

IN SITU



TAKING
COOPERATION
FORWARD

📍 D.T3.1.1 IN SITU SOCIAL INNOVATION HUB (SIH) PROGRAM

💬 03. 02 Osnove prodaje i marketinga

👤 IN SITU, STEP RI PP8, Boris Golob

Kupac je...?

Zašto
kupci kupuju?

Jedinstvena
prodajna
ponuda

RYANAIR

A L I E N



PEGLAONICA

Kućanica

vacanica

Potreba

ili

muka kupca

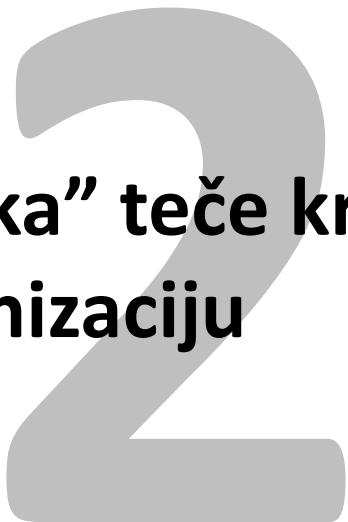
Muka!



Bez “muke” nema promjene!

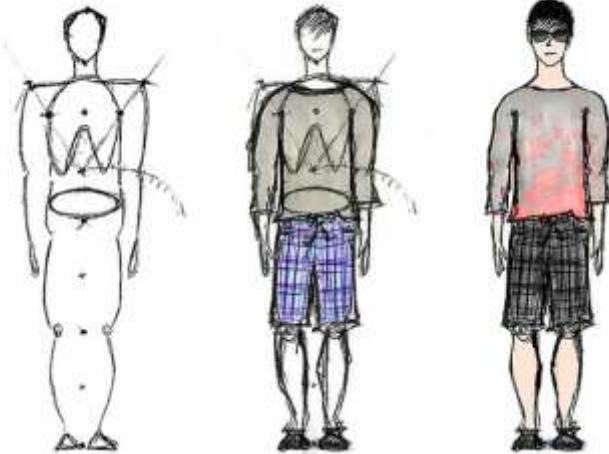
Ako ne postoji “muka” ili je kupac “ne vidi” – nema prilike!

“Muka” teče kroz organizaciju

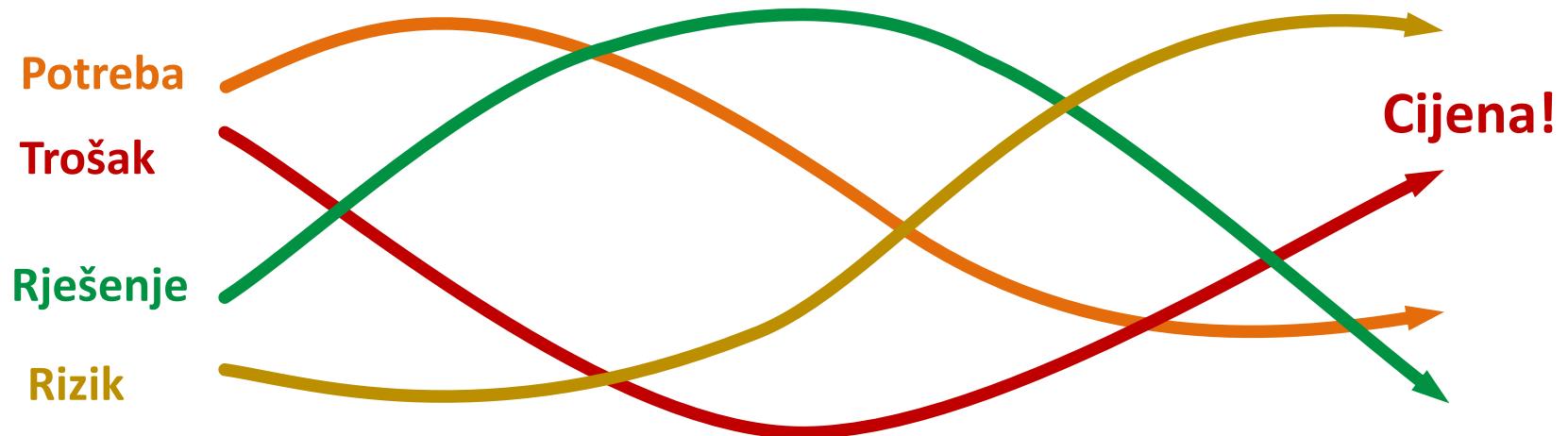


**Ne pravite
Dijagnoza prije recepta!
se pametni!**





Kupac mijenja interese tijekom kupnje



Kupac s novcima.
Prodavač s ovlastima.

Moć kupuje od moći

FLORSHEIM

FLORSHEIM

buy one
get 2nd pair
50% off

select styles
of equal or lesser value



Prego
Ustupak za
ustupak
varanje

Nema nešto za ništa!

Pa već smo dogovorili:

Nudimo...

Tražimo...

Ne dolazi u obzir:

Verbalna

komunikacija

neverbalna

Zadatak
prodajne
komunikacije

Verbalna
komunikacija

Slušanje

je važnije od

govorenja

Pitanja
su važnija od
izjava

Otvorena pitanja

Tko? Što? Gdje? Kada? Radi čega? Kako?

Na njih nije moguće odgovoriti

Da! Ne! Zato!



Stvaranje pitanja

Poslovni cilj

Proizvod / usluga

Poslovi

Što kupac treba obaviti?

Poželjni ishodi

Kako sugovornik mjeri uspješnost suradnje?

Prepreke i ograničenja

Što onemogućava ili umanjuje mogućnost suradnje?

Pitanja za naš razvoj

Sugovornik

Djelatnost poduzeća:

Funkcija / zaduženja:

Problem sugovornika:

Izazovi sugovornika

Naše mogućnosti

Zatvorena pitanja

Na njih želite odgovor

Da! Ne!

Kontrolna pitanja

Prvi poziv: znatiželja!

- Telefonski poziv kao mogućnost za nove kontakte i stvaranje mogućih kupaca:
 - 20 sekundi je dužina prilike
 - prepostavite koji problem kupac vjerojatno ima
 - nastojite ostvariti samo jedan cilj: znatiželju
 - budite spremni za pozitivan odgovor
- Telefonski poziv se temelji na inteligentnom prepostavljanju koja priča o uspjehu i koje rješenje u specifičnoj situaciji odgovara osobi koju zovete:

Dobar dan, ja sam IME iz PODUZEĆE. Mi radimo s INDUSTRija / DJELATNOST već X godina. Jedan od većih problema s kojima nam se FUNKCIJA obraćaju je KRITIČNI PROBLEM. Mi smo pomogli klijentima da odgovore na takve probleme i želio bih mogućnost da i vama prezentiram naša rješenja.

Priča o uspjehu

- **Elementi:**
 - **Situacija:** kupčeva funkcija/položaj i vrsta industrije
 - **Problem:** muka navedene osobe (osjećaj, nelagoda...)
 - **Razlozi:** poslovni uzroci/razlozi problema (s uključenom predrasudom za svoj proizvod)
 - **Vizija:** riječima kupca, sposobnosti koje je naveo kao nedostatne i potrebne kako bi riješio problem.
 - **Mi smo osigurali/isporučili:** potrebne sposobnosti navedene u viziji
 - **Rezultat:** konkretan i mjerljiv rezultat je najbolji.

Neverbalna komunikacija

+70%poruke

Prvi

traje... traje... traje...traje...

dojam

Položaj

važnije je kako govorite
nego što govorite

tijela

Udaljenost

Intimna
zona

dužina
podlaktice
do 45 cm

Osobna
zona

dužina pružene ruke
do 122 cm

Društvena
zona

mogućnost razgovora
do 380 cm

Javna
zona

od govornice do prvog reda
od 380 cm dalje

sugovornika

Bla, bla, bla, bla,³¹

bla, bla, bla, bla,

Marketing

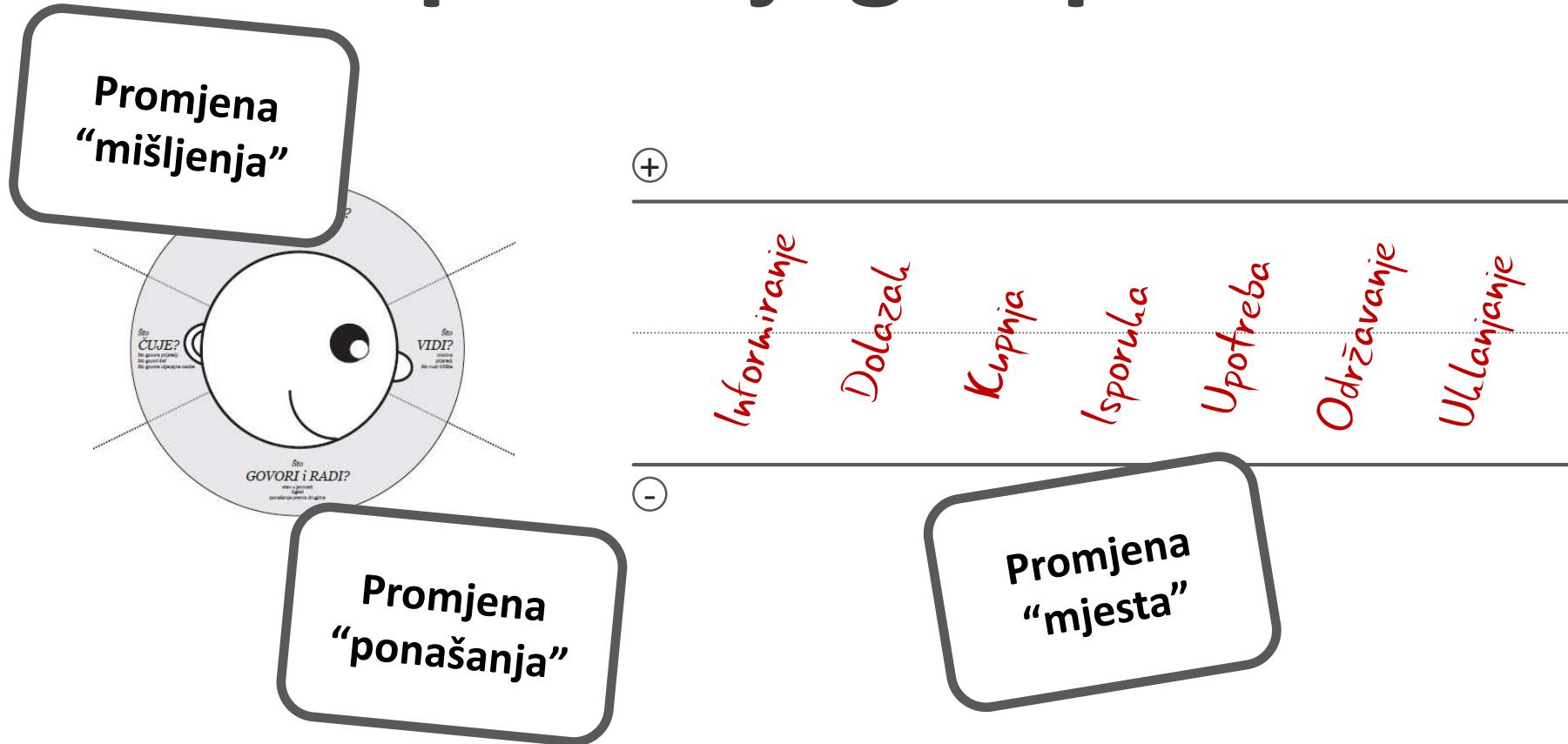
je, vro, sirok

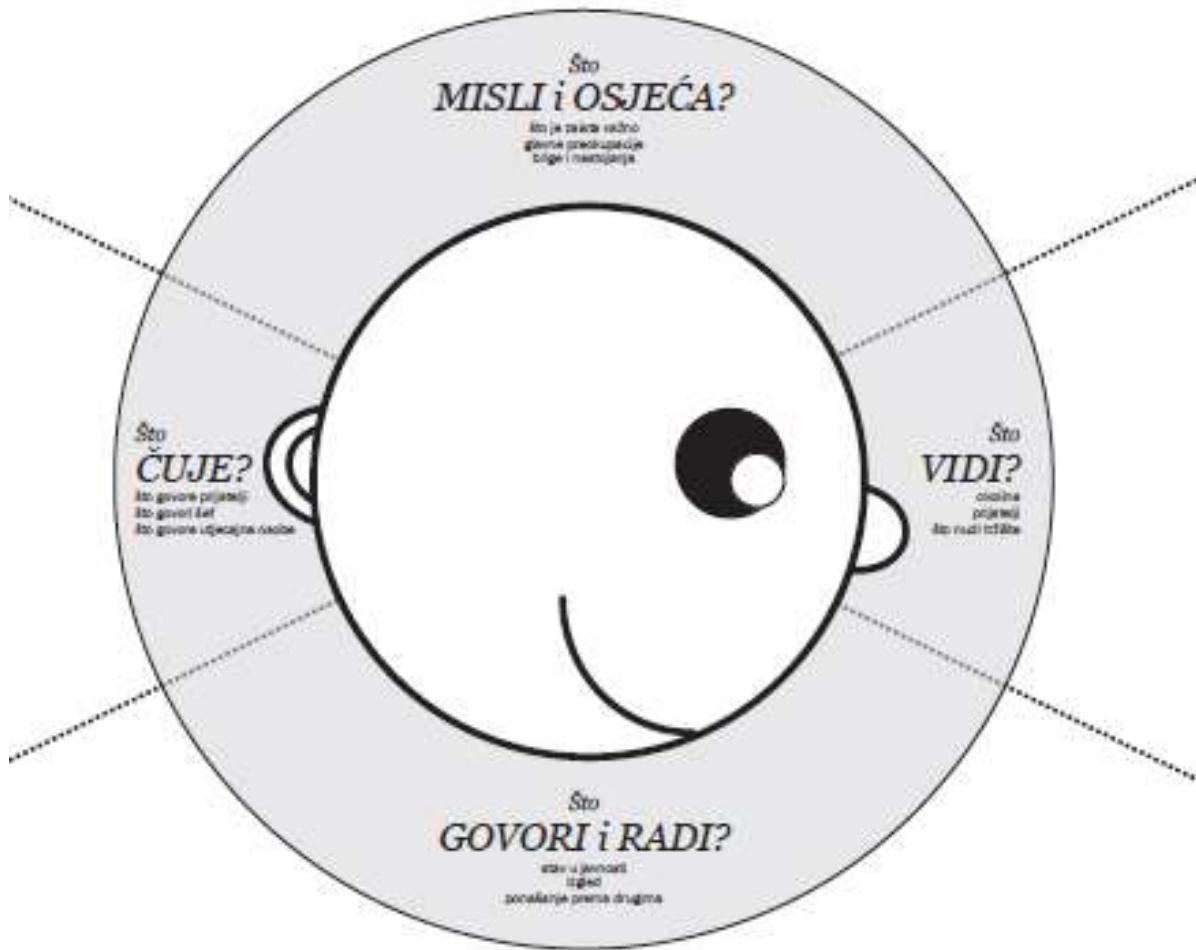
Povećanje

Uloga marketinga

prodaje!

Kupac i njegov put...





Empathy map



Customer journey

Kad zname
što želite činiti
s kupcima...

Planiranje

marktinške

aktivnosti



Što i zašto?

Ime aktivnosti/ kratak opis

Razlozi uvođenja

Oijana publike

Obekvani rezultati

Sadržaj aktivnosti

Osnovna poruka

Sredstva za komunikaciju

Plan troškova

Trajanje i raspored termina

Predviđeni rezultati

Okreće se provođenju i rasporedu zadataka u vremenu.

Odgovorna osoba i ovlasti

Kako i kada?

Boris Golob

Tko i s čime?

Koordiniranje markelinških aktivnosti



Zima	Marketinško prodajne akcije kroz godinu
Projekte	
Ljeto	
Jesen	

Obrazac za izradu koordiniranog godišnjeg plana aktivnosti

Kvartal	Mjesec	Djelatnost 1	Djelatnost 1	Djelatnost 1	Djelatnost 1
I	1				
	2				
	3				
II	4				
	5				
	6				
III	7				
	8				
	9				
IV	10				
	11				
	12				



Pitanja?

HVALA NA PAŽNJI!



bgolob@uniri.hr



STEP RI znanstveno-tehnologički park Sveučilišta u Rijeci
<https://www.step.uniri.hr/>



TAKING COOPERATION FORWARD