

L'AMO D'ORO

STRATEGIE DI VENDITA PER FAR ABBOCCARE
ANCHE IL PROSPECT PIÙ DIFFICILE



28 • 29 SETTEMBRE 2023 CORSO FORMATIVO

Location: ACQUARIO DI GENOVA & COVIM CAFFÈ | Ponte Spinola, 16128 Genova GE



PROGRAMMA 28 SETTEMBRE



14:30 – 15:45

- **I SESSIONE FORMATIVA**

15:45 – 16:00

- **PAUSA**

16:00 – 17:15

- **II SESSIONE FORMATIVA**

17:15 – 17:30

- **PAUSA**

17:30 – 18:45

- **III SESSIONE FORMATIVA**

19:30

- **APERITIVO E CENA**

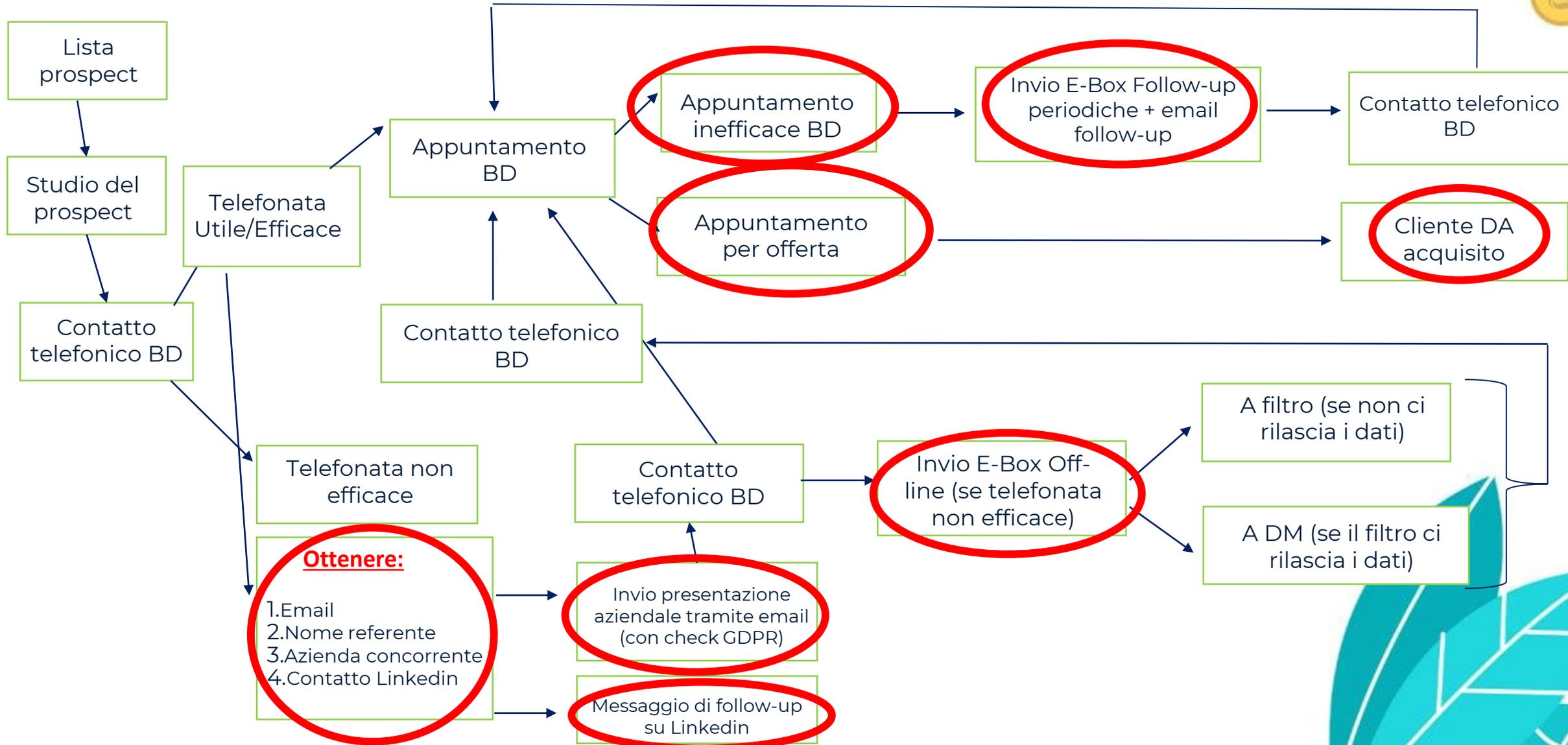




INIZIAMO...



PER COSA TI SARÀ UTILE





1

PIANIFICAZIONE STRATEGICA



2

STRATEGIE RIBALTA OBIEZIONI



PIANIFICAZIONE STRATEGICA



- ① **GENNAIO** → Mese di inizio
- ② **FEBBRAIO, MARZO, APRILE** → Periodo di caccia
- ③ **MAGGIO, GIUGNO, LUGLIO** → Periodo di semina
- ④ **SETTEMBRE** → Mese di raccolta
- ⑤ **OTTOBRE** → Mese di sviluppo
- ⑥ **NOVEMBRE, DICEMBRE** → Periodo di analisi e chiusura





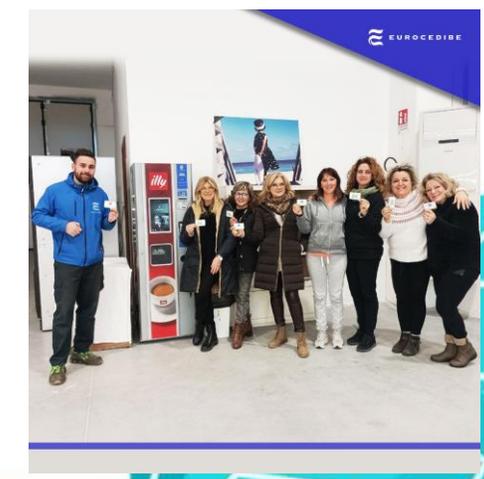
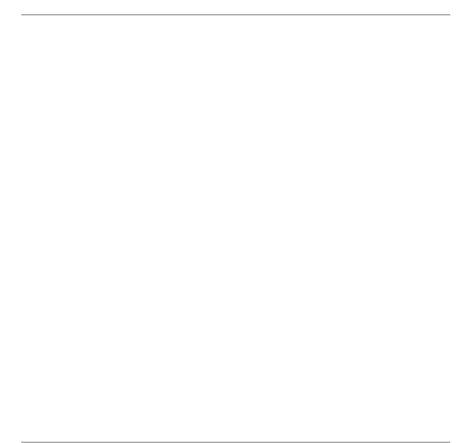
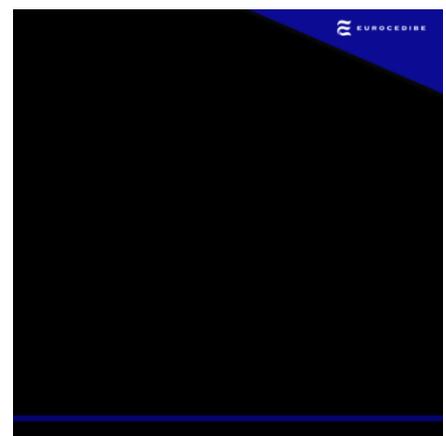
ATTIVITÀ:

1. **Customer** di inizio anno
2. **Raccolta di testimonianze** in base al grado di soddisfazione valutato
3. **Raccolta di materiale grafico** (foto di clienti soddisfatti con il caffè, operatori insieme a clienti ecc.)
4. **Raccolta di Referral**



GENNAIO

Mese di inizio



2

FEBBRAIO,
MARZO, APRILE

Periodo di caccia

Focus su **nuovi prospect** e **fissare** il maggior numero di **appuntamenti** possibili con in mano la check list!



atoka



REFERRAL



TERRENO
FERTILE



Google
Alerts



3

MAGGIO,
GIUGNO, LUGLIO

Periodo di semina

ATTIVITÀ:

1. **Pianificazione mini e-box**
2. **Elaborazione lista prospect** a cui inviarle
3. **Contatto telefonico** per valutare il percepito
4. **Richiesta appuntamento**

Far leva su...



LA NOSTRA MINI E-BOX 2023



SALES LETTER:

Hey, come va? Spero tutto bene!

Ti scrivo perché tengo molto ai nostri futuri clienti (👍).

Come sta andando il servizio dei distributori automatici? I distributori sono sempre riforniti?

Gli interventi sono tempestivi e rispecchiano la tua richiesta?

Ma cosa più importante, TU sei SODDISFATTO del servizio?

Sì, perché tu ed i tuoi collaboratori dovete essere contenti e spensierati!

Se hai avuto anche solo un accenno di esitazione nel rispondere alle mie domande, un problema c'è!

Cosa stai aspettando?

800 943011

NESSUN RISCHIO!

Nel caso in cui un distributore non dovesse piazzarsi esattamente o necessiti di un cambio, nessun problema provvederemo immediatamente!

NESSUN VINCOLO!

Nessun tipo di contratto. L'intende è tuo e sei libero di mettere o togliere i distributori quando desideri. Noi siamo qui per te!

SEMPRE FELICI!

Il merito dei benessere! Distributori sempre riforniti e con prodotti personalizzati!

COSA RICEVERAI:

- ✓ ZERO LAMENTELE: nessun collaboratore verrà più da te a lamentarsi per un distributore non rifornito con guasti continui
- ✓ DISTRIBUTORI INNOVATIVI: con i nostri distributori avrai la possibilità di ridurre i costi per l'energia elettrica e dar ancor più lustro ai tuoi spazi aziendali.
- ✓ BONUS GRATUITI PER TUTTI: nel nostro programma di welfare aziendale abbiamo riservato per i nostri clienti 4 bonus esclusivi utilizzabili da tutti i collaboratori (scrivici e scopri subito)
- ✓ ZERO COSTI E ZERO VINCOLI: "provare non costa nulla" ed è proprio così! Essendo sicuri dell'ECCELLENTE servizio che forniamo non ti vincoliamo in nessun modo nel contratto perché siamo certi che sarai TU a voler mantenere un servizio come il nostro all'interno.

N.B. Se ci contatti entro 10 giorni dal ricevimento di questa lettera aggiungiamo un 5° BONUS ESCLUSIVO (ti do un piccolo indizio "più gusto e meno pensieri")

800 943011

METTERE IN LEVA IL PROBLEMA:

EUROCECIDE

800 943011

Cosa aspetti?

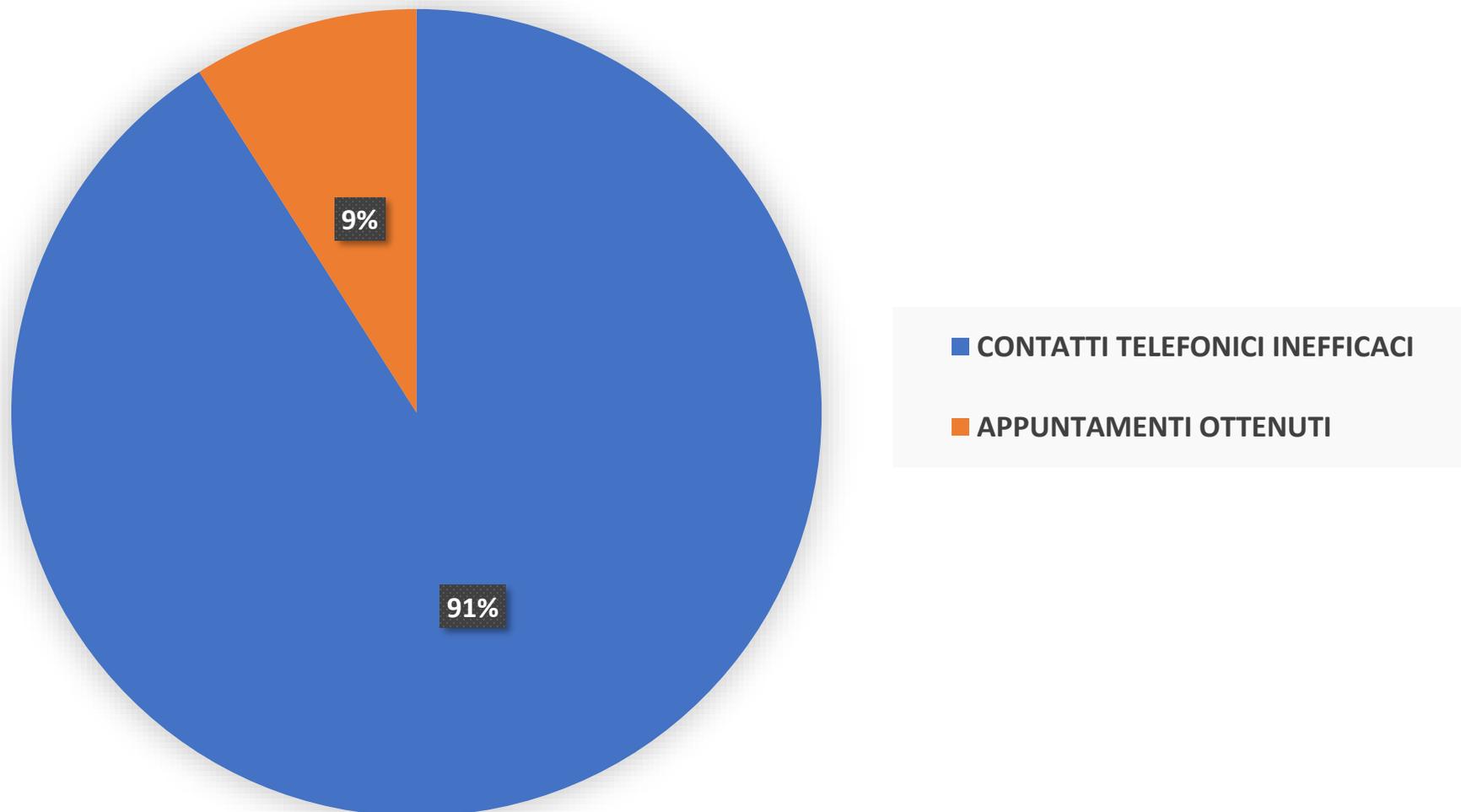
Contattaci subito per maggiori informazioni e scopri i 4 bonus riservati alla tua azienda!

800 943011

I RISULTATI MINI E-BOX 2023



ANDAMENTO MINI E-BOX



4

SETTEMBRE

Mese di raccolta

ATTIVITÀ:

1. **Evasione appuntamenti** ottenuti con Mini E-box
2. **Customer** di esplorazione
3. **Sviluppo canale Up selling**
4. **Adeguamento listini**

COME?





ATTENZIONE PERÒ...



VEICOLA CON UN ALTRO PRODOTTO PER NON INDISPETTIRE IL CLIENTE!

Novità!

EXTRA CREAM

Ti dico la verità... mentre preparavo la pagina dove ti trovi ora ho pensato "la proprietà è impazzita, offre un caffè da bar nei distributori?"

Sì, perché questa tipologia di caffè non lo trovi mica nei distributori sul mercato!

Ti sfido... chiama chiunque e chiedigli "ma voi mettete l'extra cream di Kimbo nei distributori?" poi fammi sapere cosa ti rispondono!

E quindi inizialmente ho pensato fosse una scelta folle ma poi ragionandosi su ho capito il perché...

Eurocedibe non offre servizio di distribuzione automatica, offre un'esperienza sensoriale a tutti i clienti!

Ma... bando alle ciancie ti do qualche chicca sul perché questo caffè è veramente speciale!



BARISTA INTENSO
Una miscela dall'aroma intenso e note speziali di cannella e pepe.

1. Ha un gusto leggermente dolce e della crema densa
2. E perfetto per ogni variante come cappuccino, latte macchiato etc. (non a caso ti dicevo è un caffè utilizzato dai bar)
3. Tostatura media
4. Utilizzato da quasi il 65% dei bar/chalet/hotel
5. E BUONO (oh sembra scontato, ma è buono veramente!)



**VUOI FARE UNA PROVA
ASSAGGIO NELLA TUA AZIENDA?**

↓

Contattaci:

Invia





5

OTTOBRE

Mese di sviluppo

Campagna di **sviluppo prospect**
attraverso il **CALENDARIO**
dell'anno successivo



1. Posizionare nei mesi **foto di soluzioni** a possibili problematiche che si possono verificare
2. Inserire sempre una **CTA in ogni mese**
3. Inserire **immagini di credibilità e fiducia**



ESEMPIO CALENDARIO 2024



6

**NOVEMBRE,
DICEMBRE**

**Periodo di analisi
e chiusura**

ATTIVITÀ:

- 1. Contatto telefonico** per soddisfazione del calendario
- 2. Aggiornamento e riqualifica del terreno fertile**

Questo per...

**NUOVI
APPUNTAMENTI**

**FAR SENTIRE LA
TUA PRESENZA
AL CLIENTE**

**SELEZIONARE LA
LISTA DI
PRIORITÀ PER GLI
AUGURI DELLE
FESTIVITÀ**





DELLA PAUSA!





1

PIANIFICAZIONE STRATEGICA



2

STRATEGIE RIBALTA OBIEZIONI



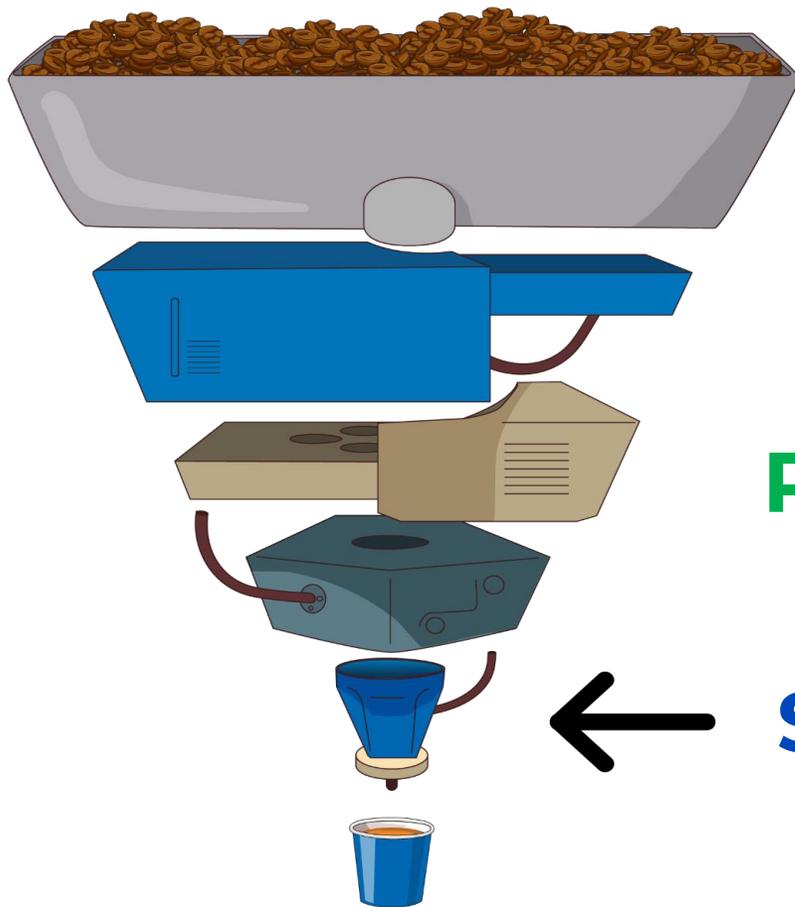
STRATEGIE RIBALTA OBIEZIONI



**QUALI OBIEZIONI HANNO
ROVINATO LE VOSTRE
TRATTATIVE**



STRATEGIE RIBALTA OBIEZIONI



RIBALTAMENTO OBIEZIONI

~~SUPERAMENTO OBIEZIONI~~



ECCO COME FUNZIONA DI SOLITO...



APPUNTAMENTO



NE ESCI
SODDISFATTO



«Ci risentiamo più
avanti»
«Ti richiamo più
tardi» ecc.



LE PRINCIPALI OBIEZIONI FINALI SONO:



- **«La richiamo lunedì e le comunico l'esito» (e poi spariscono)**
- **«Ci devo pensare»**
- **«Non è una priorità al momento»**
- **«Mi mandi una email»**
- **«Adesso ne parlo con la direzione e poi ci risentiamo»**





NO!





NO!

L'OBIEZIONE NON SI **SUPERA!**

L'OBIEZIONE SI **RIBALTA!**



I 7 AMI

- 1 **AMO ROSSO** – «Contento e fregato»
- 2 **AMO VERDE** – «L'out and go»
- 3 **AMO VIOLA** – «Il finto tonto»
- 4 **AMO GIALLO** – «La credibilità»
- 5 **AMO BLU** – «Il veggente»
- 6 **AMO ARANCIONE** – «L'ipotesi»
- 7 **AMO D'ORO** – «La scala»





ISTRUZIONI PER L'USO:

**1 – SI POSSONO UTILIZZARE LE
COMBO DI 2 O 3 AMI INSIEME**

**2 – VANNO IN BASE ALLA
PERSONALITÀ DEL VENDITORE**

**3 – PRIMA DI AGIRE DEVI
VALUTARE BENE LA SITUAZIONE**



1

AMO ROSSO

«Contento e
fregato»

Prospect: «Guarda, ne riparliamo meglio lunedì»

Commerciale: «Magnifico! Lunedì sarebbe perfetto! Ma per capire meglio, quali sono le informazioni in più che avrò per lunedì?»

Prospect: «Beh, quello che posso avere...»



2

AMO VERDE
«L'out and go»

Prospect: «Ci devo pensare al momento»

Commerciale: «Ho la sensazione di aver frainteso le sue intenzioni. Credo che le sto facendo solo perdere tempo, quindi magari è meglio se chiudo tutto e vado»

Prospect: «No! Ma il vostro servizio...»



3

AMO VIOLA «Il finto tonto»

Prospect: «Al momento non siamo interessati, magari più in là»

Commerciale: «Credo di non aver compreso bene la situazione. Mi ha detto che sta avendo continue lamentele da parte dei suoi collaboratori/che i distributori sono sempre vuoti, che il caffè è di scarsa qualità e non piace a nessuno. Può farmi capire perché vuole rimandare l'inevitabile?»

Prospect: «Beh, il vero problema è...»



4

AMO GIALLO
«La credibilità»

Prospect: «Ci troviamo bene con il nostro attuale fornitore»

Commerciale: «Lo capisco benissimo. Anche ... che è nostro cliente la pensava esattamente così fino a quando non ha avuto modo di provare il nostro servizio. Se vuole sentirlo con le sue orecchio può trovare la testimonianza nella nostra pagina»



5

AMO BLU

«Il veggente»



Commerciale: «Non so, ho come la sensazione che anche se le dimostro che il nostro servizio di distributori automatici è impeccabile ed unico, data la sua amicizia con ... In qualsiasi caso non procederà con la sostituzione, anche se il servizio attuale non la soddisfa.»



Prospect: «Sì è vero sono anni che lavoriamo con loro, ma stiamo valutando tutte le opportunità e la mia scelta è assolutamente oggettiva»

6

AMO ARANCIONE

«L'ipotesi»

Commerciale: «Supponiamo che io le presenti la dimostrazione con dati alla mano che il nostro servizio di distribuzione automatica è la soluzione ad ogni vostro problema e sia all'interno dei vostri parametri. Cosa succederebbe?»

Prospect: «Chiuderei l'accordo subito.»



7

AMO D'ORO

«La scala»

Commerciale: « Perfetto allora, credo che stiamo andando nella giusta direzione ma, posso farle una domanda?»

Prospect: «Certo...»

Commerciale: «In una scala da 1 a 10, dove 10 è la chiusura definitiva dell'accordo con l'installazione dei distributori e 1 è dove lei mi manda via senza un briciolo di speranze, dove ci troviamo secondo lei?»

Prospect: «Beh, credo che siamo a 6»

Commerciale: «Mmm... e cosa serve per arrivare al 10?»



LE COMBO



CASO A: «Adesso ne parlo con la direzione e poi le faccio risapere»

Risposta tradizionale: «Va bene, allora ci risentiamo la prossima settimana e ne riparlamo meglio!»



LE COMBO



CASO A: «Adesso ne parlo con la direzione e poi le faccio risapere la prossima settimana»

CONTENTO E
FREGATO
+
FINTO TONTO

Commerciale: «Fantastico! La prossima settimana sarebbe perfetto. Però non capisco... quali sono le informazioni che deve riportare alla direzione per effettuare una scelta?»

Prospect: «Solitamente come punto di riferimento prendiamo in considerazione: qualità, innovazione e sostenibilità.»

Commerciale: «Perfetto allora, posso farle una domanda? In una scala da 1 a 10 sul suo grado di soddisfazione su questi tre criteri, che voto ci darebbe?»

Prospect: «Attualmente, qualità 8, innovazione 8 e sostenibilità 9»

Commerciale: «Beh molto buono. E cosa manca per arrivare al 10 in tutti e tre gli ambiti?»

Prospect: «Manca...»

Commerciale: «Supponiamo che io le garantisca tutto ciò che mi ha appena chiesto e le porto tutti i valori a 10, come cambierebbe la situazione?»

Prospect: «Chiuderei subito l'accordo»

LA SCALA
+
L'IPOTESI



LE COMBO



CASO B: «Ci penso e le faccio sapere»

Risposta tradizionale 1: «Su cosa deve pensare?»

Risposta tradizionale 2: «Va bene, quando possiamo risentirci per un riscontro?»

Risposta tradizionale 3: «Per qualsiasi necessità sono a disposizione se ha bisogno di chiarimenti»



LE COMBO



CASO B: «Ci penso e le faccio sapere»

OUT AND GO
+
CONTENTO E
FREGATO

IL FINTO
TONTO
+
LA SCALA
+
CONTENTO E
FREGATO

Commerciale: «Ho la sensazione di aver frainteso le sue intenzioni. Credo che le sto facendo solo perdere tempo, quindi magari è meglio se chiudo tutto e vado. Per me sarebbe perfetto risentirci più avanti per un riscontro positivo però vorrei capire meglio quali sono le informazioni in più che le servono o cosa la aiuta a decidere senza dubbi. Non voglio essere scortese ma solitamente con questa frase hanno espresso una mancanza di interesse. È il suo caso?»

Prospect: «No, è solo che devo fare una valutazione e devo pensarci meglio.»

Commerciale: «Scusi signor (nome) non capisco, sicuramente è colpa mia eh, ma quali sono i suoi dubbi? Se mi permette, ad oggi su una scala da 1 a 10 come valuta ciò che le sto proponendo?»

Prospect: «Ora come ora credo 7.»

Commerciale: «Beh una buona valutazione ma sicuramente si può migliorare. Quali valori o informazioni possono aiutarla ad alzare questo voto?»



LE COMBO



CASO C: «Mi trovo bene con l'attuale fornitore»

Risposta tradizionale 1: «Si ma questo perché non ha avuto modo di provare il nostro servizio»

Risposta tradizionale 2: «Ci sono degli aspetti da migliorare?»

Risposta tradizionale 3: «Guardi, io rimango a disposizione per qualsiasi necessità. Secondo me con il nostro servizio avrebbe una qualità superiore, ma se attualmente non è interessato ci risentiamo magari più avanti»



LE COMBO



CASO C: «Mi trovo bene con l'attuale fornitore»

CREIDIBILITÀ
+
OUT AND GO
+
LA SCALA
+
CONTENTO E
FREGATO

Commerciale: «Lo capisco benissimo. Anche ... che è nostro cliente la pensava esattamente così fino a quando non ha avuto modo di provare il nostro servizio. Se vuole sentirlo con le sue orecchie può trovare la testimonianza nella nostra pagina.»

Prospect: «No, ma guardi veramente attualmente non a posto.»

Commerciale: «Ho capito, allora non le faccio perdere altro tempo perché sono convinto che non le interessi proprio. Però se posso farle solo una domanda, su una scala da 1 a 10 qual è il suo grado di soddisfazione del servizio attuale?»

Prospect: «Ma penso un 8 abbondante.»

Commerciale: «Un ottimo voto, ma scusi una cosa, non capisco, i due punti mancanti a cosa sono dovuti?»





RISULTATI?



- 1. MAGGIORI INFORMAZIONI**
- 2. CRITERI DI SCELTA**
- 3. LIVELLO DI TEMPERATURA**
- 4. OBIEZIONE VERA O FALSA**
- 5. TIPOLOGIA DI PROSPECT**





ESERCITIAMOCI!



L'AMO D'ORO

STRATEGIE DI VENDITA PER FAR ABBOCCARE
ANCHE IL PROSPECT PIÙ DIFFICILE



28 • 29 SETTEMBRE 2023 CORSO FORMATIVO

Location: ACQUARIO DI GENOVA & COVIM CAFFÈ | Ponte Spinola, 16128 Genova GE