



**5 FRAZ,**  
KI JIH ODLIČNI PRODAJNIKI  
NIKOLI NE IZREČEJO

# Uvod

Ste že slišali za pravilo, da pri prodaji ni tako pomembno, kaj govorite, dokler to govorite samozavestno, energično in pozitivno?

Zagotovo ne gre spregledati velikanskega vpliva, ki ga ima v komunikaciji govorica telesa, a vse prevečkrat se prodajni pogovor prezgodaj konča predvsem zaradi napačno uporabljenih – besed. Večini strank kri najbolj pogrejejo klišeji, ki pa jih še vedno najdete v številnih priročnikih za prodajo.

**In katere so fraze, ki jih odlični prodajniki nikoli ne izrečejo?**



# 1

## Vas lahko morda zmotim za minutko?

Ob tako banalnem in nesrečno postavljenem vprašanju mene osebno vedno prime, da bi mirno odgovorila: 'Ne, ne morete.' In prodajnega pogovora je seveda takoj konec.

**Prvi nasvet je torej zagotovo: nikar ne postavljajte vprašanj, s katerimi si sami zapirate vrata.** Vprašanje, s katerim stranki v usta polagate, da je pogovor z vami izguba časa, hkrati pa ji govorite neresnice (boste izdelek ali storitev res predstavljali le minuto?), zagotovo ni najboljši način za dober začetek uspešne prodaje. Kaj torej lahko rečete?

**Najboljše je, da na začetku pogovora poskrbite za pozitivnost tako v besedah kot tudi v vsebini.**

### Primer:

Veseli me, da sva se uspela ujeti.

ali

Hvala, da ste me sprejeli. Vem, kako dragocen je vaš čas.

# 2

## Gospod X / Gospa Y

Eno izmed prvih pravil, ki se jih nauči vsak prodajnik, je: v vsakem prodajnem pogovoru čim večkrat uporabi strankino ime, ker tako deluješ bolj osebno in lažje vzpostaviš stik. Ta prodajna mantra pa vas lahko hitro stane uspeha. **Zagotovo drži, da je ime najboljši način, kako pritegniti pozornost vašega poslušalca, vendar je prav zaradi tega vzroka prepogosto uporaba imena lahko celo moteča do te mere, da pri poslušalcu vzbudite odpor.**

Sama ponavadi ime uporabim zgolj trikrat – na začetku pogovora, nekje v sredini ter na koncu, ko se stranki zahvalim za njen čas.



# 3

## Popolnoma se strinjam z vami, ampak ...

Ena izmed besed, ki so v komunikaciji najbolj nezaželene, je zagotovo besedica 'ampak'. Ne glede na to, koliko pozitivnih sporočil ste izrekli pred tem, jih s to eno samo besedo popolnoma izničite.

**Če želite ustvarjati dobro vzdušje med prodajnim pogovorom in graditi odnos, poskrbite, da besedo ampak – če sploh – uporabljate ravno obratno: stavek začnite negativno in nato obrnite pozitivno. S tem sporočila zaključujete tako, da spodbujate komunikacijo, ne konflikta.**

### Primer:

Res je, da ..., ampak se sicer popolnoma strinjam z vami.



## Tega žal ne vem, bi moral preveriti pri ...

Nikoli ne dajte vedeti, da nimate podatkov oziroma da nimate moči odločanja glede prodajnega procesa (na primer ne poznate popustov, ki so na voljo).

**Dobra taktika, s katero zadržite kredibilnost in hkrati ostanete iskreni, je, da stranko prosite za več informacij, podatke, ki vam jih pove, pa uporabite za nadaljevanje pogovora, v katerem stranko nato povežete s sodelavci ali vodjo.**

### Primer:

**P:** Dostavo v našem podjetju rešujemo na več načinov. Da bi vam lahko čim bolj natančno pojasnil(a), potrebujem še nekaj informacij. Povejte mi, prosim, ...

**S:** ....

**P:** Če vas prav razumem, vas najbolj skrbi točnost dostave. Povezal(a) vas bom z vodjo logistike pri nas, da vam pojasni celoten proces, midva pa lahko med tem dorečeva ostale pogoje.

# 5

## Kdaj bi vam ustrezalo, da se spet slišiva/vidiva?

Precej prodajnikov v želji po vpljdnosti vso moč v pogovoru preda strankam – dopušča jim možnost, da določajo potek prodajnega pogovora, nadaljnje korake in nenazadnje sam zaključek, kar pa žal večinoma vodi k zavrnitvi. **Precej boljše je aktivno usmerjati pogovor, stranki pa vedno ponuditi le dve možnosti** – tako ima občutek, da lahko izbira, vi pa poskrbite za to, da se prodajni proces nadaljuje na način, kot ustreza vam.

### Primer:

**P:** Ker sva oba zelo zaposlena, najbolje, da kar določiva termin, ko se spet dobiva. Bi vam bolj ustrezal ponedeljek ob desetih dopoldne ali sredo ob dveh?

**S:** V ponedeljek me ni, mogoče v sredo.

**P:** Dogovorjeno, bom kar vpisal v koledar in se vidiva v sredo ob dveh. Hvala.



# Ne verjamate?

Preizkusite moje nasvete v praksi! Vesela bom vaših komentarjev, seveda pa tudi izkušenj in primerov, kako vam je uspelo.

Za še več odličnih nasvetov pobrsajte po [www.beseda.si](http://www.beseda.si), kjer najdete tudi informacije o aktualnih delavnicah s področja komunikacije in medosebnih odnosov.

Tudi vi potrebujete nasvet?

Pošljite mi e-pošto





