

JAK PRZYCIĄGNAĆ UWAGĘ KLIENTA

NP. PODCZAS COLD
CALLINGU CZY ROZMOWY
BEZPOŚREDNIEJ



Karolina Oleksa-Marewska
www.psychologiazarzadzania.pl

**PRZYCIĄGNIĘCIE
UWAGI, CZYLI
CO?**



**Słyszając swoje
imię lub fakt,
który nas
dotyczy, nasza
uwaga
automatycznie
się fokusuje
(tzw. Efekt
coctail party)**



UWAGĘ KLIENTA I ZAINTERESOWANIE PRZYKLUJESZ

**GDY ODNIESIESZ SIĘ DO
NIEGO SAMEGO LUB JEGO
POTRZEB**



UWAGĘ KLIENTA STRACISZ, GDY....

URUCHOMISZ W NIM
NEGATYWNE ODCZUCIA/
SKOJARZENIA I POCZUCIE
ZAGROŻENIA (“KTOŚ CHCE
MI COŚ WCISNAĆ”, “KTOŚ
CHCE MOICH PIENIĘDZY”)



DLATEGO OSTROŻNIE ZE...

SŁOWAMI ODPYCHACZAMI

np:

Oferta

Sprzedaż

Umowa

“Czy mogę zająć chwilę?”

ZA TO POWITAJ SŁOWA ZACHĘTKI

Współpraca

Pomoc

Możliwość

**Podniesienie widoczności/ zwiększenie ilości
klientów**

NO I ZABIEGI PSYCHOLOGICZNE TYPU:

Reguła zaangażowania- uzyskanie odpowiedzi “tak”,
zgodzenie się z czymś, pobudza mózg do większej uważności

Reguła niedostępności- okazja, która może się już nie powtórzyć,
włącza mózg emocjonalny

Wrażenie elitarności/ wyjątkowości- chcemy należeć do
“wybranych” więc słowa, ton głosu, oferta wskazująca na
wyjątkowość, coś tylko dla nas, miło łechta ego

Cold Calling: Jakie frazy mogą przyciągnąć uwagę:

Dzień dobry, Jan Kowalski, MTP (albo Międzynarodowe Targi Poznańskie):


- ★ ...Wiem, że Państwa czas jest cenny, więc będę mówił krótko. Mamy rozwiązanie, które może pomóc w ... (nienajlepsze, ale niektóre badania pokazują, że jak określimy czas, jaki zabierzemy, klient jest skory nas posłuchać)
- ★ ...Państwa firmę polecił mi X (*inna firma, osoba*), który jest Waszym klientem i zasugerował, że warto, abyście pokazali swoją ofertę szerzej. Prześledziłem Państwa stronę www i stąd mam do zaproponowania ...
- ★ To Państwo oferujecie X i Y? (*słyszac tak, zaczynamy budować regułę zaangażowania*). Świetnie, bo właśnie takich firm szukamy jako wystawców na Targach X. To Targi, które przyciągają średnio XYZ zwiedzających, poszukujących właśnie produktów/ usług z Państwa branży....


Cold Calling: Jakie frazy mogą przyciągnąć uwagę:


Dzień dobry, Jan Kowalski, MTP (albo Międzynarodowe Targi Poznańskie):

- ★ ... Nie mieliśmy wcześniej przyjemności rozmawiać. Dzwonię, żeby to zmienić;) Jako X (Dyrektor Targów, Opiekun Targów, itp) poszukuję firm, które chciałyby przedstawić swoją ofertę szerszemu gronu odbiorców i tak wpadłem na Pana stronę [www](#).
- ★ Byliście kiedyś Państwo na Targach?/ Znacie Państwo Targi X? Świetnie, bo mam propozycję współpracy...
- ★ Po analizie Państwa oferty, chcielibyśmy zaprosić Państwa do uczestnictwa w Targach w roli wystawcy. Uważamy, że dobrze pasujecie do profilu naszych wystawców, stąd chciałbym zaproponować możliwość takiej współpracy.

Nawet jeżeli potencjalny klient odmówi...

 “Żebym lepiej zrozumiał powód odmowy, czy może mi Pan powiedzieć, dlaczego moja propozycja nie jest interesująca? Czy czegoś w niej zabrakło?”

 “Dobrze, rozumiem że teraz nie jesteście Państwo zainteresowani wystawieniem się, zapraszam Państwa jednak jako zwiedzających, żeby zobaczyć np. jak promuje się konkurencja, ilu przychodzi klientów itp. Jeżeli wtedy Państwa zainteresuje wystawienie się, będziemy mogli od razu porozmawiać o preferencyjnych warunkach.”

 “Ok, przynajmniej próbowałem;) Może na przyszłość zostawię do siebie namiar? Np mailowo- to nie zabierze Państwu czasu, a może jednak się przyda;)”

W sytuacjach “ciepłych leadów”



Powołaj się na Waszą znajomość/ skąd masz kontakt



Jeżeli to sam klient kiedyś zainicjował kontakt, albo choćby odpowiedział na maila, odnieść się do tego, że odpowiadasz na jego działanie np. Dzwonię w nawiązaniu do Pana odpowiedzi mailowej... do Pana zapytania...jako że pytał Pan o...

Zahacz się o przeszłość, aby zdobyć “tak”- Dzień dobry, JK, MTP, Pan Jacek, tak?



Dzień dobry, Pan był na Targach X jako zwiedzający, prawda? Wtedy rozmawialiśmy o możliwości wystawienia się, pamięta Pan? Dlatego w nawiązaniu do naszej rozmowy, dzwonię żeby zaproponować możliwość współpracy...

Zawsze możesz też...

★ **Wyróżnić się np. żartem** (Dzień dobry, pan Jacek? Dzwonię, żeby sprawdzić ,czy mam dobry numer do Pana, więc jak słyszę, że tak, to do widzenia;) A tak na serio to....), czy **tajemniczością** (dzwonię w bardzo ważnej sprawie... pauza)

★ **Jak najszybciej pokazać korzyść**, np. “zapraszamy na Targi w roli wystawcy, co pozwoli Państwu zwiększyć dojdzie do klientów 20krotnie, tak wynika z naszych badań prowadzonych na wystawcach.”

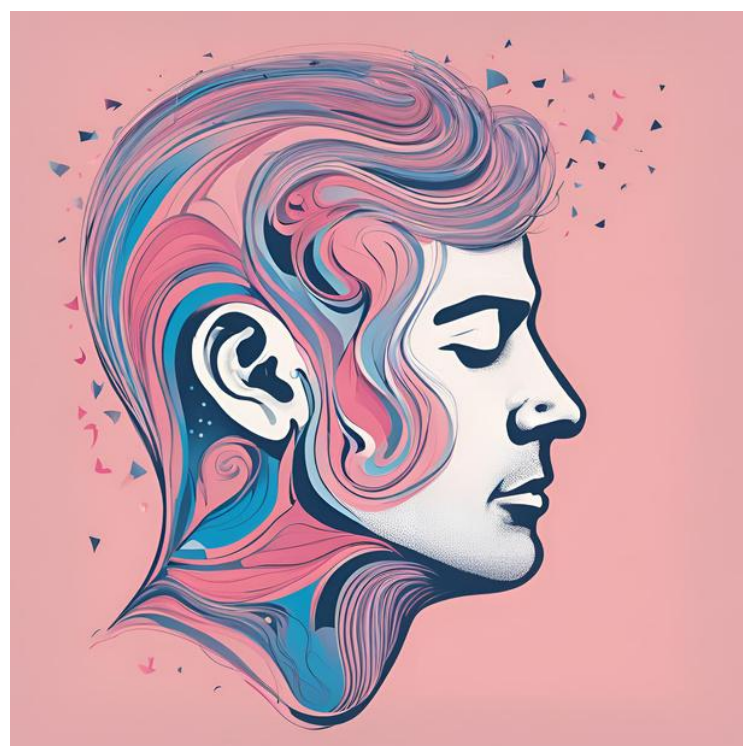
★ **Złamać schemat** np. na odpowiedź “nie interesuje mnie to” można odpowiedzieć “nie dziwię się” co zaskoczy klienta (kupujemy 2-3 sekundy konsternacji) i wtedy można dodać “sam nie byłbym zainteresowany gdyby obcy facet próbował mi przez telefon wcisnąć, że coś pomoże mojej firmie. Musiałbym sprawdzić ofertę i zadać kilka dodatkowych pytań. Także może mnie Pan sprawdzi i zada pytania?:)”

ZAINTERESOWANIE KLIENTA TO PRZEDE WSZYSTKIM

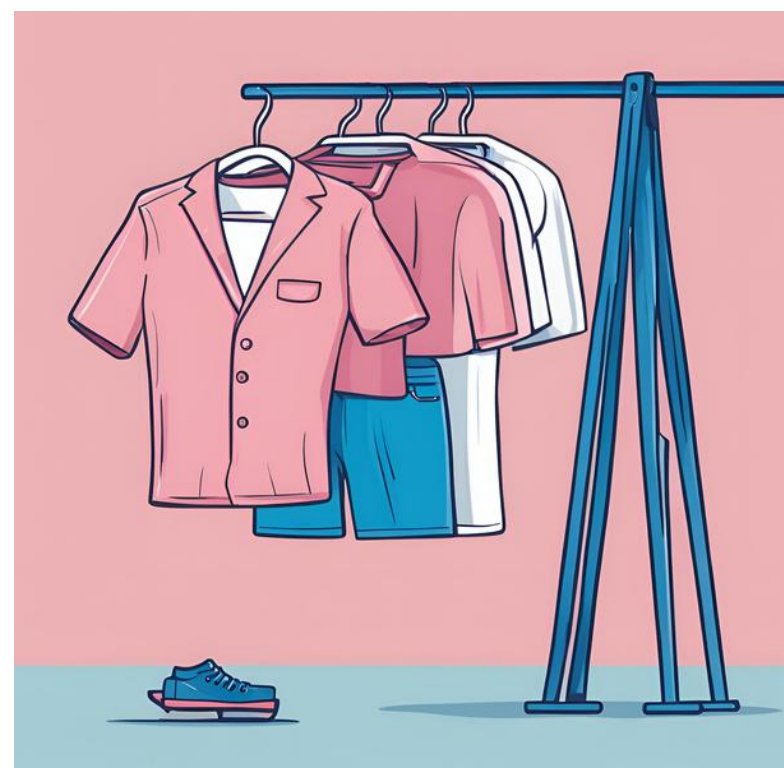
DOPASOWANA
OFERTA

I TWOJA WIARA
W OFERTE (oraz siebie)

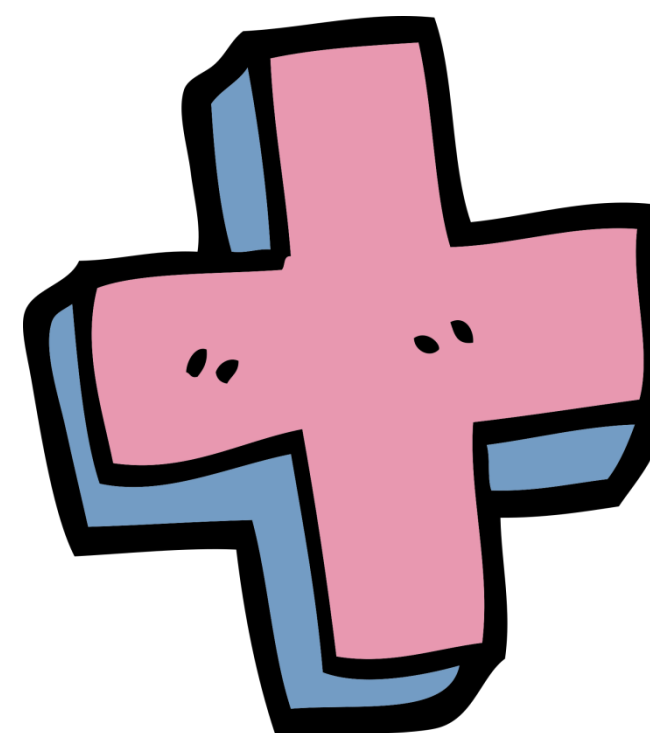
Przygotuj
swoją głowę



To tylko praca!



Skupiaj się na
plusach oferty



Smile and Dial!



**69% klientów przyznaje, że zaakceptowało ofertę
lub spotkanie od osoby dzwoniącej na zimno
(badania Rain Group, USA, 2023)**

Co zatem różni sprzedaż przez telefon w USA od tej w Polsce?

**W tym samym badaniu ponad 80% handlowców
przyznaje, że musiało wykonać telefony follow-
upowe (często więcej niż 1), aby zdobyć klienta**

**To naturalne, że trzeba się trochę natrudzić, praktycznie mają tak
wszyscy.**

Nie ma jednego, dobrego sposobu na zainteresowanie klienta.

Ani 5 zawsze działających zwrotów, które sfinalizują Twoją sprzedaż.

Najlepsza metoda to metoda prób i błędów. A do tego przydaje się otwartość na testowanie i "przewietrzona" głowa.

I powinno być dobrze:)



DZIĘKUJĘ ZA UWAGĘ!

DO ZOBACZENIA
W NIEDALEKIEJ
PRZYSZŁOŚCI ;)