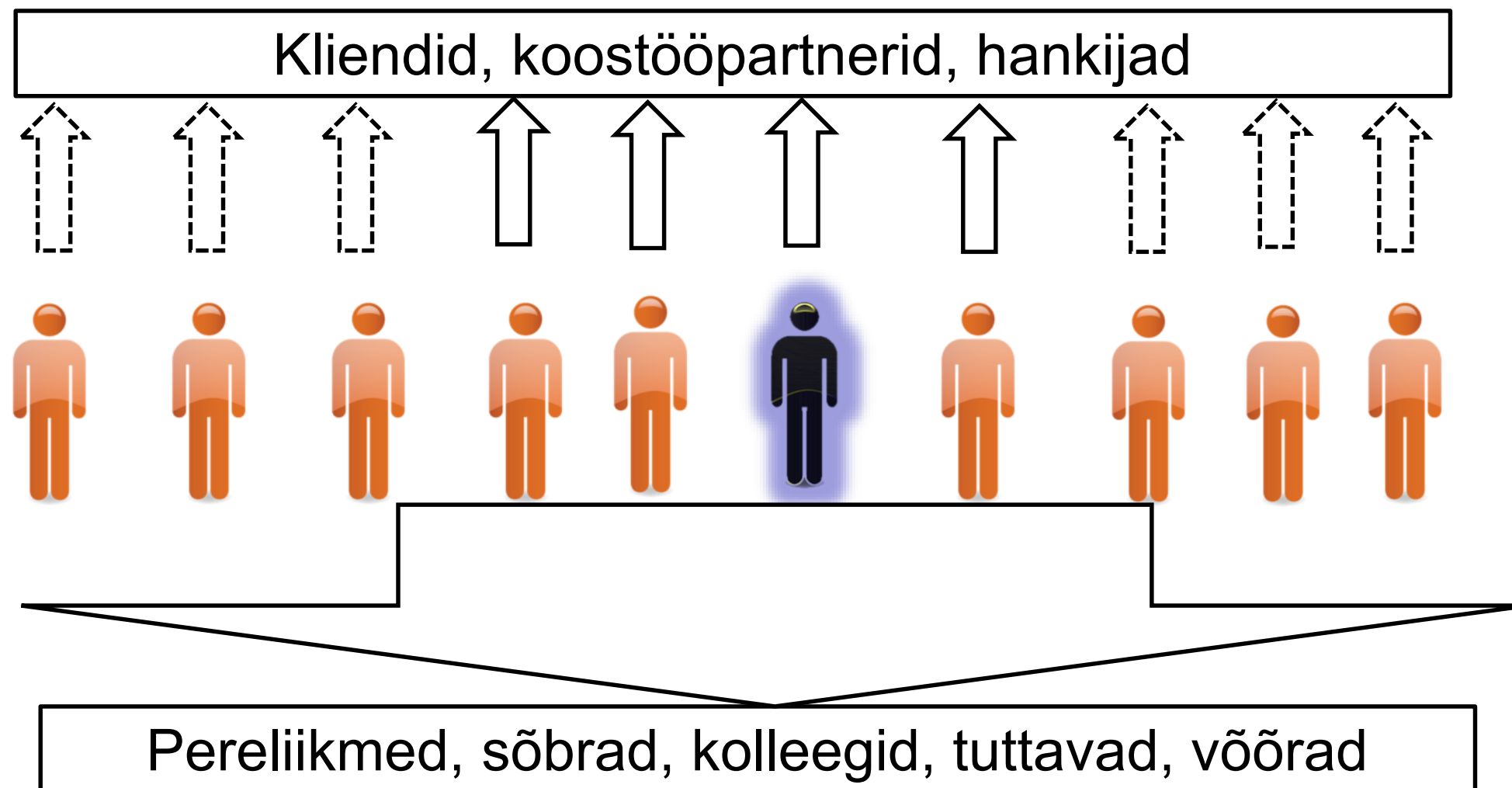


Ettevõtluse alused MÜÜK

Kaido Vestberg
Mercuri International
Tallinna Tehnikaülikool



Me kõik müüme



Müüa
või olla
müüdu?

MIKS see teema mulle?

Eriala

Keeled

IKT

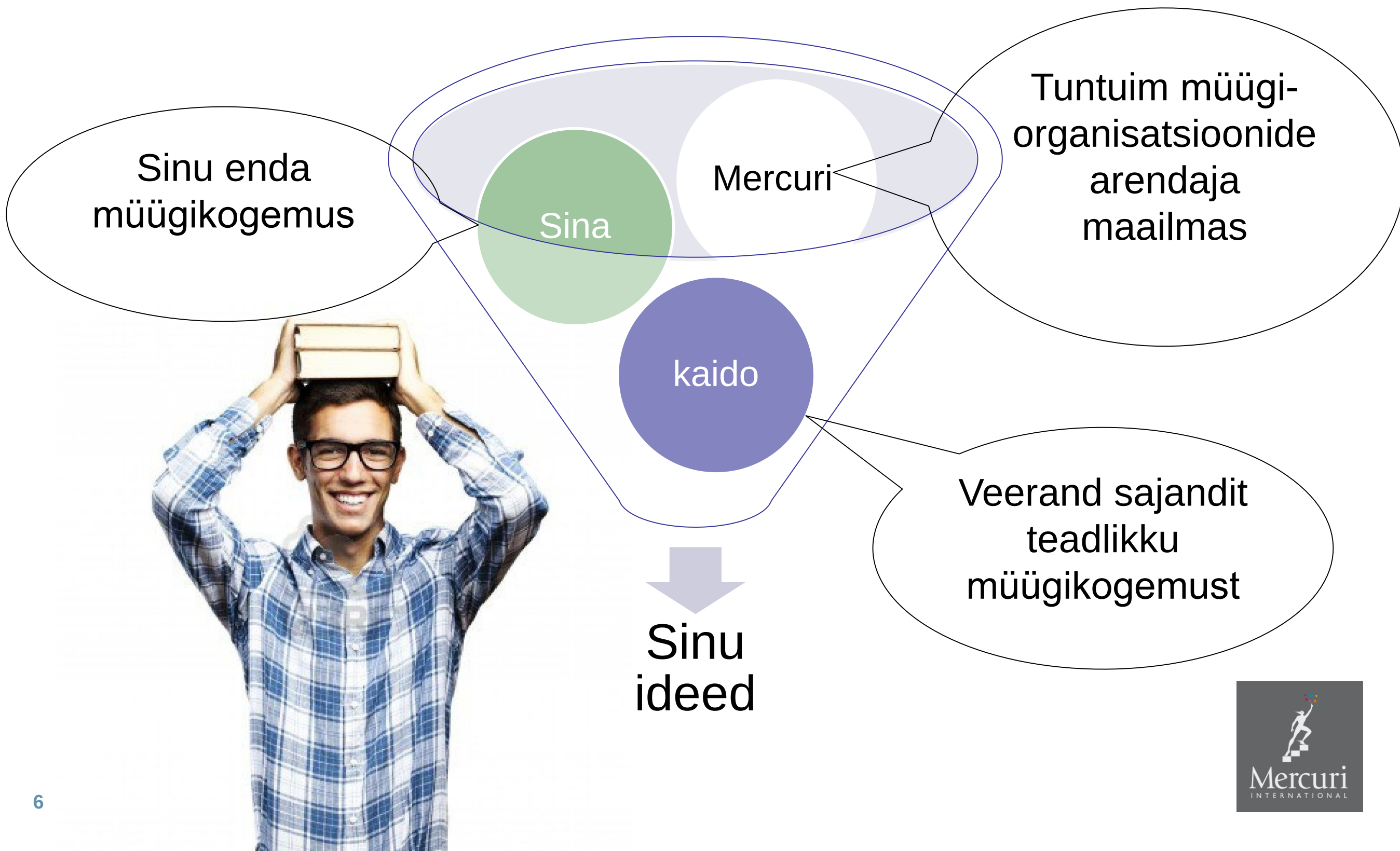


Müük

MIDA me käsitleme?

1. Me kõik müüme
2. Müügi olemus
3. Müük muutub
4. Müügi tehnikad
5. Erinev müük

KUIDAS me töötame?



Teemad

1. Me kõik müüme
2. Müügi olemus
3. Müük muutub
4. Müügi tehnikad
5. Erinev müük

Küsimusi mõtlemiseks

1. Mida me teeme müües?
2. Mida klient ostab?
3. Mis on kauba / teenuse roll müümisel?
4. Mis on müüja ülesanne?
5. Kus toimub müük?



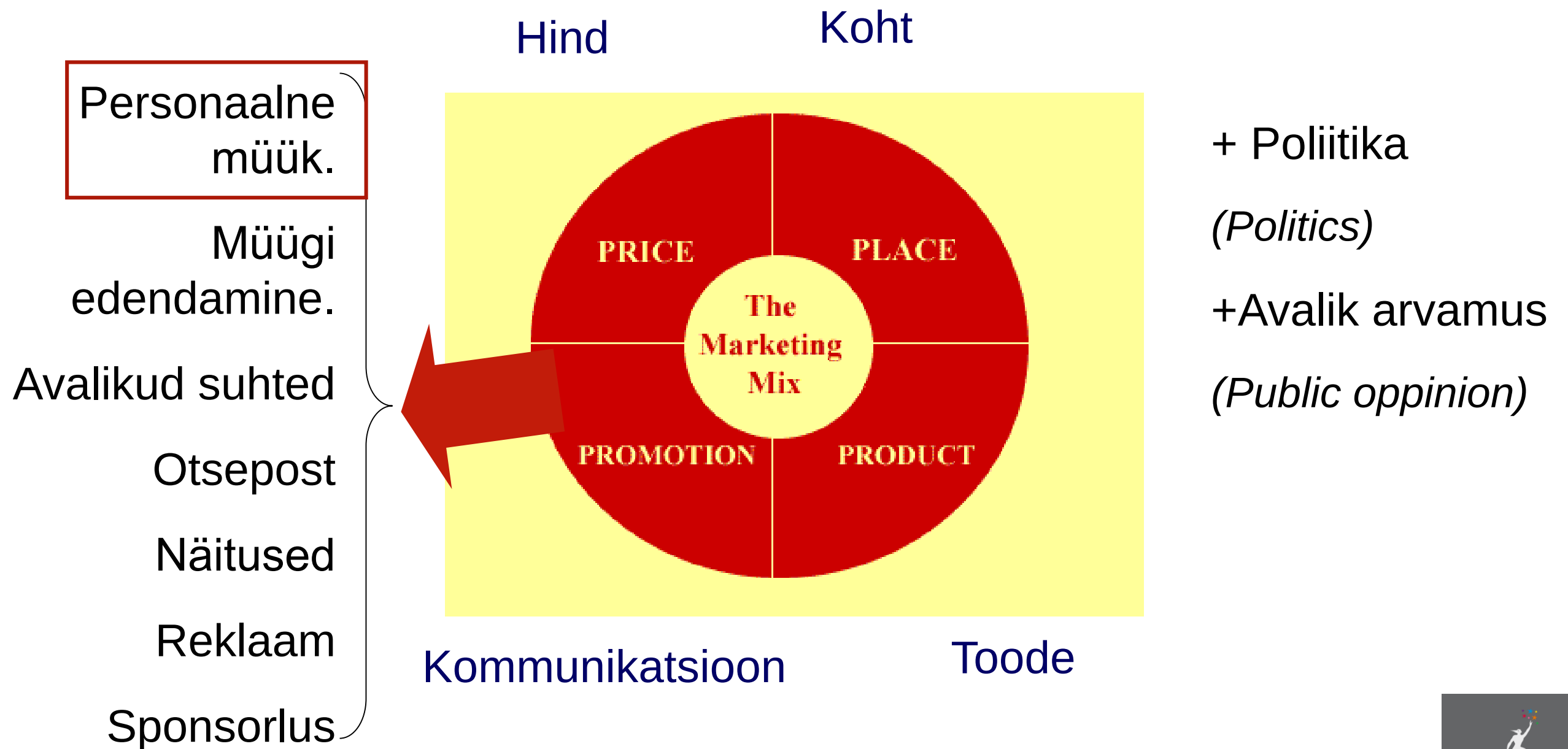
Müük on
mõjutamine

Teemad

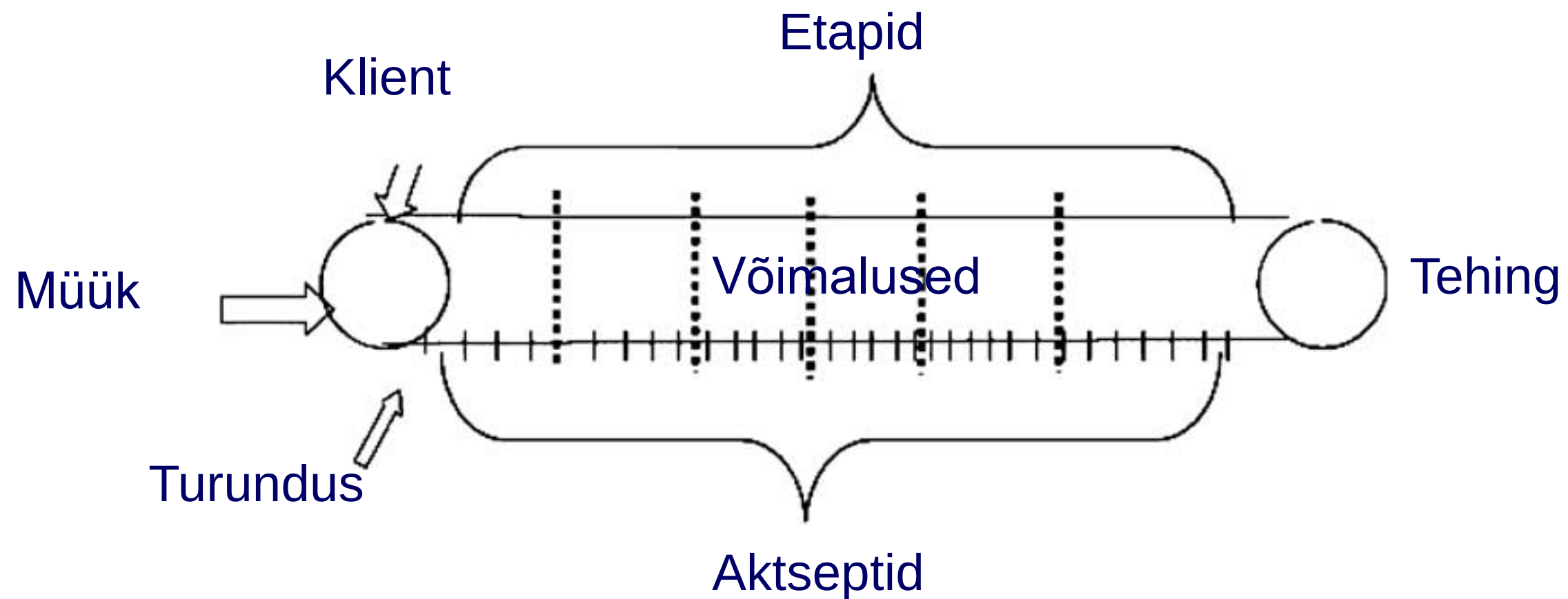
1. Me kõik müüme
2. Müügi olemus
3. Müük muutub
4. Müügi tehnikad
5. Müügi viisid
6. Arenemine müüjana (kunst ja teadus)
7. Kokkuvõtteks 3 asja

Turunduse mix

1960-ndatest → 4P ja 4+P



Ostu- ja müügiprotsess





Kuidas me täna ostame?



2000



2003

facebook®

2004

twitter

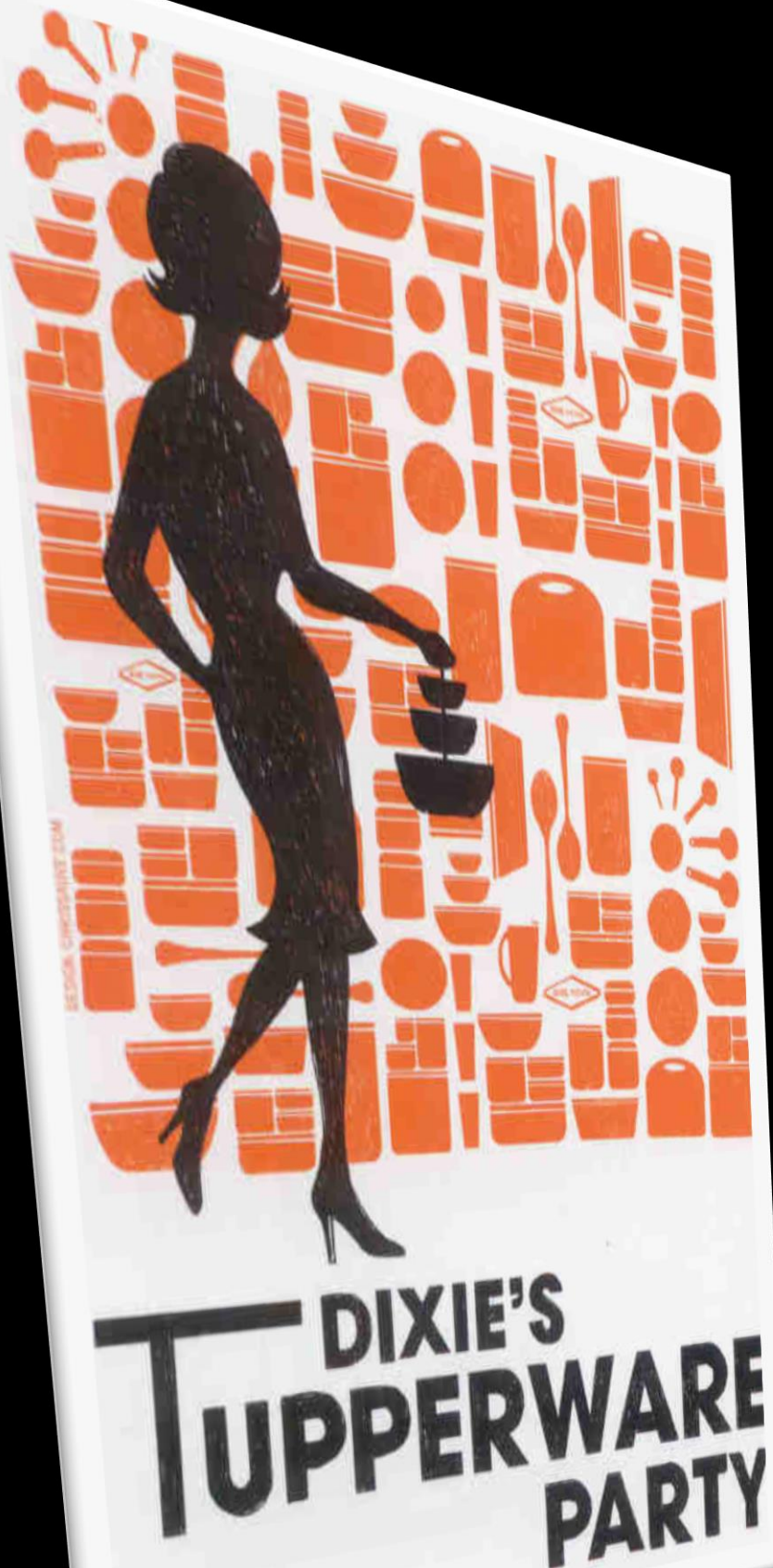
2006

GROUPONTM
Collective Buying Power

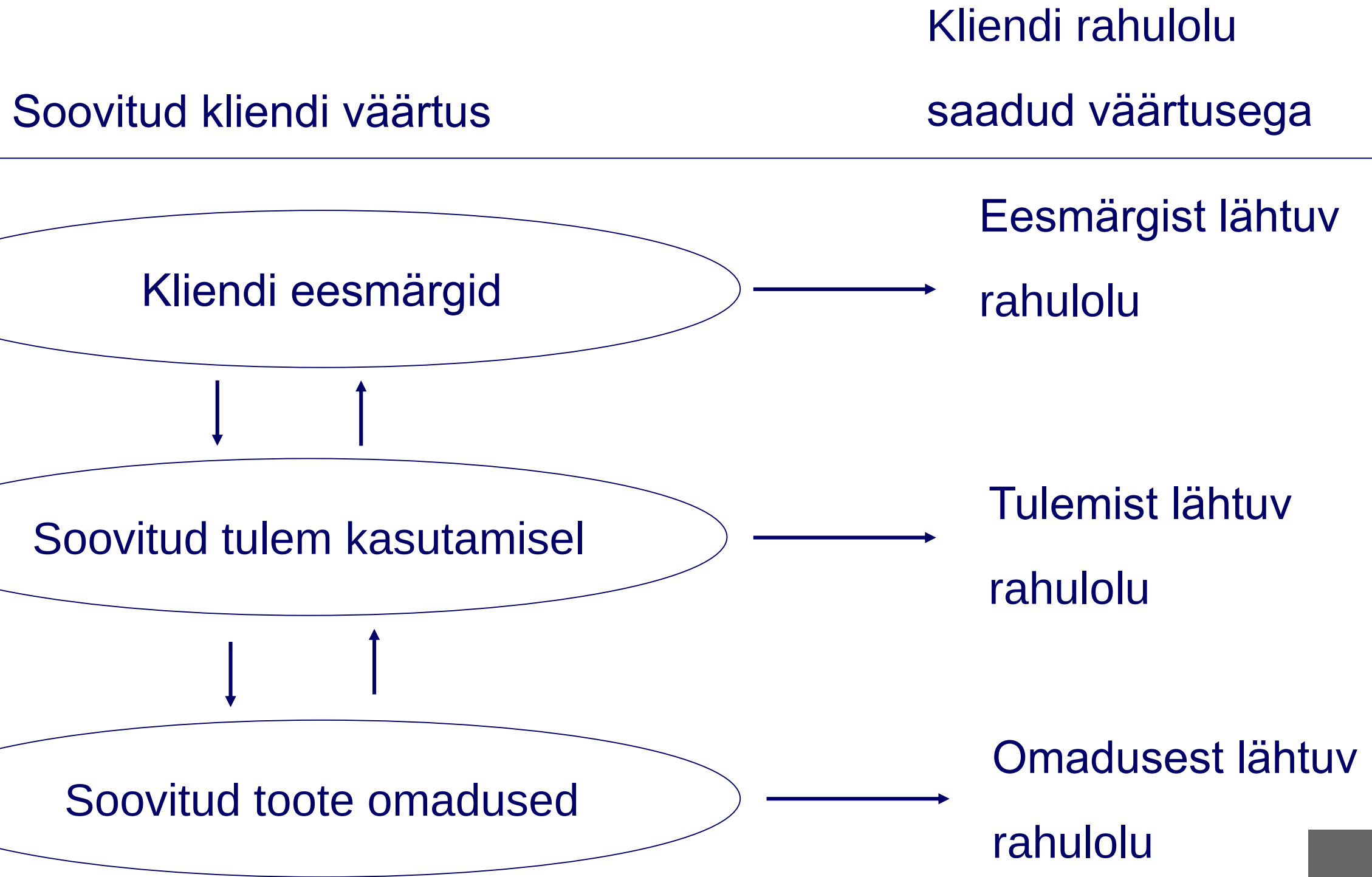
2008

1960

Sotsiaalmüük

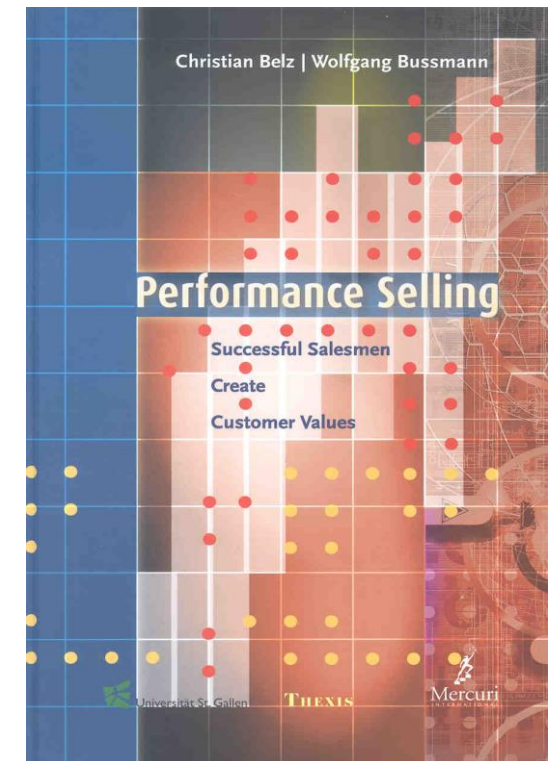


Kliendi väärtuse hierarhia



Müügi arengu trende

- **Müüv organisatsioon**
 - Müüjate arv väheneb, müügi eest vastutajate arv suureneb, kogu organisatsioon müüma
- Väärtuspõhine müük **VBS** Value Base Selling
 - Müük peab looma lisaväärtust
- **USP** Unique Selling Proposition
 - Konkurentsieelist müügis on keeruline kopeerida



Teemad

1. Me kõik müüme
2. Müügi olemus
3. Müük muutub
4. Müügi tehnikad
5. Erinev müük

Kas müüki saab õppida?

Kas müük on pigem Teadus või Kunst



Teaduslik seletus on saavutatud alles siis, kui üksikfakte suudetakse seletada üldiste printsiipide alusel. Kogemusel põhinevatel teadmistel säilib paratamatult “arvamuse” element

Aristoteles



Kõigepealt õpi tundma teadust ja siis alles harrasta kunsti, mis on teadusest sündinud

Leonardo da Vinci

Müügi tehnikaid

1. Raamistik

- Müüki mõjutavad tegurid

2. Soovitused

- Kaardistamise tehnika FOCA

Millega peab arvestama müümisel?

Müüv sõnum

Idee / Ettepanek / Toode



Mõistus

Tunded

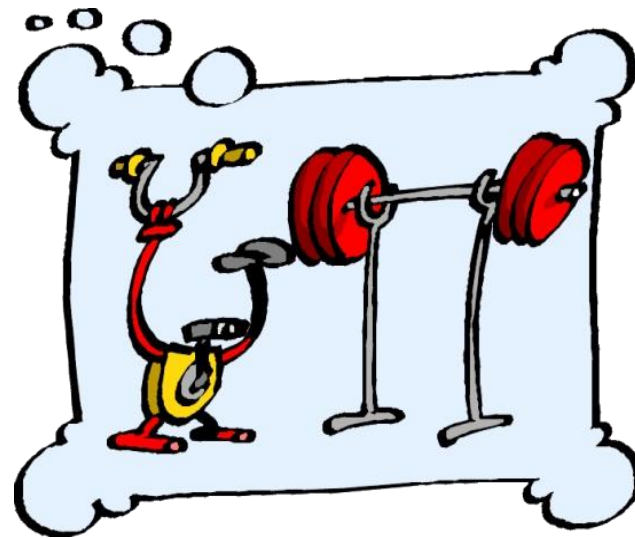
Konkureerivad võimalused

Mis on vajadus?

Vajadus on erinevus praeguse mitterahuldava olukorra ja ideaalse olukorra vahel, sooviga seda erinevust vähendada



Praegune olukord



Tahe ja suutlikkus seda vahet kõrvaldada



Soovitud olukord

Määra kindlaks hetkeolukord

Faktiküsimus:
(Fact question)

Milline on olukord?



Otsi erinevust

**Arvamusküsimus:
(Opinion question)**

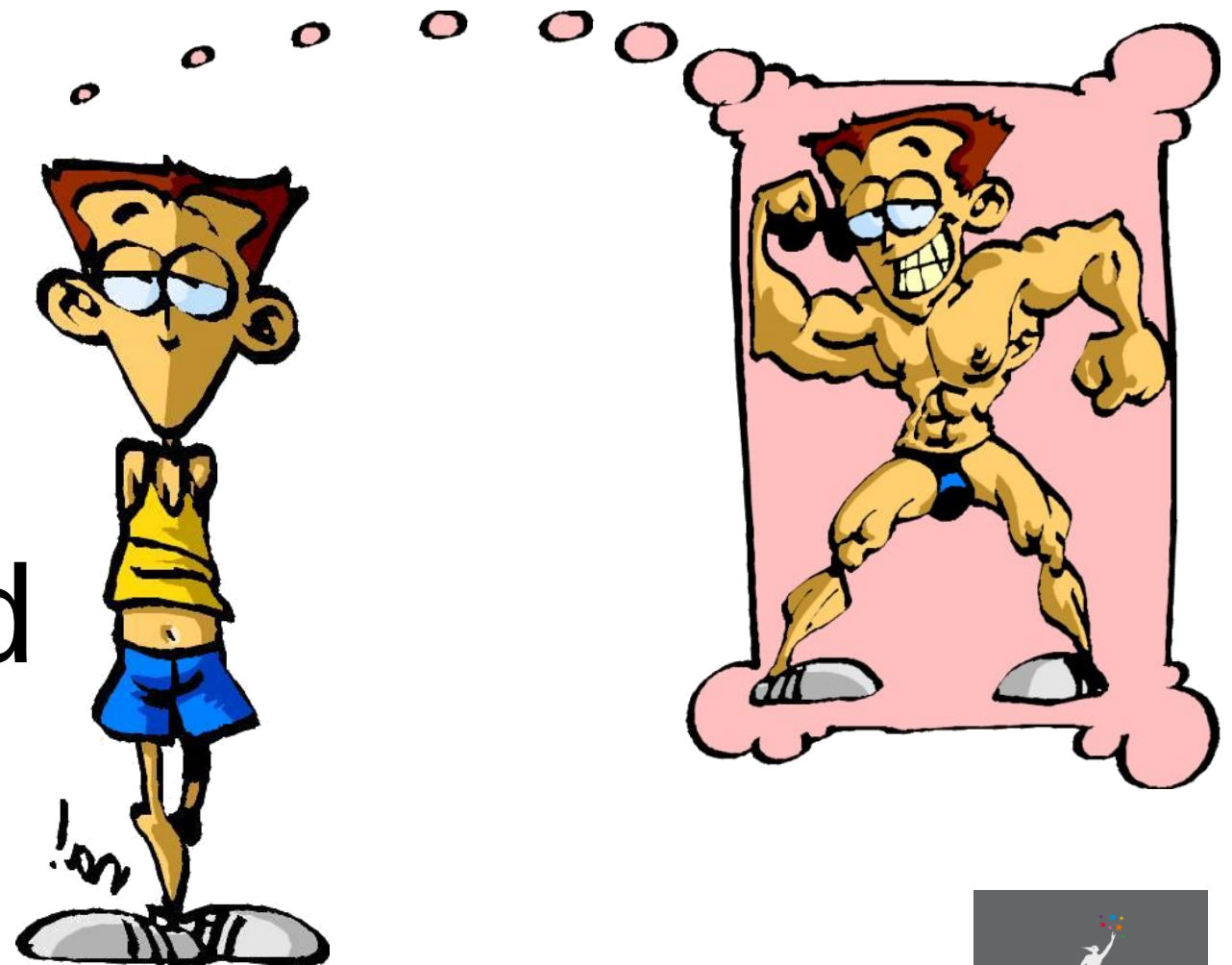
Mida sa sellest arvad?



Määratle soovitud olukord

Muutuse küsimus:
(Change question)

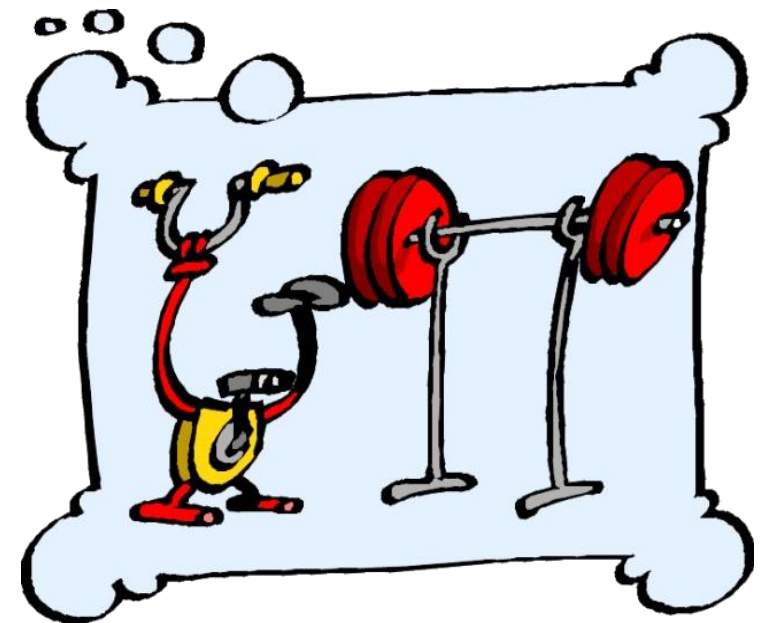
Milline on ideaalne
olukord, mida soovid
saavutada?



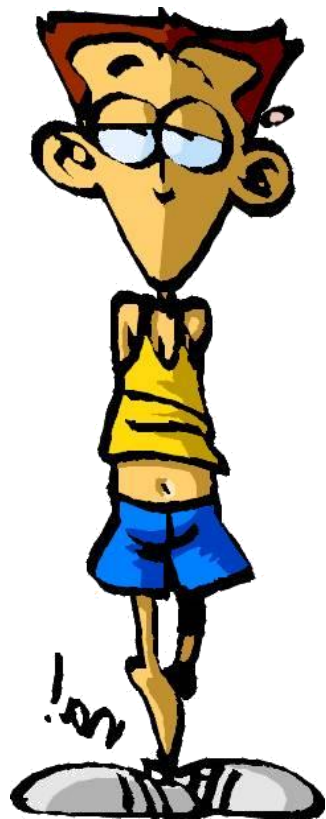
Tee kindlaks tegutsemistahe

Tegevusküsimus: (Action question)

Mida oled selle
nimel valmis ette
võtma?



FOCA-meetod



Fakt

(Fact)



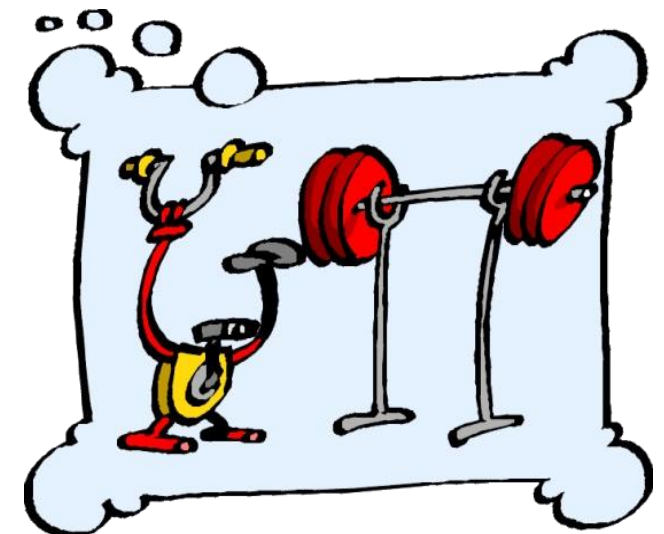
Arvamus

(Opinion)



Muutus

(Change)



Tegu

(Action)

Teemad

1. Me kõik müüme
2. Müügi olemus
3. Müük muutub
4. Müügi tehnikad
5. Erinev müük

Kas ühest lähenemisviisist piisab ...?

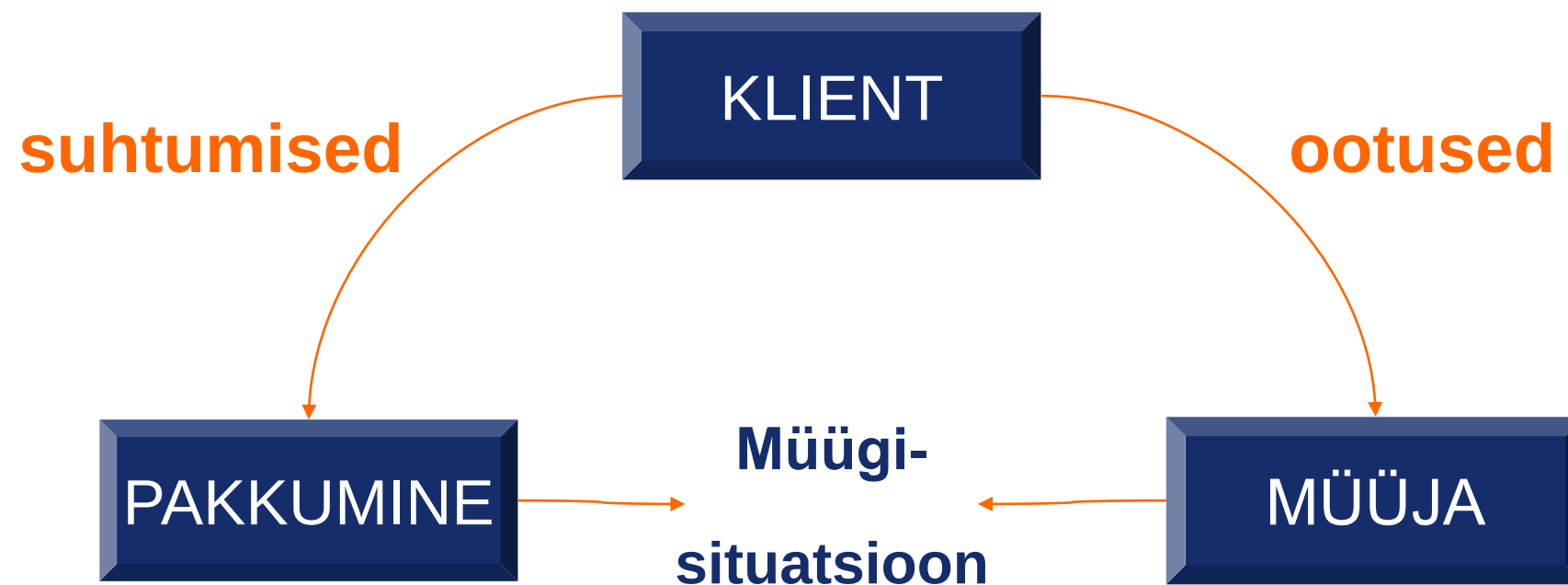
- Kui:
 - Kauaaegne hea klient tuleb tegema järjekordset tellimust
 - Sul on õnnestunud kokku leppida visiit, teades, et klient ei vaja midagi
 - Oled saanud pakkumiskutse
 - Oled konkurentsituatsioonis
 - Proff ostja pressib Sinult soodustusi
 - Klient vajab nõu ja abi parima otsuse tegemisel
 - Müüd standardlahendusi
 - Müüd *tailor-made* lahendusi
 - ...

→ Ilmselt EI – kõik sõltub olukorrast!

Müügisituatsioon tekib triost: klient / pakkumine / müüja

Milline on kliendi suhtumine
meie pakkumisse ?

Millised on kliendi ootused
müüja suhtes ?



Kliendi suhtumine otsustab olukorras...

Suhtumine pakkumisse...

Üksiktehing

Vastu
See ei huvita mind

Ebakindel
Ma pole kindel

Vastuvõtlik
Hmm... huvitav

Poolt
Jah, ostan

Lojaalsus

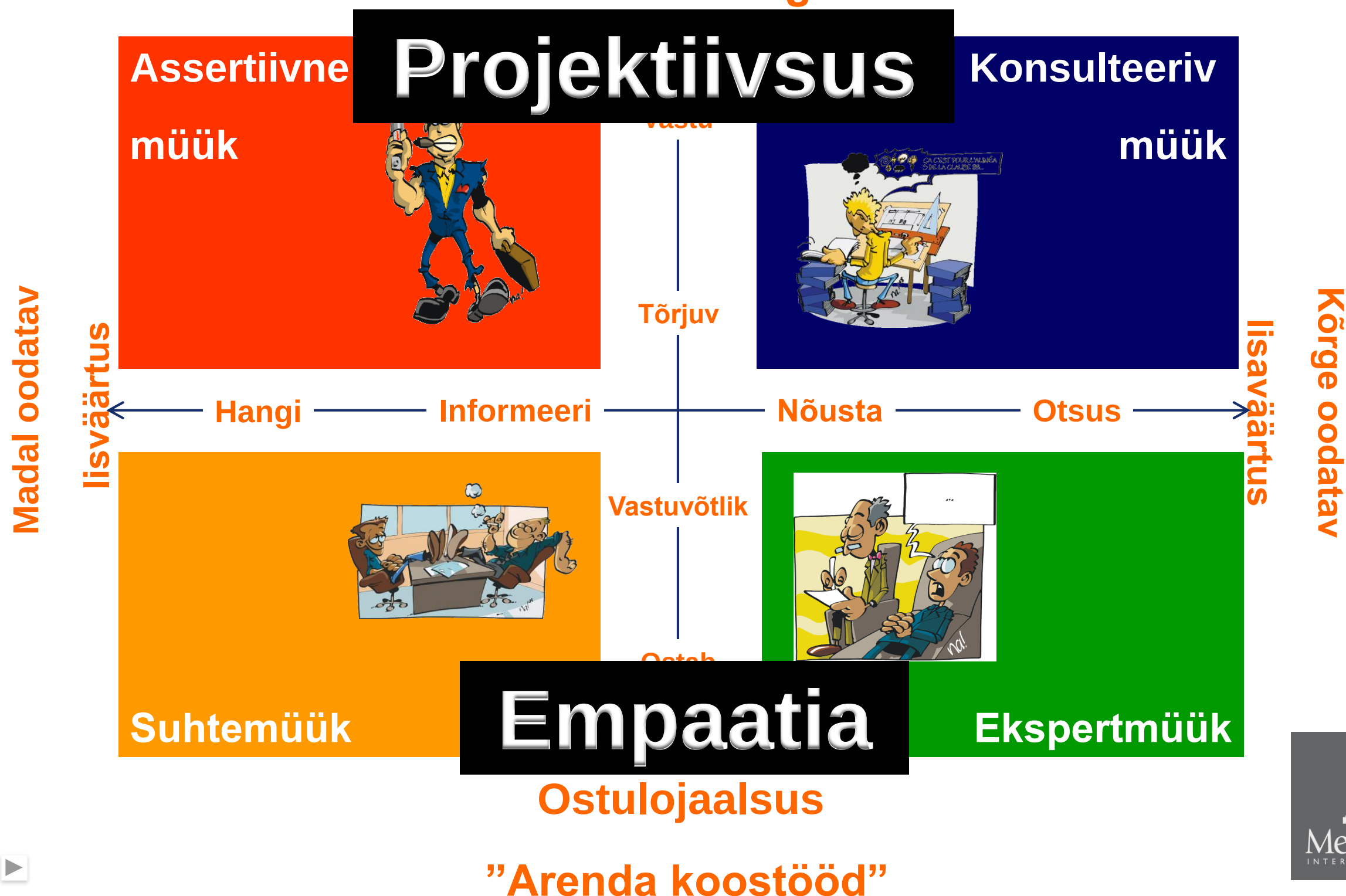
Kliendi ootused otsustavad olukorras...

Ootused müüja suhtes:

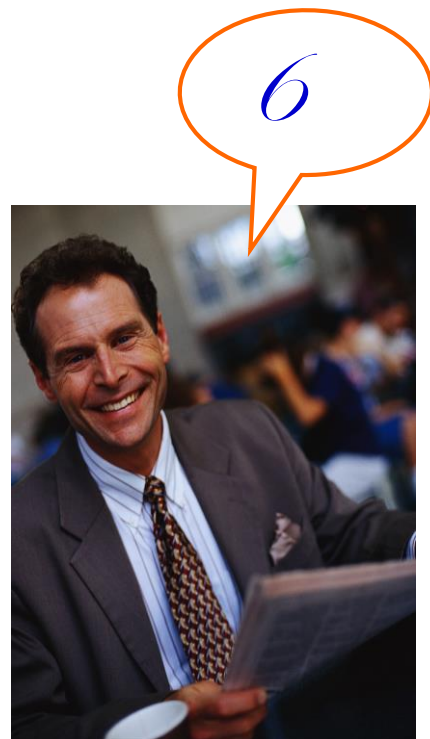


Üksikost

"Võida tehing"



Empaatia illustratsioon



Teine
osapool

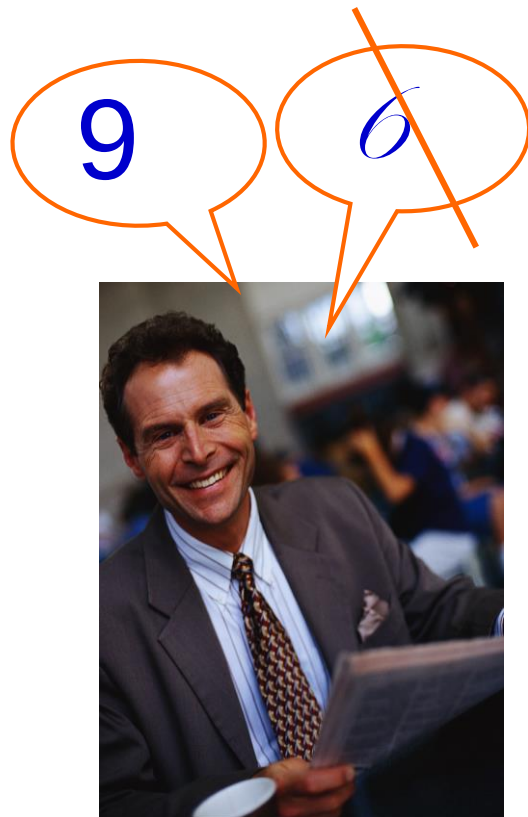
9



Sina

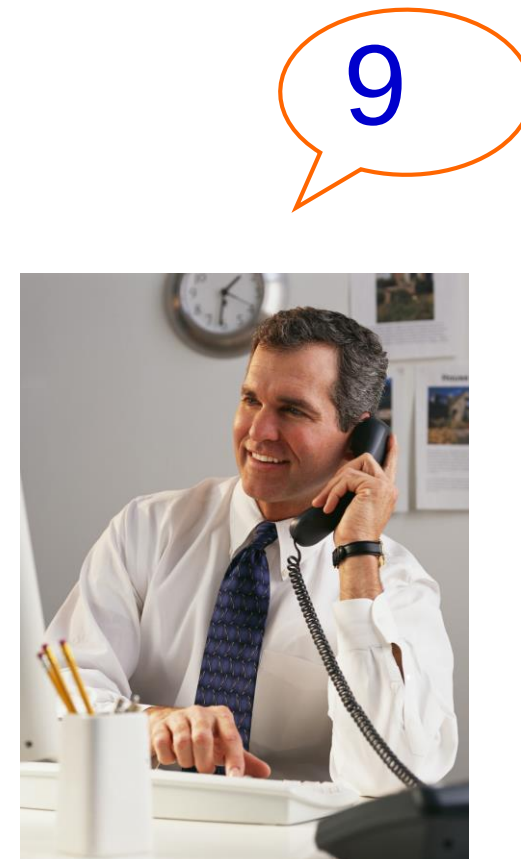
Võime näha asju nii nagu tema näeb

Projektiivsuse illustratsioon



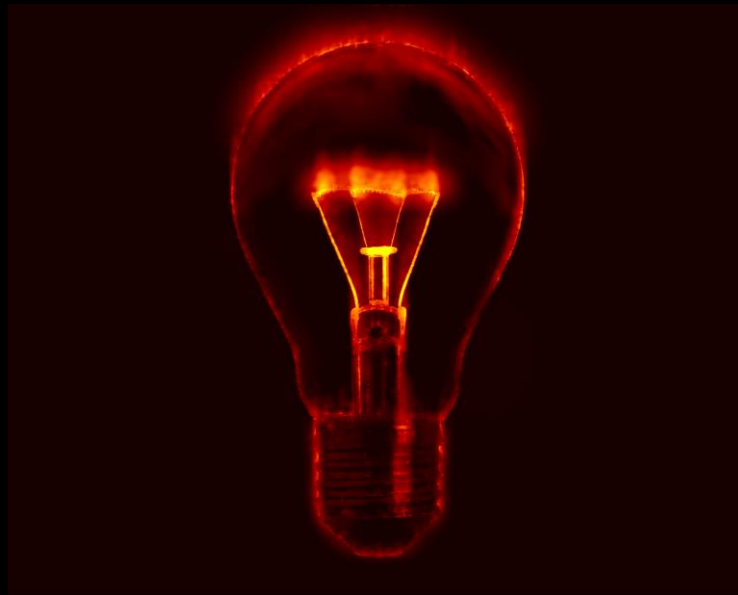
Teine
osapool

9



Sina

Võime panna keegi teine nägema asju nii nagu sina näed.



Müük on mõjutamine
Müüki saab ja tuleb õppida
Sinu USP

Kuidas ma saan Teid aidata Teie unistuste täitumisel?



www.mercuri.net
www.mercurikoolitus.ee