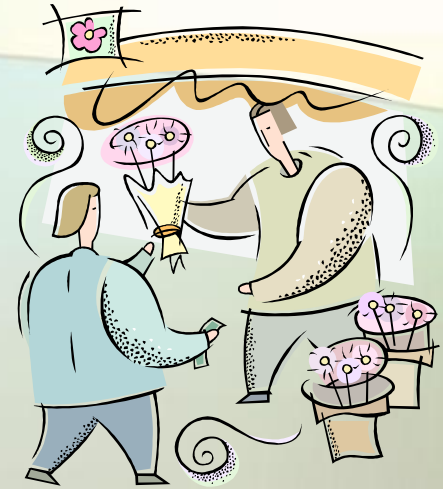


Il processo di Vendita

L'Accoglienza




Introduzione



- L'importanza fondamentale dell'accoglienza
- Il linguaggio statico ed il linguaggio dinamico
- La voce "critica" della clientela

L'importanza fondamentale dell'Accoglienza

- Il successo o l'insuccesso si determinano nei brevi istanti dedicati all'accoglienza
- Il cliente va conquistato subito al primo impatto
- La vendita comincia dalla testa, come la coda del 

Il linguaggio statico del corpo



- Il venditore professionista cura ogni dettaglio del proprio aspetto
- Il linguaggio statico comprende:
 - L'abbigliamento
 - L'acconciatura dei capelli
 - Gli ornamenti
 - Il trucco, ecc...

“Solo la gente superficiale non tiene conto delle apparenze” (Oscar Wilde)

Il linguaggio dinamico del corpo

- Il linguaggio dinamico comprende:
 - Lo sguardo e le espressioni del volto
 - La distanza e la posizione
 - I gesti e i movimenti del corpo

Lo sguardo e le espressioni del volto

- Producono informazioni ben oltre le parole (postura, fisiologia e fisicità 65%, tono voce 30%, linguaggio 5%)
- Riconoscimento positivo (venditore persona simpatica e gradevole)
- Sorriso sincero (sorriso beota)

“Chi sollidele non sa, aplil bottega non dovlà”

(massima cinese)

Il sorriso beota



- "Il sorriso beota" è un esercizio tramandato dai monaci Buddhisti (Beoti sono gli abitanti dalla Beozia).
- E' una tecnica semplice. Basta "stampare" sul viso un leggero sorriso, tipo Gioconda. All'inizio, il sorriso può sembrare finto e più che un sorriso ti sembrerà di fare una smorfia. Però, se riesci a mantenerlo per un tempo sufficientemente lungo, almeno 21 secondi, si trasforma in un sorriso vero. Cominci a sentirlo dentro e ti trovi nel tuo stato migliore.
- Per la legge di risonanza, il cliente ti sorride o avverte dentro il riconoscimento positivo.
- Non è facile mantenere il sorriso beota per tutta la giornata, ma, appena te ne ricordi, tornaci... ti bastano solo 21 secondi per produrre il cambiamento!
- I benefici che ne derivano sono molteplici, a cominciare dal tuo stato d'animo che migliora fino a portarti in uno stato di pace, calma e serenità.
- Quando sei triste, imbronciato, irritato... ricordati che esiste la legge di risonanza... Sorridi al mondo e il mondo ti sorriderà!
- *Non essere così triste e pensieroso, ricorda che la vita è come uno specchio, ti sorride se la guardi sorridendo. (Jim Morrison)*

10 motivi per sorridere “beatamente”

- 1) E' contagioso
- 2) Ti fa sembrare una persona più sicura e questo favorisce l'approvazione e il consenso degli altri.
- 3) Ti rende attraente. Il sorriso è magnetico. Tutti desiderano conoscere una persona sorridente e capire perché sta così bene.
- 4) Cambia il nostro umore.
- 5) Tira la pelle del viso e ci fa sembrare più giovani.
- 6) Riduce lo stress.
- 7) Fa rilasciare nel corpo le Endorfine, rimedio naturale al dolore e al cattivo umore. Sorridere è una droga naturale. *Inizia a spacciarla nel tuo negozio....*
- 8) Rinforza il sistema immunitario.
- 9) Abbassa pressione sanguigna .
- 10) Ti fa essere positivo.



Test:

Sorridete. Ora provate a pensare a qualcosa di negativo senza smettere di sorridere. È difficile!

Quando sorridiamo il nostro corpo sta trasmettendo al resto di noi il messaggio che “la vita è bella”. Tenete lontani la depressione, lo stress e i pensieri tristi con un sorriso.

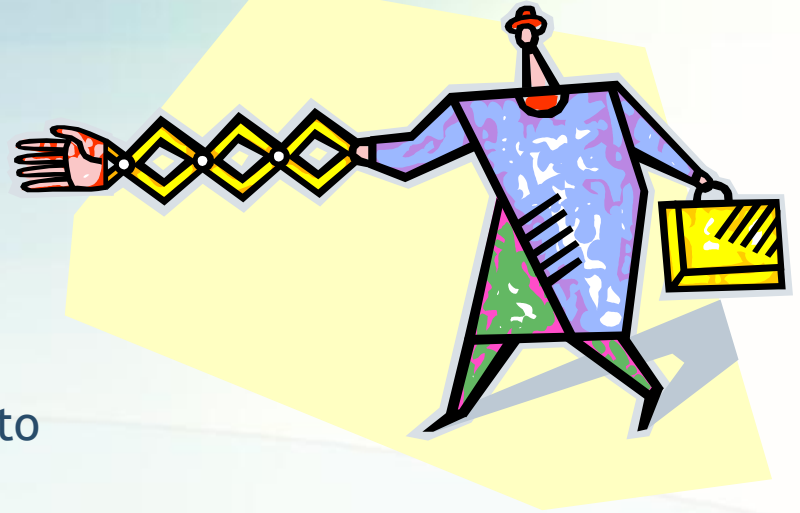
Il sorriso di ruolo invece....

- E' meccanico
- Non è congruo
- E' solo la bocca a sorridere
- Deriva palesemente da motivi di convenienza e di ruolo (è come una divisa da indossare quando sono in servizio)
- E' intermittente e artificiale, non rispondente ad un atteggiamento verso se stessi, gli altri, la vita



La distanza e la posizione

- Troppo vicino: il cliente si sente aggredito
- Troppo distante: si sente rifiutato
- La distanza ottimale è intorno ad un metro
- E' preferibile porsi di fianco e non di fronte



I gesti e i movimenti (inconsapevoli) del corpo



- La propriocezione
- Gestire la tensione evitando di toccare il cliente (eccesso), o azioni inconsapevoli (meccaniche) come tirarsi su i pantaloni, sistemarsi il colletto, la cravatta o i polsini, guardare l'orologio o portare ogni tanto lo sguardo altrove, tamburellare con le dita, fare piccoli e continui movimenti sulle gambe, ecc..
- Le azioni inconsapevoli sfuggono al nostro controllo, se non ci auto-osserviamo

La voce della clientela (comportamenti negativi rilevati nel primo impatto)

- Tutto questo è..noia (Noia palese)
- Il barone venditore (Fare altezzoso)
- Il fantasma (Il cliente invisibile)
- Lasciami in pace, non vedi che ho altro da fare...(Identificazione e uffa)
- Tarzan (ti salto addosso con uno squillante desideraaaa?)

