

## ***Tehnici de încheiere a vânzării***

Nu există un moment ideal pentru încheierea unei vânzări, însă trebuie să se caute semnale de cumpărare din parte clientului.

Exceptând situația în care actul de vânzare-cumpărare se încheie favorabil pentru firmă, niciodată etapa de încheiere a vânzării nu va fi inițiată de vânzător.

Etapă de încheiere a vânzării pentru un produs nu presupune automat încheierea vânzării de produse către acel client.

Clientul are posibilitatea de a răspunde în 3 moduri :

- Afirmativ ;
- Negativ ;
- Ezitant ;

În cazul în care clientul este ezitant, vânzătorul are următoarele alternative:

- Utilizarea unui joker(se referă la un avantaj nelegat de preț);
- Reducerea prețului;
- Fidelizarea clientului.

### **Sarcini de lucru:**

Realizați un material audio pe care să mi-l trimiteți în **PRIVAT** și în care să răspundeți la următoarele cerințe:

1. Ce am vrut să spun prin „, Etapa de încheiere a vânzării pentru un produs nu presupune automat încheierea vânzării de produse către acel client” ? Explicați.
2. Dați câte un exemplu de o formulă de exprimare pentru fiecare soluție alternativă pe care o are vânzătorul cu un client ezitant (utilizarea jokerului, reducerea prețului, fidelizarea clientului).
3. Realizați 2 dialoguri dezvoltate vânzător-client care să conțină minim 5 replici ale vânzătorului și 5 replici ale clientului. Un dialog se referă la o încheiere afirmativă a vânzării, al doilea dialog se referă la o încheiere negativă a vânzării. Puteți alege orice domeniu de comerț și să faceți referire la orice produs.