SPIN SELLING

ATENÇÃO REAL AOS COMPORTAMENTOS BÁSICOS - ATENÇÃO AOS DETALHES

PERGUNTAS DE SITUAÇÃO

PERGUNTAS DE PROBLEMAS

NECESSIDADES IMPLÍCITAS

estratégia de manejo de objeções

vendedor oferece vantagem

cliente levanta objeção

vendedor maneja a objeção

estratégia de prevenção de objeções

vendedor desenvolve necessidade com perguntas de implicação e necessidade de solução

cliente apresenta necessidade explícita

vendedor apresenta benefício

cliente mostra apoio ou aprovação

Abertura

- focando o objetivo
  - propósito
    - quem é você
    - por que vc esta aqui (sem detalhes do produto)
    - seu direito de fazer perguntas
- pontos positivos
  - tornando as Aberturas eficazes
    - passe rapidamente aos negócios
    - não fale em soluções no início
    - concentre-se nas perguntas
- relacionando com interesses pessoais
  - suspeita de manipulação
- Declaração inicial de benefício
  - método ineficaz em vendas maiores

ação comportamental

- características
  - preocupações de preço
- vantagens
  - objeções
- benefícios
  - apoio ou aprovação

OBJEÇÕES

- + objeções / - probabilidade de sucesso
  - isso não é interesse do cliente
  - é uma barreira entre as partes
- não se deve cria-las
- vendas fracas

a venda melhora não por lidar melhor com objeções, mas porque reduz a possibilidade de criar objeções desnecessárias

não demonstre capacidades logo de início

Vendas Grandes (oferecendo benefícios)

- tipos
  - características
  - Vantagens (benefícios tipo A)
    - desgaste
  - vantagens (benefícios tipo B)
    - Impactos

cuidado com as vantagens

nunca compensa oferecer uma vantagem se não for possível avançar um pouco mais e oferecer um benefício.

- venda de novos produtos
  - abordagem do estardalhaço
  - abordagem de solução de problemas

cuidado com os produtos novos

Sequência de perguntas p31

- Situação
- Problema
- Implicação
- Necessidade

Fechamento

- Comportamento utilizado que implica um compromisso ou convida para um
  - Pressão grande/decisão grande = negativo
  - Pressão grande/decisão peq. = positivo
  - Cliente mais experiente - menos fechamento
  - Bons fechadores - consistência nos avanços e não nas continuações
- Obtenção de compromisso p.63
  - Prioridade a Investigar e Demonstrar capacidade
  - Preocupações esclarecidas
  - Resumo dos benefícios
  - Propor o compromisso

"O objetivo não é Fechar a venda mas abrir um relacionamento"

Perguntas de Situação

- Não estão positivamente ligadas ao sucesso
- Vendedores mais inexperientes utilizam desse tipo
- Devem ser utilizadas com cuidado com foco ou propósito específico
- insatisfação do cliente pôe excesso de perguntas de situação

Perguntas de Problema

- Vendas simples
  - Maiores chances de sucesso
- Vendas grandes
  - Matéria prima para a construção do restante da venda
  - Revelar as necessidades implícitas

perguntas de implicação - centradas em problemas

Perguntas de implicação

- Vendas simples
  - Aumentar as necessidades implícitas nas decisões
- Vendas grandes
  - Transformar a percepção pelo comprador do problema
  - Relacionadas as vendas maiores
  - Constroem a percepção de valor dos clientes
  - Perguntas mais elaboradas
  - Funcionam muito bem com tocadores de decisão

Profissionais técnicos aumentam a credibilidade na venda

- Atenção em fazer dos problemas um problema sem solução

"Um pássaro não canta por estar feliz, ele está feliz porque canta." Skinner

Qualquer afirmação do comprador que expresse vontade ou preocupação

Necessidades do Cliente (VG)

- Implícitas
  - Problemas / dificuldades / insatisfações
    - "O problema é suficientemente grande para justificar essa solução?"
- Explícitas
  - Vontades / desejos

- Começam por imperfeições mínimas
- Evoluem para problemas, dificuldades ou insatisfações claros
- Finalmente se tornam desejos, vontades ou intenções de agir

"O propósito das perguntas é descobrir necessidades implícitas e transforma-las em explícitas

perguntas de Necessidade - centradas em solução

Perguntas de necessidade de solução

- Criam um efeito positivo
- Perguntas para destacar o valor ou utilidade da solução
- Bastante ligadas ao sucesso
- Aumentam a aceitação da solução
- Eficazes nos tomadores de decisão
- Treinam o cliente para vender internamente

Perguntas que não devem ser feitas

- início da visita
- quando não se tem a resposta

perguntas eficazes

Perguntas de Situação

- Estabelecer um conteúdo que leve a

Perguntas de Problema

- de modo que o comprador revele

Necessidades implícitas

- que são desenvolvidas por

Perguntas de Implicação

- que fazem o comprador sentir o problema de modo mais claro e agudo, levando a

Perguntas de Necessidade de Solução

- de modo que o comprador declare

Necessidades Explícitas

- permitindo que o vendedor declare

Benefícios

- que estão bastante relacionados ao sucesso em vendas

Treinamento SPIN - ap A

Teste 1 - o modelo funciona?

teste 2 - as pessoas estão usando as novas habidades?

teste 3 - os resultados mudaram?