

# GRIGLIA DI OSSERVAZIONE

Data:

AZIENDA

NOMINATIVO  
VENDITORE

Ruolo:

Divisione

CLIENTE

TIPOLOGIA CLIENTE

(Prospect, Cliente  
Attivo, Cliente  
Inattivo)

RESPONSABILE

Leggere le frasi . Dopo averle lette, nella colonna Graduatoria, mettere un 5 alla frase che più corrisponde alla descrizione del Venditore. Mettere un 4 accanto alla frase che, in secondo ordine ritenete corrisponda più da vicino al venditore. Classificate così nell'ordine le altre frasi, mettendo un 3 accanto alla terza, un 2 accanto alla quarta e un 1 alla quinta , quella completamente lontana al comportamento del venditore nella trattativa osservata.

## ASCOLTO ATTIVO

		<b>GRADUATORIA</b> (da 5 a 1)
- A1.	Il Venditore Ascolta in silenzio dando cenni di presenza e attenzione, contatto d'occhi poco frequente mentre ascolta	
- B1.	Il Venditore entra in relazione con il cliente. Sguardo e gesti amichevoli, tono animato ( espressioni del volto, sorrisi, cenni del capo, aggrotta la fronte,...)	
- C1.	Il Venditore dimostra l'Ascolto Attivo, mediante le forme concrete: chiama per nome il Cliente, Riutilizza le parole del Cliente (Mirroring), non fa ripetere le informazioni, lascia parlare senza interrompere	
- D1.	Il venditore si fa prendere dalla "voglia di spiegare", sa dove vuole arrivare e presenta soluzioni alternative che possano ad ogni modo soddisfare le Esigenze del Cliente	
- E1.	Il venditore Stimola il Cliente alla definizione del Problema, è attento, vigile, mantiene il contatto visivo con il Cliente mentre Ascolta, Fa domande aperte per approfondire l'argomento. Percepisce le esigenze	

## INDAGINE

		<b>GRADUATORIA</b> (da 5 a 1)
- A2.	Il Venditore non stimola il Cliente nella definizione delle esigenze	
- B2.	Il Venditore cerca di conoscere esigenze manifeste mediante Domande troppo generiche, senza approfondire esigenze latenti (paura di "girare il coltello nella piaga")	
- C2.	Il Venditore mira a conoscere le Esigenze del Cliente e lo fa mediante domande sia Aperte che Chiuse. La comunicazione è deliberata, studiata, lenta	
- D2.	Il Venditore raccoglie poche informazione, fa affermazioni più che porre domande. Ha un tono dominante, serio	
- E2.	Il Venditore fa emergere i bisogni prioritari, cerca dettagli, dati, fatti, li interpreta per far emergere le priorità d'azione	

## CHIARIFICARE

		<b>GRADUATORIA</b> (da 5 a 1)
- A3.	Il Venditore parla, fornisce informazioni, senza fare il punto della situazione	
- B3.	Il Venditore cerca reazioni, emozioni, mira a conoscere lo stato d'animo del Cliente	

- C3.	Il Venditore fa ricorso alle domande finalizzate a verificare che, ciò che è stato detto, sia stato inteso nel modo corretto. Riassume, riformula in modo conciso e dettagliato	
- D3.	Il Venditore definisce modi di procedere, sviluppa argomentazioni, in maniera diretta, quasi autocratico	
- E3.	Il Venditore riconduce ai fatti, è preciso, riflessivo, cerca la reazione del Cliente	

## PRESENTAZIONE PRODOTTI/SERVIZI

		<b>GRADUATORIA</b> (da 5 a 1)
- A4.	Il Venditore effettua una mera descrizione delle caratteristiche dei prodotti/servizi	
- B4.	Il Venditore enfatizza i vantaggi dei propri prodotti/servizi per il Cliente	
- C4.	Il Venditore analizza le Esigenze emerse nella fase di Indagine secondo logica e mostra come il prodotto/servizio risolva le Esigenze emerse che sono state analiticamente riassunte	
- D4.	Il Venditore presenta con sicurezza, e convinzione i Punti di Forza dei propri Prodotti/servizi, confidando più sulla propria capacità persuasiva Diretta	
- E4.	Il Venditore percepisce velocemente i dettagli significativi in merito alle esigenze del Cliente, distingue le priorità, le valuta e propone solo soluzioni adeguate alle richieste dal cliente.	

## GESTIONE DELLE OBIEZIONI

		<b>GRADUATORIA</b> (da 5 a 1)
- A5.	Il Venditore di fronte ad una Obiezione rimane neutrale e non approfondisce, mostra tensione	
- B5.	Il Venditore di fronte ad un'obiezione condivide sentimenti e perplessità (fin troppo comprensivo) rassicura il Cliente facendo leva sulla relazione	
- C5.	Il Venditore Analizza l'obiezione. Verifica di aver compreso bene, riepilogando ciò che il Cliente gli ha riferito, Approfondisce e circoscrive, mediante domande Aperte, Comprende (senza dare ragione e senza imporre le proprie idee) e quindi Rassicura	
- D5.	Il Venditore gestisce rapidamente le Obiezioni, Cerca di Stroncane le perplessità, Risponde velocemente e poi cerca di andare in Chiusura	
- E5.	Di fronte ad una obiezione, il Venditore, cerca di identificarne le ragioni, cerca fatti e dettagli, reagisce costruttivamente, senza alcun segnale di tensione, cercando di Rispondere coerentemente	

## CHIUSURA

		<b>GRADUATORIA</b> (da 5 a 1)
--	--	----------------------------------

- A6.	Segue la Decisione e gli Atteggiamenti del Cliente senza prendere una posizione	
- B6.	Il Venditore ha focalizzato esigenze ed è entrato in empatia con il Cliente ma non individua strategie per raggiungere l'Accordo. Attende che sia il Cliente a dare i segnali di Chiusura	
- C6.	Il Venditore ha seguito tutte le Fasi della Trattativa Commerciale, ha compreso esigenze, ha individuato la tattica operativa, giungendo all'Accordo quasi automaticamente, come conseguenza di tutto il lavoro fatto in precedenza	
- D6.	Il Venditore fa il punto e in maniera chiara e rapida definisce i programmi d'azione	
- E6.	Il Venditore utilizza Domande positive, proponendo alternative per giungere alla chiusura	