

Essentials of Marketing

A Marketing Strategy
Planning Approach



Product



Place



Promotion



Price



Target



Marketing
Strategy



Marketing for
a Better World



Perreault

17th Edition

Cannon

McCarthy

Κεφάλαιο 14

Προσωπική Πώληση και Εξυπηρέτηση Πελατών



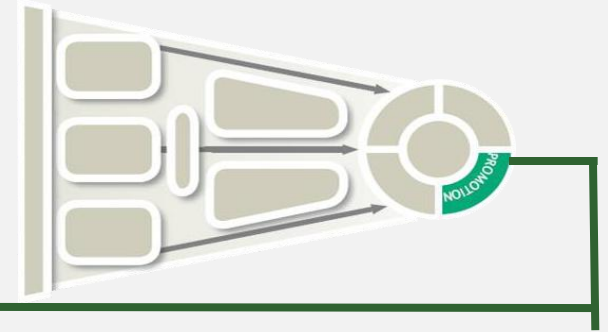
Στο τέλος αυτής της παρουσίασης θα είστε σε θέση να:

1. κατανοείτε τη σημασία και τη φύση της προσωπικής πώλησης,
2. γνωρίζετε τις τρεις βασικές εργασίες των πωλήσεων -απόσπαση παραγγελιών, λήψη παραγγελιών και υποστήριξη– και τι αναμένεται να κάνουν οι διάφοροι τύποι πωλητών,
3. καταλαβαίνετε γιατί η εξυπηρέτηση πελατών παρουσιάζει διαφορετικές προκλήσεις από τις άλλες δραστηριότητες της προσωπικής πώλησης,
4. γνωρίζετε τους διάφορους τρόπους με τους οποίους οι διευθυντές πωλήσεων μπορούν να οργανώσουν τους πωλητές, έτσι ώστε οι δραστηριότητες της προσωπικής πώλησης να διεκπεραιώνονται αποτελεσματικά,
5. γνωρίζετε πώς επηρεάζει η τεχνολογία τον τρόπο εκτέλεσης των καθηκόντων των πωλητών,

Στο τέλος αυτής της παρουσίασης θα είστε σε θέση να:

6. γνωρίζετε τι πρέπει να κάνει ένας διευθυντής πωλήσεων, συμπεριλαμβανομένης της επιλογής, της εκπαίδευσης και της οργάνωσης των στελεχών πωλήσεων για την εκτέλεση της εργασίας της προσωπικής πώλησης,
7. καταλαβαίνετε πώς το κατάλληλο σχέδιο αμοιβών μπορεί να βοηθήσει στην παρακίνηση και στον έλεγχο των στελεχών πωλήσεων,
8. κατανοείτε πότε και πού χρησιμοποιούνται οι τρεις τύποι παρουσιάσεων πώλησης,
9. καταλαβαίνετε τους σημαντικούς καινούργιους όρους.

Στρατηγικός Σχεδιασμός και Προσωπική Πώληση (Σχήμα 14-1)



Κεφ 13:
Πρώθηση –
Εισαγωγή στην
Ολοκληρωμένη
Επικοινωνία
Μάρκετινγκ

Η σημασία της
προσωπικής
πώλησης

Κεφ 14:
Προσωπική
Πώληση και
Εξυπηρέτηση
Πελατών

Εργασίες
προσωπικής
πώλησης

Κεφ 15:
Διαφήμιση, και
Πρώθηση
Πωλήσεων

Στρατηγικές
αποφάσεις

Κεφ 16:
Πρώθηση μέσω
Κερδισμένων,
Ιδιοκτητών και
Κοινωνικών
Μέσων

Διεργασία
προσωπικής
πώλησης

Η Σημασία και ο Ρόλος της Προσωπικής Πώλησης



Βασικές Εργασίες Πώλησης (Σχήμα 14-2)



Τα Άτομα Που Αποσπούν Παραγγελίες Αναπτύσσουν Νέες Επιχειρηματικές Σχέσεις



Άτομα που αποσπούν παραγγελίες και απόσπαση παραγγελιών

Τα άτομα που αποσπούν τις παραγγελίες του παραγωγού βρίσκουν νέες ευκαιρίες

Τα άτομα που αποσπούν τις παραγγελίες του χονδρεμπόρου σχεδόν παραδίδουν το προϊόν στον πελάτη

Τα άτομα που αποσπούν τις παραγγελίες του λιανεμπόρου επηρεάζουν τη συμπεριφορά του καταναλωτή

Τα Άτομα Που Λαμβάνουν Παραγγελίες Τροφοδοτούν Τις Σχέσεις Και Προωθούν Τη Συνεργασία



Άτομα που λαμβάνουν
παραγγελίες και λήψη
παραγγελιών

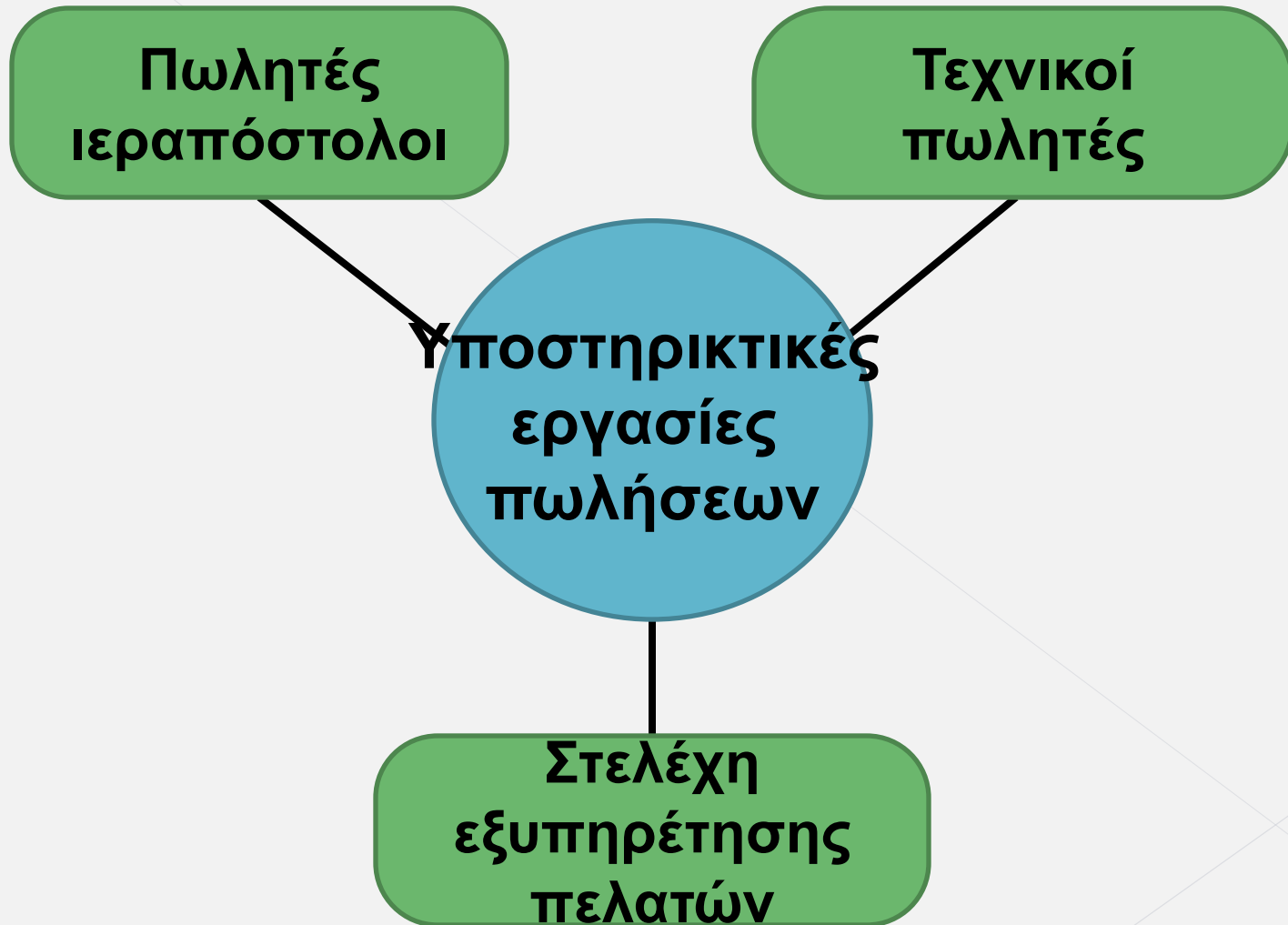
Τα άτομα που λαμβάνουν τις
παραγγελίες του παραγωγού
εκπαιδεύουν, εξηγούν και
συνεργάζονται

Τα άτομα που λαμβάνουν τις
παραγγελίες του
χονδρεμπόρου δεν αποσπούν
αλλά τις διατηρούν

Τα άτομα που λαμβάνουν τις
παραγγελίες του λιανεμπόρου
είναι συχνά «φτωχοί»

υπάλληλοι πωλήσεων

Το Υποστηρικτικό Δυναμικό Πωλήσεων Ενημερώνει Και Προωθεί Μέσα Στο Κανάλι

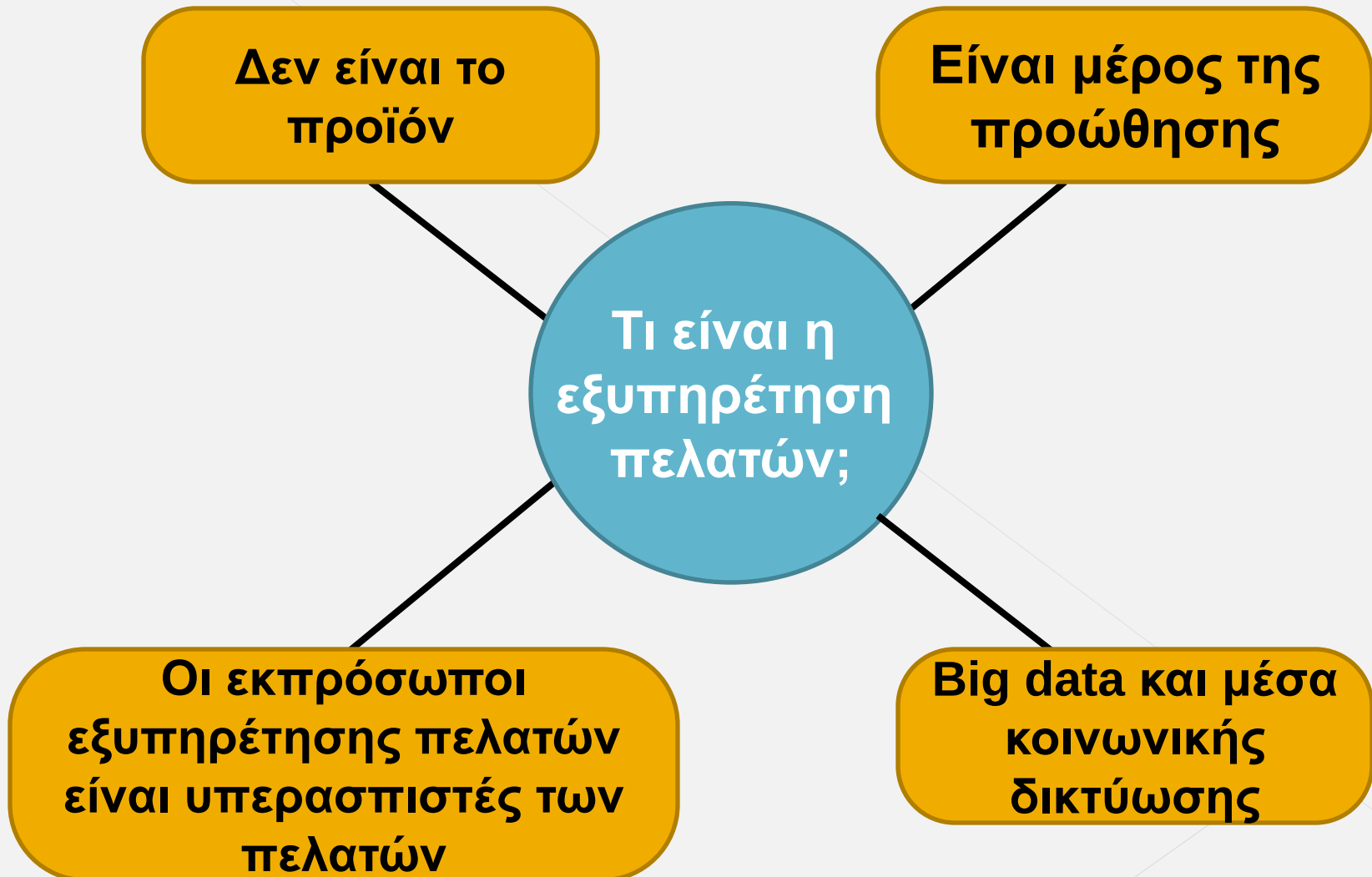


ΕΛΕΓΞΤΕ ΤΙΣ ΓΝΩΣΕΙΣ ΣΑΣ

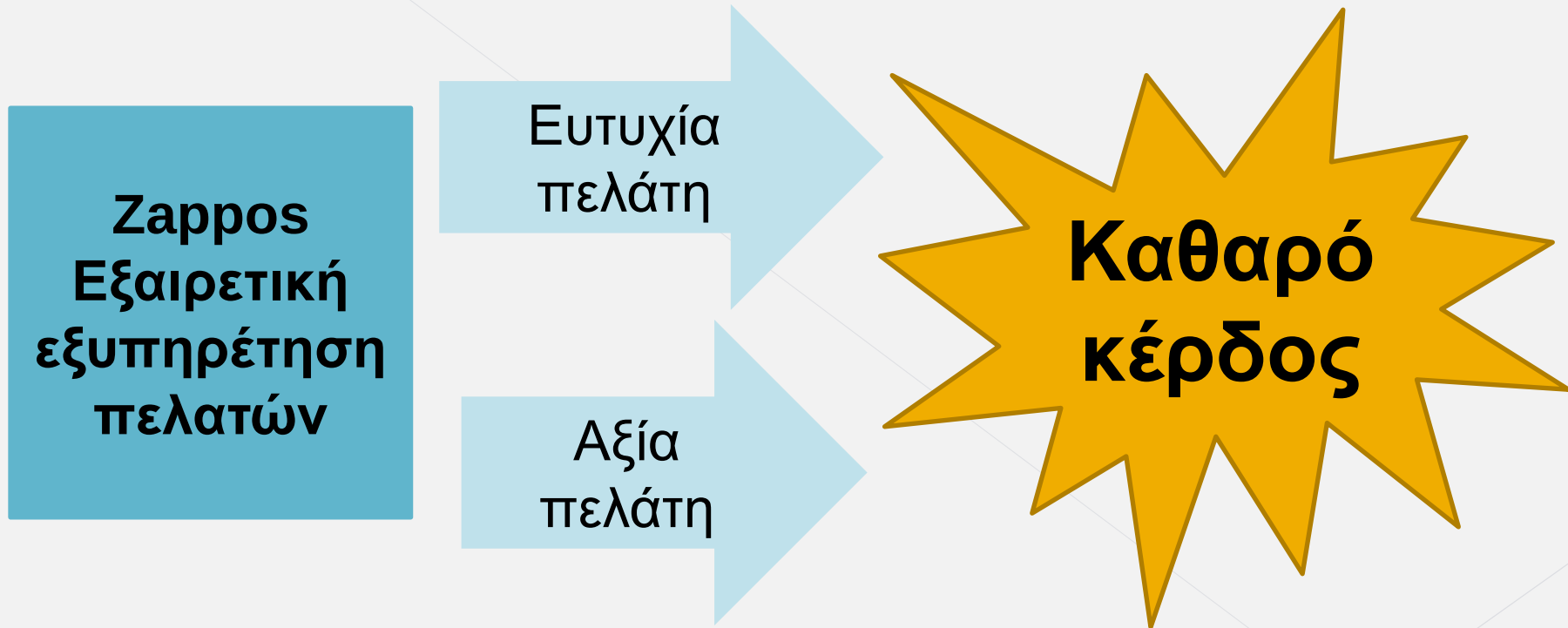
Η Julie Jones εργάζεται σε μια επενδυτική εταιρεία. Απευθύνεται σε πιθανούς πελάτες, τους παρουσιάζει την εταιρεία της, δημιουργεί κλίμα καλής θέλησης και προσπαθεί να δημιουργήσει επαφές μεταξύ των πελατών και των στελεχών της εταιρείας της που διαχειρίζονται λογαριασμούς πελατών (account managers). Η Julie δεν βρίσκεται σε θέση διαχείρισης λογαριασμών πελατών, αλλά θεωρεί ότι η τρέχουσα θέση της είναι μια ευκαιρία να εκπαιδευθεί έτσι ώστε να μετακινηθεί σε μια θέση account manager. Η τρέχουσα θέση της Julie είναι:

- A. άτομο που λαμβάνει παραγγελίες
- B. άτομο που υποβάλλει παραγγελίες
- Γ. πωλητής ιεραπόστολος
- Δ. διευθυντής πωλήσεων
- Ε. πωλητής συστήματος

Η Εξυπηρέτηση Πελατών Προωθεί την Επόμενη Αγορά



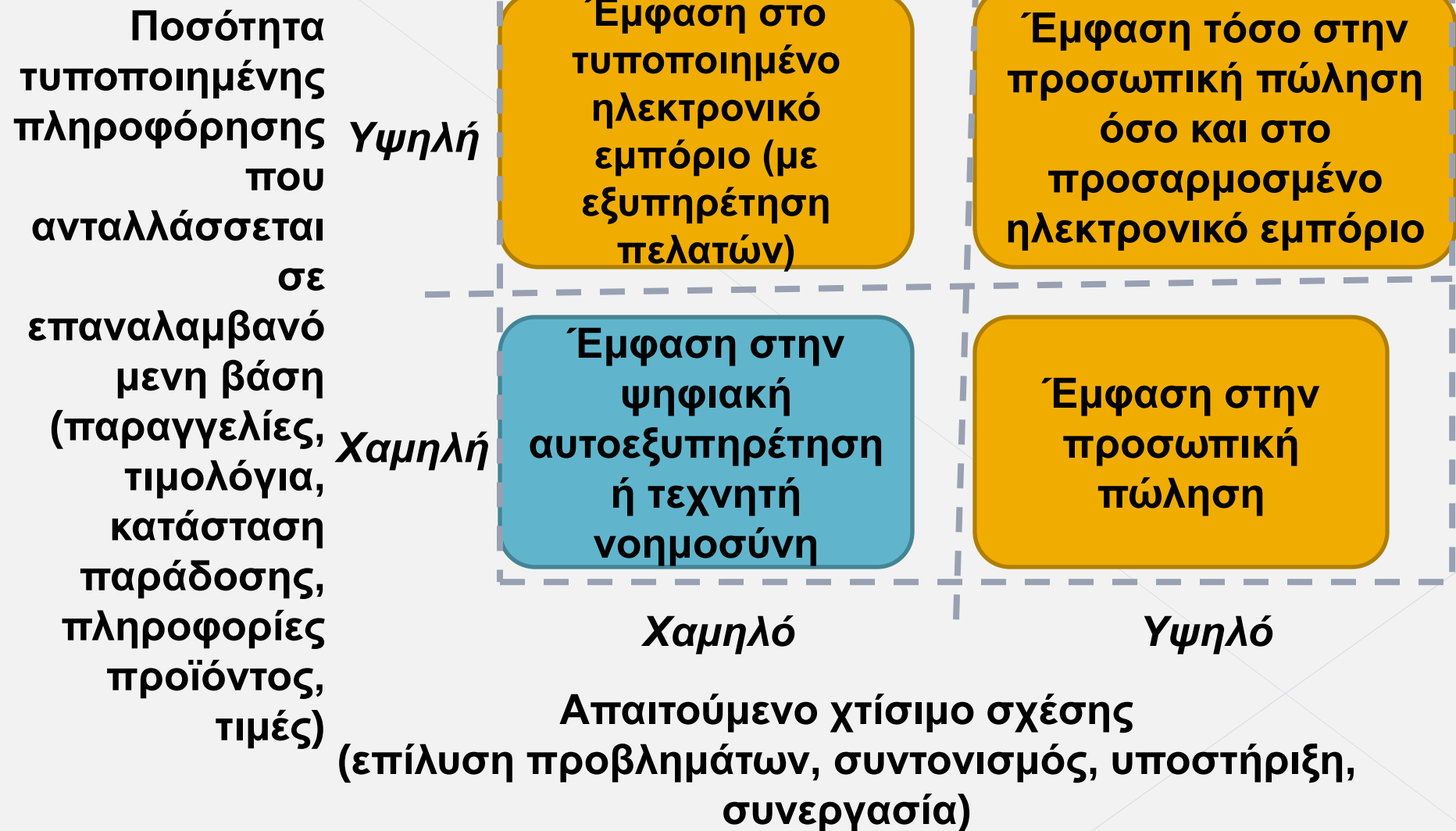
#M4BW: Η Zappos Προσφέρει Ευτυχία και Αξία Πελάτη



Η Σωστή Οργανωτική Δομή Βοηθά στην Κατανομή των Ευθυνών



Παραδείγματα Πιθανής Προσωπικής Πώλησης (Σχήμα 14-3)



Η Τεχνολογία Πληροφοριών Παρέχει Εργαλεία Διεκπεραίωσης της Εργασίας



Εκπαίδευση Ανάλογα Με την Περιγραφή της Θέσης Εργασίας



**Συγκεκριμένη,
γραφτή περιγραφή
της θέσης**

**Οι καλοί πωλητές
εκπαιδεύονται, δεν
γεννιούνται**

**Όλα τα στελέχη
πωλήσεων
χρειάζονται
εκπαίδευση**

Αμοιβή και Παρακίνηση Πωλητών

Επίπεδο
αμοιβής

Μέθοδοι
πληρωμής



Μισθός

Προμήθεια

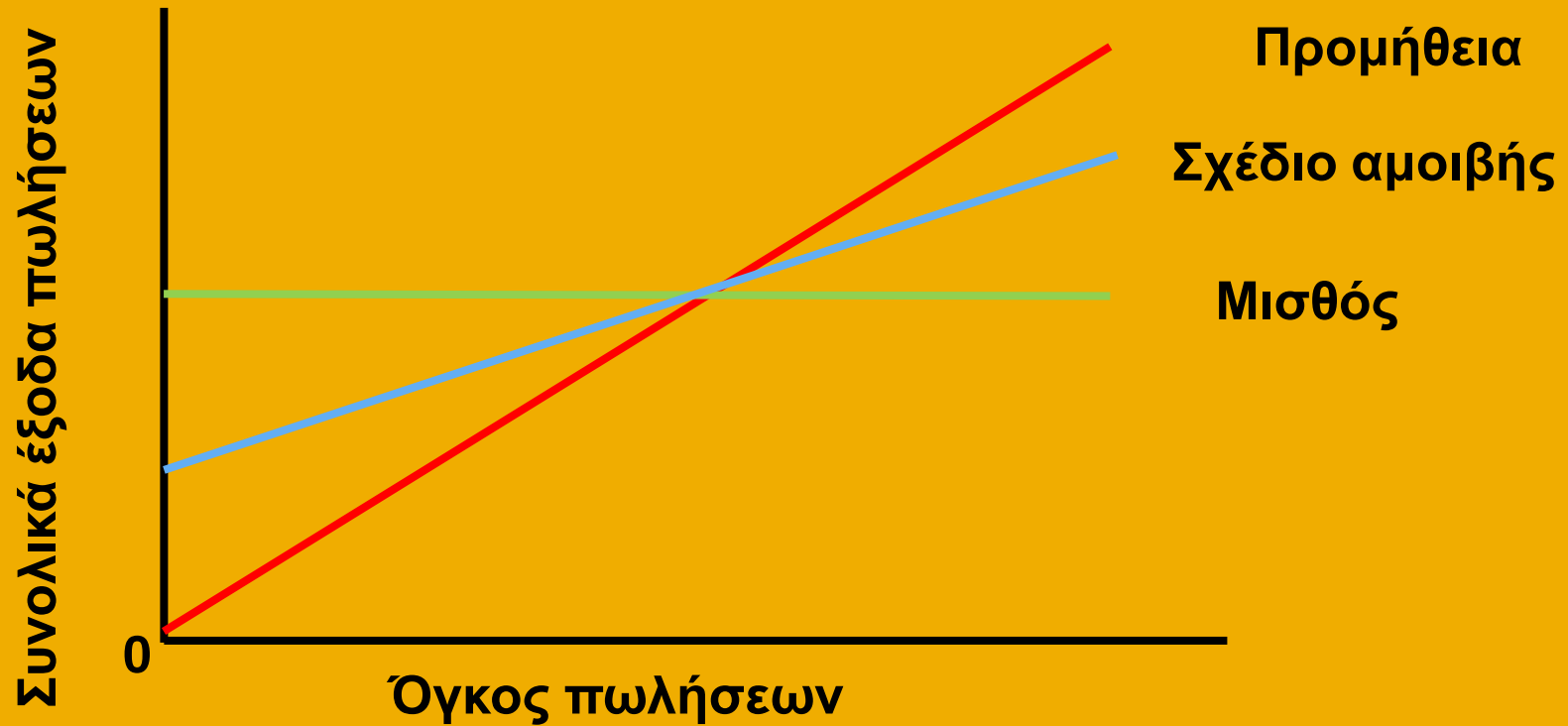
Συνδυασμός
και των δύο

ΕΛΕΓΞΤΕ ΤΙΣ ΓΝΩΣΕΙΣ ΣΑΣ

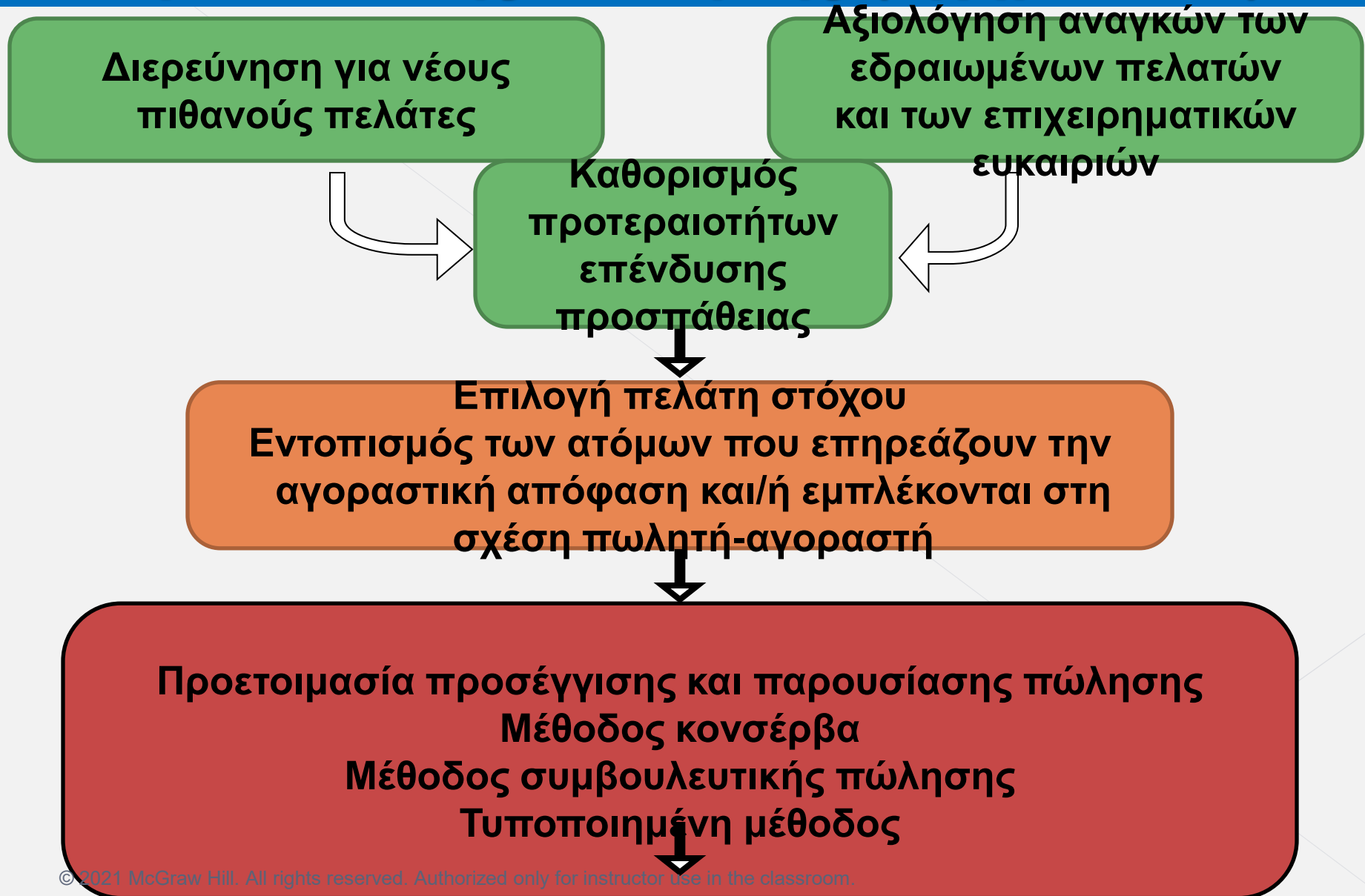
Μετά από δυο χρόνια εργασίας στον ασφαλιστικό κλάδο, η Anne McCauley αποφάσισε να κάνει μεταπτυχιακές σπουδές, που θα της επέτρεπαν να διδάσκει Αγγλικά στο Λύκειο. Αν και ήταν αρκετά επιτυχημένη στην πώληση ασφαλειών, δεν μπορούσε να διαχειριστεί τη διακύμανση του εισοδήματός της από μήνα σε μήνα. Η ίδια λέει χαρακτηριστικά «Κάποιους μήνες κερδίζω όλα τα χρήματα που χρειάζομαι μέσα σε λίγες μέρες. Άλλους μήνες, μπορεί να δουλεύω σκληρά και να μην κερδίζω τίποτα». Θέλει μια δουλειά η οποία θα της αποφέρει πιο σταθερό εισόδημα. Από ό,τι φαίνεται, η Anne είχε ένα σχέδιο αμοιβής από την ασφαλιστική εταιρεία, το οποίο ήταν:

- A. μόνο προμήθεια
- B. μόνο μισθός
- Γ. συνδυασμός
- Δ. κόστος πλέον αμοιβής

Σχέση Μεταξύ Συνολικών Εξόδων Πωλήσεων και Όγκου Πωλήσεων (Σχήμα 14-4)



Βήματα-Κλειδιά της Διεργασίας Προσωπικής Πώλησης (Σχήμα 14-5)



Τρία είδη παρουσιάσεων πώλησης μπορεί να είναι χρήσιμα

Τρεις
προσεγγίσεις
παρουσίασης



Μέθοδος
κονσέρβα



Μέθοδος
συμβουλευτικής
πώλησης



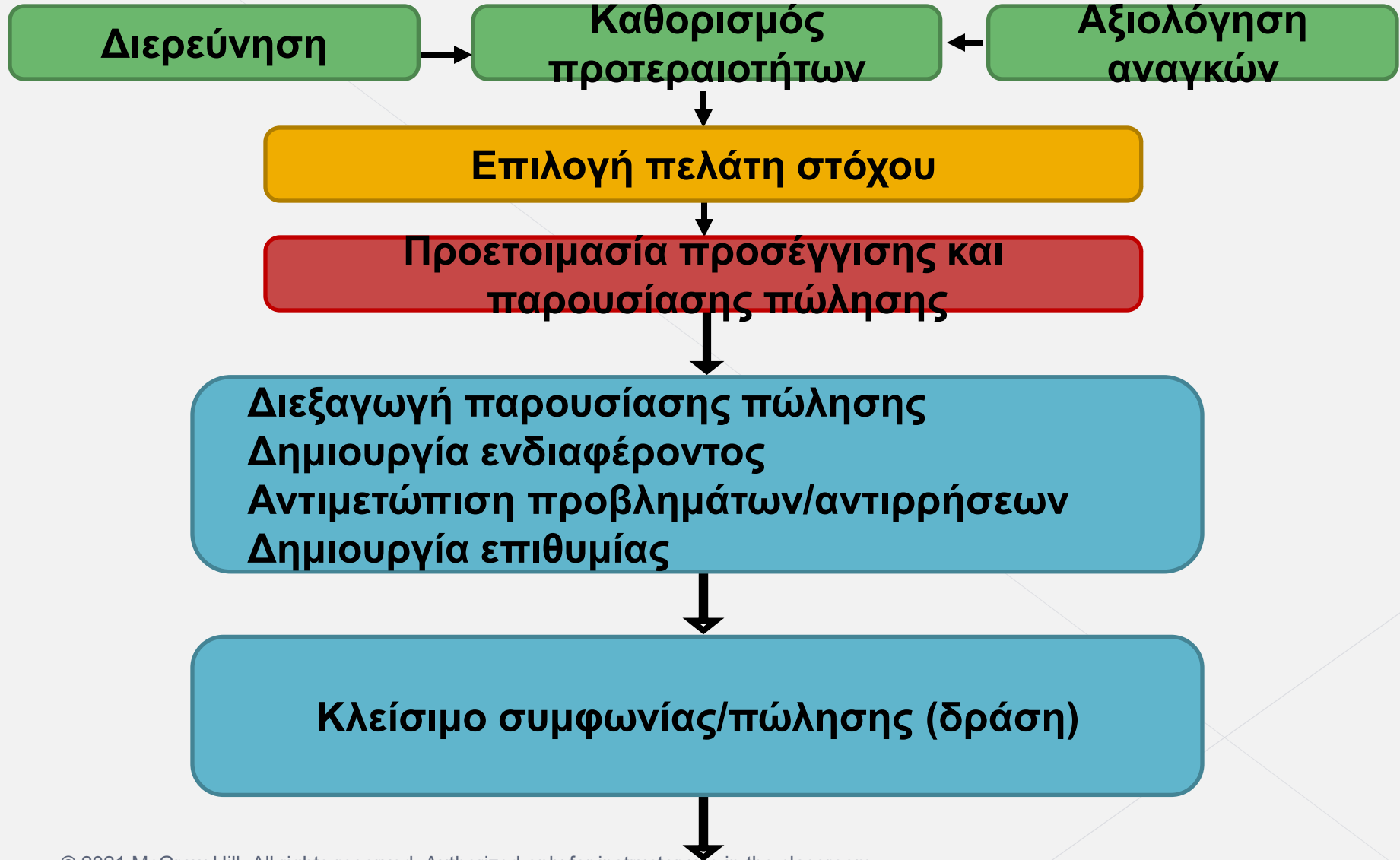
Τυποποιημένη
μέθοδος

ΕΛΕΓΞΤΕ ΤΙΣ ΓΝΩΣΕΙΣ ΣΑΣ

Ένας πωλητής υπηρεσιών διαχείρισης κεφαλαίων ειδικεύεται στο μάρκετινγκ των υπηρεσιών του σε ανθρώπους που σχετίζονται με τον εκδοτικό κλάδο, όπως συγγραφείς, διανομείς βιβλίων και ιδιοκτήτες βιβλιοπωλείων. Συχνά ενημερώνεται για ό,τι νεότερο ξεφυλλίζοντας εφημερίδες και περιοδικά, αναζητώντας νέους συγγραφείς των οποίων τα βιβλία αποκομίζουν ευνοϊκές κριτικές. Αυτή η αναζήτηση πραγματοποιείται στο στάδιο _____ της διαδικασίας προσωπικής πώλησης.

- A. παρακολούθησης μετά την παρουσίαση/πώληση (follow-up)
- B. παρουσίασης πωλήσεων
- Γ. κλεισίματος
- Δ. διερεύνησης
- Ε. προεπιλογής

Βήματα-Κλειδιά της Διεργασίας Προσωπικής Πώλησης (Σχήμα 14-5)



Βήματα-Κλειδιά της Διεργασίας Προσωπικής Πώλησης (Σχήμα 14-5 συνέχεια)

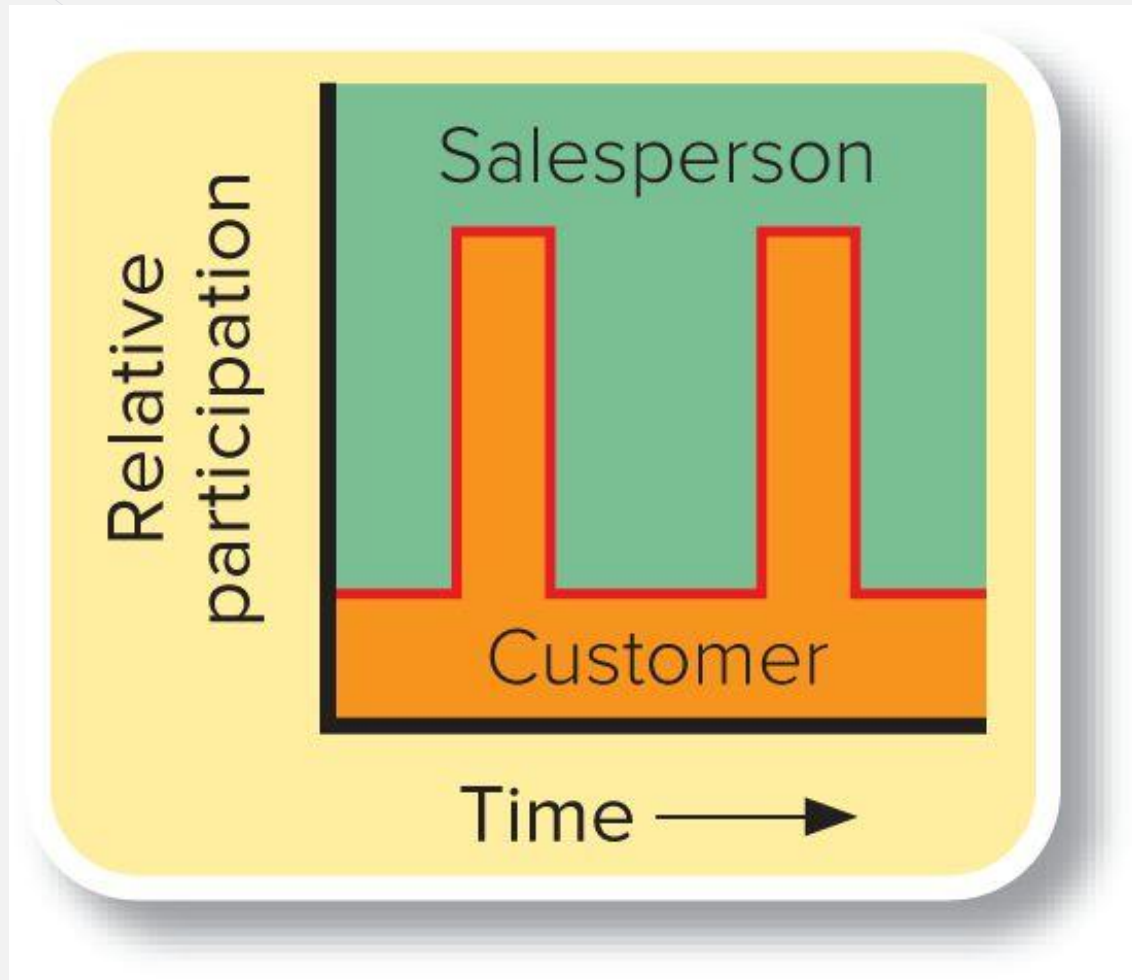


ΕΛΕΓΞΤΕ ΤΙΣ ΓΝΩΣΕΙΣ ΣΑΣ

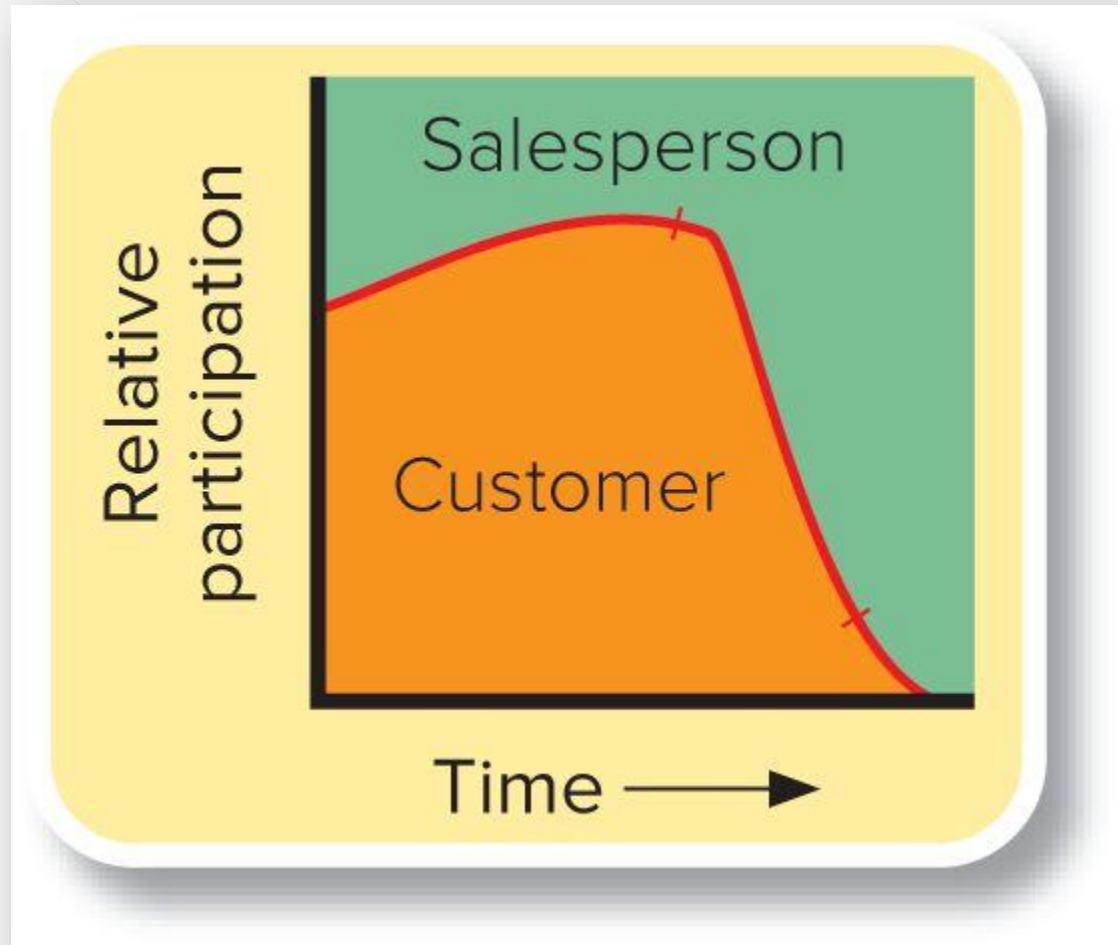
Η Light-the-Way, Inc. πουλάει τυποποιημένα είδη σπιτιού, όπως καθαριστικά, σακούλες σκουπιδιών και γλόμπους, μέσω τηλεφωνικού μάρκετινγκ. Τα προϊόντα κατασκευάζονται ή συσκευάζονται από ανθρώπους με προβλήματα όρασης. Η εταιρεία δωρίζει μέρος των εσόδων από τις πωλήσεις σε οργανισμούς που παρέχουν υπηρεσίες σε τυφλούς ανθρώπους. Η παρουσίαση κατά την τηλεφωνική πώληση τονίζει αυτό το γεγονός παράλληλα με την ποιότητα των εμπορευμάτων. Ο πωλητής που κάνει την κλήση διαβάζει το ίδιο κείμενο πώλησης σε κάθε πιθανό πελάτη με τον οποίο επικοινωνεί. Η μόνη ευκαιρία του πελάτη να μιλήσει είναι όταν ο πωλητής επιχειρεί να κλείσει την πώληση. Αυτό είναι ένα παράδειγμα:

- A. συμβουλευτικής πώλησης
- B. τυποποιημένης πώλησης
- Γ. διερευνητικής προσέγγισης
- Δ. πώλησης συστήματος (systems selling)
- E. μεθόδου κονσέρβας

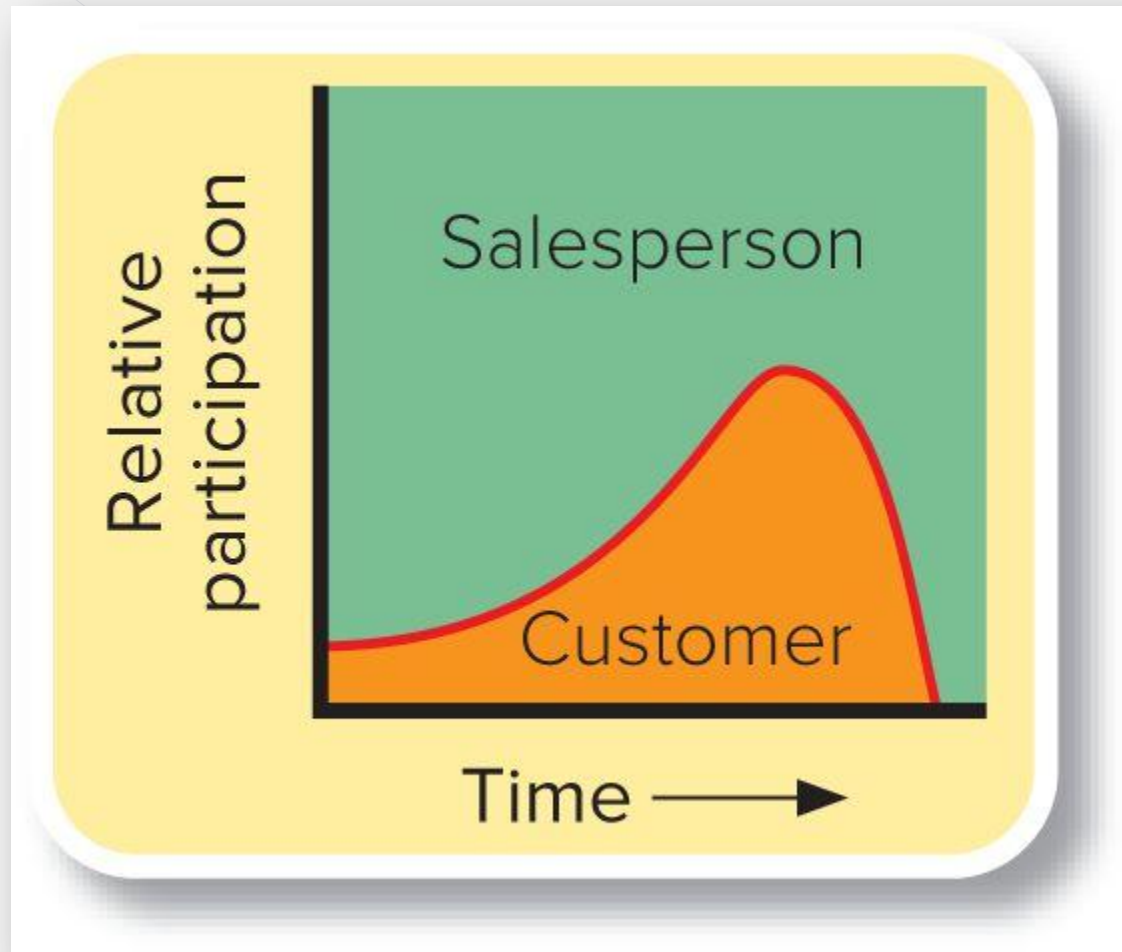
Μέθοδος Κονσέρβα Στην Παρουσίαση Πωλήσεων (Σχήμα 14-6)



Προσέγγιση Συμβουλευτικής Πώλησης Στην Παρουσίαση Πωλήσεων (Σχήμα 14-7)



Προσέγγιση Τυποποιημένης Μεθόδου Στην Παρουσίαση Πωλήσεων (Σχήμα 14-8)



Λέξεις - Κλειδιά

1. Βασικές εργασίες πωλήσεων
2. Άτομα που αποσπούν παραγγελίες
3. Απόσπαση παραγγελιών
4. Λήπτες παραγγελιών
5. Λήψη παραγγελιών
6. Υποστηρικτικά στελέχη πωλήσεων
7. Πωλητές ιεραπόστολοι
8. Τεχνικοί πωλητές
9. Στελέχη εξυπηρέτησης πελατών
10. Ομαδική πώληση
11. Δυναμικό πωλήσεων μεγάλων πελατών
12. Τηλεφωνικό μάρκετινγκ
13. Εσωτερικό δυναμικό πωλήσεων
14. Περιοχή πωλήσεων
15. Περιγραφή θέσης εργασίας
16. Στόχοι πωλήσεων (Sales quota)

Λέξεις - Κλειδιά

- 17. Διερεύνηση
- 18. Παρουσίαση πώλησης
- 19. Μέθοδος κονσέρβα
- 20. Κλείσιμο συμφωνίας
- 21. Μέθοδος συμβουλευτικής πώλησης
- 22. Τυποποιημένη μέθοδος