscirai a fidelizzarlo e a diventare il suo referente di fiducia!**

Qualunque sia la tua attività, delle buone basi commerciali, la conoscenza delle tecniche di vendita e della comunicazione verbale e non-verbale faranno la differenza nell' affrontare varie tipologie di clientela e le problematiche collegate ai vari prodotti...

VENDITORI NON CI SI IMPROVVISA!

Alcune persone posso essere più inclini alla vendita, hanno magari una parlantina più fluida, sanno uscire da situazioni complicate e hanno sempre la risposta pronta, anche quando non hanno proprio idea di cosa dire...ma tutti, e ribadisco TUTTI, possono diventare dei Venditori VINCENTI applicando le corrette tecniche di vendita e studiando i messaggi che il corpo ci manda tramite la comunicazione non-verbale.

Le tecniche di vendita esistono dai tempi del baratto, ma sono state perfezionate dai venditori americani che, nel dopoguerra, hanno capito uno dei principali segreti per realizzare la vendita perfetta: dovevano creare nel cliente un DESIDERIO...e poi lo dovevano semplicemente soddisfare!

Per questo motivo accomuno la figura del venditore a quella del consulente.

Queste due figure professionali sono assolutamente complementari.

Qualunque sia il tuo lavoro (agente di commercio, commesso in negozio, responsabile commerciale, addetto alle vendite telefoniche, etc.), se hai contatti con il pubblico, prima di potere vendere un prodotto o concludere un contratto, devi necessariamente fare una buona consulenza al cliente.

Dovrai essere un po' psicologo per:

- 1. Comprendere le reali necessità del cliente,*
- 2. Fare emergere i suoi bisogni,*
- 3. Portarlo verso la volontà del cambiamento,*
- 4. Soddisfare le sue aspettative,*
- 5. Concludere la trattativa.*

Per questo ho ritenuto fondamentale analizzare in questa pubblicazione le dinamiche del rapporto consulente/cliente e della comunicazione, per permettere anche a chi non ha ricevuto una specifica formazione commerciale di completare la propria figura professionale.

TUTTI I SUGGERIMENTI CHE LEGGERAI IN QUESTO LIBRO, LE DIVERSE TECNICHE DI VENDITA, I SEGRETI DELLA COMUNICAZIONE VERBALE E NON-VERBALE, POTRANNO ESSERE APPLICATI AD OGNI CAMPO LAVORATIVO...E, SE LI RITERRAI UTILI E INTERESSANTI, POTRAI PERSONALIZZARLI E ADATTARLI ALLA TUA FIGURA PROFESSIONALE PER DIVENTARE UN VENDITORE VINCENTE!

PRIMA DI INIZIARE A VENDERE

Sembra una banalità, ma è importante ricordare due cose:

1. Le tecniche di vendita non sono uguali per tutti (non è la stessa cosa vendere un prodotto finanziario, un contratto di fornitura energetica, un'automobile, un cibo particolare o un paio di scarpe),
2. È fondamentale identificare il tipo di cliente a cui ti devi rivolgere, perché incontrerai diverse difficoltà e dovrai saperle superare.

Impara i 5 comandamenti del venditore vincente:

1. **PIANIFICA:** analizza il mercato, capisci chi sono i tuoi concorrenti e chi sono i tuoi potenziali clienti.
2. **RICERCA I CLIENTI:** ottieni nuove vendite tramite referenze di clienti soddisfatti e trova nuovi metodi per farti conoscere.
3. **PRESENTA BENE TE STESSO E IL PRODOTTO:** gestisci con competenza e furbizia l'incontro, supera le obiezioni e instaura un rapporto di fiducia fra te e il cliente.
4. **CHIUDI LA TRATTATIVA CON SUCCESSO:** evita gli errori che ti possono far perdere tutto il lavoro svolto fino a quel momento, supera le resistenze del cliente e le sue obiezioni finali.
5. **RICORDA IL POST VENDITA:** gestisci anche le fasi successive alla vendita, monitora la soddisfazione del cliente, in modo da poter vendere di più al tuo pacchetto clienti e ricevere anche altri contatti.