

The background of the slide is a light gray gradient with several realistic water droplets of various sizes scattered across it. The droplets have highlights and shadows, giving them a three-dimensional appearance.

KIFOGÁSOK MEGELŐZÉSE TÁRGYALÁS KEZDETE

LÁSZLÓ ZOLTÁN

UNOD A KIFOGÁSOKAT?

- TUDOD, HOGY A KIFOGÁSOK AZ ELADÓHOZ JOBBAN KÖTHETŐEK, MINT A VEVŐHÖZ?
- HA MEGELŐZŐD A KIFOGÁSOKAT, HA FELÉPÍTED AZ ÉRTÉKESÍTÉST, A LEGTÖBB HIBA KIZÁRható, MEGELŐZHETŐ.
- HOGYAN INDÍTSUK A TÁRGYALÁST, HOGYAN ÉPÍTSÜK FEL A TERMÉK VAGY SZOLGÁLTATÁS BEMUTATÁSÁT?

MITŐL LESZ SIKERES EGY TÁRGYALÁS?



MITŐL FÉLÜNK?

igen, de...

igen, csak...

azért, mert...

az a baj, hogy...

az a helyzet, hogy...

az a gond, hogy...

az a probléma, hogy...

HOGYAN KERÜLJÜK EL A KIFOGÁSOKAT?

- MEGELŐZÉS - KÉRDÉSEK
- KIFOGÁSKEZELÉS



KÉRDÉSEK A KIFOGÁSOK MEGELŐZÉSÉHEZ



- SAJÁT RÉSZRE SZERETNÉ VAGY AJÁNDÉKBA?
- HOL TALÁLKOZOTT A CÉGÜNKKEL – REKLÁMUNKKAL?
- MIÉRT MINKET HÍVOTT?

- AZ ÁR, A MINŐSÉG VAGY A GYORSASÁG A LEGFONTOSABB?
- MILYEN AJÁNLATOTT KAPOTT EDDIG?
- MAGÁNEMBERKÉNT VAGY CÉGKÉNT RENDELNE?

MI AZ, AMIÉRT MA ELFOGADTA A KÉRÉSEMET ÉS TALÁLKOZOTT VELEM?



PONTOSAN MI AZ, AMIRE MA, MEGOLDÁST KERESSEL?



HOL TARTASZ MA EBBEN – ÉS HOVA SZERETNÉL ELJUTNI?



MI JELENTI A NEHÉZSÉGET ÉS MIÓTA VAN EZ A
PROBLÉMA?



MI LENNE SZÁMODRA AZ IDEÁLIS MEGOLDÁS?



HA EZEN A TALÁLKOZÓN TALÁLNÁNK EGY
MEGOLDÁST, AMI TELJESEN MEGFELEL AZ
ELVÁRÁSAINAK - AZ MILYEN LENNE?



ÉPÍTSD FEL A TÁRGYALÁST

HA OLYAN INFÓKKAL KEZDESZ, AMI NEKED ÉRDEKES, AKKOR AZT KOCKÁZTATOD, HOGY BEZÁR - AZT MOND, AMI NEKI FONTOS, NEKI ELŐNYÖS, HOGY AZT ÉREZZE, HOGY Ő AKARJA EZT.

TISZTELT ÜGYFÉL, SZERETNÉM TISZTELETBEN
TARTANI AZ ÖN IDEJÉT, ENNEK ÉRDEKÉBEN,
HADD KÉRDEZZEM MEG, MENNYI IDŐT SZÁN A
MAI TALÁLKOZÓRA?



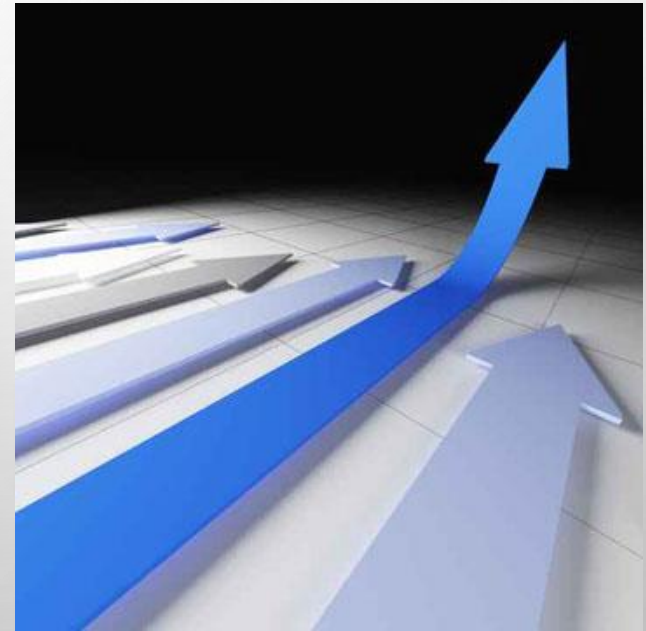
HOGY BIZTOS LEGYEK ABBAN, HOGY A
LEGHASZNOSABB INFORMÁCIÓKAT ADOM, MI
AZ, AMI FONTOS ÖNNEK EBBEN A TÉMÁBAN?



MIK AZ ELVÁRÁSAI, CÉLJAI A MAI
TALÁLKOZÓNKKAL KAPCSOLATBAN?



MELYIK A LEGKIEMELKEDŐBB KÉRDÉS, VAGY
PROBLÉMA, AMIT EBBEN A TÉMÁBAN,
MINDENEKELŐTT MEG SZERETNE OLDANI?



MILYEN SZEMPONTOKAT VESZ FIGYELEMBE,
AMIKOR KIVÁLASZTJA AZ ÜZLETI PARTNERÉT
(BESZÁLLÍTÓJÁT)?



MINDENKI MÁŠ KRITÉRIUMOK ALAPJÁN HOZZA
MEG A DÖNTÉSÉT, MILYEN INFORMÁCIÓKRA
VAN SZÜKSÉGE, HOGY ÖN FELELŐSEN TUDJON
(ITT ÉS MOST) DÖNTENI?



ÜLTESS EL MENNYISÉGI MAGOKAT!

- ❑ AZ ELMÚLT ÉVEKHEZ KÉPEST, SOKKAL TÖBBEN KÖTNEK NAGY ÉRTÉKŰ BIZTOSÍTÁST, MINT KORÁBBAN.
- ❑ EGY JÓ BIZTOSÍTÁS LEGALÁBB EGY MILLIÓBA KERÜL ÉVENTE.
- ❑ A LEGTÖBB ÜGYFELEM 4 – 5 BIZTOSÍTÁSSAL RENDELKEZIK.



REJTETT FIGYELMEZTETÉS

- ÉPP DÖNTÉS ELŐTT ÁLLUNK, MERT ELÉG SOK OLYAN MUNKÁNK VAN, AMIT MÁS ELKEZDETT ÉS NEM FEJEZTEK BE, VAGY MEGCSINÁLTÁK, DE OLYAN MINŐSÉGBEN, HOGY LE KELL BONTSUK ÉS ÚJRA CSINÁLJUK AZ EGÉSZET, ÉS EZZEL ANNYI IDŐT VESZÍTÜNK, HOGY NEM TUDJUK KISZOLGÁLNI AZ ÖSSZES MEGRENDELŐNKET – SZERETNÉNK KIVONULNI A ROSSZUL SIKERÜLT PROJEKTEK MEGMENTÉSÉBŐL, MERT NEM EGY HÁLÁS FELADAT...SÉRÜLT ÜGYFELET NEHÉZ BOLDOGGÁ TENNI, ÉS A KOLLEGÁK IS DUPLÁN DOLGOZNAK.

ÁR INDOKLÁS

- NEM VÉLETLENÜL NEM DOLGOZUNK OLCSÓ ANYAGOKKAL, ÉS MEGBÍZHATATLAN, OLCSÓ SZERELŐKKEL...
- AZ ELEJÉN VÁLLALTUNK KÜLÖN KÉRÉSRE OLCSÓBB ANYAGOKBÓL IS MUNKÁT, DE ANNYI REKLAMÁCIÓ, PLUSZMUNKA ÉS PLUSZ KÖLTSÉGÜNK VOLT, HOGY LEMONDTUNK RÓLA.
- INKÁBB AZ ELEJÉN BESZÉLJÜNK AZ ÁRRÓL, MINT UTÓLAG A HIBÁKRÓL, JAVÍTÁSRÓL, GARANCIÁKRÓL, MAGYARÁZKODÁSOKRÓL...

„NEKEM GONDOLKODNI KELL...”

- NÉZD, ÉN NEM SZOKTAM AZ ÜGYFELEIM NYAKÁRA JÁRNI, ÉN SEM SZERETEM HA ZAKLATNAK. – PONT EZÉRT AZT SZERETNÉM KÉRNI, HOGY NYUGODTAM SZAKÍTS MEG, HA KÉRDÉSED VAN, HOGY A VÉGÉN EGY IGENNEL VAGY NEMMEL TUDJUK ZÁRNI A BESZÉLGETÉST. EZ ÍGY RENDBEN VAN?
- MÉG EGYSZER MONDOM, NEM SZERETEM A HÍVJÁL FEL MAJD HOLNAP, MEG HOLNAPUTÁN IS, MEG JÖVŐ HÉTEN IS JÁTÉKOT – FELNÖTT EMBEREK VAGYUNK, ÉN TISZTELETBEN TARTOM A TE IDŐDET! – RENDBEN?

A VÉTELI SZÁNDÉK JELEI

- MIKOR ZÁRUNK?



KIVEL TÁRGYALUNK?



A VÉTELI SZÁNDÉK JELEI

- PIROS:
- HOGYAN ÉS MIKOR KELL FIZETNI?
- MILYEN ELŐNYÖKRE TEHET Ő SZERT EZÁLTAL?
- EZ NEKI LEÍRHATÓ KÖLTSÉG?
- ELMONDANÁ EZT A KÖNYVELŐMNEK-NEK IS? (TUDJON RÓLA)

A VÉTELI SZÁNDÉK JELEI

- SÁRGA
- KIVEL FOGJA A JÖVŐBEN A KAPCSOLATOT TARTANI?

A VÉTELI SZÁNDÉK JELEI

- ZÖLD:
- MI VAN, HA IDŐKÖZBEN MEGGONDOLJA MAGÁT?
- ELMONDANÁ EZT A PÁROMNAK IS? (Ő DÖNT)
- SOKAN VANNAK MÁR, AKIK EZT VÁLASZTOTTÁK?

A VÉTELI SZÁNDÉK JELEI

- KÉK
- EZ LE VAN ÍRVA?
- MIKOR KAPJA MEG A SZERZŐDÉST?
- MI LESZ A SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE UTÁNI LÉPÉS?

NE VÁRJUK A SÜLT GALAMBOT – MENJÜNK ELÉ...



A VÉTELI SZÁNDÉK TESZTELÉSE

- MIRE HASZNÁLNÁD?
- MIÉRT LENNE NEKED JÓ EGY ILYEN?
- MI LENNE AZ ELSŐ DOLGOD MIUTÁN MEGKAPOD EZT A TERMÉKED?
- HOVA UTAZNÁL, MIRE KÖLTENÉD?



A VÉTELI SZÁNDÉK TESZTELÉSE

- MI LESZ A SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE UTÁNI LÉPÉS?
- MI LESZ, HA
- HOGYAN ÉS MIKOR TUDNÁD FIZETNI?
- MIKOR SZERETNÉD MEGKAPNI A SZERZŐDÉST?
- KIVEL SZERETNÉD A JÖVŐBEN A KAPCSOLATOT TARTANI?

A vételi szándék tesztelése

- MI VAN, HA IDŐKÖZBEN MEGGONDOLOD MAGAD?
- MILYEN ELŐNYÖKRE TEHETSZ SZERT EZÁLTAL?
- LE TUDOD ÍRNI KÖLTSÉGGKÉNT?
- VAN ISMERŐSÖD AKINEK VAN ILYENJE?
- KINEK FOGOD ELMONDANI?

A VÉTELI SZÁNDÉK TESZTELÉSE

- HOGYAN FOGOD HASZNÁLNI?
- MILYEN ELŐNYÖD LESZ? MILYEN ELŐNYRE SZÁMÍTASZ?
- ERRE VAN SZÜKSÉGED?
- ILYET SZERETNÉL?

