
KM SALES / BIBLIOTEKA WIEDZY

SPRZEDAŻ ZACZYNA SIĘ OD PYTAŃ.

Mini workbook o tym, jak lepiej rozumieć klienta, prowadzić rozmowę i sprzedawać bez niepotrzebnego nacisku.

5 MINUT CZYTANIA • PRAKTYCZNE ĆWICZENIA • DO ZASTOSOWANIA

SPRZEDAŻ

Krótko. Konkretnie. Do zastosowania.

01 / NIE SPRZEDAWAJ ZA SZYBKO

Dobra sprzedaż zaczyna się zanim pokażesz produkt.

Najczęstszy błąd handlowca? Zbyt szybkie przejście do prezentacji. Klient jeszcze nie powiedział, czego naprawdę potrzebuje, a już słyszy o funkcjach, cenie i korzyściach.

Najpierw diagnoza. Dopiero później rozwiązanie.

ZASADA KM SALES

Im lepiej rozumiesz problem klienta, tym mniej musisz go przekonywać.

Trzy pytania, które warto mieć zawsze pod ręką:

1. Co jest dla Pana/Pani najważniejsze w tym rozwiązaniu?
2. Co dzisiaj najbardziej przeszkadza w obecnej sytuacji?
3. Co powinno się zmienić, żeby uznać tę decyzję za dobrą?

02 / SŁUCHAJ, ZANIM ZACZNIESZ PRZEKONYWAĆ

Klient często daje Ci odpowiedź — tylko trzeba pozwolić mu ją dokończyć.

Zamiast przygotowywać kolejne argumenty, słuchaj słów, które pokazują: potrzebę, obawę, priorytet albo powód decyzji.

ĆWICZENIE: PO OSTATNIEJ ROZMOWIE

Co klient powiedział?

.....

Jaka potrzeba mogła się za tym kryć?

.....

Jakie pytanie powinienem zadać następnym razem?

.....

Dobra rozmowa sprzedażowa nie polega na tym, żeby powiedzieć wszystko. Polega na tym, żeby powiedzieć właściwą rzecz właściwej osobie.

03 / OBIEKCJA TO NIE ZAWSZE ODMOWA

„Muszę się zastanowić”, „za drogo”, „wróć do Pana” — to nie zawsze koniec rozmowy.

Zanim odpowiesz argumentem, sprawdź, co naprawdę stoi za obiekcją.

SCHEMAT 3 KROKÓW

1. UZNAJ — nie walcz z klientem.
2. DOPYTAJ — znajdź prawdziwą przyczynę.
3. ODPOWIEDZ — dopiero teraz przedstaw właściwy argument.

Przykład:

„Rozumiem. A gdybyśmy odłożyli na chwilę samą cenę — co jeszcze powoduje, że chce Pan/Pani się zastanowić?”

04 / TWOJA ROZMOWA SPRZEDAŻOWA

Przygotuj własny mini-schemat rozmowy. Nie po to, żeby recytować go klientowi, ale żeby nie zgubić najważniejszych etapów.

OTWARCIE

.....

3 PYTANIA DIAGNOSTYCZNE

1.

2.

3.

NAJWAŻNIEJSZA POTRZEBA KLIENTA

.....

MOJE ROZWIĄZANIE

.....

PYTANIE NA ZAMKNIĘCIE

.....

05 / ZAPAMIĘTAJ

Nie musisz być najlepszym mówcą w pokoju.

Musisz być osobą, która najlepiej rozumie klienta.

Sprzedaż zaczyna się od ciekawości. Zadawaj pytania. Słuchaj odpowiedzi. Dopiero potem proponuj rozwiązanie.

TWÓJ NAJBLIŻSZY KROK

Jedna rzecz, którą zastosuję w następnej rozmowie:

.....

.....

KM SALES

Biblioteka Wiedzy / Sprzedaż