



Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNCI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/133138

Avizat,
Manager proiect,
Conf. univ. dr. Cristian MARINĂȘ

„Provocarea vânzarilor B2B sau o alternativă la demersul consultativ”

Material de învățare online realizat în cadrul proiectului
Practică inteligent dezvoltarea ta - PRIDE-U

Elaborat de:
Roxana Ioana MUNTEANU
EXPERT DEZVOLTARE MATERIALE DE ÎNVĂȚARE 3



Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNCI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/133138

Februarie 2022

Descrierea cursului și obiectivele de învățare

Cursul oferă o incursiune în universul mentalității unui Provocator și o serie de pași simpli care îi pot ajuta pe participanți să se afirme și să își comunice valoarea.

Vanzătorii de succes în zona B2B nu sunt atât investigatori talentați, cât profesori excelenți. Ei câștigă prin faptul că ajung să cunoască lumea clienților mai bine decât o știu clienții înșiși, învățându-i ceea ce nu știau, dar aveau nevoie să știe.

Cele mai bune conversații de vânzări prezintă clientului o poveste convingătoare despre afacerea lor, îi învață ceva nou și apoi le arată o cale de diferențiere.

Obiective

Până la sfârșitul acestui curs, cursanții vor achiziționa cunoștințe de bază și abilități aplicate în vânzările de tip B2B.

Cuprinsul cursului:

- **Capitol 1 Ce influențează loialitatea clienților?**
- **Capitol 2 Pasul 1 - Investigația**
- **Capitol 3 Pasul 2 - Pregătirea**
- **Capitol 4 Pasul 3 - Angajamentul**
- **Capitol 5 Pasul 4 – Calibrarea**
- **Quiz**
- **Resurse**

Cursul este disponibil pentru studenții înscriși în grupul țintă pe platforma on-line a proiectului, putând fi accesat de către fiecare student doar după autentificare.

https://campus.ase.ro/pride_lucru/index.asp



Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNCI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/133138

**Provocarea vânzătorilor B2B
sau o alternativă la
demersul consultativ**

START COURSE DETAILS

În afaceri și în viață, vei fi respins. Probabil de mai multe ori, indiferent dacă încerci să convingi pe cineva să bea o cafea cu tine sau vrei să îi propui șefului tău un nou mod de a structura întâlnirile de echipă, a ști să comunici ca un vânzător eficient este esențial pentru oricine: este vorba de comunicarea valorii în modul corect, către oamenii potriviți.

Azi mai mult ca oricând, vânzătorii trebuie să învețe să se implice în relația cu clienții mult mai devreme, cu mult înainte ca aceștia să-și înțeleagă



Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNCDI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/133138



Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNCDI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/133138



Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNCI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/13138



Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNCDI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/133138

The screenshot shows a web browser displaying a course page. The browser's address bar shows the URL: campus.ase.ro/Pride_Ucru/biblioteca/Provocarea%20vanzatorilor/index.html#lessons/PQ6V9oEVEInKSGZCuFpCNPJTd6se. The page title is "Provocarea vânzătorilor B2B sau o alternativă la demersul consultativ". On the left, there is a sidebar with a progress indicator showing "0% COMPLETE" and a list of steps: "Ce influențează loialitatea clienților?", "Pasul 1: Investigația", "Pasul 2: Pregătirea", "Pasul 3: Angajamentul", "Pasul 4: Calibrarea", "Quiz", and "Resurse". The main content area is titled "Educă" and features a "Myth 1" label. It includes an image of wooden blocks spelling "TEACH" on a desk with books. Below the image, there is text explaining the importance of educating clients and building loyalty through conversation and understanding their needs. At the bottom of the page, there is a progress bar with four steps, the first of which is completed.



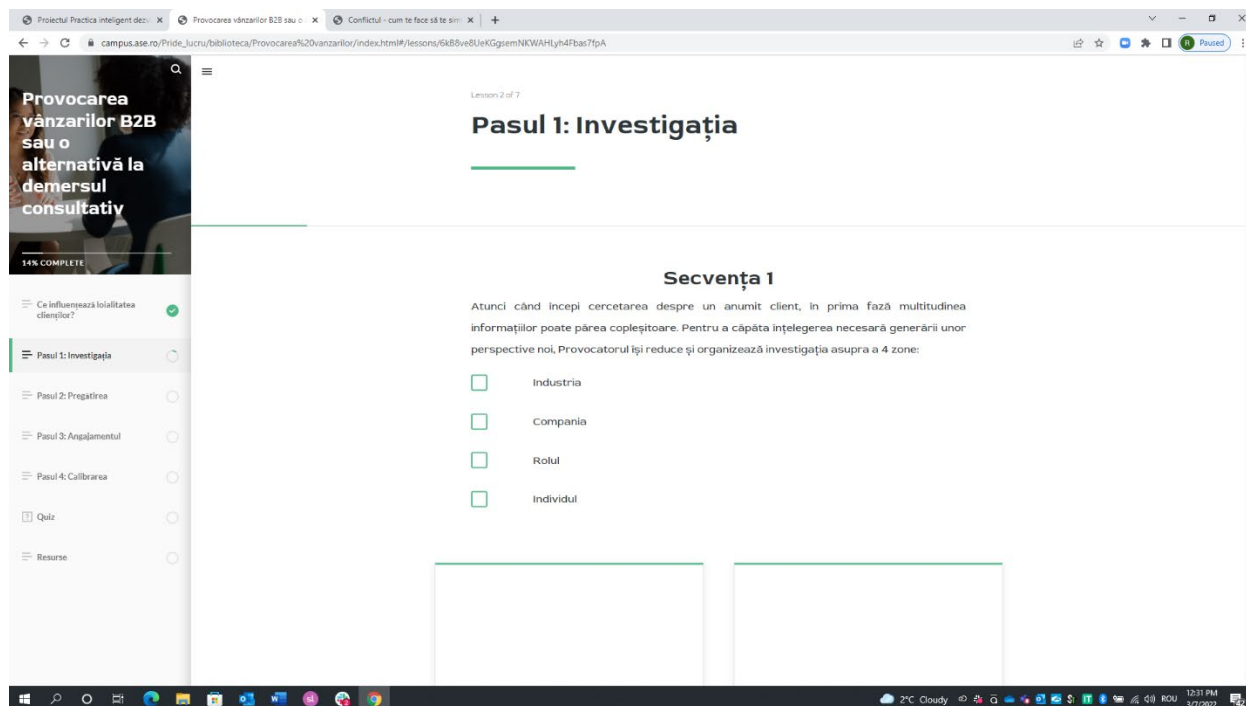
Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNCDI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/133138





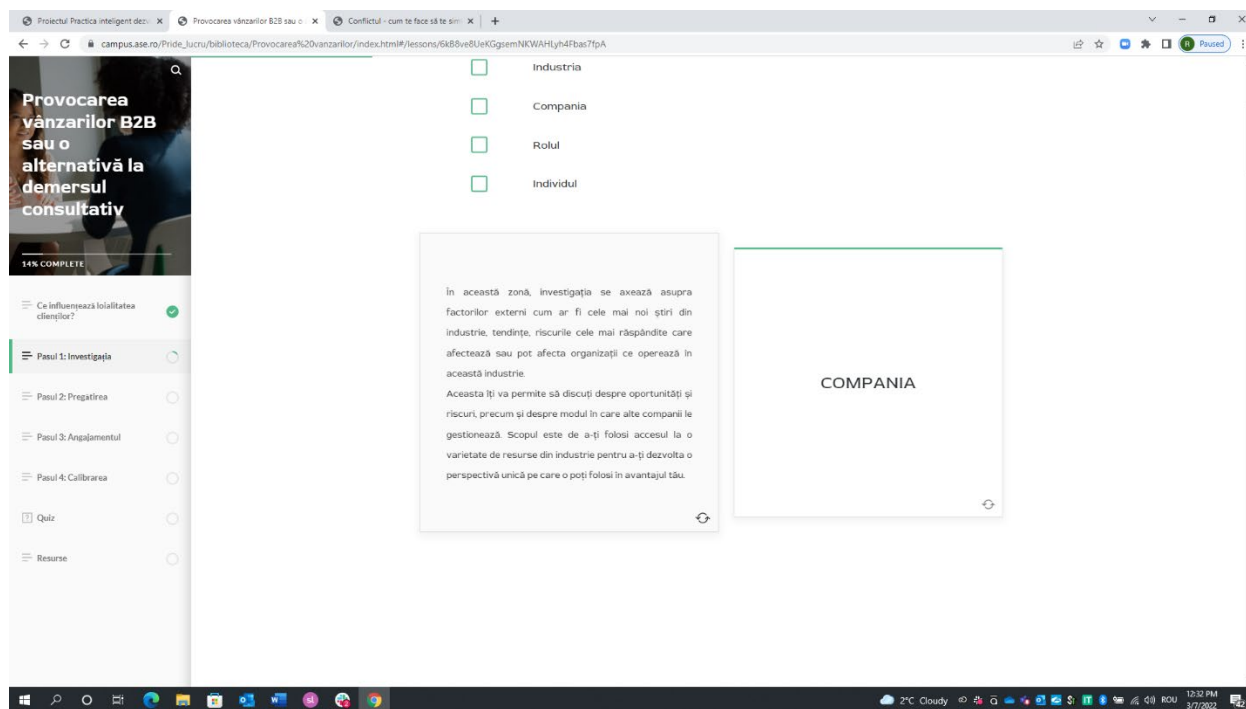
Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNC DI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/13138





Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNCDI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/133138

The screenshot shows a web browser window displaying a learning module titled "Provocarea vânzării B2B sau o alternativă la demersul consultativ". The interface includes a sidebar with a progress bar showing "14% COMPLETE" and a list of steps: "Pasul 1: Investigația" (active), "Pasul 2: Pregătirea", "Pasul 3: Angajamentul", "Pasul 4: Calibrarea", "Quiz", and "Resurse". The main content area features a large image of a person working at a desk with a laptop. Overlaid on this image is a box titled "Intrebări pentru a înțelege Industria" containing three bullet points: "Care este cea mai mare schimbare pozitivă din industrie?", "Care este cea mai importantă schimbare negativă din industrie?", and "Care sunt cele mai importante 3 știri ale momentului din industrie?". Below the image, a section titled "Ce surse de informare poți folosi:" lists three categories of resources: "Resurse generale de business", "Resurse specifice pentru industrie/resurse guvernamentale", and "Resurse specifice clientului", each with a plus icon for expansion. The browser's address bar shows the URL "campus.ase.ro/PracticaInteligenta/Provocarea%20vanzarii/index.html#lesson/6x85ve8UeKGGsmNKWAHlyh4Fbas7fpA". The Windows taskbar at the bottom indicates the date as 3/7/2022 and the time as 12:33 PM.



Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNCDI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/133138

Provocarea vânzarilor B2B sau o alternativă la demersul consultativ

14% COMPLETE

- Ce influențează loialitatea clienților?
- Pasul 1: Investigația
- Pasul 2: Pregătirea
- Pasul 3: Anunțarea
- Pasul 4: Calibrarea
- Quiz
- Resurse

Ce surse de informare poți folosi:

- Resurse generale de business**
 - Google
 - Ziare cu profil financiar
 - Reviste de business
 - Rapoartele analiștilor
 - Ce informații cauți: noi reglementări guvernamentale, fuziuni și achiziții majore, schimbări tehnologice.
- Resurse specifice pentru industrie/resurse guvernamentale**
- Resurse specifice clientului**

Pe măsură ce strângi informații despre industrie și companie, s-ar putea să îți fie utilă o **analiză SWOT** pentru a-ți organiza informațiile.



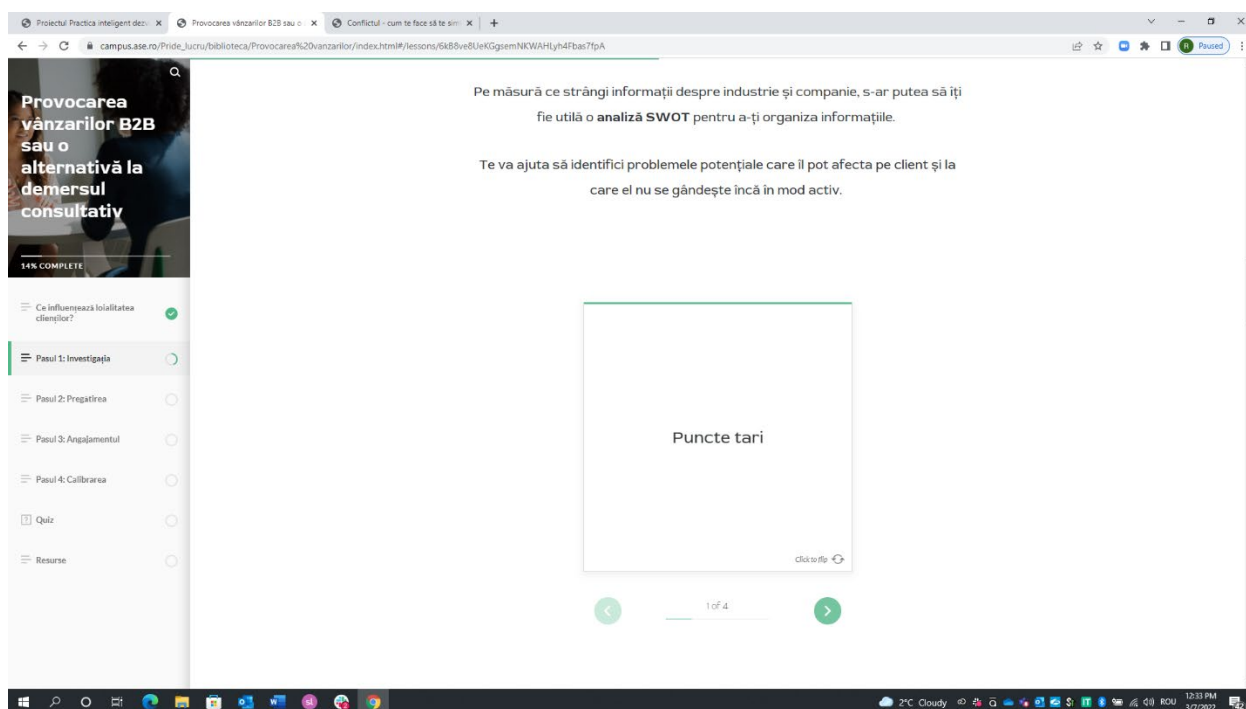
Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNCI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/133138





Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNCI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/133138

The screenshot shows a web browser window displaying a business simulation exercise. The browser tabs include 'Proiectul Practica inteligent dezvoltarea ta', 'Provocarea vânzătorilor B2B sau o alternativă la demersul consultativ', and 'Conflictul - cum te faci să te simi...'. The address bar shows the URL: 'campus.ase.ro/PracticaInteligenta/Provocarea%20vanzatorilor/index.html#lessons/6x8B8v8UeKGGsemNlKWAHly4Fba7tpA'. The page title is 'Provocarea vânzătorilor B2B sau o alternativă la demersul consultativ'. The progress bar indicates '14% COMPLETE'. The main content area has the text: 'Să exersăm, construind o analiză SWOT pentru o companie reală. Selectează fiecare element și pune-l în categoria potrivită.' Below this, there is a central box labeled 'Focus pe inovație și lansări de noi produse'. At the bottom, there are four boxes labeled 'Puncte Tari', 'Puncte Slabe', 'Oportunități', and 'Riscuri'. The left sidebar contains a list of steps: 'Pasul 1: Investigația', 'Pasul 2: Pregătirea', 'Pasul 3: Anunțarea', 'Pasul 4: Calibrarea', 'Quiz', and 'Resurse'. The bottom status bar shows the system clock as 12:34 PM on 3/7/2022.



Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNCI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/133138

Provocarea vânzarilor B2B sau o alternativă la demersul consultativ

14% COMPLETE

- Ce influențează loialitatea clienților?
- Pasul 1: Investigajă**
- Pasul 2: Pregătirea
- Pasul 3: Angajamentul
- Pasul 4: Calibrarea
- Quiz
- Resurse

Secvența 2

La fel de importantă ca înțelegerea business-ului și a contextului este înțelegerea interlocutorului și a contextului său individual. Ai nevoie de această înțelegere pentru a-ți putea adapta mesajul la ceea ce potențialul client vrea să audă, sub forma în care vrea să i se transmită mesajul.

ROLUL

INDIVIDUL

Click to flip



Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNCDI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/133138



Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNCDI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/133138

The screenshot shows a web browser window displaying a course titled "Provocarea vânzării B2B sau o alternativă la demersul consultativ". The interface includes a sidebar with a progress bar showing "14% COMPLETE" and a list of steps: "Pasul 1: Investigația" (completed), "Pasul 2: Pregătirea", "Pasul 3: Angajamentul", "Pasul 4: Calibrarea", "Quiz", and "Resurse". The main content area is titled "Stilul de comunicare" and contains text about communication preferences and a list of communication styles: AMIABIL, EXPRESIV, ANALITIC, and DIRECTIV. Below the list, there is a section titled "Să ne întâlnim, să discutăm despre asta:" with a bulleted list: Diplomatic, Loial, Suportiv, and Cooperativ. At the bottom of the content area, there is a photograph of two business professionals, a man and a woman, sitting at a table and discussing documents.



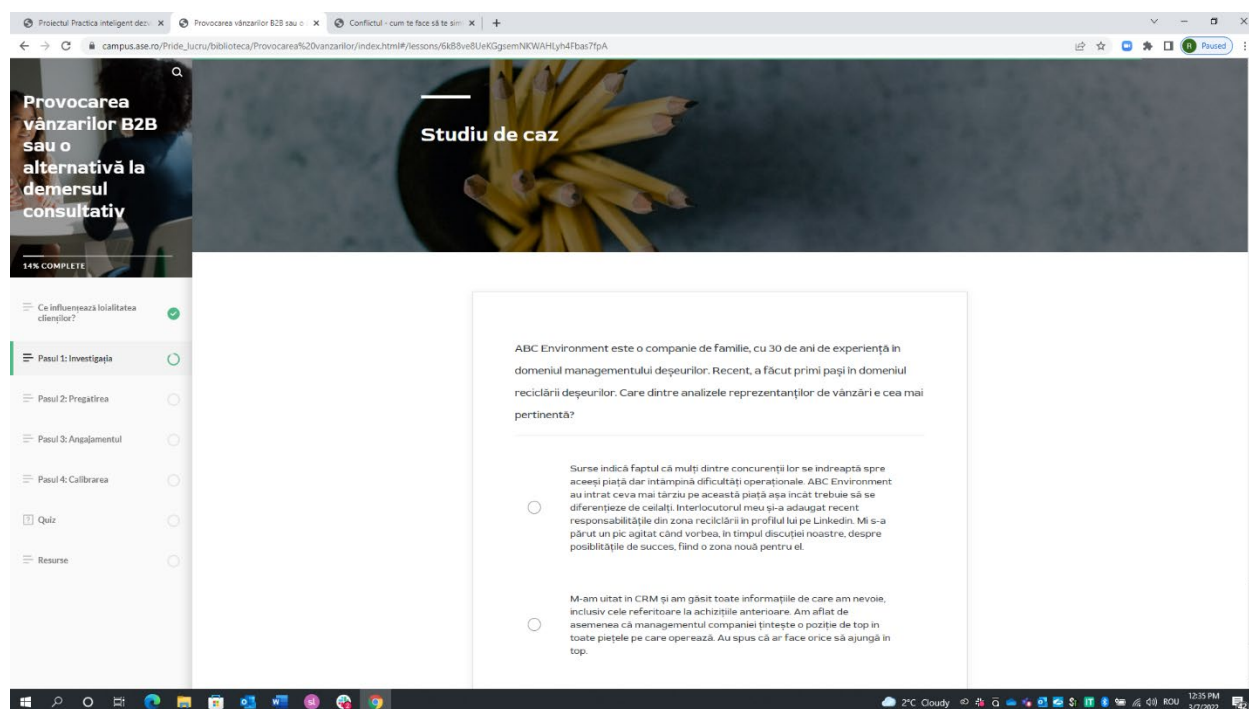
Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNCDI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/133138





Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNCDI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/133138

Provocarea vânzării B2B sau o alternativă la demersul consultativ

29% COMPLETE

- Ce influențează loialitatea clienților? ☒
- Pasul 1: Investigația ☒
- Pasul 2: Pregătirea** ☐
- Pasul 3: Angajamentul ☐
- Pasul 4: Calibrarea ☐
- Quiz ☐
- Resurse ☐

Lesson 3 of 7

Pasul 2: Pregătirea

Să ne imaginăm că ai investigat corect potențialul client și ai identificat tendințele și oportunitățile relevante pentru obiectivele lui de business. Consultația oferită de tine îl poate ajuta pe client să rezolve mai eficient anumite probleme de business.

Dar ce se întâmplă atunci când clientul este satisfăcut cu starea sa actuală? În această secțiune vei învăța cum să-ți ajuți clientul să vadă riscurile lipsei de acțiune și modul în care produsul/serviciul oferit de tine îl poate ajuta.

Clienții îndeplinesc multe acțiuni în spatele ușilor închise, înainte de a invita la întâlnire potențialii vânzători.

Cât de departe crezi că progresează un client tipic în procesul intern de cumpărare, înainte de a aduce vânzătorii în poveste?

☐ 10%

☐ 33%



Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNCI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/133138

The screenshot shows a web browser window displaying a learning module titled "Provocarea vânzarilor B2B sau o alternativă la demersul consultativ". The interface includes a sidebar with a progress list: "Ce influențează loialitatea clienților?" (checked), "Pasul 1: Investigația" (checked), "Pasul 2: Pregătirea" (active), "Pasul 3: Angajamentul" (unchecked), "Pasul 4: Calibrarea" (unchecked), "Quiz" (unchecked), and "Resurse" (unchecked). The main content area is titled "Focus pe client" and contains text about the importance of understanding client problems. Below the text is a diagram with a central box "Accentuează valoarea adăugată pe care o poți oferi clienților." and two bottom boxes: "Abordarea Tradițională" and "Abordarea Provocătorului". The browser's address bar shows a URL from campus.ase.ro, and the Windows taskbar at the bottom indicates the time is 12:36 PM on 3/7/2022.



Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNCI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/133138

Provocarea vânzarilor B2B sau o alternativă la demersul consultativ

29% COMPLETE

- Ce influențează loialitatea clienților? ✓
- Pasul 1: Investigația ✓
- Pasul 2: Pregătirea ○
- Pasul 3: Angajamentul ○
- Pasul 4: Calibrarea ○
- Quiz ○
- Resurse ○

De unde știi că ai identificat corect factorii diferențiatori?

Sunt o serie de caracteristici pe care trebuie să le îndeplinească un factor diferențiator valid:

- ☐ UNICITATE. Acea capabilitate/funcție nu este oferită de nici un competitor.
- ☐ VALOARE. Oferă o valoare clientului tău (în termenii în care clientul definește conceptul de valoare)
- ☐ DOVADĂ. Există dovezi concrete asupra performanței acelei capabilități și de ce performează mai bine decât competiția.

Dacă este făcută corect, această etapă de vânzare va conduce la 3 rezultate:

- îl va determina pe client să gândească diferit.
- îl va determina pe client să acționeze.
- îl va conduce în final către soluția/produsul/serviciul tău.



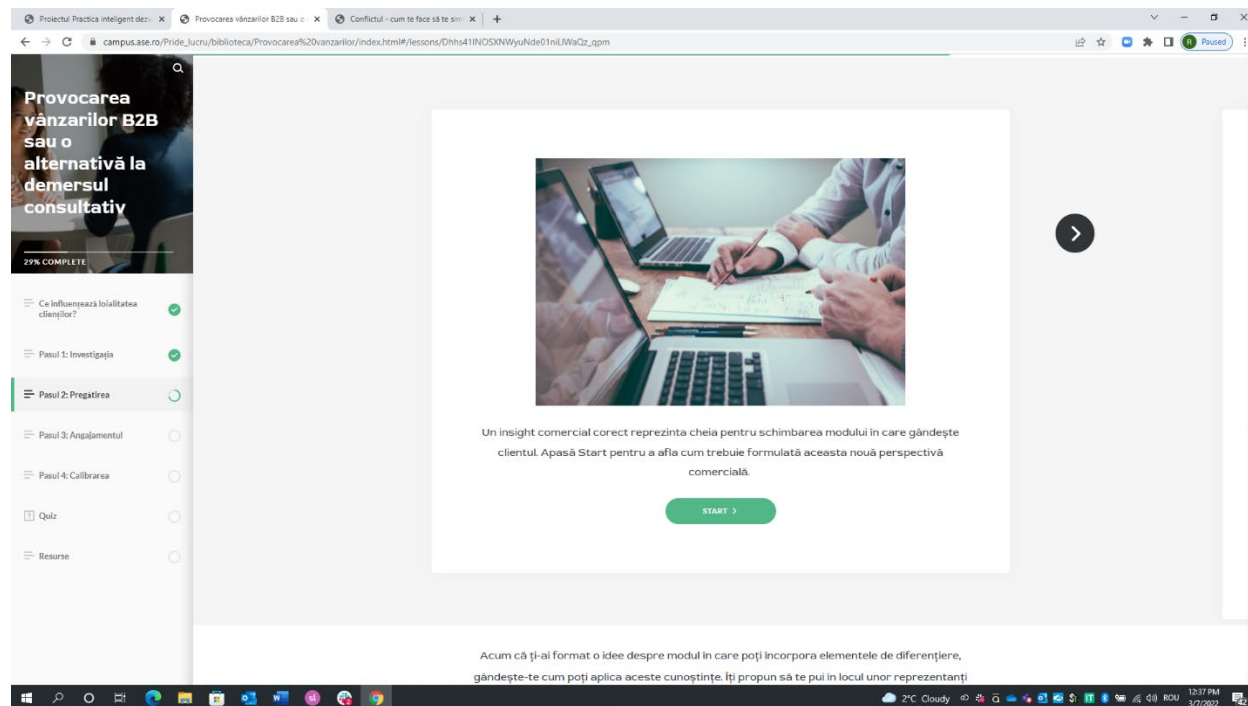
Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNCDI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/133138





Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNC DI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/133138

Proiectul Practica inteligent dezvoltarea ta - PRIDE-U POCU/626/6/13/133138

Provocarea vânzărilor B2B sau o alternativă la demersul consultativ

29% COMPLETE

- Ce influențează loialitatea clienților? ☒
- Pasul 1: Investigajia ☒
- Pasul 2: Pregătirea ☐
- Pasul 3: Angajamentul ☐
- Pasul 4: Calibrarea ☐
- Quiz ☐
- Resurse ☐

de vânzări ai unor companii renumite și să alegi care este cea mai bună formulă de insight comercial.

Alege dacă acesta este un insight comercial sau nu:

"Sistemul nostru de management al stocurilor este în mod dovedit cel mai eficient. Avem capacitatea de urmări articolele de care aveți nevoie și de a le livra automat."

☐ DA

☐ NU

SUBMIT

Alege dacă acesta este un insight comercial sau nu:

"Un ventilator obișnuit se va sparge de 3 ori înainte de a fi înlocuit și va costa cel puțin 45 RON per reparație."

☐ DA



Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNCDI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/133138

The screenshot shows a web browser window displaying a course page. The browser's address bar shows the URL: campus.ase.ro/Pride/Jucru/biblioteca/Provocarea%20vanzarilor/index.html#/lessons/ddHdJutslJlVo7ik7fdoSeDIjngS. The page title is "Provocarea vânzării B2B sau o alternativă la demersul consultativ". The main content area is titled "Lesson 4 of 7" and "Pasul 3: Angajamentul". Below this, there is a large image of a person in a suit holding a folder, with the text "Tensiune și control" overlaid. Further down, it says "2 abilități cheie" and "În această secțiune vei învăța cum să folosești două abilități cheie pentru un Provocator: Crearea tensiunii constructive și Preluarea controlului." The left sidebar shows a progress bar with "43% COMPLETE" and a list of steps: "Ce influențează loialitatea clienților?", "Pasul 1: Investigația", "Pasul 2: Pregătirea", "Pasul 3: Angajamentul" (highlighted), and "Pasul 4: Calibrarea". There are also links for "Quiz" and "Resurse". The bottom of the browser window shows the Windows taskbar with the date and time: 12:38 PM 3/7/2022.



Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNCDI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/133138

Proiectul Practica inteligent dezvoltarea ta

Provocarea vânzătorilor B2B sau o alternativă la demersul consultativ

43% COMPLETE

- Ce influențează loialitatea clienților? ☒
- Pasul 1: Investigajă ☒
- Pasul 2: Pregătirea ☒
- Pasul 3: Anunțarea** ☐
- Pasul 4: Calibrarea ☐
- Quiz ☐
- Resurse ☐

Cum să setezi nivelul adecvat de tensiune

În cazul în care nu reușești să setezi nivelul adecvat de tensiune în cadrul discuției, clientul nu va simți presiunea de a acționa. În același timp, dacă devii agresiv, clientul s-ar putea simți jignit și ar încheia rapid conversația. De aceea este important să-ți dai seama când este prea multă tensiune sau prea puțină și să reușești să o setezi la un nivel **constructiv**.

Hai să vedem la ce tip de reacție te poți aștepta din partea clientului tău, atunci când încerci să găsești nivelul potrivit de tensiune în conversație.

Pasiv	+
Constructiv	+
Agresiv	+

Cei mai mulți oameni de vânzări știu că **a pune întrebări** și **a asculta** sunt competențe cheie pentru a întreține conversația într-un demers de prospectare. Întrebările pe care le pui și scopul acestora pot face însă diferența. Atunci când folosești întrebări targetate, asigură-te că sunt deschise astfel încât să genereze reacții din partea interlocutorului și să ghideze conversația. Apasă pe fiecare dintre întrebările de mai jos pentru a vedea diferența în modul în care întrebările deschise pot fi percepute în comparație cu cele închise.



Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNCI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/13138

Provocarea vânzărilor B2B sau o alternativă la demersul consultativ
43% COMPLETE

- Ce influențează loialitatea clienților? ✓
- Pasul 1: Investigajă ✓
- Pasul 2: Pregătirea ✓
- Pasul 3: Angajamentul ○
- Pasul 4: Calibrarea ○
- Quiz ○
- Resurse ○

Întrebare închisă
"Înțeleg ce spui. Scuză-mă că te întreb, dar atunci când ați achiziționat sistemul, nu v-a fost oferit suport 24/7? Și și-au îndeplinit aceste obligații?"

Întrebare deschisă
"Înțeleg ce spui. Scuză-mă că te întreb, dar îmi poți spune ce te face să crezi că actualul sistem implementat îți creează aceste dificultăți?"

Click to flip

În cazul în care indicatorii tăi îți spun că interlocutorul nu este gata să acționeze, o metodă utilă este aceea a solicitărilor de impact. Ea îți va permite să recaptezi controlul asupra procesului de vânzare, identificând clar ce trebuie să se întâmple mai departe și utilizând acest demers pentru a-ți ghida clientul în direcția propusă.

O solicitare de impact răspunde la una dintre următoarele întrebări:

- De ce este important?** "Am descoperit o importantă oportunitate pentru a vă îmbunătăți eficiența, și o analiză aprofundată ne va ajuta să identificăm câteva câștiguri rapide pe care le putem obține în timp scurt."
- Ce vrei să obții?** "Avem nevoie de aceste date suplimentare pentru a ne putea actualiza abordarea recomandată."



Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNCDI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/133138

The screenshot displays a web application interface for a course titled "Provocarea vânzarilor B2B sau o alternativă la demersul consultativ". The interface is divided into several sections:

- Header:** Displays the course title and a progress indicator showing "57% COMPLETE".
- Sidebar:** A vertical list of course modules and resources, each with a progress indicator (green checkmark for completed, grey circle for pending). The modules listed are:
 - Ce influențează loialitatea clienților?
 - Pasul 1: Investigația
 - Pasul 2: Pregătirea
 - Pasul 3: Angajamentul
 - Pasul 4: Calibrarea** (highlighted)
 - Quiz
 - Resurse
- Main Content Area:**
 - Pasul 4: Calibrarea** (Lesson 5 of 7)
 - Mobilizatorul** (Mobilization)
 - Ce înseamnă** (What it means): A paragraph explaining the importance of client guidance and the role of sales representatives in building a constructive relationship.
 - Studiile arată că într-o organizație tipică e nevoie de consensul a 5-7 persoane diferite.** (Studies show that in a typical organization, the consent of 5-7 different people is needed.)



Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNCI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/133138



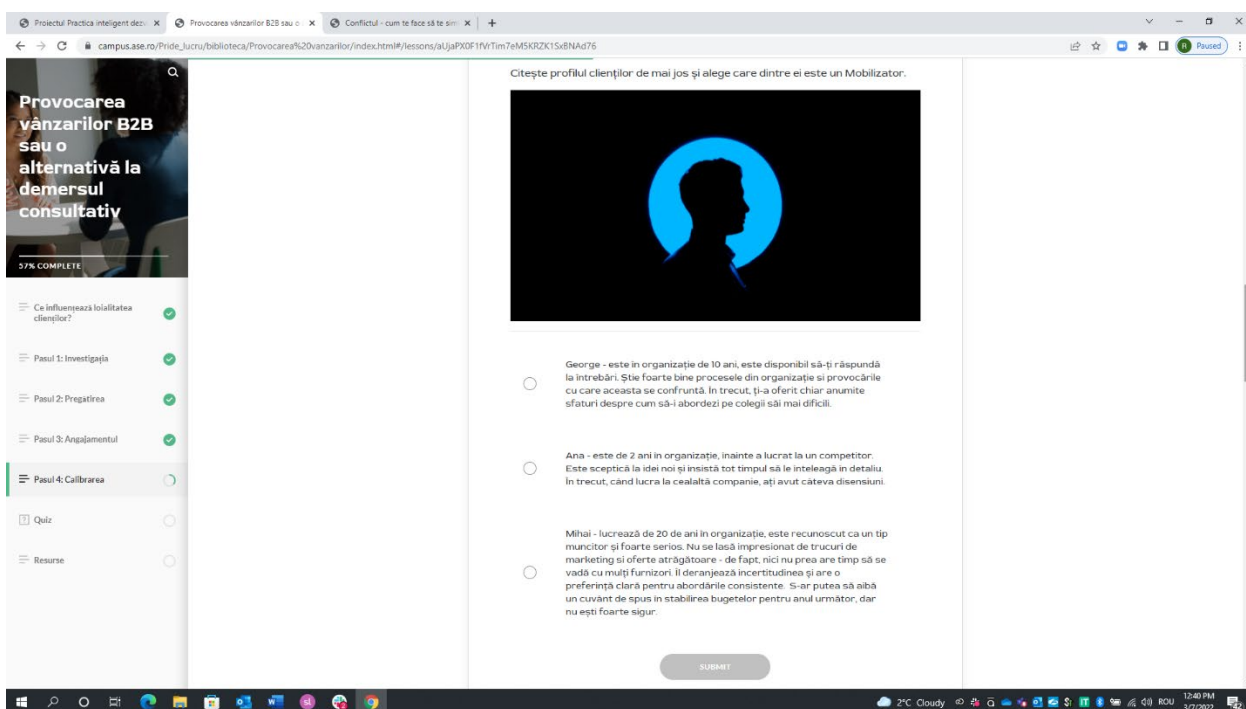
Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNCDI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/133138





Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNCDI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/133138

Proiectul Practica inteligent dezvoltarea ta

Provocarea vânzărilor B2B sau o alternativă la demersul consultativ

57% COMPLETE

- Ce influențează loialitatea clienților? ☒
- Pasul 1: Investigajă ☒
- Pasul 2: Pregătirea ☒
- Pasul 3: Angajamentul ☒
- Pasul 4: Calibrarea ☐
- Quiz ☐
- Resurse ☐

Calibrarea scepticismului

În secțiunea de mai sus, ai aflat despre un abordare sceptică sănătoasă a Mobilizatorului. Cum poți evalua însă nivelul de scepticism și ce poți face pentru a-l calibra adecvat?

Scepticism scăzut/deloc	+
Scepticism sănătos	+
Scepticism exagerat	+

Cum te poți asigura că Mobilizatorul este de partea ta și poate activa o rețea de resurse și indivizi pentru a facilita vânzarea?

Sunt două metode prin care poți confirma disponibilitatea Mobilizatorului



Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNCI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/133138

Provocarea vânzătorilor B2B sau o alternativă la demersul consultativ

57% COMPLETE

- Ce influențează loialitatea clienților? ✓
- Pasul 1: Investigajă ✓
- Pasul 2: Pregătirea ✓
- Pasul 3: Anunțarea ✓
- Pasul 4: Calibrarea ○
- Quiz ○
- Resurse ○

Nu îl poți evita tot timpul dar îți poți adapta abordarea pentru a gestiona relația cu un astfel de profil. Identificând ce anume îl determină comportamentul, poți învăța diferite strategii pentru a-i neutraliza influența.

Suporterul status quo-ului

Clienții care susțin menținerea status quo-ului vorbesc deschis despre temerile lor legate de schimbare și impactul acesteia asupra jobului său.

Ce strategii să folosești cu el?

Testează credințele și presupunerile clientului legate de schimbare și evaluează dacă noua perspectivă comercială pe care o propui indică în mod clar și real riscurile lipsei de schimbare.



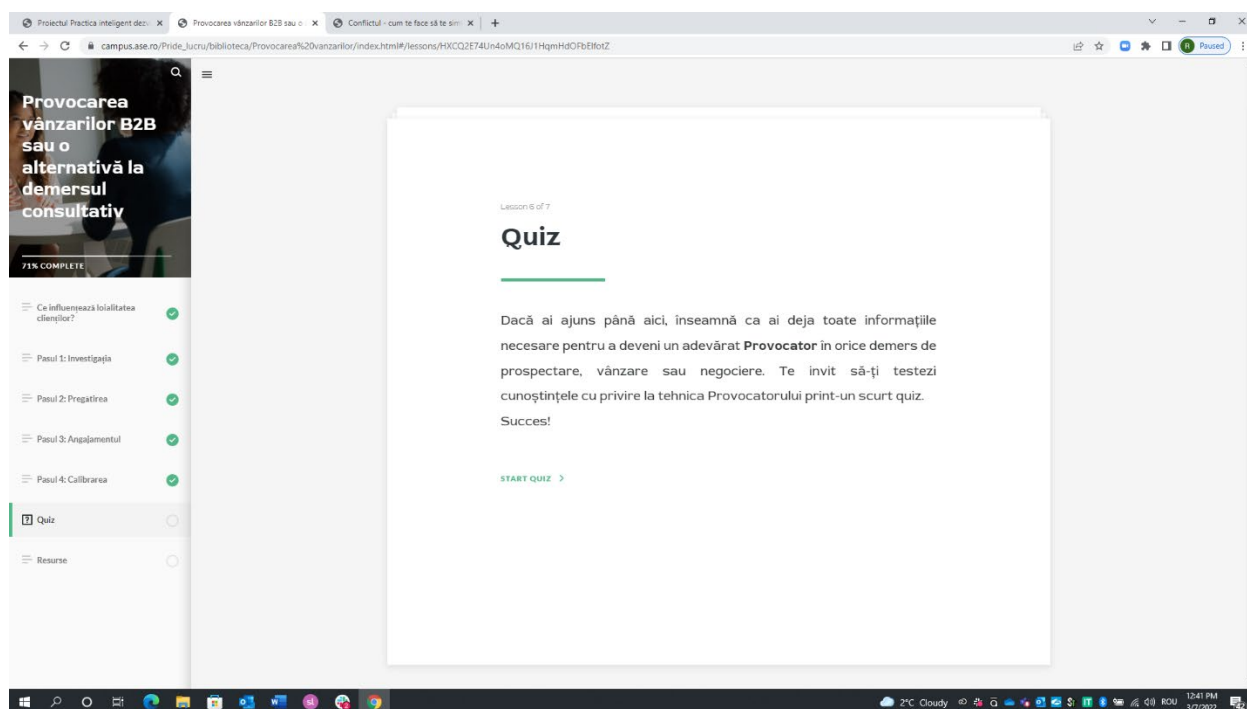
Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNCI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/133138





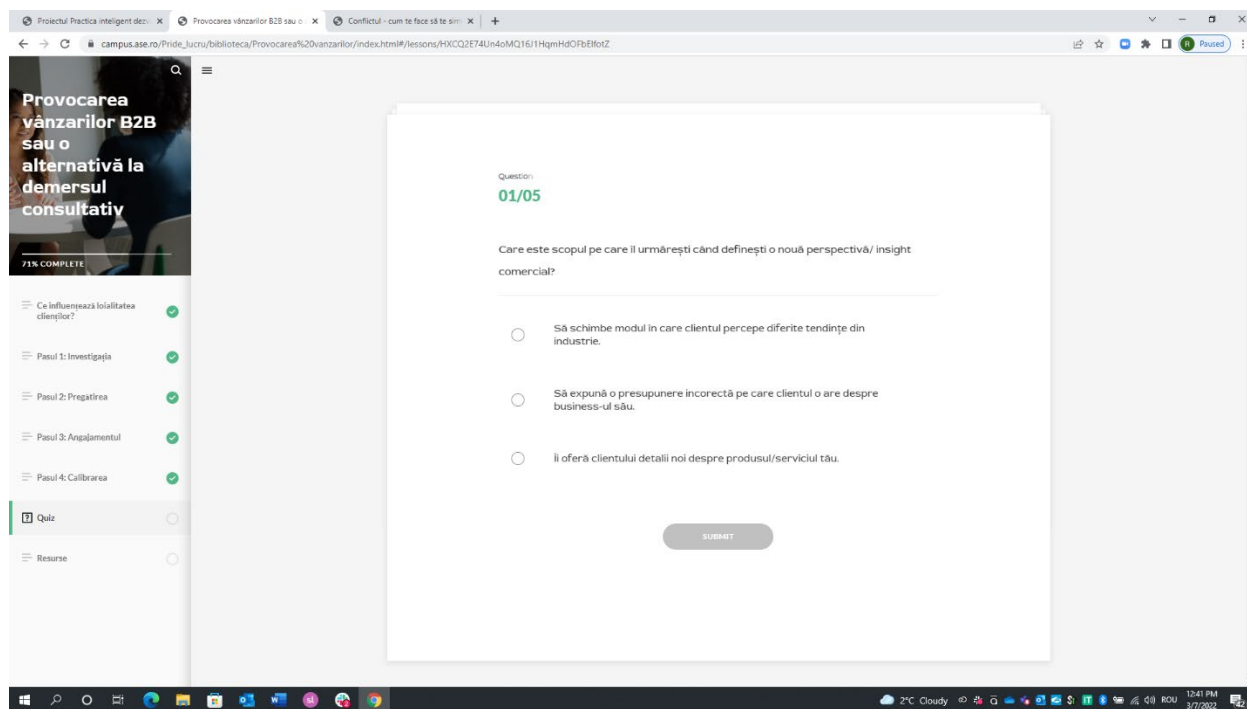
Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNCDI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/133138





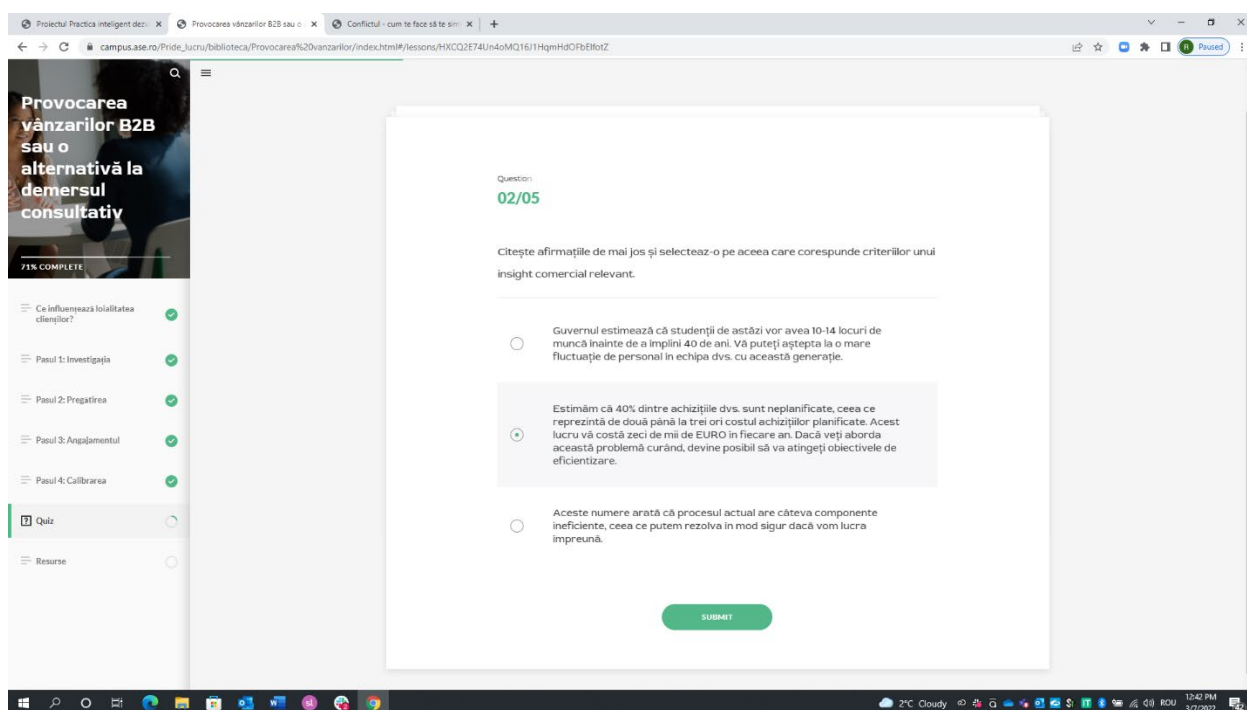
Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNCDI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/133138





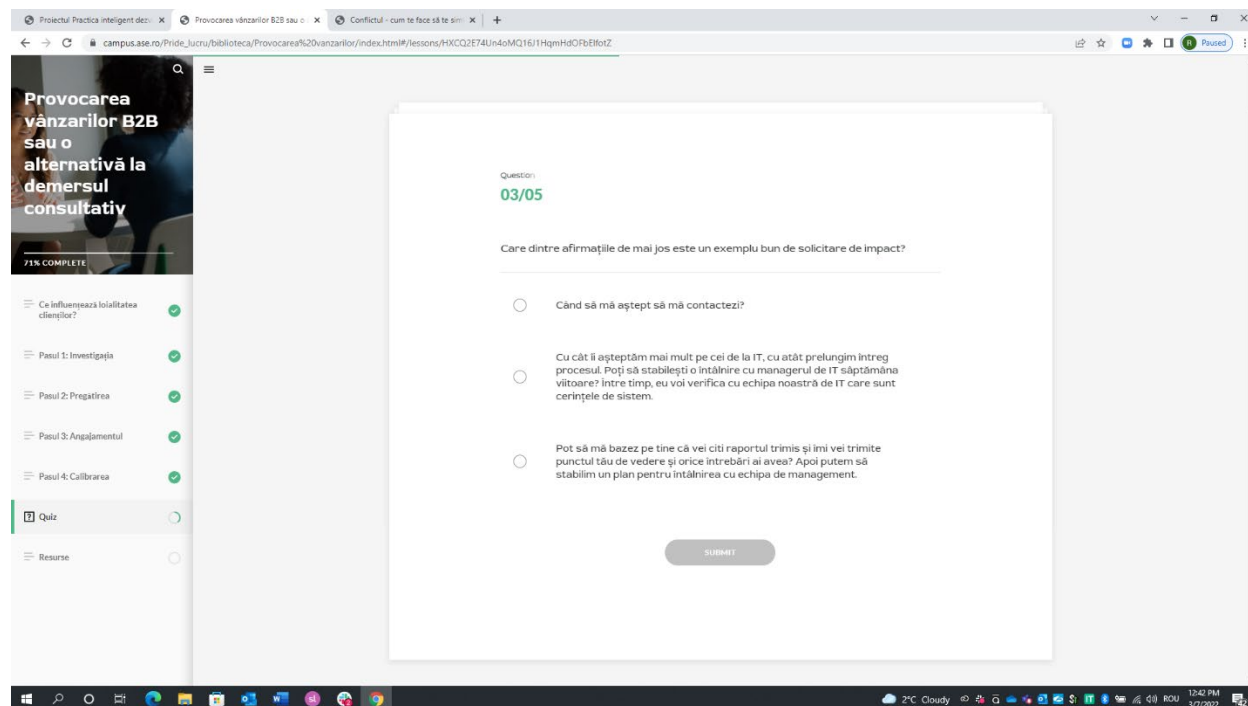
Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNC DI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/133138





Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNCDI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/133138



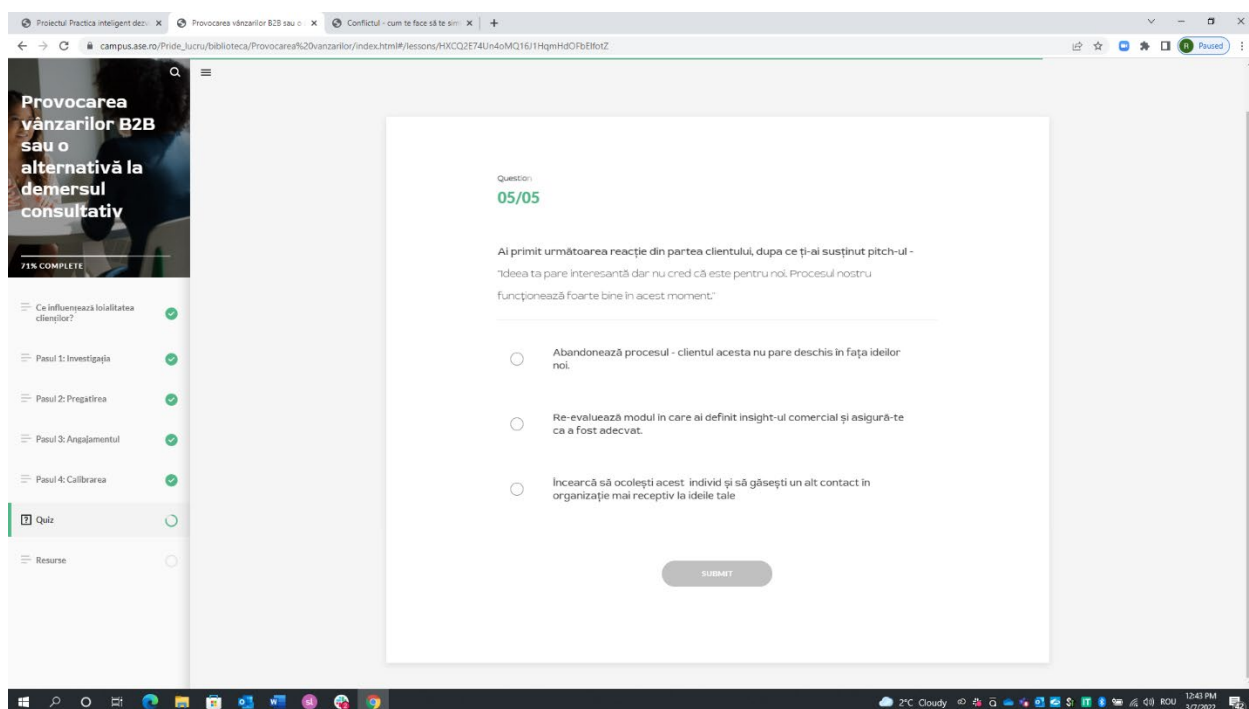
Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNCI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/133138





Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNCDI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/133138

