



**A.C.T.A.**

Τεχνοβλαστός Α.Π.Θ.

**Certified Sales Professional (C.S.P.)**

Εξεταστέα ύλη 2007 , Έκδοση 1.0

## **Ενότητες που εξετάζονται:**

### **1. ΠΩΛΗΣΗ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ**

- 1.1. Στόχος η κατανόηση των υπηρεσιών μας
- 1.2. Απόκτηση προσοχής και διατήρηση προσοχής

### **2. ΕΜΠΟΔΙΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ**

- 2.1. Μιλούμε – Σκεπτόμαστε
- 2.2. Δεν κατακτούμε
- 2.3. Βιαστικό συμπέρασμα

### **3. ΣΚΟΠΟΣ ΤΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ – ΠΩΛΗΣΗΣ**

- 3.1. Κάλυψη αναγκών

### **4. ΣΤΟΧΟΣ**

- 4.1. Κάλυψη αναγκών και δημιουργία αναγκών όπου δεν έχουν εμφανιστεί ακόμη
- 4.2. Ευτυχισμένα συναισθήματα και επίλυση προβλημάτων

### **5. ΑΓΟΡΑΣΤΙΚΑ ΚΙΝΗΤΡΑ**

- 5.1. Λογικά κίνητρα (τιμή κτλ)
- 5.2. Συναισθηματικά κίνητρα (γόητρο, φόβος κτλ)
- 5.3. Λήψη μηνυμάτων πληροφόρησης μέσω αισθήσεων

### **6. ΒΑΘΜΟΣ ΣΥΝΕΙΔΗΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ (Ανεξάρτητα από οικονομική κατάσταση)**

- 6.1. Ξέρει γιατί αγοράζει
- 6.2. Ξέρει και δεν το λέει σε άλλους
- 6.3. Δε ξέρει γιατί αγοράζει

### **7. ΠΕΛΑΤΗΣ**

- 7.1. Πρώτα αγοράζει τον πωλητή
- 7.2. Διαφορετικός ο καθένας
- 7.3. Ο παλαιός πάντα ως νέος και υποψήφιος
- 7.4. Κοινά σημεία
- 7.5. Να γίνουμε σύμβουλοί του

### **8. ΑΠΟΦΑΣΗ ΑΓΟΡΑΣ – ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑΣ**

- 8.1. Χωρίς ενθουσιασμό η απόφαση αργεί
- 8.2. Τιμή ή Αξία
- 8.3. Σύνδεση χαρακτηριστικών – πλεονεκτημάτων – ωφελημάτων

### **9. ΑΡΝΗΣΕΙΣ**

- 9.1. Προσπάθειες επαναπροσέγγισης μετά από 2,3 και 4 αρνήσεις

### **10. ΠΕΛΑΤΗΣ ΔΙΑΦΗΜΙΣΤΗΣ – ΠΕΛΑΤΗΣ ΔΥΣΦΗΜΙΣΤΗΣ**

- 10.1. Η δυσφήμιση καταστρέφει εταιρείες

### **11. ΝΟΟΤΡΟΠΙΑ ΠΩΛΗΤΟΥ**

- 11.1. Επιτυχημένου (σκληρή δουλειά, χρησιμοποίηση του χρόνου κτλ)
- 11.2. Αποτυχημένου (για όλα δικαιολογίες κτλ)

### **12. ΕΠΙΡΡΟΗ - ΑΝΤΙΛΗΨΗ - ΠΑΡΑΚΙΝΗΣΗ**

### **13. ΤΑ ΟΠΛΑ ΤΟΥ ΠΩΛΗΤΗ**

- 13.1. Βλέμμα, χαμόγελο, λεξιλόγιο κτλ

#### **14.ΑΝΤΙΡΡΗΣΕΙΣ : ΓΙΑΤΙ ΥΠΑΡΧΟΥΝ;**

- 14.1. Τα λεφτά μου αξίζουν περισσότερο από αυτό που μου προσφέρεις
- 14.2. Δε θέλω να φανώ εύκολος χωρίς να δώσω μια μικρή μάχη
- 14.3. Έχω πληροφόρηση και θέλω να την επιβεβαιώσω
- 14.4. Θέλω να ξέρω γιατί αγοράζω

#### **15.ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΑΝΤΙΡΡΗΣΕΩΝ**

- 15.1. Σεβασμός άποψης
- 15.2. Υποβολή ερώτησης
- 15.3. Τεστ κατανόησης

#### **16.ΤΥΠΟΙ ΠΕΛΑΤΩΝ**

- 16.1. Πελάτες λεπτομέρειας
- 16.2. Πελάτες συνεπείς και επιμελείς
- 16.3. Πελάτες αγενείς, εγωιστές κτλ

#### **17.ΦΙΛΟΣΟΦΙΑ ΤΟΥ ΠΩΛΗΤΗ**

- 17.1. Διδάσκομαι από τα λάθη
- 17.2. Καλή γνώση του αντικειμένου
- 17.3. Οργάνωση χρόνου
- 17.4. Όχι σε φράσεις και λέξεις αρνητισμού
- 17.5. Όχι σε φράσεις και λέξεις επιθετικότητας
- 17.6. Μη αποδοχή προλήψεων και προκαταλήψεων
- 17.7. Μη εκδήλωση άγχους
- 17.8. Αξίωμα μου η υπομονή και η επιμονή
- 17.9. Να αγαπώ αυτό που κάνω
- 17.10. Καλός ακροατής
- 17.11. Καμία υποτίμηση του ανθρώπου
- 17.12. Συνεπέστατος στα ραντεβού
- 17.13. Άμεση αναγνώριση του λάθους μου
- 17.14. Δε ξεχνώ το στόχο μου
- 17.15. Πιστεύω στο προϊόν και δεν ικετεύω

#### **18.ΣΥΝΗΘΕΙΣ ΑΝΤΙΡΡΗΣΕΙΣ – ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ**

- 18.1. Είναι ακριβό
- 18.2. Είμαι ικανοποιημένος από τον προμηθευτή μου
- 18.3. Θα το σκεφτώ
- 18.4. Θα σας τηλεφωνήσω

#### **19.ΣΥΝΗΘΕΙΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΕΣ ΑΝΤΙΡΡΗΣΕΙΣ**

- 19.1. Μη συνεχίζετε να χάνετε το χρόνο σας
- 19.2. Είμαι πολύ απασχολημένος
- 19.3. Δεν ενδιαφέρομαι

#### **20.ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΩΝ**

- 20.1. Επιδιώκουμε την ύπαρξη ανταγωνιστών γιατί αυτό μας κάνει καλύτερους
- 20.2. Απαράδεκτη η δυσφήμιση των ανταγωνιστών

#### **21.ΠΡΟΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΓΙΑ ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΣΥΜΦΩΝΙΑΣ**

- 21.1. Αισθήσεις
- 21.2. Λογική
- 21.3. Συναισθήματα
- 21.4. Εύστοχη σύνδεση χαρακτηριστικών – πλεονεκτημάτων – ωφελημάτων
- 21.5. Πειστήρια

#### **22.ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΣΥΜΦΩΝΙΑΣ – ΤΡΟΠΟΙ**

- 22.1. Μέσω ερωτήσεων
- 22.2. Της επόμενης φοράς
- 22.3. Της ανατροπής αντιρρήσεων
- 22.4. Μέσω των τεσσάρων αριθμητικών πράξεων