



Articoli Area Riservata Olympos Group srl

I 7 passi per conquistare la fiducia del Cliente

Tratto dal libro "Il venditore etico: conquistare la fiducia del Cliente con i fatti" di Gianluca Gambirasio e Daniela Andreini, FrancoAngeli, 2007

Il percorso fiducia

«Un lungo viaggio di mille miglia si comincia col muovere un piede»
(Lao-Tzu)

Iniziamo ora ad affrontare le sette fasi che compongono un processo di vendita etica efficace. Il valore guida di un venditore deve essere conseguire i propri obiettivi attraverso il raggiungimento degli obiettivi del Cliente. A livello di dichiarazione di intenti molti venditori affermano di fare questo, nella realtà dei fatti molto pochi lo attuano concretamente con il loro comportamento quotidiano nei confronti del Cliente.

Uno dei modelli molto seguiti nella vendita è l'itinerario AIDDA:

Attirare l' Attenzione

Suscitare l' Interesse

Fare la Dimostrazione

Provocare il Desiderio

Portare all' Azione

Noi analizzeremo la vendita secondo il percorso fiducia (tab. 1), la quale deve sempre rappresentare il primo prodotto da vendere al Cliente ed il principio guida di un venditore di successo.

In ogni fase del rapporto con il Cliente occorre meritare il diritto di andare avanti guadagnandoci passo dopo passo la sua fiducia. Un errore può in qualsiasi momento pregiudicare le possibilità di vendita. Nel nostro approccio è fondamentale presidiare correttamente non solo le fasi a contatto con il Cliente ma anche quelle pre (pianificazione) e post vendita.

Tab. 1 Il percorso di vendita fiducia

F

ocalizzare il piano di vendita

Preparazione del venditore all'attività di vendita, raccolta informazioni e pianificazione.

I

niziare con il piede giusto

Approccio iniziale con il Cliente per entrare velocemente in sintonia.

D

elineare le esigenze del Cliente

Intervista e ascolto attivo per fare emergere le vere esigenze e i bisogni latenti del Cliente.

U

tilizzare le obiezioni come opportunità

Un venditore di successo non teme le obiezioni, anzi incoraggia il Cliente a farle per aver modo di consolidare il rapporto.

C

onvincere coinvolgendo

Il miglior modo per convincere un Cliente è rappresentato dal coinvolgerlo nel processo d'acquisto. Molto meglio che sia il Cliente a comprare che noi a vendere

I

mplementare il piano di vendita

Concludere la vendita e/o predisporre il passo successivo.

A

ttenzione totale al post vendita

La vendita inizia e non finisce con la firma di un contratto. Mantenere le promesse.