

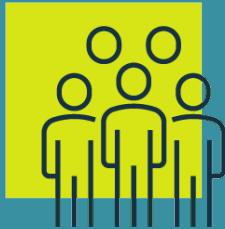
Mercuri International

# KONSULTATIVNA PRODAJA U KONKURENTNOM OKRUŽENJU

## Konsultativna prodaja

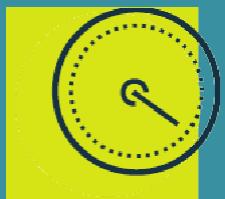
Ovaj put učenja je namenjen osposobljavanju zaposlenih za prodaju u konkurentnom okruženju u kojem kupci očekuju angažovanje i dodatnu vrednost od prodavaca.

Na kraju puta će učesnici biti potpuno osposobljeni za razgovore sa klijentima koji imaju otpor ka ponudi ili preferiraju drugog dobavljača, a imaju visoka očekivanja od prodavaca.



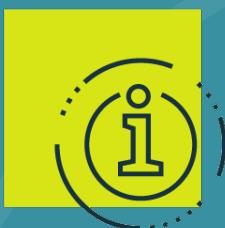
## UČESNICI

Svi zaposleni koji se bave prodajom u visoko konkurentnom okruženju.



## TRAJANJE ILICENCE: 3 MESECA

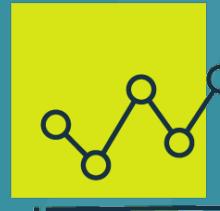
(sadržaj se može pregledati neograničen broj puta za vreme trajanja licence)



## OSTALE INFORMACIJE

Put učenja podrazumeva jednu od tri varijante:

1. Online sadržaje
2. Online sadržaje i 1 implementacijsku radionicu
3. Online sadržaje, 1 implementacijsku radionicu i 2 individualna koučinga



## PREGLED PUTA UČENJA

**Korak 1: Samoprocena o ponašanju u različitim prodajnim situacijama, test "4P"**

**Korak 2: 4 moguće prodajne situacije (Prilagođena prodaja - Differentiated Selling®)**

**Korak 3: Aktivno slušanje**

**Korak 4: Konsultativna prodaja**

**Korak 5: (Virtuelna) implementacijska radionica\***

**Korak 6: Finalna vežba i sertifikacija**

**Korak 7: Koučing\***

**\*Opciono**



# OPIS PUTA UČENJA

# KORAK 1: SAMOPROCENA O PONAŠANJU U RAZLIČITIM PRODAJNIM SITUACIJAMA

**Samoprocena u prvom koraku se sastoji iz dva upitnika:**

1. Pre-assessment – Upitnik o prepoznavanju prodajnih situacija:
  - Učesnici procenjuju koja je reakcija prodavca u određenoj prodajnog situaciji adekvatna (pitanja sa izborom opcije)
2. Samoprocena reakcija u prodajnim situacijama – 4P
  - Kako učesnici najčešće reaguju u prodajnim situacijama? (orientacija na zadatak ili ljude, proaktivnost ili reaktivnost itd.)
  - Kroz test se mogu analizirati i tipovi kupaca sa kojima se zaposleni susreću



## **KORAK 2: 4 MOGUĆE PRODAJNE SITUACIJE (PRILAGOĐENA PRODAJA - DIFFERENTIATED SELLING®)**

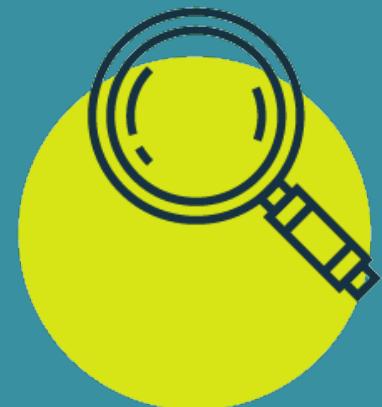
Korak sadrži opis 4 moguće prodajne situacije i način njihovog dijagnostikovanja

- Asertivna prodaja
- Konsultativna prodaja
- Partnerska prodaja
- Ekspertska prodaja

Interaktivni e-modul – Prilagođena prodaja

Dokument za preuzimanje u PDF formatu

Otvoreno pitanje tematski vezano za sadržaj ovog koraka



# KORAK 3: AKTIVNO SLUŠANJE

## Osvestite znanje o aktivnom slušanju

Kako će klijent znati da ga aktivno slušate?

Elementi i tehnike aktivnog slušanja

Samoprocena – Da li sam dobar slušalac?

Rezultat testa sa ukazivanjem na potreban razvoj veštine slušanja

Video - TEDx govor



# KORAK 4: KONSULTATIVNA PRODAJA

**Prepoznavanje prodajne situacije – zatvoreno pitanje**

**Interaktivni e - modul – Konsultativna prodaja**

**Dokument za preuzimanje**

**Kako izgraditi induktivan (KAIDS) proces?**

- Kako se ponašati sa klijentom koji je u blagom otporu i ima visoka očekivanja od prodavca?
- Šta treba prodavac da pokaže?
- Šta je potrebno analizirati, a šta naglasiti?
- Na koji način demonstrirate i argumentujete svoj predlog?
- Na koji način naglašavate hitnost donošenja odluke?
- Kakvu strukturu da upotrebite?
- Kakve primedbe očekujete, kojim redom? Koji će biti odgovori?
- Logička veza među elementima razgovora



## **KORAK 5: (VIRTUELNA) IMPLEMENTACIJSKA RADIONICA\***

**Trajanje:** 1,5h

**Broj učesnika:** max 12

**Cilj:** Primena stečenih znanja i veština u praksi,  
provežbavanje koncepta konsultativne prodaje u  
realnim prodajnim situacijama.

\*Napomena: Radionice su namenjene provežbavanju  
stečenih znanja na primerima učesnika i deo su  
naprednijih paketa puteva učenja.

\*Opciono

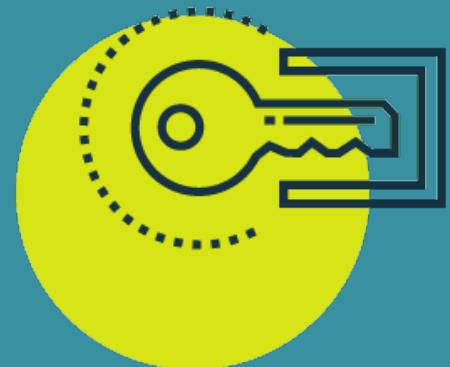


# KORAK 6: FINALNA VEŽBA I SERTIFIKACIJA

## TEST STEČENOG ZNANJA

Poslednji korak na ovom putu učenja sadrži interaktivni modul baziran na scenariju sa gemifikacijom u kom učesnici mogu da primene ono što su naučili i da dobiju pristup ostalim alatima i dokumentima iz ovog puta učenja.

Osvojen sertifikat učesnici mogu da upload-uju na svoje LinkedIn profile.



## KORAK 7: KOUČING\*

Individualni koučing je namenjen učvršćivanju znanja i primeni u praksi odnosno na poslovnim prilikama sa kojima će se učesnik susresti u bližoj budućnosti.

Razrađuju se, dakle, konkretni primeri, specifični za industriju i način prodaje kompanije iz koje učesnik dolazi.



