

SPRZEDAŻ B2B

Podsumowanie: Zapytanie ofertowe

Blanka Retmańska-Man & Maciej Straus

Co powinieneś wiedzieć

- Zapytanie, które wchodzi do firmy to już połowa sukcesu. Oznacza, że klient bierze nas wstępnie pod uwagę.
- Zapytanie musi mieć natychmiast po wejściu przydzielonego opiekuna
- Zanim odpowiesz mailowo na zapytanie zadzwoń i przywitaj się z klientem. Podziękuj za przesłanie zapytania, wpytaj o szczegóły, jeśli nie wszystko jest opisane. Przede wszystkim ustal czy klientowi się spieszy i podaj termin do kiedy doślesz kalkulację.
- Termin ustalony z klientem na przesłanie oferty jest **NIEPRZEKRACZALNY**.

Co powinieneś wiedzieć

- Określona, opisana i wdrożona procedura komunikacji z klientem, od pierwszego „dzień dobry” przez follow up do sukcesu/porażki.
- Klient oczekuje dostosowanej i klarownej oferty.
- Oferta musi być ŁADNA zawierać zdjęcia i minimum opisów, ale maksimum treści
- Wykonanie telefonu sprawdzającego czy doszła odpowiedź na zapytanie jest elementem kluczowym. Klient wie, że się nim interesujesz i zależy Ci, aby oferta była faktycznie dostosowana do jego oczekiwań.

Na co warto zwrócić uwagę

- Sprawdź jaki jest czas reakcji w Twoim dziale na zapytanie. Kontroluj to przynajmniej raz w tygodniu.
- **Sprawdzaj skuteczność swoich zapytań:**
 - ile weszło
 - na jakie wartości
 - ile jest klientów nowych, a ile powracających
 - ile jest anulowanych, a ile i na jakim etapie procesu sprzedażowego
- Sprawdzaj treść maila oraz jakość załączników, czy odpowiedzi są zgodne z ustalonymi standardami komunikacji z klientem.

Na co warto zwrócić uwagę

- Czy i kiedy po wysłaniu odpowiedzi na zapytanie następuje kontakt powtórny
- Jaka jest struktura przesyłanych zapytań, jeśli są ubogie w szczegóły warto przygotować formularz zapytania do uzupełnienia przez klienta.
- Rozmawiaj z działem sprzedaży na temat konkretnych zapytań: poznaj szczegóły kontaktu, znajdź miejsca problematyczne, rozwiązujcie problemy wspólnie.
- Pamiętaj, że komunikacja w dziale sprzedaży oraz między działami daje siłę do skutecznego zamknięcia sprzedaży. SUKCES WYDARZENIA TO PRACA CAŁEGO ZESPOŁU.

Kontakt

Blanka Retmańska-Man

tel. 504 039 601

e-mail: b.retmanska-man@ideaprofit.pl