EDIȚIE EXCLUSIVĂ VIP

WORKBOOK

PSIHOLOGIA CLIENTULUI

Mecanismul ascuns al deciziei

01 Construiește încredere fără presiune

02 Descoperă motivația reală

03 Identifică obstacolele deciziei

NUME ȘI PRENUME _____

ACTIVITATE / OFERTĂ _____

Email: contact@marinaionescu.net
Tel: 0768 645 096
www.marianionescu.net
www.echipadevanzari.ro

Pornește de la o conversație reală

Nu căuta răspunsuri perfecte. Lucrează cu fapte, observații și întrebări pe care le poți testa.

OBIECTIVUL SESIUNII

Să înțelegi ce îi oferă clientului încredere, ce rezultat îl motivează și ce anume îl împiedică să decidă.

ALEGE O CONVERSAȚIE DIN ULTIMELE 30 DE ZILE

01 **Ce produs sau serviciu i-ai propus?**

02 **Ce rezultat își dorea clientul, potrivit cuvintelor sale?**

03 **Ce s-a întâmplat la finalul conversației?**

04 **Ce ai presupus tu că l-a determinat să cumpere sau să amâne?**

www.marinaionescu.net

Primele minute: construiește încrederea

Relația începe când clientul observă că ești interesat să îi înțelegi situația, nu doar să îți prezinți oferta.

PRINCIPIUL DE LUCRU

Context real + rezultat posibil + întrebare de verificare. Evită să presupui că persoana este deja pregătită să cumpere.

01 **Cum începi de obicei prima conversație cu un client potențial?**

02 **Ce știe deja clientul despre tine și de ce a solicitat întâlnirea?**

03 **Rescrie începutul conversației într-un mod firesc și neutru.**

Exemplu: „Am înțeles că îți dorești să... Așa este?”

VERIFICARE PERSONALĂ

Ce ai schimba în tonul, ritmul sau formularea întrebărilor tale?

www.marinaionescu.net

Dincolo de primul răspuns

Clientul poate spune „vreau mai mulți clienți”, dar motivul pentru care acel rezultat contează poate fi diferit.

CELE TREI NIVELURI

Rezultatul declarat → impactul concret → semnificația personală. Nu presupune că știi motivul profund: întreabă și verifică.

01 REZULTATUL: Ce spune clientul că își dorește?

Întrebare: „Ce ai vrea să îmbunătățești?”

02 IMPACTUL: Ce s-ar schimba concret dacă ar obține acel rezultat?

Întrebare: „Cum ar arăta lucrurile atunci?”

03 SEMNIFICAȚIA: De ce ar conta această schimbare pentru el?

Întrebare: „Ce ar însemna asta pentru tine?”

ÎNTREBAREA MEA DE URMĂRIRE

Scrie o întrebare naturală care aprofundează răspunsul, fără să forțeze o emoție.

www.marinaionescu.net

Ce îl împiedică să decidă?

„E prea scump”, „mă mai gândesc” sau tăcerea nu explică întotdeauna întreaga situație.

REGULA DE AUR

Separă cuvintele clientului de interpretarea ta. Cercetează înainte să răspunzi cu argumente, discounturi sau garanții.

01 **Ce a spus clientul exact? Notează formularea sa, fără interpretare.**

02 **Ce explicație ți-ai construit despre reacția lui?**

03 **Ce alte explicații ar putea exista? Notează cel puțin trei.**

04 **Ce întrebare ai folosi pentru a clarifica motivul real?**

Exemplu: „La ce te referi mai exact când spui că...?”

www.marinaionescu.net

Harta conversației tale

Construiește o secvență de întrebări pe care să o folosești în următoarea întâlnire.

SITUAȚIE DE LUCRU

Clientul este interesat de oferta ta, dar încă nu știi ce îl motivează și ce condiții trebuie îndeplinite pentru a lua o decizie.

01 CONECTARE: Ce întrebare deschide conversația și verifică rezultatul dorit?

02 MOTIVAȚIE: Ce două întrebări îl ajută să explice de ce contează rezultatul?

03 OBSTACOLE: Ce întrebare îl invită să exprime nelămuririle sau riscurile?

REFORMULARE FINALĂ

Cum ai rezuma ceea ce ai înțeles, cerând confirmarea clientului?

www.marinaionescu.net

Feedback personal și corecții

Folosește această pagină în cele 30 de minute de lucru suplimentar după Masterclass.

PREGĂTIREA FEEDBACKULUI

Alege o întrebare sau un moment al conversației pe care vrei să îl îmbunătățești. Prezintă contextul, apoi solicită feedback concret.

01 Ce întrebare sau situație concretă aduci la feedback?

02 Ce observații sau corecții ai primit?

03 Cum reformulezi acum întrebarea sau intervenția?

CEL MAI IMPORTANT „AHA”

Ce ai descoperit astăzi despre felul în care îți înțelegi clienții?

www.marinaionescu.net

Din exercițiu în conversație reală

Încrederea, motivația și obstacolele se învață prin practică, observare și ajustare.

ANGAJAMENTUL MEU

Testează într-o conversație reală cel puțin două întrebări din workbook. Notează ce a spus clientul, nu doar concluzia ta.

01 **Cu ce client sau tip de client vei testa întrebările?**

02 **Care sunt cele două întrebări pe care le vei folosi?**

03 **Ce semnale vei urmări pentru a verifica dacă ai înțeles corect?**

04 **Când vei testa și cum vei evalua conversația?**

IDEA CU CARE PLECI

Nu trebuie să ghicești ce gândește clientul. Învață să pui întrebări care te ajută să descoperi.