

Strategie sprzedaży w hurtowniach materiałów budowlanych



1. Nazwy materiałów budowlanych.

Proszę podpisać obrazki.

drewno; kostka brukowa; pręty żelazne; dachówka; farby; rury; śruby; cegła



.....

.....

.....

.....



.....

.....

.....

.....

2. Podłogi – popularne rodzaje podłóg.

Proszę podpisać obrazki.

kafelki; panele; deski; parkiet



.....

.....

.....

.....

3. Film „Obsługa klienta”

Proszę obejrzeć film „Obsługa klienta” <https://youtu.be/KqMQUOYCOkQ> , a potem wykonać następane ćwiczenie.



4. Obsługa klienta – dialog z lukami.

Przeciągnij fragmenty tekstu w odpowiednie miejsca.

Mają różne wzory i kolory.
polecam właśnie te.
W czym mogę państwu pomóc?
Ile osób mieszka w lokalu?
A do czego mają być te panele?
Proszę za mną.
największy wybór
Czy dobrze wszystko zrozumiałem?
A w jakim pomieszczeniu mają znaleźć się te panele?

Klientka: Pan tutaj obsługuje?

Sprzedawca I: Tak.

Klientka: Chcemy kupić panele, ale nie wiemy jakie.

Sprzedawca I:

Klientka: Do naszego gniazdka. Kupiliśmy mieszanie i jest tam stary parkiet, strasznie zniszczony, a my chcielibyśmy urządzić je nowocześnie.

Sprzedawca I: Nasza oferta obejmuje wiele rodzajów paneli.

..... Różnią się klasą ścieralności i grubością. Są winylowe i laminowane. Jakich państwo potrzebują?

Sprzedawca I: Klientka: To może my sobie pooglądamy i przyjdziemy do pana.

Sprzedawca II: O widzę, że państwo po panele. Mamy

..... w Polsce.

Klientka: Właśnie widzimy, tylko trudno nam się zdecydować.

Sprzedawca II:

Klientka: We wszystkich. W mieszanu, w salonie, w sypialni, w korytarzu.

Sprzedawca II:

Klientka: Nas dwoje, ale chcemy mieć dzieci, więc będzie nas więcej. Poza tym przychodzi do nas dużo znajomych. Prowadzimy aktywne życie towarzyskie.

Sprzedawca II: To super. Podsumuję to, co państwo powiedzieli. Potrzebujecie jednakowych, odpornych na ścieranie paneli do wszystkich pomieszczeń. Ponieważ często macie gości dobrze byłoby, gdyby amortyzowały dźwięk i były elastyczne.

.....
Klientka: Tak, idealnie. Jako że kiedyś pojawią się dzieci chcemy też, żeby panele nie wchłaniały wilgoci, bo wie pan, jak to jest z maluchami. Zależy nam, żeby było bezpiecznie, ciepło i żeby dzieci nie przeziębially się od podłogi.

Sprzedawca II: Teraz już wszystko wiem.

..... Zaraz pokażę państwu najbardziej odpowiednie dla was panele i wytłumaczę, dlaczego

Wy wybieriecie sobie wzór i kolor.

5. Pytania otwarte czy zamknięte – jak rozmawiać z klientem.



Przeciągnij fragmenty tekstu w odpowiednie miejsca.

Pytania zamknięte; odpowiedzi; potrzeby; zebrać informacje; właściwe pytania; klient; odpowiedzieć

Pytania zamknięte czy otwarte? Jak zadawać pytania klientom?

Sprzedawca powinien zadawać klientowi w odpowiedni sposób. To jedna z najważniejszych umiejętności sprzedawcy, ponieważ pozwala mu o kliencie.

Często sprzedawcy zadają złe typy pytań, w złym momencie.

..... – to pytania, na które można odpowiedzieć krótko, np. tak, nie, ewentualnie nie wiem. Zazwyczaj zaczynają się od słowa: czy.

Czy podłoga ma amortyzować dźwięki?

Czasem mają ukrytą formę – nie zaczynają się od czy, ale i tak można na nie tak/nie/nie wiem.

Chce pani zobaczyć te drewnopodobne?

W pewnych sytuacjach nawet pytania rozpoczynające się od kiedy, gdzie, który, czyj itp. można uznać za zamknięte, gdyż zawierają mało informacji: niebieski, mój, za tydzień.

Pytania otwarte, to takie, dzięki którym może rozwinąć swoją odpowiedź, a sprzedawca może poznać jego i upodobania.

Co dla Pana jest najważniejsze przy wyborze paneli?

6. Pytania otwarte czy zamknięte – wybór właściwej odpowiedzi.

Proszę wskazać właściwą odpowiedź.

- Czy chcą państwo obejrzeć naszą ekspozycję?
 - Pytanie zamknięte
 - Pytanie otwarte
- Wolą państwo ciemne czy jasne kolory?
 - Pytanie zamknięte
 - Pytanie otwarte
- Na jakiej powierzchni chcą państwo położyć te płytki?
 - Pytanie zamknięte
 - Pytanie otwarte
- Jaki kolor mają ściany w tym pomieszczeniu?
 - Pytanie zamknięte
 - Pytanie otwarte
- Uważają państwo, że najlepszy będzie ciemny brąz?
 - Pytanie zamknięte
 - Pytanie otwarte
- Jaki jest widok z okien?
 - Pytanie zamknięte
 - Pytanie otwarte
- W salonie chcą państwo położyć parkiet, panele czy raczej płytki drewnopodobne?
 - Pytanie zamknięte
 - Pytanie otwarte
- Ile osób zwykle przebywa w tym pomieszczeniu?
 - Pytanie zamknięte
 - Pytanie otwarte





7. Rozmowa z klientem – łączenie kolumn.

Dopasuj wypowiedzi sprzedawców do odpowiedniej instrukcji.

A do czego mają być te panele? Jakich państwo potrzebują?

Podsumuję to, co państwo powiedzieli. Potrzebujecie jednakowych, odpornych na ścieranie paneli do wszystkich pomieszczeń. Ponieważ często macie gości dobrze byłoby, gdyby amortyzowały dźwięk i były elastyczne. Czy dobrze wszystko zrozumiałem?

Nasza oferta obejmuje wiele rodzajów paneli. Mają różne wzory i kolory. Różnią się klasą ścieralności i grubością. Są winylowe i laminowane. Jakich państwo potrzebują?

A w jakim pomieszczeniu mają znaleźć się te panele?

Podczas rozmowy sprzedażowej nie należy zadawać samych zamkniętych pytań, z umieszczonymi w nich wariantami odpowiedzi. Klient będzie wybierał jedną z nich. Niczego się nie dowiesz.

Nieco lepiej jest zadawać zamknięte pytania bez sugerowania odpowiedzi. Niestety, zwykle nie udaje się zadać więcej niż 2-3 takie pytania. Potem klient zaczyna nas ignorować.

Zadawaj pytania otwarte, aby klient musiał się zastanowić i wypowiedzieć swobodnie na zadany temat.

Zakończ pytaniem zamkniętym.



8. należy + bezokolicznik / aby + bezokolicznik / aby + czas przeszły - Co należy robić, aby klient był zadowolony?

Połącz pytania z właściwą odpowiedzią.

Dlaczego należy doradzać klientowi?
Dlaczego należy podziękować, pożegnać klienta i zaprosić go na kolejne zakupy?
Dlaczego należy utrzymywać pozytywne relacje z klientem?
Dlaczego należy aktywnie słuchać klienta?
Dlaczego należy powitać klienta z uśmiechem?
Dlaczego należy dbać o wizerunek swój i swojego miejsca pracy?
Dlaczego należy stawiać klienta na pierwszym miejscu?

Należy powitać klienta z uśmiechem, aby łatwiej nawiązać z nim relację i zdobyć jego zaufanie.
Należy dbać o wizerunek swój i swojego miejsca pracy, aby zrobić dobre wrażenie na kliencie.
Należy stawiać klienta na pierwszym miejscu, aby dobrze czuł się w naszym sklepie i aby był zadowolony z zakupów.
Nie tylko należy słuchać, co klient mówi, aby poznać jego potrzeby i zadawać mu odpowiednie pytania w celu doprecyzowania informacji.
Należy utrzymywać pozytywne relacje z klientem, okazywać mu uprzejmość, tolerancję i cierpliwość, aby klient czuł się ważny i był zadowolony z obsługi.
Należy doradzać klientowi, aby czuł, że jest profesjonalnie obsługiwany i aby ułatwić mu dokonanie wyboru.
Należy podziękować, pożegnać klienta i zaprosić go na kolejne zakupy, aby poczuł się ważny i mile widziany, aby wrócił do naszego sklepu.



Obsługa klienta – tekst z lukami.

Przeciągnij słowa w odpowiednie miejsca.

dostosować; promocja; umiejętność; klienci; produkt; motywację

Pamiętaj, że kupują z własnych powodów, a nie dlatego, że akurat jest cenowa albo dajesz drugi gratis. Zadawanie dobrych pytań we właściwym czasie to najważniejsza sprzedawcy. Zadając odpowiednie pytania poznasz klientów, a dzięki temu możesz ofertę dokładnie do ich potrzeb.

9. Powtórzenie. Jak profesjonalnie obsługiwać klientów? – łączenie kolumn.

Fragmenty tekstu proszę połączyć z odpowiednią wskazówką.

Utrzymuj pozytywne relacje z klientem; Stawiaj klienta na pierwszym miejscu; Podziękuj, pożegnaj klienta i zaprosz go na kolejne zakupy; Przywitaj klienta z uśmiechem; Doradź klientowi; Dbaj o wizerunek swój i swojego miejsca pracy; Aktywnie słuchaj klienta

Uśmiech to jedna najważniejszych rzeczy podczas obsługi. Klient go odwzajemnia i sprzedawcy łatwiej nawiązać relację, zdobyć zaufanie klienta. Zawsze witaj klientów słowami: „Dzień dobry” przy wejściu lub na sali sprzedaży.

Czystość, estetyka w sklepie i jego otoczeniu, schludny wygląd sprzedawcy to czynniki, na które klient zwraca uwagę. Patrząc na siebie i swoje otoczenie „oczami wymagającego klienta”.

<p>Obsługa klienta jest najważniejszym obowiązkiem sprzedawcy. Gdy klient zwraca się do nas z jakimś problemem, przerwijmy wykonywane zajęcie i postarajmy się mu pomóc lub odprowadźmy do osoby, która robi to za nas. Jeśli widzimy, że klient czegoś szuka – warto zaoferować mu pomoc. Musimy pamiętać, że nigdy nie należy się narzucać.</p>	
<p>Należy słuchać, co klient mówi i przyjąć otwartą postawę wobec klienta, nawiązać z nim kontakt wzrokowy, potakiwać, zadawać pytania w celu doprecyzowania informacji.</p>	
<p>Znając potrzeby klientów można lepiej dobrać asortyment. Relacje z klientem są ciągłym procesem, a nie pojedynczym epizodem. Klient musi czuć się dobrze w sklepie. Okazanie mu uprzejmości, tolerancji i cierpliwości to podstawa.</p>	
<p>Kluczowe etapy w obsłudze klienta to doradztwo i analiza jego potrzeb. Pamiętaj, że dobrym doradcą jesteś wtedy, gdy dobrze znasz asortyment oferowany przez sklep/stoisko. Sprzedawca musi posiadać podstawową wiedzę o produktach i orientować się w ich rozmieszczeniu.</p>	
<p>Zanim podziękujesz klientowi za zakupy, upewnij się, że niczego więcej nie potrzebuje. Jeśli klient definitywnie zakończył zakupy, należy pożegnać go z uśmiechem, pamiętając o nawiązaniu kontaktu wzrokowego, podziękować za wizytę w sklepie i zaprosić go na następne zakupy!</p>	