

Da li ste uspešan prodavac?



► GORDANA BERGER |
NLP MASTER TRENER I POSLOVNI KOUČ |
ACTION MANAGEMENT CONSULTING

Uvreme kada smo počeli da radimo prve treninge prodaje na srpskom tržištu, tokom 2003. godine, posle povratka sa američkog kontinenta, postala je uočljiva jedna veoma bitna razlika koja se ticala stava i poslovne percepcije. Čak i oni koji su svakodnevno komunicirali sa klijentima i svojim kompanijama obezbeđivali profit, preferirali su da se u nazivu njihovog radnog mesta ne pominje reč prodavac, već da se ono zove nekako drugačije.

Negativan stav

Pored toga, kad god se govori o prodaji, postoji određeni broj ljudi koji će vam i danas reći: "Ja ne bih mogao da se bavim prodajom nijedan dan u svom životu". Ukoliko ste možda i sami nekada izgovorili ovu

rečenicu, evo novosti za vas: svi smo prodavci i bavimo se prodajom svakodnevno! Ovde ne mislim samo na prodaju proizvoda ili usluga, već i na prodaju svojih ideja, vrednosti, želja i ciljeva. Ne postoji nijedno pozitivno iskustvo koje ste do sada imali, a da ste ga stekli bez korišćenja prodajnih veština ili veština uticaja.

Prodavci od malih nogu

Šta biste rekli na uverenje da mi u stvari naučimo da prodajemo i pre nego što progovorimo? Da li neko u vašem okruženju ima bebu? Posmatrajte kako bebe znaju da privuku pažnju svojih roditelja. Ponekad je to neodoljiv osmeh, a ponekad plač. Bebe takođe znaju da se prilagode situaciji i koriste oba metoda alternativno, zavisno od osobe koja je ispred njih. Setite se toga kada vam se prijatelji budu žalili idući put kako su celu noć proveli noseći svoje novorođenče u naručju i prepoznate uspešno zatvorenu prodaju od strane jednomesečne bebe.

Mala deca su takođe odlični prodavci. Ona tačno znaju koju prodajnu tehniku da koriste u prodavnicama igračaka kako bi zatvorili prodaju. Pitaju prava pitanja, znaju da prevaziđu vaše odbijanje, ne prihvataju ne kao odogovor i tačno znaju ko je osoba koja odlučuje o kupovini.

Tinejdžeri nemaju ništa lošije prodajne veštine, jer veoma vešto uspevaju da roditeljima prodaju ideju produženog izlaska, odlaska na rođendan ili izbora sporta koji nije baš po roditeljskim željama.

Niz uspešnih prodaja

Kada odlučite šta ćete raditi u životu i dalje ostajete u prodaji. Možda vaša pozicija u kompaniji ima naziv marketing me-

Mnogi ljudi kažu da nikada ne bi mogli da se bave prodajom. Prodajne veštine su, međutim, nešto što razvijamo od rođenja i što nam pomaže da kreiramo svoj život i karijeru. **Bilo da je vaša funkcija vezana za prodaju ili ne, od toga koliko dobro umete da prodate svoje ideje zavisice vaš lični i uspeh vaše kompanije.**





nadžer, programer ili generalni direktor, ali svakog trenutka vi ste prodavac. Kada je vaše mišljenje prihvaćeno od strane kolega, klijent vam se zahvaljuje na uspešnoj saradnji ili je vaša koleginica prihvatila da sa vama krene na poslovni koktel, niz vaših uspešnih prodaja se nastavlja.

Ponašanje 'kao da'

Ne prodajete ideje samo ljudima iz vašeg okruženja, nego i sami sebi. Kada želite da vam drugi veruju, onda je neophodno da zračite samopouzdanjem i verom u sebe. Ako sebe prvo ne uverite, ne prodate sebi svoju istinu, nećete u tome us-

peti ni u komunikaciji sa drugima. Ponekad to znači da ćete se ponašati iskusnije i sigurnije, čak i kada niste baš na poznatom terenu. U psihologiji je ova tehnika poznata pod nazivom ponašanje 'kao da', a odnosi se na usvajanje stava i ponašanja kakvo biste imali kada biste bili samouvereni, spremni ili... koje god vam je ponašanje u tom trenutku potrebno. Ova veza između ličnog stanja, naših misli i spolja vidljivog ponašanja je prikazana modelom - krugom, u kome su strelice dvosmerne jer prikazuju međusobni uticaj elemenata koji utiču na našu stvarnost: lično stanje, misli i ponašanje.

Uticaj fiziologije na opšte stanje

Ukoliko imate sastanak sa ključnim dobavljačem i osećate da počinju da vas obuzimaju trema, zbunjenost i misli o neuspehu, koristeći startegiju ponašanja 'kao da', u početku svesno zauzmite neverbalan stav kakav biste imali da ste sigurni da će razgovor biti uspešan. Možda bi to mogao biti samouveren hod, osmeh i/ili kontakt pogledom. Ono što će se uskoro desiti jeste uticaj lične fiziologije na vaše interno stanje, koje će se iz početne zbunjenosti, menjati ka sigurnosti i spremnosti, koje će uskoro, što duže budete zadržavali svoj pozitivan neverbalan stav - jačati



i uticati na vaše razmišljanje. Razmišljanja o neuspehu će biti zamenjena različitim pozitivnim scenarijima, koji će zatim, sasvim izvesno, prerasti u planiranje uspešno održanog sastanka, a vaše ponašanje će postati samouvereno.

Prepoznacete prodaju idući put kada ume-
sto: "Hvala, ja to nikad nisam radio, možda je bolje da i ne počinjem", svom pretpostavljenom kažete: "Ovaj projekat predstavlja izazov koji sam spreman da prihvatim" i kada kao pravi uspešan prodavac uradite upravo to što ste i obećali. ■



Kažu da svaka prodaja ima pet osnovnih prepreka: nema potrebe, nema novca, nema žurbe, nema želje, nema poverenja!

Prevaziđite ih, kreirajući akciju!

Razvijte proaktivnost vaših prodajnih timova i ostvarite vrhunske rezultate!



Action trening aktivne prodaje

dostupan isključivo kao kompanijski trening!

Action Management Consulting d.o.o. Tel: +381 11 240 7018, office@amc.rs
www.amc.rs