

Vajon mit lát bennünk a megrendelő: csupán gyártót vagy hozzáértő partnert?

ELADUNK VAGY ÉRTÉKESÍTÜNK?

Kiss Tibor



A legjobb asztalos szakemberek között is vannak olyanok, akik nehezen mondanak ki árat, félnek a visszautasítástól. Értékesítői tapasztalatom az, hogy az eladás nem egyenlő azzal, amikor valaki meg akar valamit venni tőlünk. Éppen ezért felvetődik a kérdés: ha jó asztalos vagyok, szükséges nekem jó üzletembernek is lenni? Mennyire kell megtanulnom eladni?

Számomra az értékesítés maga az élet. Mindig is abból éltem, hogy terméket vagy szolgáltatást adtam el ilyen vagy olyan formában. Az iskoláim elvégzése után évtizedeken keresztül leginkább nagy multiknál dolgoztam mint értékesítő, kiemelt ügyfél-, értékesítési, projekt- stb. menedzser. Ma, közel az 50-hez sem változott sokat a világ: ugyan már értékesítési csapatokat vezetek, de számomra az a kikapcsolódás, ha kimehetek velük a terepre és újra sales-es (értékesítési szakember – a szerk.) lehetek.

Éppen ezért volt furcsa megérteni, hogy az értékesítés és a marketing



nem megy mindenkinek csípőből. A legjobb asztalos szakemberek között is vannak olyanok, akik nehezen mondanak ki árat, nem merik vállalni cégük vagy termékük igazi értékét, félnek a visszautasítástól. A legfontosabb tapasztalat pedig az volt számomra, hogy az eladás

nem egyenlő azzal, amikor valaki meg akar valamit venni tőlünk. Éppen ezért felvetődik a kérdés: ha jó asztalos vagyok, szükséges nekem jó üzletembernek is lenni? Mennyire kell megtanulnom eladni? Sokat változott a világ, ma már hatalmas a kínálat. Korábban a



keresleti oldal volt az erősebb, ma a valóban vállalhatatlan minőségű a felső tízezer igényeit kielégítő termékekig minden megtalálható a piacon. Ráadásul a mi szakmánk olyan, hogy a panellakásba éppúgy be tudunk jutni, mint a milliárdos villába. Mert konyha, fürdőszoba, gardrób, tv-állvány és cipősszekrény mindenhol kell.

Három éve történt, hogy költöztem és az új lakásba új bútorok kellettek: beépített szekrény, előszobafal, de mindenekelőtt konyhabútor. Ez utóbbi valahol a lakás ékessége, a családi élet egyik meghatározó tere, ahol a komfort találkozik a technológiával. A feladatra egy olyan asztalost kértem fel, akivel évek óta kapcsolatban voltam irodai projektek kapcsán: rengeteg egyedi bútort készíttettem vele, tudtam, hogy szépen dolgozik. Eljött, hogy



roztam be – több tízmillió forintért. Szóval ekkor tudatosult bennem egy nagyon fontos tétel. Ha nem eladóként, hanem konzulensként pozicionáljuk magunkat,

asztalos kollégánk gyorsan akart végezni a lakásommal, saját elképzelését valósította meg, ami ugyan teljesen vállalható, szép és modern lett, de rengeteg lehetőséget hagyott ki nálam. Ha kinyitja a termékatalógust és megmutatja nekem a lehetőségeket, akkor tőle veszem meg a mosogatót csappal együtt, a LED-világítást, drágább fogantyút választok, kérek kamraszekrényt, fiókosztót és még kismillió csecsebecsét! Engem megmentett volna egy csomó szaladgálástól, magának pedig kereshetett volna még egy rakat pénzt. De csak eladni akart, és az enyém után sietett a következő

Ha nem eladóként, hanem konzulensként pozicionáljuk magunkat, akkor a pénztárca nagyon gyorsan nyílik, néha az eredeti többszörösére!

felmérje a lakást. 2 nap alatt kialakult a végső megoldás, hozott színmin-tákat, elmondta, hogy merre fog nyílni az ajtó. És itt be is fejeztük. Akkor még azt gondoltam, hogy ez így rendben is van.

Azóta viszont egy bútorvasalatokat forgalmazó cégnél is dolgoztam, mint értékesítési vezető. Korábban, amikor még az irodabútorokat árultam, többször találkoztam olyan vásárlóval, aki csak egy asztalt szeretett volna tőlem, majd 1,5 millió forintos csomaggal távozott. Vagy hogy egy másik esetet említsek (ez a legkedvesebb történet), az illető alig mert bejönni a nagy multihoz, majd az összes irodáját én búto-

akkor a pénztárca nagyon gyorsan nyílik, néha az eredeti többszörösére! A saját konyhámhoz visszatérve:



munkához, mert ha nem ő csinálja, akkor elviszi a versenytárs...

Profi mentalitás mellett kevesebb munkával sokkal több pénzt kereshetünk!

Ha leülünk beszélgetni a vásárlóval, és hagyjuk, hogy kinyíljon, lényegesen többet fog költeni, mint gondoltuk! Szánjunk időt azon problémák feltárására, amelyekre megoldást szeretne például egy háziasszony a konyhában! Ha kicsi a tárolókapacitás, de sok a befőttesüveg, ott máris fel lehet dobni a kamraszekrényt, ami komoly bevétel nekünk!

Itt a következő aranygondolat:

Ha bejön egy vásárló, soha ne legyen előítéletünk: nem lehet tudni, hogy kinek a zsebében van egy Porsche kulcsa! Legyen bátorságunk ahhoz, hogy az igények felmérése után egy olyan megoldást javasoljunk, amely mindenre megoldást nyújt! Ha ez sok, akkor innét kezdjük el lefelé indulva tervezni.

Szintén saját tapasztalat: funkciót kell eladni, nem terméket! Klasszikus feladat az értékesítési tréningeken, hogy a tréner a kolléga kezébe egy tollat ad és annyit mond, hogy „Add el nekem ezt!”. A gyanútlan kezdő



hivatkozik a márkára, színre, anyagra, de a tréner mindent kikerül azzal, hogy 100 ilyen van a piacon, nem kell! És ekkor jön a jolly-joker: „Tudom, de csak egyszer mondom el a mai napi kenő nyerőszámokat. Írd le és 200 milliót nyerhetsz!” Ettől a pillanattól a leggagyibb tollnak is éppen 200 millió forint az értéke, mert funkciója lett – már ha hiszünk a trénernek... Ne terméket adjunk el, hanem funkciót!

Egy csepegtetőtálcát nem a szépsége miatt lehet eladni, hanem

azért, mert valahová ki kell tenni az edényeket mosogatás után és nem jó, ha a munkalapra csepeg a víz. Mivel mi vagyunk a szakértők, nekünk kell felhozni a megoldásokat, a mosogatógép fölé beépítendő gőzcsapdától a sarokszekrénybe építhető magic cornerig! A kényelmet, hosszabb élettartamot, jobb funkcionalitást segítő kis kutyuk száma szinte végtelen egy konyhában.

Nemrégiben Olaszországban jártunk, beszállítókat látogattunk meg, és megragadott egy csodás gondolat, amit itthon is oly' jó volna alkalmazni: 30%-os árrés alatt senki nem dolgozik! Akkor inkább nem kell a munka és ennek nagyon jó oka van: ha te tőlem olcsón akarsz venni, akkor én nem tudok jó fizetést adni az embereimnek, így neked nem lesz fizetőképés vásárlód! Engedd, hogy keressek és megveszem, amit te gyártasz. Ilyen egyszerű! Végezetül: legyünk büszkéek a saját termékünkre, hiszen ebben benne van az egész életünk, a tanulmányaink, a tapasztalataink, kollégáink tudása. Ezt nem szabad elkótyavetyélni, ez érték és ezt meg kell fizettetni! ■

