

Nam, mistä tätä saa? – Asiakaskohtaaminen myyntitapahtumassa

Tiistai 23.8.2016



Mika Fisk

Yritysvalmentaja
050 435 0115
mika.fisk@
balentor.fi



Myyntikoulutuksen tavoitteet

Tavoite 1

Osallistujien markkinointi- ja myyntitaitojen vahvistaminen Face to Face –asiakas-kohtaamisessa.

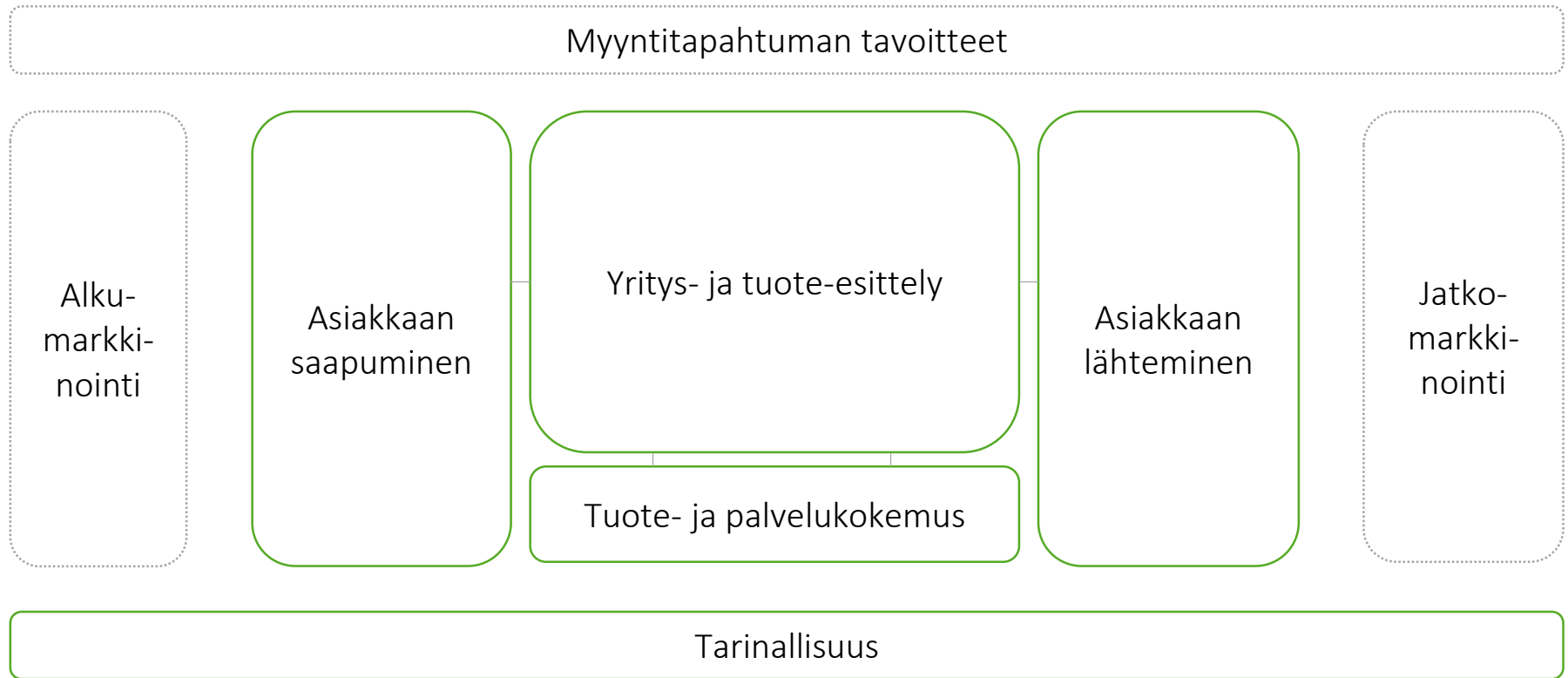
Tavoite 2

Saada osallistujat aktiivisesti hankkimaan tapaamiensa asiakkaiden yhteystietoja, tarjouspyyntöjä ja / tai ohjaamaan heidät jatkossakin palveluidensa pariin.

*Nam, mistä tätä saa? – Asiakaskohtaaminen myyntitapahtumassa
Mika Fisk, Balentor Oy, 23.8.2016*

2.

Myyntitapahtuman vaiheet



Nam, mistä tätä saa? – Asiakaskohtaaminen myyntitapahtumassa
Mika Fisk, Balentor Oy, 23.8.2016

Pääteemat

Asiakkaan saapuminen

Ensivaikutelman muodostaminen

”Kuinka saan ihmiset pysähtymään ständilläni?”

Yritys- ja tuote-esittely

Positiivisen kokemuksen ja vaikuttavuuden luominen

”Mitä asioita minun on hyvä tuoda esille?”

Asiakkaan lähteminen

Jatkotoimenpiteiden varmistaminen

”Miten voin yrittää varmistaa, että jäämme mieleen?”

*Nam, mistä tätä saa? – Asiakaskohtaaminen myyntitapahtumassa
Mika Fisk, Balentor Oy, 23.8.2016*

4.

Asiakkaan saapuminen

”Kuinka saan ihmiset pysähtymään ständilläni?”

Ensivaikutelman muodostaminen

Katsekontakti ja hymy

Lämmin ääni

”No niin nuoripari, sieltä nyt tänne näin, rohkeasti vain!”

”Tervetuloa peremmälle, esittelen mielelläni Teille ...”

Oma esiintyminen ja tyyli asiakaskohtaamisessa

Yhdistelmä energisyyttä ja rauhallisuutta

”Pelisilmän” käyttäminen

*Nam, mistä tätä saa? – Asiakaskohtaaminen myyntitapahtumassa
Mika Fisk, Balentor Oy, 23.8.2016*

Yritys- ja tuote-esittely

”Mitä asioita minun on hyvä tuoda esille?”

Oman yrityksen / tuotteen / palvelun tiivis esittely eri kohderyhmille

Kohderyhmää kiinnostavat asiat

Omat vahvuudet ja niiden esille tuominen

Ennakkotehtävä 3. Tuotteellasi on tarina

Tarinat synnyttävät mielikuvia. Mielikuvista syntyy muistoja. Tuote, jolla on tarina, jää mieleen. a) Mieti ja kirjoita 3–5 lauseella yrityksesi, tuotteesi tai palvelusi tarina.

Vinkki! Tyytyväisen asiakkaan käyttäjäkokemukset ovat hyvä pohja aidolle, vaikuttavalle tarinalle.

*Nam, mistä tätä saa? – Asiakaskohtaaminen myyntitapahtumassa
Mika Fisk, Balentor Oy, 23.8.2016*

6.

Yritys- ja tuote-esittely

”Mitä asioita minun on hyvä tuoda esille?”

Tuote- ja palvelukokemus

Asiakkaan rohkaisu oman tuotteen pariin

Myynti- ja markkinointimateriaaliin tutustuminen yhdessä

Käsittely, maistaminen ...

Erinomainen mahdollisuus syventää kokemusta kertomalla valmistusprosessista, maustamismahdollisuuksista ...

Asiakkaan ohjaaminen ja tiedon hankkiminen

Tietoa ja tunteita kartoittavat kysymykset

*Nam, mistä tätä saa? – Asiakaskohtaaminen myyntitapahtumassa
Mika Fisk, Balentor Oy, 23.8.2016*

7.

Yritys- ja tuote-esittely

”Mitä asioita minun on hyvä tuoda esille?”

Palautteen vastaanottaminen

Kultainen sana?

Mitä ei koskaan saa tehdä?

Vaikea kysymykset / kommentit joihin et tiedä vastausta

*Nam, mistä tätä saa? – Asiakaskohtaaminen myyntitapahtumassa
Mika Fisk, Balentor Oy, 23.8.2016*

8.

Asiakkaan lähteminen

”Miten voin yrittää varmistaa, että jäämme mieleen?”

Jatkotoimenpiteet

Tärkein toimenpide

”Montako laitetaan?”

Yhteystietojen kerääminen

”Voisin ottaa ylös, että tästä puhuttiin ... ”

Tarjouksen tekeminen

”Voin laittaa yhteenvedon niin voit vertailla ... ”

Sosiaalinen media

Suosittelemaan pyytäminen

*Nam, mistä tätä saa? – Asiakaskohtaaminen myyntitapahtumassa
Mika Fisk, Balentor Oy, 23.8.2016*

Alku- ja jälkitoimet

Heti tapahtuman jälkeen

Kokonaiskuvan muodostaminen tapahtumasta ja kävijöistä

Jälkimarkkinointi

Tietojen hyödyntäminen

Uutiskirjeet (MailChimp ...)

Alkumarkkinointi

Sosiaalinen media

Nettisivut

Puhelut, sähköpostin allekirjoitus

Messutarjoukset

Tavoitteiden asettaminen

Miksi on hyvä asettaa tavoitteita?

Ennakkotehtävä 4. Aseta tavoite

Kirjaa ylös tavoitteesi Osta tilalta! -päivää tai Ween Maan Wiljaa -markkinoita varten. Tavoitteita voivat olla esimerkiksi:

- myynti (kpl, €)*
- asiakasmäärä (hlö)*
- myyntipaikoista tai –kanavista tiedottaminen (x kpl jaettuja esitteitä)*
- asiakaspalautteen saaminen tuotteiden tai markkinoinnin pohjaksi*
- uusia Facebook-tykkäyksiä tapahtuman aikana / jälkeen (kpl)*

*Nam, mistä tätä saa? – Asiakaskohtaaminen myyntitapahtumassa
Mika Fisk, Balentor Oy, 23.8.2016*

11.

Sanallinen viestintä

Artikulaatio

Puheen rytmitys

Puhetyyli

Sanaton viestintä eli ns. kehonkieli

Vaatetus

Katsekontakti

Hymyile silmillä

”Ei se mitä sanotaan, vaan miten sanotaan.”

*Nam, mistä tätä saa? – Asiakaskohtaaminen myyntitapahtumassa
Mika Fisk, Balentor Oy, 23.8.2016*

12.

Yleisimmät virheet

Riittämätön valmistautuminen

Tavoitteiden epäselvyys

Liian kova luottamus oman ständin houkuttelevuuteen

Pöydän takana seisominen

Liukuhihna-ajattelu

”13 tusinassa vai yksi miljoonasta?”

*Nam, mistä tätä saa? – Asiakaskohtaaminen myyntitapahtumassa
Mika Fisk, Balentor Oy, 23.8.2016*

13.

Yhteenveto

Valmistautuminen

Nauttiminen

Klousaaminen

*Nam, mistä tätä saa? – Asiakaskohtaaminen myyntitapahtumassa
Mika Fisk, Balentor Oy, 23.8.2016*

14.

Kiitos.

*Nam, mistä tätä saa? – Asiakaskohtaaminen myyntitapahtumassa
Mika Fisk, Balentor Oy, 23.8.2016*

15.