

Intervista a **Oren Klaff**, uno dei più grandi esperti di presentazioni di vendita

«VUOI CONQUISTARE IL CLIENTE? VALORIZZA TE STESSO»

Se hai a che fare con le vendite, devi sapere che l'essenza del tuo successo sta nella tua capacità di risolvere rapidamente un problema del tuo cliente. E per riuscirci non hai bisogno di talento, ma di un metodo scientifico. Oren Klaff, il maggior esperto al mondo di *pitching*, è ideatore del metodo S.T.R.O.N.G., che nel corso della sua carriera gli ha permesso di raccogliere oltre un miliardo di dollari, collaborando con società come Yahoo! e Google. Ho contattato Klaff, autore anche del libro *Pitch anything*, che sarà per la prima volta in Italia al Sales Forum di Performance Strategies e gli ho fatto alcune domande per i lettori di *Millionaire*.

Perché abbiamo bisogno di un metodo per fare una presentazione perfetta? «L'80% delle presentazioni di vendita inizia nel modo sbagliato. La maggior parte dei venditori, infatti, parla semplicemente delle caratteristiche, delle funzioni e dei vantaggi del prodotto, poi offre uno sconto e cerca di concludere l'affare. In realtà, vendere è un'attività complessa che mette in moto molti processi mentali. Bisogna fare in modo che non sia tu a rincorrere il *buyer*, ma lui a cercare te».

Come conquistare il cliente? «Devi assumere il controllo della conversazione seguendo 3 schemi mentali. **► SFIDA IL POTERE.** Il cliente tende a collocare te, venditore, in una posizione subordinata. Ribalta la situazione facendo un piccolo gesto "coraggioso". Fai in modo che veda i materiali solo quando glielo consenti. **► ESIGI IL TEMPO NECESSARIO.** Se il cliente ti dice "Posso dedicarle solo 10 minuti", rifiutati di continuare in modo frettoloso. Il tuo tempo vale quanto il suo. **► RIBALTA I RUOLI.** Se il decisore principale non si presenta all'appuntamento oppure è in ritardo, di che puoi aspettare ancora alcuni minuti ma che, se non è



Il nostro esperto

* Imprenditore ed esperto di formazione, Marcello Mancini è fondatore e presidente di Roi Group, società che comprende i brand Performance Strategies, Life Strategies, Roi Edizioni e l'associazione DireFare. Da anni si occupa di seminari ed eventi formativi per business e crescita personale, portando in Italia i migliori specialisti di marketing, vendita e coaching del mondo. Con Roi e con i progetti realizzati da DireFare, ha allargato le attività anche all'editoria e al sociale. **INFO:** www.performancestrategies.it

disponibile, andrai via. All'inizio sarà difficile, ma così il suo team si sentirà in difetto e rimedierà all'inconveniente, rintracciando il potenziale cliente o fissando un nuovo appuntamento, alle tue condizioni».

Quali gli step fondamentali per catturare l'attenzione, convincere il cliente e concludere l'affare?

- 1 «APRI CON UN'IDEA, NON CON IL PRODOTTO.** In questo modo comunichi al *buyer* che non hai bisogno di fare affari con lui. Stabilisci un rapporto alla pari.
- 2 PARLA DEL PROBLEMA.** Devi trasmettere che quello che fai è difficile e che capisci i problemi cruciali che un *buyer* deve affrontare. Metti in chiaro che non è da tutti risolverli, ma tu puoi. Così risulterai credibile.
- 3 INTRODUCI LA SOLUZIONE.** Descrivi alcuni dettagli oggettivi del prodotto senza promuoverlo. Non è il momento di concludere l'affare, ma di interessare.
- 4 RIPOSIZIONA LA CONCORRENZA.** Per distinguerti dai competitor, comunica al *buyer* che comprendi la sua frustrazione: capirà che tu e lui siete fatti per lavorare insieme.
- 5 CHIUDI L'AFFARE.** Ora puoi presentare dettagli molto concreti sui vantaggi del tuo prodotto e accorciare i tempi: genererai ancora più desiderio. Il tuo cliente è conquistato».

SCRIVICI, TI REGALIAMO IL LIBRO

Per i lettori in regalo 5 copie del libro *Pitch Anything*, di Oren Klaff. Per averne una, scrivere entro il 30 aprile un'email a: esperto@millionaire.it, mettendo in oggetto "strategie". Indicare la motivazione e un indirizzo postale.

