

OPOWIEDZ MI SWOJĄ HISTORIĘ

Najważniejszą umiejętnością handlowca jest umiejętność słuchania. Klient wszystko ci powie jeśli będziesz pytał i słuchał. Tak zaczynam swoje szkolenia sprzedażowe. Nie wszyscy się z tym zgadzają. Opowiadam wtedy historię Darka. Darek był na szkoleniu bardzo aktywny i jak sam powiedział kupił metodę całkowicie. Opowiedział mi kilka tygodni później o tym jak wykorzystał to czego się nauczył.

Darek:

„Mam spotkanie z klientką, która szuka nowego programu księgowego. Pani Marta mówi:

- W zasadzie to jestem już po 2 prezentacjach pana konkurencji i prawie się zdecydowałam, więc nie wiem czy jest o czym rozmawiać?*
- Zaraz się dowiemy czy jest. Proszę mi powiedzieć jak wyglądały tamte spotkania?*
- Każdy z panów otworzył laptop i pokazywał jak działa jego program. Opowiadał o parametrach.*
- Jak ocenia pani te programy?*
- W zasadzie podobne, bo one wszystkie są podobne i nie wiem czy chcę żeby pan pokazywał mi kolejny .*
- Nie mam ze sobą laptopa. Obiecuję, że nie będziemy rozmawiali o moim produkcie.*
- Nie? A o czym?*
- O Pani.*

Na twarzy pani Marty pojawił się rumieniec.

- Ale, ale... ja już mam męża.*
- Ha, ha... pani Marto a ja mam żonę. Interesuje mnie jak wygląda pani dzień pracy?*
- Co konkretnie chce pan wiedzieć?*
- Ile czasu zajmuje tworzenie nowych dekretów? Jak pracuje pani na obecnym programie i czego w nim brakuje?*

Tu pani Marta szczegółowo opisała codzienne czynności, na co ile czasu poświęca, jakich księgowych wykonuje najwięcej, czego najbardziej nie lubi robić w programie i wiele innych cennych dla mnie informacji. W trakcie naszej rozmowy jej głos stał się cieplejszy, a na twarzy pojawił się uśmiech.

- Co w programie sprawia pani największą trudność?*
- Mała ilość automatycznych raportów.*
- Dlaczego?*
- Bo robię ich coraz więcej i część muszę liczyć ręcznie.*
- Jak to wpływa na Pani pracę?*
- Coraz częściej zostaję po godzinach i wracam późno do domu.*

- Przepraszam za śmiałość, jeśli uzna pani to pytanie za zbyt osobiste to proszę nie odpowiadać, ale jak to wpływa na pani życie prywatne?

Pani Marta patrzy na mnie a na jej czole pojawiają się zmarszczki. Cisza. I mówi ale zupełnie innym, drżącym głosem:

- Ponieważ takich dni jest coraz więcej, to coraz częściej widuję moje dzieci wieczorem jak śpią w łóżkach.

- To musi być trudne.

- Bardzo, dzieci są dla mnie ważne. Kiedy wiem, że muszę zostać po godzinach, jestem zła od samego rana, kłócę się z mężem w domu, a w firmie atmosfera jest napięta i jeszcze bardziej utrudnia mi pracę.

- Dlaczego właściwie chce pani ten program zmienić?

- Bo chcę wychodzić do domu o 16.00.

Zapadła cisza. Siedziałem i patrzyłem na kobietę, która kocha swoje dzieci. I wie co w życiu jest naprawdę ważne.

- Dziękuję pani.

- Za co?

- Za to że przypomniała mi pani po co to wszystko robimy.

Tak jak obiecałem tego dnia nie pokazałem jej programu ale kupiła go ode mnie. Kiedy jakiś czas później rozmawialiśmy, zapytałem czy mój program był znacząco lepszy niż pozostałe? Odparła, że nie. Co więc sprawiło że kupiła ode mnie?

- Bo tylko pan panie Darku wysłuchał mojej opowieści.”

Jestem trenerem sprzedaży. Uczę tak sprzedawać.