

Getxo >MEETING<



Urriak 1 Salmentak ixteko arrakasta-gakoak

Salmentari buruz duzun kontzeptua aldatu ezazu. Saltzea pertsoneri erabakiak hartzen laguntzea da.

Getxo MEETING saio hau zalantzak argitzeko, segurtasuna lortzeko eta esperientzian oinarrituta ikasitako gakoak partekatzeko izan da. Saioan aipatu diren gai garrantzitsuak gogoraraziko dizkizugu hemen. Egunerokotasunean erabiltzeko balioko dizkizun ekarpenak.

- Erostea prozesu emozionala da: erosten duten pertsonen segurtasun-eza eta beldurra izaten dute, neurri txikiagoan edo handiagoan, erosketaren garrantziaren arabera. Inork ez du erosketari txar bat egitea gustuko. Zure ardura da zugana jotzen duen eroslea seguru eta ondo sentiarazten laguntzea.
- Gakoa entzutea da. Galdetu eta benetako interesa erakutsi ezazu bere egoerari eta beharrianari buruz. Galdera zehatzak eta irekiak egin itzazu, bezeroa eroso sentitu dadin. Zer behar duen kontatu dezan. Salmenta ahaztu ezazu une batez. Entzun, galdetu, entzun.
- Salmenta-prozesuak garrantzitsuak dira, baina are garrantzitsuagoa da epe luzerako konfiantzazko harremana sortzea, alde batera utzita une horretan salmenta egiten den.

Kasu posible batzuk:

- «Eta zer nahi duen ez baldin badaki?»: galdetu iezaiozu, zer behar duen azaldu diezazun eta bera ere nahi duenaz ohartu dadin. Lortu nahi duen helburuari buruz galdetu iezaiozu. Nahi duena hitzekin azaltzen lagundu iezaiozu.
- «Eta gauza bat nahi baldin badu baina beste zerbait behar badu?»: modu sotil batean behar duen horretara bideratzen saiatu zaitez, betiere kontraesanetan

erori barik. Bere beharrizanetan jarri ezazu arreta eta erakutsi iezaiozu bere erabakiarekin pozik egon dadin agian garrantzitsuak izan daitezkeen beste faktore batzuk ere egon daitezkeela. Helburua nahi duenari buruz kezkatzen zarela erakustea da, eta ez pentsatzea zerbait "kolokatu" nahi diozula. Kontrakoa, lagundu nahi diozula ikusi behar du.

- Eta zer nahi duen baldin badaki eta argi badago zuk ez daukazula hori? Zintzotasuna garrantzitsua da, bai eta aukera propioak eskaintzea edo beste aukera batzuk bilatzen laguntzea ere; hau da, gako bat eman behar zaio eta harremana zaindu. Horrela, agian etorkizun hurbilean zutaz gogoratuko da.

Eragozpenak:

- Interesa erakustea. Interesa erakutsi dezake baina aldi berean okerreko eresketa egiteko beldur izan daiteke.
- Entzun, idatzi, zalantzak argitu. Beldur horiei erreparatu, banan-banan.
- Gauza bera gertatu zaien pertsonen adibideak aipatu ditzakezu, gogora ekarriz eresketa egiteko erabakia hartu eta emaitza onak izan dituztenak. Edo gai horri dagokionez zuk duzun esperientzia ere azaldu dezakezu.
- Prezioa ez da inoiz gaia izan behar. Jartzen den eragozpena prezioa baldin bada, zer behar ote duen berrikusi ezazu. Berriro galdetu ezazu zein den bere helburua. Zer behar duen galdetu. Agian informazio gehiago emango dizu. Agian aukera sinpleago batekin konponduko da. Lehentasunak, beharrizanak, itxaropenak eta *zertarako* behar duen nabarmendu. Ez prezioa.
- Proposamen bat edo aurrekontu bat igorri baldin baduzu: bi egunera deitu iezaiozu, izan ditzakeen galderak entzuteko, horiek argitzeko, eta bere beharrizanak asetzen ote diren ikusteko. Izan ditzakeen beldurrak, eragozpenak eta oztupoak entzuteko.
- Whatsapp Business edo harremanetan jartzeko beste moduren bat erabiltzen baduzu, komunikazio guztiak berarentzat onuragarriak izateko ahalegina egin ezazu, interesa izan dezan. Ez ezazu SPAM hutsa egin. Ekarpena egin ezazu.

Hona hemen izan behar ez dituzun jokabideak:

- Beharrizanak kontuan hartzen ez dituzten konponbide orokorrak ematea.
- Etengabe hitz egitea.
- Produktuaren ezaugarrietan soilik jartzea arreta, onurei erreparatu gabe.
- Zuk aipatzea prezioaren gaia.
- Prezioa jaistea zerbitzuaren ezaugarriak berdin mantenduz.
- Mintzea edo haserretzea beste aukera bat hautatzen badute.
- Solaskideak azken erabakia hartuko duela ustea.

Zure bezero posibleak hiru erantzun eman ditzake zuk eskainitako konponbideari dagokionez: bai, ez, isilunea.

- Erantzuna BAI bada, bere erabakia berretsi ezazu. Uneren batean erakutsi iezaiozu erabaki egokia hartu duela.
- EZ argia bada, erabakia zaintzen saiatu zaitetz, hau da, etorkizunean zerbait behar duenean zugana jo dezakeela eta laguntzeko prest zaudela erakutsi.
- Isilik geratzen bada edo ez badu erantzun zehatz bat ematen, harremana zaintzen saiatu zaitetzke, agian ez du presarik, agian ez da une egokia, agian



Getxo

bizi ezazu

Ekonomia - Sustapena
Promoción económica

badaude erosketaren erabakian eragiten duten faktore edo pertsona gehiago... edo agian zure deiaren zain egon da.