

Hogyan gyakorold a sales-scripteket?

Rövid útmutató a két sales-script és a kifogáskezelési térkép önálló gyakorlásához.

Cél: a híváson és a felmérésen tudd, milyen választ keresel, mit kérdezz utána, és mikor kérd a következő lépést. Használd a saját, személyre szabott előszűrő és helyszíni scriptedet, valamint a kifogáskezelési térképedet.

1 Felkészülés és tanulás

2 Válaszokra reagálás

3 Próba és ismétlés

1 Készülj fel, és tanuld meg kis részekben

1. Először lásd a beszélgetés útját

- Olvasd át a scripted szakaszcímeit. Minden résznél kérdezd meg magadtól: **Mit akarok itt megtudni? Mit csinálok, ha megkaptam a választ?** Ha a vevő egy korábbi válaszában már elmondta, amit keresel, ne kérdezd meg ugyanazt újra.
- Az előszűrőn a felmérésig szeretnél eljutni. A helyszínen megérted az igényt, felméred a munkát, ajánlatot teszel, majd tisztázod a döntést. A kifogáskezelési térkép akkor kell, ha az ajánlat után valami visszatartja a vevőt.

2. Tanuld meg a fontos mondatokat kis részekben

- Ne az egész scriptet próbáld egyszerre fejből elmondani. Kezdd a nyitással, majd haladj szakasról szakaszra. A kérdéseket, a felmérés felajánlását, az ajánlat felfeztetését és a döntéskérést külön gyakorold.
- **Kitakarásos gyakorlat:** legyen egy tiszta példányod és egy gyakorlópéldányod. Olvass fel hangosan egy rövid részt. A gyakorlópéldányon takarj ki egy szót, és mondd el újra. Ha megy, takarj ki még egyet. Ha elakadsz, nézd meg a tiszta példányt, javítsd ki, és mondd el ismét. Így haladj addig, amíg az adott részt a lap nélkül is el tudod mondani. Utána lépj tovább.
- A **[PROBLÉMA]**, **[CÉL]** és hasonló helyeket ne egyetlen bemagolt válasszal töltsd ki. Ezekbe az adott érdeklődő saját szavai kerülnek.

1 Felkészülés és tanulás

2 Válaszokra reagálás

3 Próba és ismétlés

2 Figyeld meg a választ

3. Gyakorold külön a válaszokra reagálást

- A vevő nem mindig a scripted sorrendjében válaszol. Írj fel néhány lehetséges választ egy-egy lapra, keverd össze őket, és húzz egyet. Mondd ki hangosan:

- 1 Mit tudtál meg a válaszból?
- 2 Mi hiányzik még?
- 3 Mi a következő kérdés vagy lépés?

- Például: ha a vevő már elmondta, mikor akar kezdeni, ezt ne kérdezd meg újra. Ha csak annyit mond, hogy „túl drága”, előbb tisztázd a kifogáskezelési térkép szerint, mihez képest drága. A válasz után válaszd a megfelelő ágot; ne mondd fel az összes ágot egymás után.

Gyakorold egy választ egyszerre. Várd meg, mit mondana rá a vevő, és csak utána válassz következő kérdést vagy ágot.

1 Felkészülés és tanulás

2 Válaszokra reagálás

3 Próba és ismétlés

3 4. Vedd fel, hallgasd vissza, javíts egy dolgot

- Telefonon vedd fel egy rövid gyakorlást az előszűrőből vagy a helyszíni scriptből. Beszélhetsz úgy, mintha a vevő ott lenne; ha van rá lehetőség, kérj meg valakit, hogy mondjon váratlan válaszokat.
- Visszahallgatáskor a saját scriptedet tartsd magad előtt. Nézd meg: elhangzott a fontos kérdés? Hagytál időt a válasza? Érthetően, nyugodt tempóban beszéltél? A kapott válaszhoz mentél tovább?

Válassz egyetlen javítandó részt. Mondd el újra, és csak utána folytasd a következő szakasszal. Ha lehetőség van rá, a személyes betanító hívásra is hozd el azt a részt, ahol még elakadsz.

Egy gyakorló kör menete

Egy rövid szakasz → hangos elmondás → kitakarás vagy lap nélküli felidézés → ellenőrzés → javítás → egy lehetséges vevői válasz → következő kérdés.

- Ha ez már megy, próbáld végig az előszűrő, majd a helyszíni beszélgetés útját. A cél az, hogy a valódi vevőre tudj figyelni, közben ne maradjon ki a fontos kérdés vagy a következő lépés.

Új érdeklődőnél ne halaszd el a hívást azért, mert még nem tudod hibátlanul fejből a scriptet. Legyen előtted, és hívd fel mielőbb.