

# MENADŽMENT PRODAJE

Modeli prodaje

## MODEL PRODAJE PUTEM SKRIPTE

Ovaj model sadrži instrukcije ne samo o tome šta bi prodavci trebali reći, već i to šta treba da učine dok to govore. Npr, prodavac pokazuje na predmet o kome priča.

Skripta prodaje je podeljena u 4 koraka:

- ◉ Prilaženje
- ◉ Izlaganje
- ◉ Ponuda
- ◉ Zatvaranje

# MODEL PRODAJE PUTEM SKRIPTE

## Prilaženje kupcu

- ◉ Kod prilaženja kupcu prodavac ne spominje proizvod, već objašnjava kako želi da pomogne kupcu u pronalaženju načina povećanja dobiti. Prodavac se postavlja kao savetnik.

## Izlaganje

- ◉ U izlaganju prodavac oprezno vodi kupca do tačke kupovine.

## Ponuda

- ◉ U ponudi prodavac prvi put opisuje proizvod i objašnjava kako će pomoći kupcu u rešavanju njegovih problema. Cilj ovog koraka je da ugovori demonstraciju proizvoda. Jednom kada je ponuda objašnjena, pa prodavac oseća kako kupac razume vrednost proizvoda, a trenutak se čini pogodnim, pokušava da sklopi posao.

# MODEL PRODAJE PUTEM SKRIPTE

## Zatvaranje

Ovo je najteži deo prodaje.

Prodaja putem skripte obično nudi brojne tehnike zatvaranja:

1. Ne pitajte za narudžbinu, ponašajte se kao da kupac sigurno kupuje
2. Pitajte kupca koju boju proizvoda želi ili kada želi isporuku
3. Izvadite narudžbenicu i počnite je popunjavati, pa pružite kupcu olovku tražeći da potpiše na mestu za potpis
4. Ukoliko ima prigovor, saznajte zas to
5. Odgovorite na njegove prigovore i ponovo ga pripremite za potpis
6. Učinite da kupac oseti kako kupuje zbog svojih dobrih procena
7. Pronađite pravi razlog otpora i velike su šanse da ćete pronaći pravi razlog zašto bi trebao kupiti
8. Koncentrišite se na jednu dobru, jaku tačku u prodaji
9. Obratite se razumu, neka kupac potvrdi da to što govorite je tačno i tada mu pružite olovku i nastavite s onim što ste pričali, time će potpisivanje biti logičnije i jasan sledeći korak.

# MODELI PRODAJE

- ◉ Prodaja putem skripte
- ◉ Model prodaje zatvaranjem
- ◉ Guranje prodizvoda putem osobina, upornosti i cene
- ◉ Model prodaje izgradnjom odnosa
- ◉ Model prodaje rešavanjem problema
- ◉ Model prodaje dodavanjem vrednosti
- ◉ Model prodaje savetovanjem

## MODEL PRODAJE PUTEM SKRIPTE

- ◉ Prodaja putem skripte zahteva vršenje pritiska na snažan a opet podsvestan način.
- ◉ Ključ je sprečiti kupca da se oseća izmanipulisanim.
- ◉ Izbegavajte odavanje utiska da ga pokušavate prisiliti na kupovinu.

**Niko ne voli da mu se ne to proda i instinktivno će se odupreti.**

- ◉ Tokom godina ovaj model je prošao brojne prerade.
- ◉ Prve skripte su se pojavile 1887. g. kada je John Patterson, nekadašnji predsednik NCR -a, razvio ovaj model kao početni udžbenik za prodaju kasa.
- ◉ Patterson je priznat kao osoba koja je prokrčila put profesionalnim prodavcima.

## MODEL PRODAJE ZATVARANJEM

Ovde je naglašena koncentracija na proizvod koji prodavac nudi na tržištu.

Ključni elementi koji određuju ovaj model su:

- ◉ Prezentacijske veštine
- ◉ Probno zatvaranje
- ◉ Prevladavanje prigovora

Ovaj se model koristi i danas, naročito u prodaji gde se pokušava “pritisnuti” kupac - npr. prodaja polovnih automobila.

## GURANJE PROIZVODA PUTEM OSOBINA, UPORNOSTI I CENE

Prodavac je uporan, žilav i obično prodaje proizvode manje vrednosti, pa se vodi po načelu zakona velikih brojeva – više kontakata i više ponuda u jednom danu znači i više (malih po iznosu) prodaja.

Prodavci koji imaju urođene veštine uživaju u komunikaciji sa ljudima i obično imaju temperament koji privlači ljude.



## MODEL PRODAJE IZGRADNJOJ ODNOSA

- ◉ Prodavac gradi odnos s kupcem kroz ponovljene posete i tokom vremena.
- ◉ Kupac i prodavac upoznaju jedno drugo bolje na ličnoj i na profesionalnoj bazi.

# MODEL PRODAJE REŠAVANJEM PROBLEMA

Fokus je na:

Otvorena pitanja - uvežbavanje igranjem uloga kako bi se učenici ovog modela istrenirali kako da navedu potencijalne kupce da pričaju o stvarima koje su im bitne.

Zatvorena pitanja - na ovu vrstu pitanja odgovor je jednostavan, da ili ne.

Ključna komponenta je veština slušanja.

Prodavac prikuplja informacije i nakon toga nudi rešenje.

## MODEL PRODAJE DODAVANJEM VREDNOSTI

- ◉ Prigovori na cenu (koji su se pojavljivali upotrebom modela prodaje kroz rešavanje problema mogu se rešavati putem dodavanja dodatnih usluga.
- ◉ Dodavanje tih usluga proizvodu (ili usluzi) daje kupcu percepciju dobijene vrednosti, nasuprot cene.

## MODEL PRODAJE SAVETOVANJEM

- ◉ Prodavac mora da stekne bolje razumevanje poslovanja svojih kupaca.
- ◉ Početnicima je jako teško na tržištu u ovoj vrsti prodajnog modela, jer zahteva puno sigurnosti, samopouzdanja i znanja o prodaji i procesima..... Iskustva savetovanja kod prethodnih kupaca.
- ◉ Prodaja nije umetnost - prodaja je proces.
- ◉ Upitajte se na koji način pristupate prodaji i možete li poboljšati pristup, vaše znanje o prodaji i poznavanje kupaca.

## MODEL PRODAJE SAVETOVANJEM

Prodaja je naučna disciplina, možete koristiti kreativnost i maštu u pregovorima s kupcem, ali tek nakon korišćenja alata, procesa i modela koji su vam na raspolaganju.

Koristeći prave alate i tehnike zamenićete nagađanje i pokušaje čitanja kupčevih misli s nečim puno vrednijim - pravim znanjem o potrebama i željama kupaca kojima pristupate prvi put.