



# Non-Aggressive Consultative Selling

## NACS dezvoltă abilitățile vânzătorilor de a descoperi și înțelege nevoile clientului pentru a construi un proces de vânzare non-agresiv.

Acesta este cursul ce familiarizează participanții cu noțiunile de bază necesare unui profesionist în vânzări: nevoile clientului, pașii unei vizite de vânzare, ascultare, întrebări, obiecții etc. Pe lângă descoperirea principiilor generale ce guvernează decizia de cumpărare a unui client, programul oferă participanților ocazia să integreze noile noțiuni în viața reală, prin simulări și aplicații.

### Mesaje cheie

- Vânzarea este un proces interpersonal: nu cumpără și nu vinde o firmă, ci vinzi tu și cumpără persoana din fața ta
- O deschidere corectă este mai mult decât small talk: ea pregătește clientul pentru întreaga discuție
- Toate deciziile de cumpărare se bazează pe nevoi
- Înainte de a oferi o soluție un vânzător bun înțelege corect și complet nevoile clientului
- Numai prin întrebări și ascultare vânzătorul poate descoperi problemele și dorințele clientului
- Vânzătorul bun crește percepția clientului asupra problemei și dorinței
- Beneficiul – răspunsul la o dorință exprimată a clientului – este cel mai puternic comportament în vânzări
- Soluția oferită altfel decât în beneficii și la momentul potrivit generează obiecții
- Obiecțiile nu sunt un cadou din partea clientului. Este mai eficient să ocolești capcanele decât să înveți cum să ieși din ele
- Vizita de vânzări trebuie să se încheie cu un angajament realist din partea clientului
- Vânzătorul consultativ generează încredere și loialitate dovedind interes pentru problemele clientului, capacitatea de a le înțelege și dorința de a le rezolva.

### Metode folosite

- Învățare experiențială
- Prezentare
- Simulări, analiză și feedback
- Working groups
- Teste

### Rezultate așteptate

Ca urmare a participării la acest curs participanții vor învăța:

- să construiască vânzarea pornind de la nevoile clientului nu de la caracteristicile produsului sau serviciului oferit;
- să parcurgă corect deschiderea vizitei de vânzări;
- să înțeleagă corect și complet situația clientului;
- să descopere, definească și dezvolte împreună cu clientul dorințele acestuia înainte de a-i prezenta soluția;
- folosind limbajul clientului, să prezinte soluția în beneficii ca răspunsuri la dorințele exprimate ale acestuia;
- să acorde interes îndoielilor și obiecțiilor clientului și să le trateze în funcție de natura lor;
- să încheie corect vizita de vânzări;
- să-și pregătească corect fiecare întâlnire de vânzări;
- pentru a înțelege clientul, să folosească întrebările într-o manieră non-agresivă;
- să genereze încredere și loialitate.

### Subiecte abordate

- Vânzarea – proces interpersonal
- Comunicarea cu clientul
- Deschiderea vizitei de vânzare
- Cercetarea problemelor și dorințelor
- Criteriile de luare a deciziei
- Oferirea soluției
- Pregătirea vizitei de vânzare
- Obiecțiile, prevenirea și tratarea lor
- Încheierea vizitei de vânzări

**Data:** 24 – 25 noiembrie 2011,  
26 – 27 ianuarie 2012

**Locația:** Cluj

**Taxa/persoană:** 600 euro (fără TVA)

**Non-Aggressive Consultative Selling - NACS** este unul dintre cursurile incluse în Sales Professional Certificate.

Acest nivel de certificare acoperă principalele abilități generale și de vânzări necesare unui vânzător profesionist indiferent de nivelul atins în carieră. Obținerea certificatului presupune parcurgerea a trei programe de pregătire, urmate gratuit de o testare și o oră de consultanță.

Alături de NACS, la acest nivel se află programele:

### **Eficiență personală în vânzări**

Există abilități, dincolo de cele de vânzări, care influențează succesul unui vânzător profesionist. Capacitatea de a gestiona timpul, abilitățile de comunicare interpersonală sau modul în care își construiește propria imagine, înțelegerea propriului rol în organizație – toate pot influența pozitiv sau negativ reușitele pe termen scurt sau lung ale vânzătorului. Cursul propune o abordare practică a acestor subiecte însoțită de instrumente de aplicare și dezvoltare ulterioară.

### **Abilități de negociere**

Abilitati de negociere este cursul în care participantii învață cum pot obține rezultatul dorit în negociere echilibrând pozițiile și interesele celor două părți și adoptând cel mai potrivit comportament în funcție de situația dată. Este un training care propune participanților să trateze fiecare proces de negociere în funcție de particularitățile acestuia (situație, persoane, interese etc.).

Pentru detalii suplimentare, va rugăm să ne contactați la: [office\\_ro@trendconsultgroup.com](mailto:office_ro@trendconsultgroup.com)

## **Despre Sales Academy**

Sub deviza "Professional Selling", Sales Academy propune programe de pregătire în vânzări grupate pe trei niveluri de certificare diferite:

1. [Sales Professional Certificate](#)
2. [Strategic Sales Certificate](#)
3. [Sales Management Certificate](#)

Acestor programe li de adaugă cele livrate sub licența [Huthwaite International](#), dedicate celor implicați în vânzări de valoare mare: [SPIN® Selling Skills](#), [Huthwaite International Negotiation Skills](#) și [Account Strategy For Major Sales](#).

Această structură este realizată pornind de la dialogul purtat cu peste 5000 de vânzători pe parcursul a nouă ani în care echipa noastră a livrat și a dezvoltat programe de pregătire în domeniu.

## **Înscrieri la Sales Academy**

Pentru înscrierea la Non-Aggressive Consultative Selling sau oricare dintre cursurile din curriculumul Academiei, vă invităm să transmiteți formularul de înscriere completat la una dintre adresele de e-mail: [maria.salceanu@trendconsultgroup.com](mailto:maria.salceanu@trendconsultgroup.com) sau [office\\_ro@trendconsultgroup.com](mailto:office_ro@trendconsultgroup.com) sau la numărul de fax: 021 212 21 15. După primirea formularului, unul dintre consultanții noștri vă va contacta pentru a confirma rezervarea locului.

Pentru a vă asigura că locul dumneavoastră este rezervat, vă rugăm să ne transmiteți formularul de înscriere cel târziu cu o săptămână înainte de data de desfășurare a cursului.

Comaniile care înscriu mai mult de o persoană, beneficiază de o reducere de 10% din taxa de participare începând cu al doilea participant.