

PREDAJ



Slovo „predaj“ vyvoláva vo mne tieto asociácie.

Procesy predaja

Predaj je o procesoch uzatvárania zmluvného vzťahu so zákazníkmi, starostlivosťi o zákazníkov, fakturácii, riadení platieb a vymáhaní pohľadávok. V praxi som mala šťastie na zaujímavú firmu, ktorá mala predaj ako svoj hlavný proces, pričom jej úloha bola sprostredkovať výmenu medzi kupujúcim a predávajúcim. Veľmi sa mi to páčilo.

Informačný systém, ktorý podporuje procesy predaja

Procesy predaja som modelovala vo viacerých firmách. Špeciálnu pozornosť si zaslúžia projekty: Neografia, a.s. Martin, SPP, a.s. Bratislava, Eurofinancie Group, s.r.o. Dunajská Lužná, kde modelovanie a popis procesov slúžil pre následnú implementáciu informačného systému. Postup od procesov k informačnému systému bol veľmi užitočný.

Knihy o predaji

Najkrajšia kniha o predaji, ktorú som čítala, je kniha od pána Ivana Bureša: 10 pravidiel predaja. Knihu a minútovú učebnú stránku si môžete pozrieť na blogu: martaknihy.blogspot.com, kde nájdete aj ďalšie zaujímavé knihy o predaji.

Ocenenie práce

Dlho som si myslela, že predaj je o predávaní produktov a služieb, o cenách a práci obchodníkov. Odkedy som samostatná konzultantka, tak sa moje predstavy o predaji trochu upravili. Dnes viem, že predaj je nielen o predávaní produktov, ale je o vzťahoch medzi predávajúcim a kupujúcim. Predaj vyžaduje hlboké znalosti, resp. predajné zručnosti o tom, ako poznať zákazníkov, ako získať informácie o zákazníkoch, ako poznať potreby zákazníkov a ako tieto potreby uspokojiť. Predaj nie je iba o vlastnostiach a výhodách produktov a ich prezentácii zákazníkovi. Predaj je o tom, ako vieme oceniť svoju prácu, ako vieme oceniť úsilie, ktoré sme do práce vložili a ako vieme zistiť, že práve náš produkt niekto potrebuje a je ochotný za neho zaplatiť.

Vyjednávanie

Predaj je o dohode medzi predávajúcim a kupujúcim o výmene tovaru, alebo služieb. Zdôrazňujem slovo dohoda. Predaj je o dobrej komunikácii a schopnosti vyjednávať. Na vyjednávanie v našich obchodoch nie sme zvyknutí. Keď sa však pozrieme trochu do sveta, zistíme, že zjednávanie ceny je bežná prax každého skúseného obchodníka.

Vytrvalosť

Nikdy nezabudnem na scénu z ulice v Nepále, kde nám jedna ženička ponúkala celkom pekného Budhu. Bola však taká otravná a my unavení, že sme ju aspoň 10 krát odmietli. Chodila za nami po všetkých uliciach malého mestečka [Patan](#) a k večeru to už manžel nevydržal a Budhu kúpil. Dnes ho máme doma. Koľkokrát sa na neho pozriem, vidím to, čo našim obchodníkom chýba a to je neúnavná snaha o predaj svojho produktu. Pre žienku v Nepále to bola otázka prežitia. Ako je to s vytrvalosťou obchodníkov u nás?

Obchodníci v Číne, Indii, Izraeli ...

Keď ste niekedy navštívili tieto krajiny, iste ste si všimli, že tam je obchodníkom každý. Každý predáva čo má, na ulici, v svojom dome, v svojej káricku, na ceste, pri hoteli a najmä na trhoviskách. Navštíviť trhovisko v Bangkoku, Káhire, Istanbule, Tel Avive alebo

Hongkongu je zážitok. Nájdete tam takmer všetko. Obchod je súčasťou života miestnych ľudí. Predaj majú v hlave, aj v srdci. Je to ich živobytie. Každý robí to, čo vie a to predáva.

- [Bangkok](#)
- [Dili](#)
- [Hongkong](#)
- [India](#)
- [Istanbul](#)
- [Káhira](#)
- [Káthmandu](#)
- [Peking](#)
- [Shanghai](#)
- [Tel Aviv](#)
- [Xian](#)

Každý bude obchodníkom

Celkom by sa mi páčilo, keby taká situácia nastala aj u nás. Nikomu neprajem takú chudobu, ako je vo svete, ale priala by som si, aby si naši ľudia viac vážili svoju prácu, vedeli oceniť svoje schopnosti a tie aby vedeli predať. Priala by som si tiež, aby naši ľudia zmenili myslenie a aby sa každý stal takým malým obchodníkom. Stačí sa pozrieť na našu Krížnu ulicu v Bratislave. Ak nerátam obchod Orient, ktorý patrí slovenskému majiteľovi, tak tu máme dva čínske obchody s odevmi a dve ázijské reštaurácie. Číňania sú rodení obchodníci. Kde sa to naučili? Aký kurz absolvovali? Myslím si, že to bol kurz ich života.

Moja dnešná ponuka pre vás je o predaji. Nezabudnite, že cena je otázkou dohody. ☺

Pekný začiatok týždňa vám praje

Marta Krajčiová