

“Tecniche di vendita e di fidelizzazione del cliente”

Esempi di casi esposti in aula relativi a obiezioni o situazioni complesse.

Partecipante: xxx

Propongo al mio cliente ogni settimana gli articoli che lui abitualmente usa. Ultimamente noto che molti di questi prodotti **non li sta più comprando da me a favore della concorrenza**. Ho cercato in tutti i modi di stimolare il suo interesse per cercare di riconquistare le posizioni ma lui è particolarmente ermetico.

Partecipante: xxx

Ho un cliente che ogni volta che prendo un appuntamento da lui, dopo aver parlato dei vari prodotti o delle sue esigenze, **si alza, mi prende sottobraccio e, accompagnandomi alla porta mi ringrazia** per avergli dato delle nozioni positive, di essergli stato di grande aiuto per il suo albergo, e che mi richiamerà lui, ma alla fine non si conclude nulla.

Partecipante: xxx

Clienti che **mi mostrano listini della concorrenza** con prezzi sottocosto

Partecipante: xxx

il cliente che mi contesta il prodotto, ma in realtà è conforme: anche scendendo nello specifico e spiegando le ragioni, non si ragiona e non si sposta il cliente dalla sua posizione.

Partecipante: xxx

cliente che **cerca sempre di mettermi in difficoltà dicendomi che faccio bella vita**, sempre felice, che lavoro poco, che prendo un sacco di soldi: siamo quasi arrivati a litigare. **Non mi piace andare da lui**, però è un buon cliente e paga, ma i prodotti non lo soddisfano mai.

Partecipante: xxx

difficoltà nell'approccio con **cliente nuovo che si trova bene con fornitori che ha già**. Non riesco ad attivarlo come cliente.

Partecipante: xxx

difficoltà quando so che **il cliente deve pagare e che per effettuare l'ordine devo prima incassare**. Quindi mi irridisco e non sono fluido nelle argomentazioni

Partecipante: xxx

visita cliente nuovo, nel primo passaggio per richiedere appuntamento ricevo subito risposta negativa **“non mi interessa” “non è il momento”** e non mi dà l'opportunità di controbattere, nel senso che evita ogni tipo di conversazione. Dopo qualche settimana

stesso comportamento

Partecipante: xxx
mi chiedono **sempre sconti** o sconti di fine anno

Partecipante: xxx
-“mi trovo bene col tuo concorrente da molti anni, anche se pago un po' di più, non intendo cambiare”
-difficoltà nel dover prendere l'assegno per dare seguito all'ordine
-“un tuo concorrente mi ha offerto gli stessi prodotti a minor prezzo”
-**la qualità della merce è peggiorata** rispetto a prima
-difficoltà quando la direzione in caso di reso non riscontra il problema

Partecipante: xxx
richiesta di un cliente ha ricevuto dal **concorrente una scontistica** di fine anno sul totale acquistato. La nostra azienda non fa questa politica

Partecipante: xxx
non so controbattere la **differenza di prezzo tra noi e la concorrenza** sullo stesso prodotto

Partecipante: xxx
andare in **contrasto col cliente nel momento del pagamento**, soprattutto quando il cliente è storico

Partecipante: xxx
il cliente mette a pc senza guardarti in faccia i prezzi dei concorrenti con i nostri. Diventa **difficile valorizzare i miei prodotti** e le mie qualità

Partecipante: xxx
quali le tecniche di approccio da utilizzare quando ci si propone al cliente come **nuovo fornitore**

Partecipante: xxx
come rivolgersi al cliente per **richiedere un appuntamento** in modo da avere la possibilità di potersi presentare

Partecipante: xxx
come **rivolgersi alla reception** per farsi passare al telefono la persona che si occupa degli acquisti

Partecipante: xxx
quali **comportamenti evitare** durante la conversazione in un appuntamento con un nuovo cliente

Partecipante: xxx

per proporre la mia azienda ad un cliente potenziale contatto innanzitutto il centralino per avere il nome e la mail dell'ufficio acquisti a quale, successivamente, invio la mail di presentazione con in allegato la brochure in formato pdf e in lingua. Dopo qualche giorno decido di chiamare il cliente chiedendogli se ha preso visione alla mail inviata, la risposta che mi viene data è un semplice "sì". In questi casi rimango pietrificata e **non so come procedere nella conversazione**

Partecipante: xxx
come gestire le situazioni a cui devo far fronte quando mi reco in azienda e, rivolgendomi alla segreteria, non riesco ad avere un appuntamento o **non riesco a farmi dare il nome e un contatto del responsabile** della sicurezza o il responsabile tecnico

Partecipante: xxx
accade spesso di **bloccarsi di fronte ad un cliente molto serio**. Come gestire quest'ansia?

Partecipante: xxx
come gestire i casi in cui, entrando in un'azienda, **non trovo le parole** per iniziare la conversazione

Partecipante: xxx
come uscire da una **situazione di disagio** quando un cliente ti aggredisce e non ti lascia parlare

Partecipante: xxx
il mio lavoro si svolge principalmente al telefono, ho contatto diretto con i clienti durante le fiere, negli eventi e nelle visite in azienda, in questi casi non si verificano problemi particolari. Le difficoltà emergono invece al telefono, quando appunto non so e non riesco a capire chi c'è dall'altra parte e di conseguenza non so come comportarmi correttamente

Partecipante: xxx
tendo ad essere aggressiva e a difendere il prodotto e l'azienda, di conseguenza non so come risolvere correttamente le problematiche con il cliente

Partecipante: xxx
come posso relazionarmi al telefono con persone che non mi conoscono perché **hanno sempre parlato con i colleghi**

Partecipante: xxx
come apportare novità all'interno di un ambiente di lavoro **senza sembrare arrogante**

Partecipante: xxx
quale il modo corretto nell'approcciarsi ad un apparato lavorativo consolidato da anni

Partecipante: xxx
durante la conversazione al telefono, come **destare curiosità** in un cliente in modo da arrivare a **fissare un appuntamento** di persona

Partecipante: xxx

come si riesce a **creare una routine e a dare il giusto ritmo** ad un rapporto con un cliente esterno

Partecipante: xxx

come si fa ad **apparire interessati** e ad essere efficaci nella comunicazione **quando non si ha contatto fisico** con la persona

Partecipante: xxx

nel **contatto diretto**, ad esempio durante **eventi fieristici**, come migliorare la capacità di creare "attenzione" verso il prodotto in un nuovo cliente

Partecipante: xxx

come **fidelizzare** un cliente

Partecipante: xxx

ottenere pagamenti entro i termini europei - massimo 60 giorni

Partecipante: xxx

in che modo motivare i clienti a concentrarsi sulla mia azienda (???)

Partecipante: xxx

come gestire situazioni in cui il cliente si dimostra **aggressivo, parla solo lui** e non mi dà modo di fornire spiegazioni

Partecipante: xxx

come gestire il cliente che **compara il prodotto con quello cinese** perché per lui più conveniente.