

NETWORKERMAGAZINE



Vendita

Quando la risposta è NO. Come trasformare le obiezioni in opportunità di vendita

La **negoiazione** è al centro di tante delle nostre attività giornaliere. Nella sfera personale, ogni rapporto si configura in fondo come una **trattativa** attraverso la quale apriamo nuove prospettive, stabiliamo limiti, valutiamo benefici e svantaggi, costruendo così la nostra relazione con le persone che ci circondano.

È quello che accade anche nella **vita professionale**: chi, in prima persona, vende un prodotto o un servizio o si occupa di intermediazione, sa alla perfezione **quanto spesso ci si trovi a negoziare** con un cliente prima di riuscire a concludere realmente un affare.

Poco importa che si tratti di un incontro faccia a faccia, di una telefonata commerciale, di un incontro con collaboratori o fornitori oppure la presentazione di un progetto importante di fronte ad un gruppo di investitori: la risposta finale che tutti vorremmo è **soltanto una: il SÌ**.

Potrebbe interessarti

- 8.5 Qualità di un Sales Leader. Quante ne hai?
- Cogli le obiezioni e inizia a vendere
- Cerchi contatti più profilati? Deseleziona con l'80/20!
- Come crescere all'ennesima potenza con la legge 80/20

Siamo “pronti” al NO?

Eppure, a volte, malgrado la capacità di essere convincenti e persuasivi o l'estrema preparazione commerciale, la negoziazione si rivela più complessa di quanto speravamo. E arrivano dei NO. No che **interrompono il processo di vendita**, rendono difficoltosa la ripresa, dilatano le tempistiche della conclusione, ritardando il raggiungimento degli obiettivi.

In parte la questione è fisiologica, perché c'è sempre un piccolo tasso d'imprevedibilità in ogni scambio tra due o più interlocutori, ma possiamo anche dire che oggi ci troviamo ad operare in un **mercato molto più complicato** rispetto a quello del passato.

Oggi, potenziali clienti e interlocutori hanno pressoché infinite possibilità di accedere a qualsiasi tipo di informazione sui nostri prodotti o servizi e naturalmente su quelli dei competitor, su soluzioni alternative alla loro esigenza, varietà di prezzo, disponibili su decine di canali e fruibili in modalità diverse.

Così ben informati e stimolati da tutte queste possibilità, i prospect tendono a sollevare non soltanto un numero maggiore di obiezioni, ma **obiezioni più consistenti e difficili da superare** che possono ostacolare la trattativa.

5 azioni per trasformare le obiezioni in opportunità

In ogni obiezione si nasconde in realtà una **nuova opportunità di vendita**, uno spunto a migliorare la relazione con il cliente, il suggerimento prezioso per offrire la soluzione più giusta e concludere l'accordo con la massima soddisfazione di entrambi.

Perché questo avvenga, è importante acquisire **un metodo negoziale efficace** che, in maniera regolare, ci permette di mantenere il controllo durante tutte le fasi della negoziazione, anche quelle più critiche, per condurla al termine traendone il massimo dei vantaggi.

MICHAEL TSUR è uno specialista della negoziazione internazionale e docente alla Hebrew University di Gerusalemme. Con una lunga carriera nella gestione delle trattative anche in situazioni estremamente complicate, tra cui il piano di disimpegno dalla Striscia di Gaza, ha messo a punto un **metodo negoziale certificato** utilizzato da alcune tra le più grandi imprese multinazionali, come **Toyota, Procter&Gamble e Microsoft**.

Dal suo metodo, ecco allora **5 azioni** da fare (o non fare!) per gestire efficacemente il No, e sbloccare la negoziazione e arrivare alla conclusione rapidamente e col massimo vantaggio di entrambi.

Quando la risposta è NO...

1 – Non chiedere perché

Essere in trattativa è stressante e in questo stato la consapevolezza è ridotta: una domanda di questo genere può suonare provocatoria, "umiliante" e potrebbe causare un danno irreparabile alla relazione commerciale.

2 – Non fare subito nuove proposte o offerte

Quando siamo sotto stress tendiamo a motivare l'altro offrendo qualche incentivo. Ma in questo modo ci esponiamo e la nostra proposta potrebbe essere utilizzata a nostro svantaggio.

3 – Metti il cliente al centro

Fai domande come:

"C'è qualcosa che ti permetterebbe di?"

"Dal **tu**o punto di vista, cosa ti consentirebbe di...?"

"**Hai** delle idee su come potremmo procedere per...?"

4 – Studia il no

Prova con una frase come: "Capisco che la sua risposta è no. Significa che in futuro...?"

Chi decide di restare all'interno di un processo di negoziazione ha delle valide ragioni per farlo anche se questa volta ha detto di no. È importante capire se un no ha conseguenze definitive e capire esattamente di che tipo di obiezione si tratta.

5 – Non giudicare

Quando la risposta è no, prova con una domanda come: "Che possibilità ci sono che... [risposta rispecchiata]?"

Evita le critiche e il giudizio e mantieni il tono di voce uguale a quello dell'interlocutore. Assicurati che l'altro si senta ascoltato e capito e dimostra curiosità nei confronti delle ragioni del suo rifiuto.

Il più importante evento in Italia su Negoziazione e Vendita

Venerdì 10 e Sabato 11 MAGGIO, a MILANO, **MICHAEL TSUR** sarà co-protagonista del **SALES FORUM**, il più importante evento formativo in Italia sui temi della **Negoziazione e della Vendita**.

Insieme a lui ci saranno:

- **MARK ROBERGE**, ingegnere laureato al MIT, ideatore di un sistema scientifico di vendita che, nel giro di 4 anni, ha portato il fatturato di HubSpot da 0 a 100 milioni di dollari. Mark Roberge, che **sarà per la prima volta in Italia**, ti mostrerà come progettare un sistema ad altissima efficienza per aumentare le vendite in modo scientifico e i passi necessari per renderle un processo sicuro e scalabile.
- **JEFFREY GITOMER**, considerato all'unanimità l'autorità mondiale nel campo delle vendite è autore bestseller de La Bibbia delle Vendite e il Libretto Rosso del Grande Venditore. Aziende multinazionali come IBM, AT&T, Coca-Cola, Hilton Hotels, BMW e Siemens stanno già utilizzando le tecniche e le strategie ideate da Gitomer.

6 domande per capire perché essere al Sales Forum

1. **Il tuo fatturato non raggiunge gli obiettivi?** Per raggiungere gli obiettivi di fatturato hai bisogno di una strategia chiara e condivisa. Al Sales Forum imparerai come si costruisce un metodo di accelerazione delle vendite replicabile e scalabile.
2. **Cresci, ma in modo non costante nel tempo?** Al Sales Forum imparerai a distinguere i fattori che evidenziano in maniera esponenziale i tuoi vantaggi competitivi. Imparerai a far sì che siano i clienti a cercarti e non viceversa.
3. **Vuoi nuove idee per rilanciare le vendite?** Non troverai tecniche e strategie così innovative in nessun altro corso in Italia. Le apprenderai direttamente da chi le ha progettate, spiegate in inglese e tradotte in italiano in simultanea, senza doverti spostare dall'Italia.
4. **Il tuo team non è in linea con gli obiettivi?** Acquisirai le tecniche per trasformare un venditore in un consulente. Svilupperai uno strumento diagnostico in grado di accrescere costantemente le performance individuali (Sales Coaching).
5. **Il marketing non genera abbastanza contatti?** Al Sales Forum ricostruirai il percorso dell'acquirente, il processo di vendita e la matrice di qualificazione dei tuoi lead. Getterai le basi per la creazione di un sistema avanzato di lead generation.
6. **Le trattative sono sempre più complesse?** Padroneggerai le tecniche che ti consentono di avere il pieno controllo della negoziazione in ogni sua fase. Imparerai a gestire le obiezioni e a portare le probabilità di successo dalla tua parte.