

Chcete se stát neúspěšným prodejcem?

Ing. Pavel Náhlavský

Nic takového si určitě nepřejete. Chcete přece prodávat a mít úspěch. Proto se musíte vyvarovat negativně působících forem jednání. Můžete se držet například těchto pravidel:

- Nikdy neříkejte zákazníkovi, že nemá pravdu.
- Neříkejte mu, že něčemu neporozuměl.
- Neskákejte zákazníkovi do řeči.
- Nemračte se na něj. Nešermujte proti němu ukazováčkem.
- Nepoužívejte výroky v první osobě („Předvedu vám, přesvědčím vás...“).
- Nezdůrazňujte sám sebe, mluvte o zákazníkovi, o jeho potřebách a o tom, jaký užitek může získat.
- Vyvarujte se zapomínání a neplnění slibů.
- Nepomlouvejte konkurenci.
- Nedávejte najevo přehnanou sebejistotu, natož pak povýšenost či aroganci.

Jakmile se vám podaří vyloučit takovéto formy komunikace ze svého jednání, naordinujte si pozitivní postoj k zákazníkům, i k těm nepříjemným. Co nejčastěji se lehce usmívejte. Zákazník pro vás musí být především člověk, kterému chcete činit dobro, poskytnout mu určitý užitek a pomoci mu k úspěchu. Dávejte najevo zájem o zákazníka. Začněte klást otevřené otázky, aktivně naslouchat, zjišťovat reálné konkrétní potřeby zákazníka.

Teprve pak přichází ta pravá chvíle, kdy můžete vyrukovat se svou nabídkou a zdůraznit, co může zákazník vašim produktem získat.

Prodávání, to je profese, která vyžaduje tři druhy zaujetí: zaujetí pro zákazníka, zaujetí pro nabízený produkt a pak také zaujetí pro firmu, kterou zastupujete. Je to profese, která vyžaduje stále se učit, zdokonalovat svoje postoje, schopnosti a prodejní dovednosti.

Moderní řízení, podle semináře Economia 5.3.2002 „Jednání se zákazníkem při prodeji služeb“