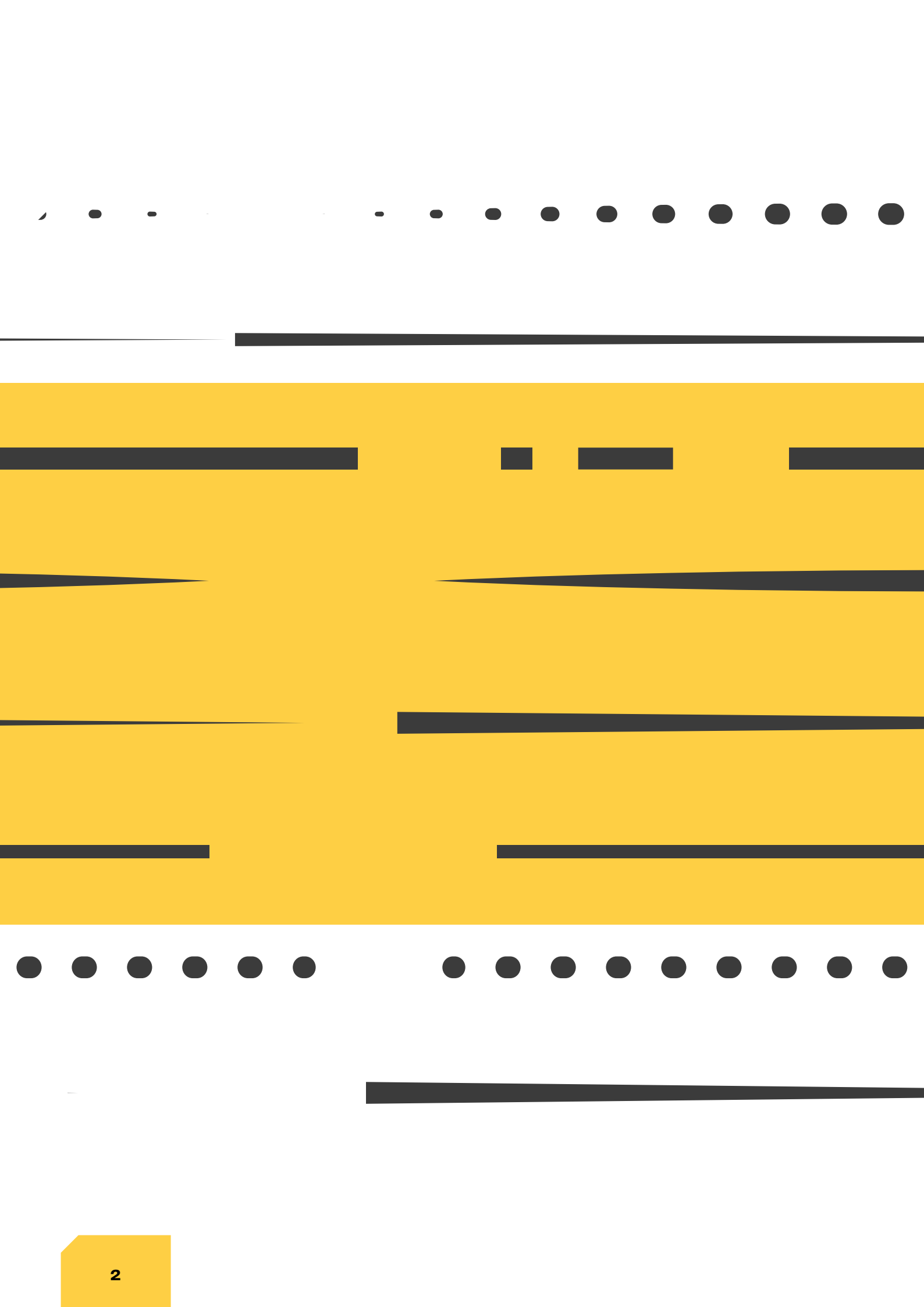



RICHFIT



RICHFIT
SECRET
SCRIPT





Il sistema di vendita Richfit serve ad aiutare il venditore a gestire in maniera efficace qualsiasi trattativa diminuendo il rischio che il clienti si alzi senza acquistare e, soprattutto, con la sensazione di non essere stato accolto, ascoltato ed aiutato a prendere la migliore decisione per sé.

L'obiettivo che si pone ogni passaggio del sistema è quello di persuadere ogni persona a fare il primo passo verso il proprio benessere.

Persuadere vuol dire modificare l'atteggiamento ed il comportamento dell'altro attraverso uno scambio di messaggi (verbali e non) per indurlo a prendere in considerazione uno scenario alternativo a quello che lo ha portato nella condizione in cui si trova.

Ti faccio un esempio.

Una persona viene spontaneamente a chiedere informazioni per migliorare una condizione che non gli piace: conosce perfettamente le sensazioni che questa condizione gli provoca, sicuramente sa che deve cambiare, nella maggior parte dei casi ha già provato soluzioni alternative ma, il fatto che sia di fronte a te, dimostra che sono sbagliate o che non riesce a portarle avanti da solo.

In questa situazione ha paura di non trovare la soluzione giusta, di fallire di nuovo ma essenzialmente ha bisogno di essere aiutato al cambiamento.

A differenza di quello che insegna la vendita tradizionale questa persona non acquisterà, la palestra, gli attrezzi, le lezioni o un abbonamento in promo ma cercherà la soluzione migliore ai propri problemi o desideri.

Per farlo avrà bisogno di sentirsi accolto, ascoltato ed aiutato a trovare la soluzione adeguata e questo può accadere solo se ha fiducia nella persona con cui parla.

Il rapporto di fiducia con il venditore si crea attraverso la relazione che si riesce a costruire fin dal primo momento.

Solo una relazione sana permette di far sentire a proprio agio la persona e la rende collaborativa nel dare tutte le informazioni che servono a dare un contorno preciso alle sue esigenze attuali, al valore che ha la soluzione da trovare e come inserirla nella sua quotidianità.

È lui a dover parlare e sentirsi protagonista della relazione: diminuisce il suo stress, si sente ascoltato e pronto ad essere persuaso ad un'ipotesi alternativa allo stare fermo.

Puoi ben immaginare quanto questo sia diverso rispetto all'approccio tradizione nel quale è il venditore che parla e dà informazioni, parla della palestra e dei servizi, di quanto siano qualificati gli istruttori, fighe le lezioni e conveniente l'abbonamento annuale in promo.


In questa condizioni la persona è spettatrice di un monologo, spesso parla a monosillabi, dà poche informazioni e, sentendosi poco accolta e attaccata, reagisce con mille obiezioni o con il classico "ci penso".

Il motivo?

- ▶ Non è a proprio agio
- ▶ Sente che il venditore lo vuole convincere
- ▶ Preferisce parlare poco
- ▶ Rimanda la decisione di iniziare a farsi del bene.

Qualsiasi sistema comporti un protocollo di rigide domande recitata a pappagallo dal venditore con il cliente che ascolta senza interagire, porterà ad una scarsa efficacia di vendita.

Il sistema di vendita Richfit parte da presupposti opposti a quelli tradizionali: lavora sulle logiche dell'ascolto e della persuasione creando una relazione di fiducia che si amplifica nel tempo.



Ogni passaggio ha un obiettivo specifico ed il venditore attraverso le domande e l'ascolto attivo acquisisce informazioni, le condivide, le approfondisce per dare valore alla soluzione che il cliente cerca.

Una volta definito e condiviso l'obiettivo del colloquio con il cliente, il venditore lo responsabilizza chiedendo la sua soluzione per poi persuaderlo a prendere in considerazione la sua.

Ogni azione del venditore ha uno scopo specifico e la formazione che facciamo ogni giorno tende a migliorare queste azioni attraverso l'allenamento alla vendita.

Allenamento che porta ad avere sempre maggiori sicurezze personali che si riversano nella capacità di gestire tutti i clienti potenziali in maniera personalizzata.

Uno strumento che aiuta molto i venditori nell'allenamento è lo script cioè una comunicazione di riferimento da utilizzare durante il colloquio.

Ha come scopo quello di migliorare la sicurezza personale e di gestire al meglio ogni passaggio senza dimenticarne gli obiettivi e le modalità operative.

Potrei proportene a decine ma avrebbero poco senso presi da soli ed estrapolati dal sistema di cui fanno parte.

Sarebbe come elencare tutti gli attrezzi che hai in palestra senza collegarli ai tuoi obiettivi di allenamento ed al programma specifico che dovrai svolgere.

Però voglio lasciartene uno che ritengo essere il più importante da utilizzare fin da subito per le tue prossime trattative.

È uno di quelli che utilizziamo nel primo passaggio della vendita: la presentazione.

Gli obiettivi di questo passaggio sono almeno 3:

- 1. Costruire un rapporto con una persona che non conosci**
- 2. Sintonizzarti con lui**
- 3. Acquisire fiducia per ottenere informazioni**

Ricordati che la prima impressione reciproca determina la qualità della comunicazione successiva.

Non ti conosce, non sa cosa succederà, non sa perché dovrà parlare con te, non sa se può fidarsi di te, non sai che esperienze ha vissuto nelle altre palestre, non sai le sue aspettative, non conosci nulla di lui.

Con questi presupposti il conflitto di sensazioni diventa inevitabile e sei tu, come professionista, a doverlo disinnescare.

Ricordati che lui deve sentirsi a proprio agio per fidarsi ed affidarsi a te per raccontarti i motivi profondi che lo portano a chiederti aiuto: se questo non accade starà in silenzio e ti darà pochissime informazioni, lasciandoti a parlare in continuazione fino a dover fare una proposta generica che difficilmente acquisterà.

Lo script deve risolvere le esigenze iniziali del colloquio e dare un riferimento al venditore da utilizzare sempre (ovviamente adattandolo a sé ed al suo interlocutore).

PRIMA ESIGENZA: DEVE CAPIRE IL TUO RUOLO

"Buongiorno Signor Giovanni sono Paolo Ricchi responsabile dell'assistenza ai clienti della palestra Richfit. Il mio lavoro è ascoltare con attenzione i suoi bisogni, le sue necessità ed i suoi desideri riguardo il suo benessere, per costruire insieme una soluzione che li soddisfi tutti. Oltre a questo mi occupo di verificare nel tempo con ogni cliente il raggiungimento ed il mantenimento degli obiettivi di servizio che ci eravamo prefissati fin dal primo giorno di allenamento."

SECONDA ESIGENZA: PERCHÉ PUÒ FIDARSI DI TE

"Svolgo questo lavoro da 5 anni ed ho ascoltato e gestito più di 2000 persone che, come lei, volevano stare meglio attraverso l'allenamento nella nostra palestra

TERZA ESIGENZA: PERCHÉ LO STAI FACENDO

La ringrazio del tempo che ci dedichiamo per permetterci di capire meglio le sue esigenze e trovare, anche per lei come per le persone che ci hanno già scelto, la soluzione definitiva per il futuro. Non la conosco ma sono contento che oggi ci incontriamo qui, in palestra, per parlare di tutto quello che può risolvere allenandosi qui.

QUARTA ESIGENZA: COSA SUCCEDERÀ

Nei prossimi 20 minuti le farò delle domande e la ascolterò con attenzione e lei potrà fare altrettanto con me.

Utilizzare questo script sempre risolve le esigenze iniziali del colloquio: il cliente sa chi sei, cosa stai facendo e perché e quindi si predispone meglio alla relazione.

Sa che lo ascolterai e che ascolterai le sue esigenze personali: sicuramente è quello che cerca.

Sa che dovrete costruire insieme una soluzione definitiva basata sulle sue richieste: ti aiuterà a farlo perché è il suo reale interesse in quel momento

Sa che questo è il tuo lavoro e che avrai un rapporto con lui anche dopo l'iscrizione: lo tutela rispetto alla vendita veloce fatta al bancone dalla segretaria ed al rischio di sentirsi un numero dopo aver pagato

È questo il punto di partenza fondamentale per una trattativa di vendita efficace: una relazione personale e di servizio sana che ha un obiettivo comune.

Fatta la tua presentazione, condiviso il tuo ruolo e quello che accadrà potrai iniziare ad acquisire informazioni con la sicurezza che chi hai di fronte te le darà perché ne avrà un vantaggio.

Concludi la tua presentazione con una domanda aperta che gli permetta di cominciare a parlare di sé:

“Le ho parlato di me e del mio lavoro ma mi piacerebbe che mi parlasse un po' di lei e di come pensa possa aiutarla da questo momento...”



Da qui comincia il secondo passaggio della vendita che utilizzano gli studenti Richfit.

Ti ho fatto un esempio dei 1000 che potevo farti rispetto a come gestire al meglio una trattativa di vendita utilizzando il sistema Richfit.

Sono sicuro che ti sia reso conto dell'approccio scientifico alla formazione e del supporto a più livelli che ha ogni nostro venditore.

Sono anche sicuro che sia in grado di fare i giusti paragoni con l'approccio tradizionale e di capire il perché non ha mai funzionato.

Quale dei due preferiresti utilizzare ?

Dacci dentro!

SEGUICI SU
richfit.co



RICHFIT