Alice Alessandri | Alberto Aleo

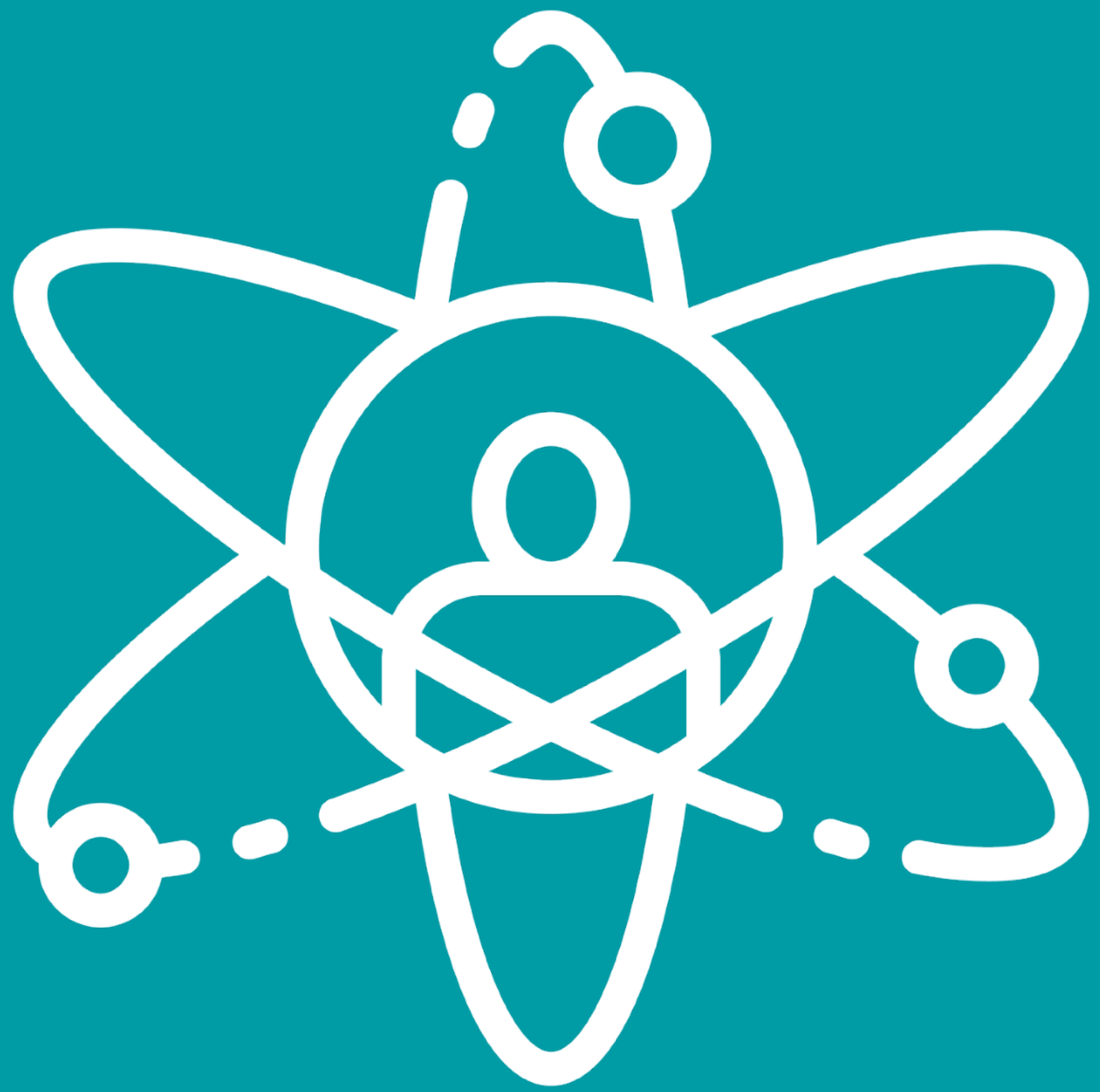
Vendita Etica al telefono

MONDILLA

2^Lezione - 19 Giugno 2023

Parmodue
ETHICS IN BUSINESS

Dialogare con il decisore



Dialogare con il decisore

Presentazione e Domanda

Dopo esserci **presentati** ricordiamoci di aggiungere in modo fluido ed elegante una **domanda**: questo serve per lasciare parlare l'interlocutore e coinvolgerlo, evitando così un nostro monologo!

Dialogare con il decisore

La Presentazione quando si ha un gancio diretto

Buongiorno Sig. Rossi sono <Nome Cognome> di XXX,

- *ci siamo conosciuti in occasione di xxx, … si ricorda?*
- *le ha parato di me il sig. Verdi di xxx, … ha avuto modo di sentirlo?*
- *abbiamo lavorato insieme sul progetto xxx, …si ricorda di noi?*
- *le ho scritto in email la scorsa settimana in merito a xxx, … l'ha ricevuta?*
- *ci occupiamo di selezione e consulenza per le risorse umane … ci conosce già?*
- *siamo partner XXX per il sistema XXX, ne ha già sentito parlare?*

Dialogare con il decisore

La chiamo perché ...

Dobbiamo preparare una frase che **racconti in modo sintetico e chiaro chi siamo**, mettendo in evidenza un aspetto che possa **interessare** l'interlocutore.

Questa introduzione va **personalizzata** in base alla campagna di che stiamo facendo (settore, prodotto da presentare, ...)

Siamo un'azienda di soluzioni e servizi XXX con una solida esperienza nel settore xxx. (Tra i nostri clienti ci sono ad esempio xxx.)

La chiamo perché abbiamo creato una soluzione completa per la gestione di tutti i processi di vendita che consente di velocizzare e semplificare l'attività sul campo dei commerciali.

Dialogare con il decisore

Raccogliere Informazioni e Coinvolgere l'Interlocutore

Dobbiamo preparare una serie di domande utili per:

1. qualificare il contatto
2. personalizzare i passi successivi
3. dare inizio al dialogo e allo scambio
4. tenere l'attenzione e coinvolgere l'interlocutore
5. stimolare riflessioni
6. fare sentire all'interlocutore che siamo interessati

Usiamo la tecnica delle domande anche nella comunicazione scritta (e-mail) a supporto dell'attività di new business

Dialogare con il decisore

Raccogliere Informazioni e Coinvolgere l'Interlocutore

In base alla tipologia di cliente e di contatto si valuterà quali domande porre.

Avete già iniziato a occuparvi di questo aspetto?

Per il controllo sicurezza utilizzate X o Y?

Come gestire attualmente la selezione del personale?

...

Ripassare la differenza tra domande aperte, chiuse e con l'alternativa

Dialogare con il Decisore

Le Tipologie di “Gancio”

Relazionali

Conoscenze comuni, eventi, ...

Promozionali

Offerte e opportunità, finanziamenti

Congiunturali

Normative, incentivi, ...

Valoriali

Formazione, check-up

Dialogare con il decisore

Parlare in Termini di Vantaggi

Chi Parla Degli Altri È Pettegolo

Chi Ti Parla di Se Stesso È Noioso

Chi Ti Parla di Te È un Brillante Conversatore!

Dialogare con il decisore

Ci Interessa Ciò Che Porta un Vantaggio

Per **interessare** il nostro interlocutore dobbiamo dire qualcosa che porti valore nel suo lavoro, che gli consenta di svolgere meglio la sua attività, che faciliti la mansione che svolge ovvero mettere in evidenza i **vantaggi** che otterrà.

Usiamo la tecnica del "parlare in termini di vantaggi" anche nella comunicazione scritta (e-mail) a supporto dell'attività di new business

Dialogare con il decisore

Parlare in Termini di Vantaggi

Quando parlate della vostra azienda, dei servizi/prodotti o quando proponete un'azione ricordatevi sempre di dichiarare esplicitamente:

- come ciò che sto dicendo lo influenzerà positivamente
- cosa otterrà
- che beneficio avrà con quanto proposto
- cosa succederà dopo aver usato il prodotto/servizio
- cosa otterrà nel fare quello che gli stiamo chiedendo (ad esempio guardare un video, darci appuntamento, risponderci al telefono, ...)

Dialogare con il decisore

Legare le Caratteristiche ai Vantaggi

<caratteristica>

per cui, quindi, in questo modo, così

<vantaggio>

Fase 3 de La vendita Etica

Parlare in termini di vantaggi

Esempi

Le mando una mail di riepilogo così avrà i miei dati completi

Se mi lascia il suo indirizzo email le manderò la nostra newsletter così avrà la possibilità di essere sempre aggiornato sulle novità del settore

Per ascoltare meglio le sue esigenze e capire quale soluzione soddisfa a pieno la vostra azienda suggerisco di sentirci al telefono. Mi manda il numero dove contattarla e l'orario che preferisce?

Dialogare con il decisore

Attenzione Alla Nostra Comunicazione Verbale

Salve trasmette imbarazzo e insicurezza.
Prediligere sempre *buongiorno, buon pomeriggio, buonasera*

I verbi al c*ondizionale* trasmettono indecisione e insicurezza.
Prediligere sempre il **presente indicativo**

Fare meno affermazioni e **più domande**

Usare un vocabolario efficace e positivo

Costruire il proprio script

TASK

SVOLGIMENTO

Continuate la creazione del vostro script:

- Come spieghiamo al decisore il perché lo stiamo chiamando?
- Quale vantaggio può ottenere?
- Quali domande ci è utile fargli?

La proposta

Dialogare con il decisore

Proposta Appuntamento

Il passo successivo deve essere chiaro ed esplicito. Alcuni esempi:

Mi fa piacere confrontarci per capire meglio le esigenze di un'azienda come la vostra, raccontarle le nostre soluzioni e valutare così insieme come possiamo collaborare.

Penso sia molto utile approfondire meglio la vostra realtà, rispondere anche a tutte le domande che le possono essere utili in merito alle soluzioni tecnologiche e valutare se c'è un punto di incontro tra le nostre realtà.

Ci fa piacere conoscere meglio la vostra azienda e ascoltare le vostre esigenze, raccontarle quali servizi e prodotti può darvi XXX e così possiamo valutare se c'è spazio per collaborare.

Dialogare con il decisore

Proposta Appuntamento

In questa fase la vostra azienda accoglie ospiti o preferisce che organizziamo il nostro incontro on line?

Va bene una data già della prossima settimana o meglio quella successiva?

Mando l'invito solo a lei o preferisce coinvolgere qualche altro collega?

La tecnica dell'alternativa ci aiuta ad arrivare più velocemente all'accordo

La proposta
TASK

SVOLGIMENTO
Che tipo di proposta fate ai vostri potenziali clienti?

1^ - call: qualificare con nome referente e email
2^ - mail (sales -mktg) con link catalogo
3^ - call a chi ha aperto il catalogo (*). **Obiettivo: prendere le informazioni necessarie per creare un primo preventivo**
4^ - mail con progetto/preventivo
5^ - call per commentare il preventivo e affinarlo

PORTARE ESEMPIO DI E-MAIL con la quale mandate il preventivo

(*) Si chiama anche chi non ha aperto la mail

Gestire domande e obiezioni

Le obiezioni più ricorrenti
Esercitazione

CHIAMATA INIZIALE

1. La scuola per i progetti di alternanza si organizza da sola (attraverso enti locali, stage sul territorio, ...)
2. Ci siamo già affidati ad un'altra agenzia locale
3. Il budget richiesto è troppo care rispetto alle possibilità delle famiglie
4. Abbiamo avuto un'esperienza negativa con un'agenzia tipo la vostra
5. I viaggi passano dai bandi quindi bisogna sentire con il preside
6. Per quest'anno siamo a posto con i viaggi
7. Ancora non stiamo pensando ai viaggi, risentiamoci più avanti
8. Abbiamo già fatto l'esperienza "alternanza in gita" e per quest'anno cerchiamo altre idee
9. Non possiamo spendere soldi per l'alternanza

*****

CHIAMATA DOPO IL PREVENTIVO

1. L'albergo è troppo distante dal centro/non ben collegato
2. Ho letto recensioni negative dell'albergo
3. Ho visto che il costo è cambiato rispetto alla prima proposta
4. Ho visto che il costo è diverso da quanto riportato nel catalogo
5. I ragazzi hanno deciso per un'altra destinazione
6. Il programma delle attività non è chiaro (poco dettagliato, orari non specificati, ...)
7. Ci sono poche cose da fare per i ragazzi (troppa alternanza e poca gita/tempo libero)

Dialogare con il decisore

Gestire Domande e Obiezioni

Quando il potenziale cliente fa **resistenza, domande di approfondimento o obiezioni** significa che sta dialogando attivamente con noi. Se vogliamo cogliere al meglio l'opportunità dobbiamo preparaci a rispondere in modo adeguato con l'obiettivo di:

- colmare i dubbi e le perplessità
- stimolare ulteriormente l'interesse
- dimostrare la nostra sicurezza rispetto a quello che stiamo dicendo

Fase 4 de La vendita Etica

Dialogare con il decisore

Gestire Domande e Obiezioni

Ma quanto costa questa soluzione?

Il valore economico dipende dal tipo di soluzione che viene implementato; proprio per darle tutti i dettagli precisi in base alle vostre esigenze, le propongo di incontraci/fissarci un appuntamento.

Possiamo vederci ma non ci serve nulla!

Certo, questa sarà l'occasione per conoscerci e aggiornarla sulle nuove metodologie di selezione ...

Dialogare con il decisore

Gestire Domande e Obiezioni

Mi può rispiegare meglio di cosa vi occupate?

Certo, Passodue si occupa di <breve descrizione>; proprio per rispondere nel dettaglio ad ogni sua domanda le propongo di fissarci un incontro.

Siamo già a posto con tutto, abbiamo già i nostri fornitori

Immagino che abbiate già un fornitore per questi servizi; il mio obiettivo è farle conoscere le diverse opportunità che ci sono così può continuare a scegliere con cura la soluzione più adeguata a voi

Dialogare con il decisore

Gestire Domande e Obiezioni

Mi ha chiamato lei, non abbiamo esigenze su questo tema

Bene, mi fa piacere che abbiate già affrontato un tema così importante. Come XXX ci occupiamo di <breve descrizione>; il mio obiettivo è trovare un momento di incontro con lei per conoscere meglio la vostra realtà e raccontarle come XXX supporta le aziende nella selezione e gestione del personale.

Costruire il proprio script

Task

SVOLGIMENTO

Aggiungiamo un pezzo allo script:

- Che proposta gli fai e come?
- Prendi 3 delle obiezioni individuate e progetta una risposta efficace

La chiusura della chiamata

La chiusura della chiamata

SI Appuntamento

Ve bene, fissiamoci un appuntamento
Prendere accordi su data, ora, indirizzo, partecipanti

Benissimo, la prossima settimana è più libero la mattina o il pomeriggio?
Posso essere da lei martedì alle 9.00 o venerdì alle 11.00, cosa preferisce?
Allora le confermo martedì 20 aprile alle 11.00.
Il vostro indirizzo è Piazza L. Guerra 86 a Cesena?

Le mando una mail per confermarle il nostro appuntamento dove trova tutti i miei recapiti per qualsiasi esigenza. Sarà presente solo lei o vuole coinvolgere altri colleghi?
Grazie e ci vediamo la prossima settimana!

La chiusura della chiamata

NO Appuntamento

Preferisco vederci più avanti

Capisco, quando avrà le informazioni che le servono per vederci?

Va bene, in quale momento dell'anno siete più liberi per iniziare a parlare di queste tecnologie?

Prendere accordi chiari e condivisi su quando risentirsi

Allora la richiamo io a fine maggio, va bene?

Chiarire il prossimo passo

Intanto le mando una mail con un video per approfondire quello di cui abbiamo parlato e dove trova tutti i miei recapiti se le servirà contattarmi prima di maggio; mi conferma che il suo indirizzo di posta elettronica è ...?

La chiusura della chiamata

NO Appuntamento

Non siamo proprio interessati

Certo capisco.

Prendere accordi sull'**obiettivo di ricaduta**

Un'ultima cosa: nei prossimi mesi organizziamo un ciclo di webinar per approfondire tematiche specifiche del mondo delle risorse umane: le fa piacere se la tengo informata e le mando l'invito a partecipare? Sarò una buona occasione per <uso vantaggi>.
La chiamo o le scrivo prima del prossimo appuntamento che sarà <data> sul tema <titolo evento>

Continua la formazione e scarica la dispensa

www.passodue.it

Rimani sempre aggiornato con Passodue

Segui il blog di Passodue

Ogni mese **articoli** e **contenuti utili** per aiutarti a mantenere vivo e attivo il lavoro di **formazione continua** sul tema della **business ethics**.

Per scaricare la dispensa accedi a MyPassodue

www.diariodiunconsulente.it/mypassodue/

Corso: Mondilla

Psw: MP23-Tel

Scopri l'Area gratuita MyPassodue

Video, **esercitazioni**, l'archivio delle **newsletter**, **test** e **approfondimenti** pensati per migliorare il tuo rapporto con clienti, collaboratori e mercato.

Scopri le nostre pubblicazioni

La ricerca di Passodue, iniziata nel 2011, sui temi della **vendita**, del **marketing**, dell'**etica** e della centralità della **persona** all'interno delle logiche di mercato

passodue.com

Passodue
ETHICS IN BUSINESS