



ÜZLETI BIZALOMÉPÍTÉS HATÉKONYAN

avagy hogyan építsen bizalmat úgy, hogy az ügyfél ne a konkurenciánál, hanem Önnél költse el a pénzét



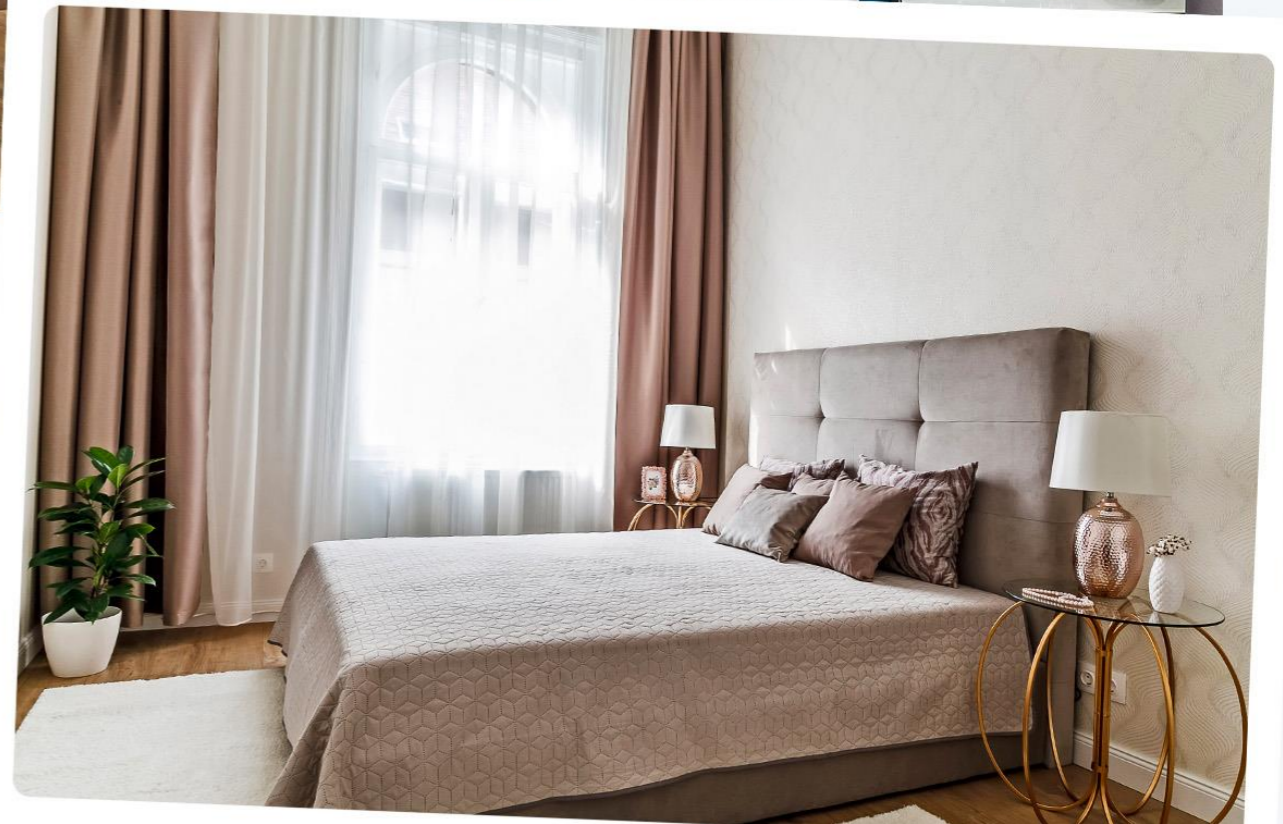
ELADVA





ELADVA





ELADVA

Kérlek válaszolj!

– Mi különböztet meg Téged
a pályatársaidtól?

Mivel vagy különb a többi
Ingatlanosnál?



Kérlek válaszolj!

– Ha te magad lennél
a saját magad ügyfele...

Mire lenne szükséged ahhoz,
hogy megbízz a kapcsolattartódban?



MI AZ, AMI MEGELŐZI AZ ÉRTÉKESÍTÉST?

A SZOLGÁLAT.



MIT JELENT A SZOLGÁLAT?

- Az emberek iránti tiszteletet.
- A hosszú távú partnerkapcsolat fontosabb, mint az egyszeri értékesítés.
- Egyfajta „élmény-nyújtást”.



Mikor tudsz emlékezetes szolgáltatást nyújtani?

Amikor szereted az embereket, szereted a tulajdonosokat, a vevőket, törődsz velük, figyelsz rájuk!



KOMMUNIKÁCIÓS INTELLIGENCIA

A sikered 85%-a azon múlik, képes vagy-e hatékonyan kommunikálni az ügyfeleiddel.



A személyes varázsod igenis az üzleti kultúra része!

- Hogyan alakul ki?
- Mennyire tartós?
- Milyen körülmények vannak rá hatással?



ÉRZELMEK

LÉLEK



LÉLEKRE HATÓ

ÉRZELMEKET GENERÁLÓ

KÉRDÉSEKET KELL FELTENNI AZ ÜGYFÉLNEK



MEGTÖRTÉNT ESET:

– Halló.

– **Tisztelettel üdvözlöm, Sándor András vagyok.**

A lakáshirdetés kapcsán telefonálok.

Van 1 perce, tudunk beszélni?

– Maga ingatlanos?

– ...**méghez a jobbik fajtából.**

Mondja, hányadik vagyok ma, aki keresi Önt?

– Legalább a tizedik.

Egész csap csöng ez a rohadt telefon
és csak ingatlanosok hívnak.

Pedig világosan oda van írva a
hirdetésbe, hogy ingatlanosok kíméljenek.



- **Éppen ezért köszönöm a bizalmát, hogy még mindig vonalban van. Nem irigylem most, és értem is az indulatait.**
- Nem vagyok én indulatos, csak nem értem, miért nem lehet megérteni, hogy nem akarok ingatlanosokkal üzletelni.
- **Megértem, hiszen évekkkel ezelőtt én is ugyanezt gondoltam. Árultam a saját lakásomat, és én sem akartam ingatlanossal dolgozni. Aztán a hónapokig tartó eredménytelen mutogatások után rájöttem, érdemesebb szakemberre bízni a feladatot. Nincs vele macera, és hosszú távon még jobban is járok. Tulajdonképpen ekkor szerettem bele a szakmába.**
 - Nagyon jó reklámdumája van.



- **Megkérdezhetem, miért nem szeretne ingatlanost bevonni az adásvételbe?**
- **Azért, mert magukról annyi rosszat hallani.**
- **Tisztában vagyok vele, milyen a szakma megítélése, de az előbb tudatosan használtam a szakember kifejezést. Sajnos sokan lejáratják az iparágat, holott én világszerte hivatásnak tekintetem az ingatlanozást. Van aki orvos akar lenni, van aki szemétszállító, engem azonban mindig is az éltetett, hogy sikeres adásvételeket bonyolítsak, és az emberek életét könnyebbé tegyem.**
 - **És nem titkolt célom, hogy ha elégedett velem, akkor ajánljon másnak.**
 - **Maga kezd szimpatikus lenni.**



– Ön is nekem, hiszen érzem, hogy értő fülekre találtam. Nagyon megterhelő volt a mai napja a telefonok miatt?

– Igen, mert nem tudtam normálisan dolgozni, annyit csörgött a telefon, és a főnökeim sem nézték jó szemmel, hogy folyton kimegyek telefonálni.

– Látja, épp ezért kell szakemberre bíznia ezt a folyamatot. Bizalmat szavazna nekem egy személyes találkozóra?

– Tulajdonképpen igen.

– Igazán köszönöm. Javaslom, egyeztessünk konkrét időpontot!

(...)



VEDD ÉSZRE AZ EMBEREKET!

Csak töredékét látjuk meg
a minket körülvevő dolgoknak,
csak az élvezi figyelmünket, ami fontos.

Ami nekünk fontos.

Mit jelent számodra a **BIZALOM?**

**A bizalom határozza meg
a siker mértékét!**



A BIZALOM

Jó hírnév

AJÁNLÁS

Pozíció

Tisztelet

Együttműködés

Bevétel

Hitelesség

Referencia

FELELŐSSÉG



BIZALOM = TÖBB BEVÉTEL



**A bizalom a XXI.
század
valódi üzleti valutája**



A BIZALOM MÖGÖTT EMBEREK ÁLLNAK

„Az ember a legérzékenyebb műszer,
csak el kell találni a
megfelelő érzelmi pontokat.”



Kifogásai kizárólag
az értékesítőknak vannak!



1. „Ilyet nem lehet egy ügyféltől kérdezni!”
2. „EZEKET úgy sem érdekli semmi, EZEKKEL még beszélgetni sem lehet!”
3. „Nem fogok bókolni az ügyfélnek, mert azt fogja hinni, hogy nyalok!”
4. „Na majd pont tőlem akarja hallani ezeket a mondatokat!”
5. „Azért nem tudok rendesen bizalmat építeni, mert nem olyanok a körülmények!”





ÉRTÉKESÍTŐ KÉPZŐ