

I PRIMI 3 PASSI PER DIVENTARE SALES ASSISTANT

• ASCOLTARE ATTIVAMENTE

Ascoltare attivamente significa entrare in empatia con il nostro interlocutore. Dobbiamo riuscire a capire con che tipo di persona stiamo parlando, ci sono tre tipologie di persona:

UDITIVA, che utilizza un linguaggio legato al senso dell'udito, dovremo quindi usare frasi del tipo "Signorina ascolti..."

VISIVA, che utilizza un linguaggio legato alla vista, in questo caso dovremo usare frasi del tipo "Signorina guardi..."

CINESTESICA, che utilizza un linguaggio legato alle emozioni, e con loro dovremo raccontare una vera e propria storia.

• PORRE LE DOMANDE GIUSTE

Le sales assistant che ho incontrato molto spesso non pongono nessuna domanda, parlano a "ruota libera" senza chiedere cosa realmente il cliente cerca, senza chiedere di cosa avrebbe necessità il cliente. Quindi per questo dico, porre le domande giuste, chiediamo sempre al nostro interlocutore, facciamo tante domande, altrimenti non saremo in grado di capire realmente cosa stia cercando.

• NON PENSARE A VENDERE "A TUTTI I COSTI"

Sicuramente il nostro fine ultimo è vendere, ciò non significa che noi dobbiamo pensare solo a questo!

Dovremo essere in grado di accompagnare il cliente nell'emozione dell'acquisto, facendolo sentire a suo agio, dall'entrata del punto vendita, sino alla sua uscita, in modo da riuscire ad affiliarlo al Brand, cosicché possa tornare da noi.