

Le 39,5 regole di un venditore di successo

Ciascuno è responsabile dei propri successi ed insuccessi e ciò vale anche per chi opera nella vendita di prodotti o servizi. Per avere successo è, tuttavia, necessario avere un approccio proattivo e vincente, prevenire le possibilità di una sconfitta e preparare accuratamente la propria vittoria.

Il successo nasce, infatti, dalla combinazione delle proprie capacità personali con quella di pianificare e gestire accuratamente il rapporto con il cliente. Occorrono un'attitudine mentale positiva, ottimismo e capacità di agire. In sostanza "la voglia di vincere non basta se non esiste la voglia di prepararsi a vincere". E ciò a prescindere dagli strumenti e dalla preparazione che le aziende mettono a disposizione delle proprie reti di vendita. Secondo Jeffrey Gitomer, l'insuccesso, molto spesso, non deriva da insicurezza o da mancanza di doti personali, ma da errori commessi nel modo con cui si è gestita la vendita e la relazione con il cliente. Ecco, quindi, le 39,5 regole, prevalentemente ispirate al buon senso e al tipico pragmatismo americano, che di certo possono contribuire al successo.

1. Stabilisci e mantieni un atteggiamento positivo

È la prima regola: ti consente di stabilire una relazione con l'interlocutore

2. Credi in te stesso

Se non ci credi tu, chi altro potrebbe farlo?

3. Fissati degli obiettivi e realizzali

Sono la tua road map al successo

4. Impara le basi fondamentali delle vendite

Mai smettere di imparare a vendere: combinare esperienza pratica ad insegnamenti aiuta a migliorare le proprie capacità

5. Comprendi il cliente e soddisfa le sue esigenze

Ascolta i bisogni del cliente senza sommergerlo di argomentazioni che potrebbero suonare inutili e tediose rispetto alle sue esigenze

6. Vendi aiuto

Comprendi le esigenze del cliente e fornisci le soluzioni giuste

7. Costruisci rapporti di lunga durata

Mirare solo a concludere la prima vendita può precludere la possibilità di vendere nel futuro allo stesso cliente

8. Credi nella tua azienda e nel tuo prodotto

Credere nel proprio prodotto e nella propria azienda è il miglior modo per convincere il cliente ad acquistare

9. Sii preparato

Non è possibile realizzare una vendita improvvisando. Sono necessari preparazione, materiali adeguati, argomentazioni solide

10. Sii sincero

Raccontare frottole non conviene, alla consegna del prodotto le frottole saranno smentite

11. Impara a conoscere il tuo interlocutore

È inutile perdere tempo con chi

non è in grado di prendere una decisione

12. Sii puntuale agli appuntamenti

Essere in ritardo spesso può essere interpretato dal cliente come segno di disattenzione o addirittura di disprezzo per il suo tempo

13. Cura il tuo aspetto professionale

Il tuo aspetto riflette anche quello del prodotto e dell'azienda che rappresenti

14. Stabilisci un rapporto di confidenza

Stabilisci un rapporto di empatia con il cliente, prima di iniziare a vendere il prodotto

15. Usa lo humor

Nessun cliente acquisterà da un venditore che ha un approccio pessimista e negativo

16. Acquisisci una conoscenza totale del tuo prodotto

Conoscere bene il prodotto consente di individuare quali sono le caratteristiche che meglio rispondono alle esigenze del cliente

17. Vendi benefits, non parole

Il cliente non è interessato solo a conoscere come funziona il prodotto, ma a ciò che il prodotto può fare per lui e per la sua azienda

18. Di la verità

I clienti hanno la memoria lunga e si ricordano delle promesse non mantenute

19. Se fai una promessa, mantienila

Un abile venditore programma, pianifica e organizza il proprio lavoro senza lasciare nulla al caso. Jeffrey Gitomer, guru americano del marketing e delle vendite, nel suo libro "The Sales Bible", riassume così le 39,5 regole per avere successo

La fiducia è il miglior modo per trasformare un'azione di vendita in una relazione di lunga durata

20. Non parlare male della concorrenza

Concentrarsi sulle qualità del proprio prodotto e della propria azienda è la strategia vincente

21. Utilizza le testimonianze

Gli altri clienti soddisfatti sono la miglior prova della qualità dei tuoi prodotti

22. Ascolta per acquisire segnali

Ascoltare è importante tanto quanto parlare: è necessario percepire come si evolve la trattativa per poterla pilotare

23. Anticipa le obiezioni

Anticipa con argomentazioni solide e convincenti le obiezioni più frequenti dei clienti

24. Rispondi alle obiezioni reali

Può capitare talvolta che il cliente nasconda i dubbi che ha sul prodotto. È necessario, quindi, individuare le sue reali obiezioni per poterle affrontare e risolvere

25. Supera le obiezioni

Il modo migliore è quello di individuare le soluzioni che il prodotto fornisce alle esigenze del cliente

26. Chiedi al tuo cliente di acquistare da te

È una domanda semplice, ma se si è conquistata la fiducia del cliente, funziona

27. Quando fai una domanda aspetta la risposta

È scontato, ma spesso si tende a strafare e ad "aggredire" il cliente con troppe domande

28. Se non vendi, prendi subito un nuovo appuntamento

Se non accade alla fine della visita, avere un nuovo appuntamento potrebbe comportare tempi lunghi

29. Inseguì il tuo cliente

Talvolta per realizzare una vendita è necessario incontrare il cliente più volte. L'importante è non demordere

30. Non ti arrendere di fronte ad un rifiuto

Se hai agito con professionalità e il cliente non ha acquistato il prodotto è perché non rispondeva alle sue esigenze. Non è una tua sconfitta. Con il prossimo prodotto potrà quindi andare meglio

31. Sii creativo nella trattativa

Il successo di una trattativa è anche nel modo con cui si conduce: le proposte, le controproposte e le tattiche

32. Segui le regole

Essere rispettoso delle regole dell'azienda garantisce sia il cliente sia il tuo rapporto di collaborazione

33. Fai team

Vendere al cliente è solo una parte del processo di vendita. Collaborare con gli altri colleghi è indispensabile

34. Ricordati che un lavoro duro fa la tua fortuna

La fortuna certamente aiuta, ma è l'impegno a garantire la certezza del successo

35. Non incolpare gli altri quando il difetto o

la responsabilità è tua

Farsi carico delle proprie responsabilità aiuta a superare ogni difficoltà. Farlo denota trasparenza e coraggio che non potranno non essere apprezzati

36. Sii tenace

Considera il "no" come una sfida per migliorare le tue performance

37. Pianifica, organizzati e preparati

Calcolare quante telefonate, visite, presentazioni sono necessarie per realizzare una vendita ti permette di pianificare al meglio la tua attività

38. Fallo con passione

Senza passione non è possibile agire con convinzione e al meglio di se stessi

39. Fatti ricordare

Farsi ricordare positivamente dal cliente è il modo migliore per poterlo incontrare nuovamente con facilità

39.5. Divertiti

Per avere successo è necessario svolgere anche un lavoro che ti diverta e ti gratifichi

Tratto dal volume "The Sales Bible", Jeffrey Gitomer, edizioni Wiley 2003