



MINISTERUL DEZVOLTĂRII ECONOMICE
ȘI DIGITALIZĂRII AL REPUBLICII MOLDOVA



PROGRAMUL DE EDUCAȚIE ANTREPRENORIALĂ **COMPONENTA START ÎN BUSINESS**

SUPORT DE CURS

Vânzări cu rezultat



MINISTERUL DEZVOLTĂRII ECONOMICE
ȘI DIGITALIZĂRII AL REPUBLICII MOLDOVA

Marketing și vânzări



Atragerea clienților



Segmentarea pieței



Exercițiu: Identificați segmente de piața u care doriți se lucrați.





MIXUL DE MARKETING



Mixul de marketing





MINISTERUL DEZVOLTĂRII ECONOMICE
ȘI DIGITALIZĂRII AL REPUBLICII MOLDOVA



Exercițiu:Elaborați **mixul de marketing** pentru produsul/serviciul d-ră.



MINISTERUL DEZVOLTĂRII ECONOMICE
ȘI DIGITALIZĂRII AL REPUBLICII MOLDOVA



Ce înseamnă vânzarea?

Etapele de negociere cu clientul





MINISTERUL DEZVOLTĂRII ECONOMICE
ȘI DIGITALIZĂRII AL REPUBLICII MOLDOVA

Stabilirea contactului cu client



Exercițiu: Formulați cum o se vă prezentați la un client potențial





MINISTERUL DEZVOLTĂRII ECONOMICE
ȘI DIGITALIZĂRII AL REPUBLICII MOLDOVA

Ce cumpără clientul?



Exercițiu: Identificați ce anume cumpără clienții D-ră?

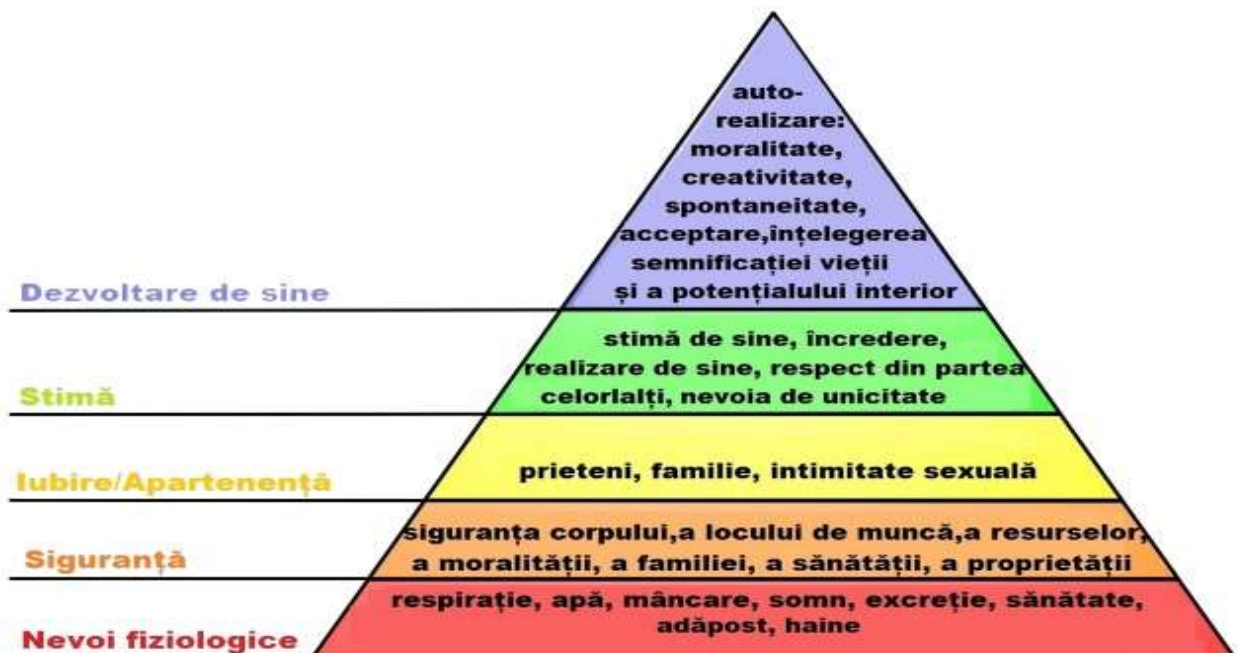




Cum putem atrage un client?



Piramida lui Maslow





Care sunt nevoile ale clientului?



Exercițiu: Formulați nevoie rationale și emoționale clienților.

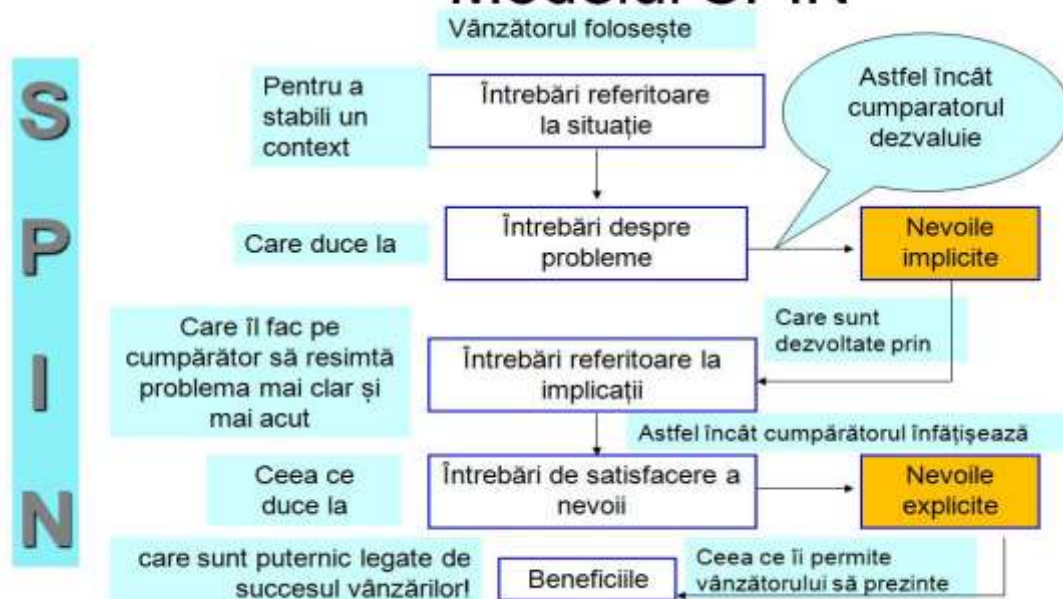




5 motive pentru a pune întrebări



Etapa investigației Modelul SPIN





MINISTERUL DEZVOLTĂRII ECONOMICE
ȘI DIGITALIZĂRII AL REPUBLICII MOLDOVA



Exercițiu: Formulați întrebări pentru identificarea nevoilor clienților.





Prezentarea pe «limbajul beneficiilor»

Tehnica de transfer a calităților serviciilor/bunurilor în beneficiile de la utilizarea acesteia

1. Proprietate reală a serviciilor
2. Expresia liantă
3. Bineficii pentru client

Proprietăți, caracteristici	Expresia liantă	Binefecii



MINISTERUL DEZVOLTĂRII ECONOMICE
ȘI DIGITALIZĂRII AL REPUBLICII MOLDOVA



Exercițiu: Formulați beneficiile de produselor/serviciilor d-ră

•





Tehnici de bază de ascultare activă:



Up-sell



& Cross-sell

Cross-sell & Up-sell

Exercițiu: Identificați produsele și serviciile de cross sell și up sell din toate gama ofertelor d-ră



MINISTERUL DEZVOLTĂRII ECONOMICE
ȘI DIGITALIZĂRII AL REPUBLICII MOLDOVA



Exercițiu: Identificați obiecții tipice și răspunsuri posibile pentru prelucrarea ei





MINISTERUL DEZVOLTĂRII ECONOMICE
ȘI DIGITALIZĂRII AL REPUBLICII MOLDOVA

Finalizarea vânzării

Tehnica alternativei sau a alegerii

Tehnica „fără risc”

Tehnica penuriei/ ofertei speciale

Tehnica abaterii atenției

Tehnica consecvenței sau a da-urilor mici

Tehnica R.O.I.





Pîlnia vânzărilor

PÂRNGHIILE DE CREȘTERE A UNEI AFACERI





MINISTERUL DEZVOLTĂRII ECONOMICE
ȘI DIGITALIZĂRII AL REPUBLICII MOLDOVA



Exercițiu: Identificați pîlnia vânzării

