

Practic – Cum crești vânzările într-o bancă?

Cineva foarte drag mie lucrează la o bancă. O cheamă Oana, are un job foarte omenesc, la ghișeu. Oamenii vin, plătesc rate, fac depuneri, retrageri, fel și fel de operațiuni. Are însă și un target, trebuie să vândă pachete (cum le numesc ei), adică să le facă un card cu opțiuni multiple (e - banking, asistență telefonică etc.)

Unde este problema? O voi cita pe Oana: *“Oamenii vin la ghișeu, stau la coadă, sunt puțin nervoși și numai chef de a auzi ofertele noastre speciale la carduri nu au. Într-o zi, i-am întrebat pe toți: vă interesează o oferta specială pe care o avem la carduri? Răspunsul sec al oamenilor a fost: Nu, mulțumesc!”*

Mi-a povestit că a făcut și un training la angajare, că a învățat niște lucruri acolo, însă specific pe acest lucru, anume cum să-i vinzi unui om „aterizat” în bancă cu o altă problemă - nu a învățat.

Voi ce credeți, cum ar trebui procedat?

Mi-am bătut puțin capul, am analizat pe toate părțile și am găsit o soluție. Erau trei probleme la mijloc:

1. Timp foarte puțin la dispoziție.
2. Oamenii veneau cu alte probleme decât aceea de a-și face un card.
3. Nu funcționa tehnica de tip „ofertă specială”.

Astfel în urma unei discuții cu Oana am ajuns la următoarea concluzie:

- trebuie folosită o tehnică aplicabilă într-un timp foarte scurt;
- trebuie folosită cumva supărarea lor (faptul că au stat mult la coadă);
- trebuie găsită o formulă de început, alta decât „ofertă specială”;
- întrucât timpul avut la dispoziție este foarte scurt mai trebuia găsită o tehnică de provocare a deciziei în două trei minute.

Pentru început mi-am dat seama că ar putea fi folosită **Legea Coerenței**. Aceasta presupune construirea unui silogism care determină interlocutorul să spună „Da!”. Exemplul clasic, când vine vorba de această lege, este al domnișoarei drăguțe care vă bate la ușă și spune:

- *Îmi pare bine să vă cunosc, reprezint fundația „Aproape de tine”.*
- *Buna ziua!*
- *Aș dori să vă pun câteva întrebări, 1-2 minute, se poate?*
- *Da ...*
- *Sunteți un bun creștin?*
- *Da!*
- *Considerați că un bun creștin îi ajută pe cei aflați la necaz?*
- *Da!*

- *Dacă ați avea ocazia i-ați ajuta pe cei care au nevoie de ajutor?*
- *Da!*
- *Acum fundația noastră ajută un copil care are cancer și dorim să-l ajutăm. Il puteți ajuta și dumneavoastră cu o sumă cât de mică?*
- *Da....*

Fata și-a atins scopul. V-a provocat să spuneți „Da!” la fiecare întrebare, construind astfel un raționament din care face parte și cel vizitat. V-a făcut să vă construiți un punct de vedere pe care, de dragul coerenței față de el, a trebuit să-l apărați. **Acest răspuns - DA - spus în repetate rânduri are un efect major.** Este mult de discutat pe marginea acestei legi din negociere, legea coerenței, însă vreau să rămân acum la tema capitolului.

Revenim la Oana care dorește să vândă carduri. Probabil mulți dintre voi sunteți puși în situația de a vinde rapid un serviciu.

Am instruit-o pe Oana, care acum se descurcă. Consider că cel mai nimerit ar fi să vă prezint câteva exemple de conversații din care să vă dați seama cum funcționează această tehnică. Exemplele sunt reale, fiind culese din discuția cu Oana după ce a început aplicarea acestei tehnici. Menționez că Oana a înțeles tehnica, o aplică, iar în termeni de rezultate rata de succes i-a crescut cu aproximativ 50%.

Exemplul 1

Clientul: *Vreau și eu să plătesc o rată!*

Oana: *Dați-mi buletinul dumneavoastră, vă rog!*

Oana: *Observ că acest credit este pe numele soțului.*

Clientul: *Da, mereu mă trimite, nu are timp să vină!*

Oana: *Înțeleg că v-ar plăcea să vină soțul dumneavoastră?*

Clientul: *Da, vă dați seama!*

Oana: *V-ar interesa să vă găsesc o soluție, să nu mai fie nevoie să veniți la bancă?*

Clientul: *Da, dar nu văd cum!*

Oana: *Bănuiesc că nu ați mai vrea să stați nici la coadă, de fiecare dată!*

Clientul: *Da, desigur. Asta mă enervează cel mai mult!*

Oana: *Nu am foarte mult timp, însă v-aș putea rezolva aceasta problemă chiar acum!*

Clientul: *Da?*

Oana: *Haideți mai bine să rezolvăm acum, probabil și dumneavoastră aveți alte lucruri mai bune de făcut decât să veniți la bancă și să stați la coadă!*

Clientul: *Cum s-ar putea face?*

Oana: *Vă pot face un card foarte folositor, pe care îl puteți alimenta la roboțel în fiecare lună. Puteți vedea de acasă soldul, puteți plăti de acasă și alte facturi. Este foarte ușor de folosit!*

Clientul: *Interesant, cât costă?*

Oana: *Cardul sau timpul dumneavoastră? (îi spune râzând)*

Clientul: *Zâmbește și el.*

Urmează o scurtă discuție tehnică și cardul împreună cu pachetul este efectuat.

Exemplul 2

Clientul: *În sfârșit, aștept de o grămadă de vreme, vreau să plătesc și eu o factură!*

Oana: *Sunt și soluții mai simple, care vă scutesc de statul la coadă!*

Oana: *Dați-mi buletinul, vă rog!*

Clientul: *Poftiți, vă rog!*

Oana: *Aceste plăți pot fi făcute și de acasă, dacă doriți!*

Clientul: *Da? Cum?*

Oana: *Înțeleg că sunteți un om ocupat!*

Clientul: *Da, sunt și nu am timp să stau la coadă.*

Oana: *Înțeleg că v-ar plăcea să nu mai stați la rând, poate nici măcar să nu mai veniți la bancă.*

Clientul: *Vă dați seama că da!*

Oana: *Acum sunt foarte multe persoane după dumneavoastră, altfel aș fi putut să vă rezolv problema chiar acum!*

Clientul: *Cum adică?*

Oana: *Mai bine vă spun acum despre ce este vorba. Probabil când veți veni data viitoare va fi aceeași problemă cu statul la coadă!*

Clientul: *Spuneți-mi*

Discuția continuă și vânzarea are loc.

Ghid pentru folosirea acestei tehnici:

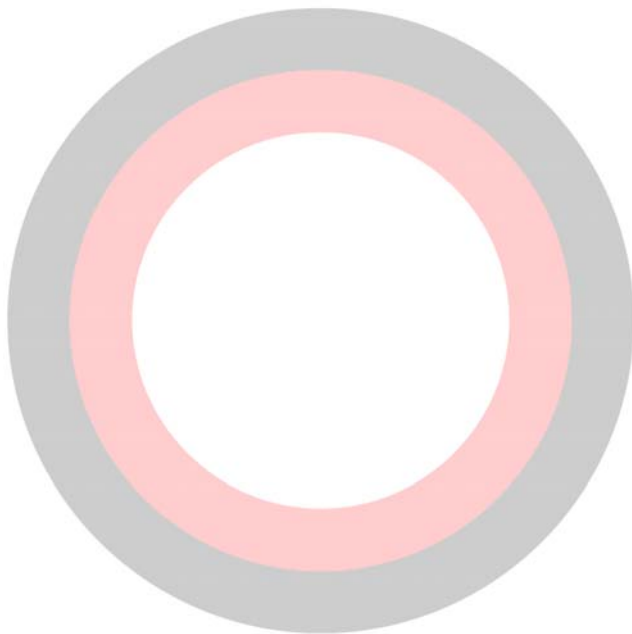
- plecați de la o problemă pe care o are clientul - sondarea nevoilor sau a problemelor (de regulă, în acest caz este lipsa timpului).
- obțineți acordul clientului că vrea rezolvarea problemei (implicați-l pe client în vânzare).
- determinați-l să spună un număr succesiv de “da-uri”, pentru a crea clientului sentimentul că dorește să-și rezolve problema (legea coerenței).
- nu-i prezentați oferta de card / pachet decât la sfârșitul conversației (soluția).
- acționați contra timp, presați clientul în vederea luării unei decizii imediate (finalizarea ofertării - nu am timp în acest moment, dar aș putea să vă rezolv această problemă chiar acum)
- manieră: se trece de la atitudinea fără rezultate: *Observ că n-aveți card, nu vreți unul? Avem o ofertă specială la carduri*, la atitudinea cu rezultate: *Dumneavoastră aveți o problemă, iar eu vă pot fi de folos. Nu prea este timp acum, dar aș putea face acest lucru pentru dumneavoastră.*
- poate fi folosită și când aveți la dispoziție foarte puțin timp (20 secunde - 3 minute): la ghișeele bancare, la vânzarea cu amănuntul, în domeniul serviciilor (IT, organizare evenimente, etc.)

Evident vor fi și cazuri în care tehnica nu va funcționa, în sensul că omul poate chiar nu are chef de vorbă, sau pur și simplu refuză oferta când îi este prezentată, sau se poate bloca discuția în care ați intuit greșit nevoia lui (ex: aveți un client care are mult timp liber). Sunt soluții și pentru aceste situații!

Incercați și voi! Cu siguranță rezultatele vă vor surprinde!

Mai multe despre negociere puteți găsi pe blogul meu (www.marian-rujoiu.ro) unde putem dezvolta un dialog plăcut. Pentru a crea negociatori de excepție am conceput Programul Negociatorul compus din cinci module de perfecționare (Tehnici Negociere, Tehnici Vânzări, Public Speaking, Limbaj non verbal și Paraverbal, Strategie și Persuasiune). Detaliile complete pe <http://www.traininguri.ro>.

Scris de Marian Rujoiu
Trainer Extreme Training, *the way to excellence*
www.traininguri.ro
www.marian-rujoiu.ro



Extreme Training, *The way to excellence!*
- Excelență, Integritate și Respect -

Calea Plevnei, nr.61, et.1, sala 11, sect. 1, București, CUI: RO 18227600, J40/21327/2005,
Cont: RO06 RNCB 0071 0115 4426 0002, BCR, Plevnei, Contact: e-mail: office@traininguri.ro,
traininguri@gmail.com, web: www.traininguri.ro Tel: 0314 25 25 34, 0726 00 55 33 Fax: 0372 874 354
