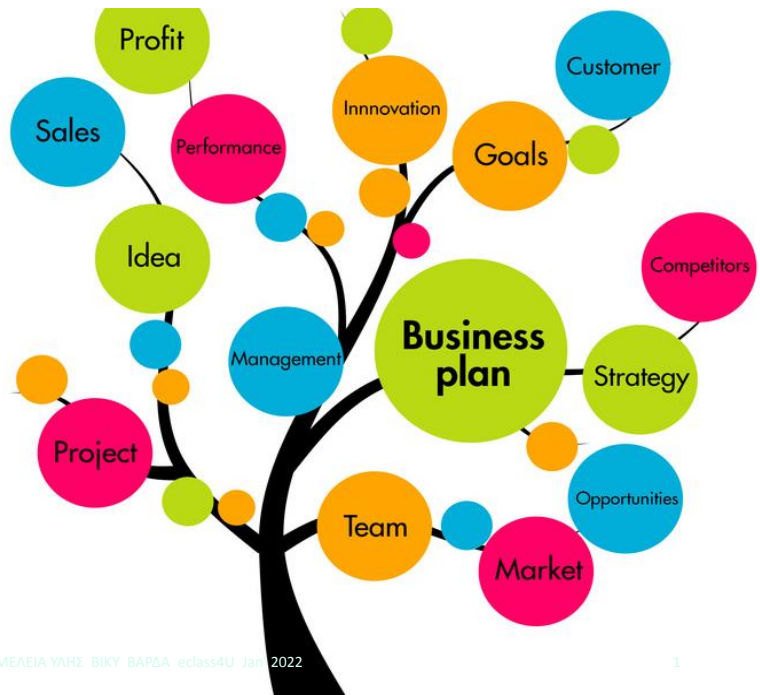
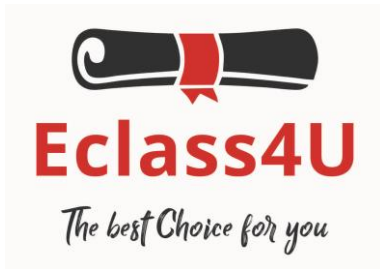


ΤΟΜΟΣ Γ – ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΟ ΜΚΤ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7 ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΠΩΛΗΣΕΩΝ



ΕΠΙΜΕΛΕΙΑ ΥΛΗΣ ΒΙΚΥ ΒΑΡΔΑ eclass4U Jan' 2022

1



ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7. ΜΟΡΦΕΣ/ ΤΥΠΟΙ ΠΩΛΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΠΩΛΗΤΩΝ

ΤΑΞΙΝΟΜΗΣΕΙΣ ΠΩΛΗΣΕΩΝ / ΠΩΛΗΤΩΝ

Θεωρητικές ταξινομήσεις στηρίζονται περισσότερο στην παρατήρηση του συγγραφέα παρά στην εμπειρική έρευνα.

Ταξινόμηση Mc Murray = περιγράφει τους 5 τύπους των βιομ. πωλητών ανάλογα με τις δραστηριότητες τους ως εξής:

ΕΠΙΜΕΛΕΙΑ ΥΛΗΣ ΒΙΚΥ ΒΑΡΔΑ eclass4U Jan' 2022

2

ΒΑΣΙΚΗ ΤΑΞΙΝΟΜΗΣΗ



1. Ο **πωλητής – ιεραπόστολος** δεν παίρνει παραγγελίες, αλλά απλώς ενημερώνει για τα προϊόντα του και να χτίσει τη φήμη της.
2. Ο **διανομέας** κάνει τη διανομή και την παράδοση του προϊόντος στον πελάτη (π.χ. γάλα).
3. Ο **λήπτης παραγγελίας** έρχεται σε επαφή με τον πελάτη (στο σημείο πώλησης) και παίρνει παραγγελία. Σε ορισμένες περιπτώσεις μπορεί ο ίδιος να καθορίζει και το ύψος της παραγγελίας, αφού προηγουμένως έχει ελέγξει τα αποθέματα του πελάτη.
4. Ο **τεχνικός πωλητής** ασχολείται με εξειδικευμένα και τεχνολογικά προϊόντα, τα οποία προωθεί σε βιομηχανικούς πελάτες (εμποροβιομηχανικές επιχειρήσεις, Δημόσιο, ιδρύματα κτλ.) και για τα οποία θα πρέπει να έχει ειδικές γνώσεις.
5. Ο **δημιουργός ζήτησης** ασχολείται με τη δημιουργία ζήτησης για το νέο προϊόν της επιχείρησης του.



ΕΠΙΜΕΛΕΙΑ ΥΛΗΣ ΒΙΚΥ ΒΑΡΔΑ eclass4U Jan' 2022

3

Ταξινόμηση Newton = αναγνωρίζει 4 τύπους /πωλητών, ανάλογα με τις απαιτήσεις του εργασιακού τους περιβάλλοντος.



1. **Εμπορικές πωλήσεις / πωλητής.** Ασχολείται κυρίως με την πώληση καταναλωτικών προϊόντων ταχείας κυκλοφορίας στο χονδρεμπόριο και στο λιανεμπόριο, παρέχοντας παράλληλα και υποστήριξη στην προώθηση, αλλά και της πώλησης των προϊόντων του.
2. **Ιεραποστολικές» πωλήσεις/ Πωλητής**= προσπαθεί να δημιουργήσει παραγγελίες επισκεπτόμενος τους πελάτες των πελατών του, προσφέροντας πληροφορίες για το προϊόν και αναπτύσσοντας προωθητικές ενέργειες. Ο πωλητής αυτός δεν κλείνει παραγγελίες.
3. **Τεχνικές πωλήσεις / πωλητής.** = ασχολείται κυρίως με βιομηχανικά προϊόντα και ο κύριος ρόλος του είναι να αναγνωρίζει, να αναλύει και να προτείνει λύσεις στα αγοραστικά προβλήματα των υπαρχόντων και δυνητικών πελατών. Ο πωλητής αυτός παρέχει τεχνική υποστήριξη στον πελάτη, η οποία μπορεί να πάρει διάφορες μορφές (π.χ. παροχή τεχνικών συμβουλών, εκπαίδευση στη χρήση του προϊόντος κτλ.). Ο τεχνικός πωλητής, όπως και ο εμπορικός πωλητής έχει στόχο την αύξηση των πωλήσεων κλείνοντας παραγγελίες με τον πελάτη.
4. **Πωλήσεις σε νέους πελάτες.** Ο πωλητής αυτός ασχολείται μόνο με νέους πελάτες και έτσι ο βασικός του ρόλος είναι η αναγνώριση νέων πελατών και η λήψη παραγγελιών από αυτούς. Ο τύπος αυτός δεν συναντάται συχνά, γιατί στην πλειοψηφία των επιχειρήσεων τόσο η ανεύρεση νέων πελατών όσο και η εξυπηρέτηση των υπαρχόντων περιλαμβάνονται στα καθήκοντα των πωλητών.



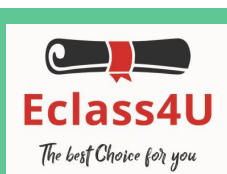
ΕΠΙΜΕΛΕΙΑ ΥΛΗΣ ΒΙΚΥ ΒΑΡΔΑ eclass4U Jan' 2022

4

Εμπειρικές ταξινομήσεις



- Οι ταξινομήσεις των Mc Murray , Newton προκάλεσαν τη διεξαγωγή ερευνών σχετικά με τις διάφορες μορφές πώλησης.
- Οι έρευνες οδήγησαν σε διαφορετικών τύπων πωλητών, που σε γενικές γραμμές ταυτίζονται με παραπάνω τύπους



Ταξινόμηση Moncrief III βασιζόμενος σε αποτελέσματα έρευνας κατέληξε σε ταξινόμηση 5 διαφορετικών τύπων πωλητών:

1. **Πωλητής που απευθύνεται σε επιχειρήσεις και οργανισμούς.** = απευθύνεται σε ιδρύματα, οργανισμούς και επιχειρήσεις, και τα καθήκοντα του δεν περιορίζονται στο κλείσιμο πώλησης, αλλά και την εξυπηρέτηση μετά πώληση, που αφορά την εκπαίδευση, την έγκαιρη παράδοση
2. **Λήπτης παραγγελιών.** = συνήθως πουλάει τυποποιημένα προϊόντα, όπως γραφική ύλη, και κύριος ρόλος του είναι να παίρνει παραγγελίες από τους πελάτες της εταιρείας, μείγμα οργανισμών και λιανημερικών επιχειρήσεων. Εκτός από τη λήψη παραγγελιών, μπορεί να προσφέρει και εξυπηρέτηση που αφορά τη πώληση, προβολή που πουλάει σε λιανημέτριο καθώς και έλεγχο αποθεμάτων του πελάτη.
3. **Πωλητής-«ιεραπόστολος».** Ο τύπος αυτός του πωλητή, παρουσιάζει το προϊόν στον έμμεσο και όχι στον άμεσο πελάτη της επιχείρησής του και δεν κλείνει παραγγελίες ούτε παρέχει υποστήριξη μετά την πώληση.
4. **Πωλητής που εξυπηρετεί εμπορικές επιχειρήσεις.** Ο πωλητής αυτός απευθύνεται σε εμπόρους/μεταπωλητές και η βασική του διαφορά από τον **Λήπτη παραγγελιών** έγκειται στο επίπεδο εξυπηρέτησης που παρέχει στον πελάτη του, και κυρίως στην εξυπηρέτηση μετά την πώληση. Είναι ένας δημιουργικός πωλητής, που, ενώ στην πρώτη του επίσκεψη στον πελάτη προσπαθεί να τον πείσει να αγοράσει το προϊόν, στις επόμενες επισκέψεις διαπραγματεύεται μαζί του για το χώρο που θα δοθεί στο ράφι, για την προώθηση του τόντος και για το ύψος των αποθεμάτων
7. **Πωλητής που ασχολείται με τεχνικές πωλήσεις και εξυπηρετεί, διανομείς.** Ο τύπος αυτός του πωλητή ασχολείται περισσότερο με διανομείς και συναντάται στην πώληση τεχνικών προϊόντων. Εμπλέκεται περισσότερο σε δραστηριότητες που προηγούνται της πώλησης, συμμετέχοντας στον καθορισμό των προδιαγραφών του προϊόντος και της τιμής και βοηθώντας μερικές φορές τους πελάτες του να βρουν πηγές χρηματοδότησης. Δεν ασχολείται ιδιαίτερα με την προσφορά υπηρεσιών μετά την πώληση, εκτός εάν προκύπτουν θέματα εγκατάστασης του προϊόντος και εκπαίδευσης των εργαζομένων του πελάτη.



Eclass4U

The best Choice for you

Ταξινόμηση Αυλωνίτη, Μπόιλ και Κουρεμένου (Μ. Βρετανία, 1986) διενεργώντας σχετική έρευνα στην Αγγλία εντόπισαν την τυπολογία του Newton Η ταξινόμηση αυτή προέκυψε από τα κριτήρια που χρησιμοποιούν για να προσλάβουν τον πωλητή.

1. Για τον πωλητή -«ιεραπόστολο» ιδιαίτερη βαρύτητα δίνεται στη σχετική πείρα στα προϊόντα της επιχείρησης, στη φιλοδοξία και δυνατότητα εξέλιξης, καθώς και στα προσωπικά χαρακτηριστικά (ευχέρεια λόγου, πειστικότητα κτλ.).
2. Για τον εμπορικό πωλητή ιδιαίτερη βαρύτητα δίνεται στην πανεπιστημιακή μόρφωση, στην ηλικία και στην ευκολία γεωγραφικής μετάβασης. Τα κριτήρια αυτά για επιχειρήσεις που παράγουν και διαθέτουν καταναλωτικά προϊόντα ταχείας κυκλοφορίας να αναζητούν για πωλητές νέα άτομα, με πανεπιστημιακή μόρφωση, να ταξιδεύουν και να μετακινούνται, ακόμα και αν δεν διαθέτουν μεγάλη εμπειρία.
3. Για τον τεχνικό πωλητή βρέθηκε ότι η τεχνική πείρα και γνώση αποτελεί το βασικό κριτήριο πρόσληψης, χωρίς να λαμβάνεται υπόψη η γενική πείρα στις πωλήσεις.

Βέβαια, η έρευνα των Αυλωνίτη, Μπόιλ -Κουρεμένου δεν εντόπισε τον 4ο τύπο Newton, που ασχολείται αποκλειστικά με νέους πελάτες.

ΕΠΙΜΕΛΕΙΑ ΥΠΗΣ ΒΙΚΥ ΒΑΡΔΑ eclass4U Jan' 2022

7



Eclass4U

The best Choice for you

Ταξινόμηση Αυλωνίτη, Κουρεμένου, Κρίντα και Αποστολόπουλου (Ελλάδα, 1992) στηρίχθηκε στις βασικές δραστηριότητες που αναλαμβάνουν οι πωλητές μετά την πρόσληψη τους στην Ελλάδα.

- α) με την προσέγγιση των έμμεσων πελατών της επιχείρησης με σκοπό να αγοράσουν από τους άμεσους πελάτες, καθώς και με την παροχή βοήθειας στις προσωπικές πωλήσεις των πελατών τους (πωλητές-«ιεραπόστολοι»).
- β) με τη διαπραγμάτευση των πωλήσεων με τους καθιερωμένους πελάτες της επιχείρησης, με την αναζήτηση νέων σημείων πώλησης των προϊόντων, καθώς και με τη διατήρηση μακροχρόνιων σχέσεων με μια συγκεκριμένη και σταθερή ομάδα πελατών στους οποίους προσφέρεται βοήθεια στην προώθηση των πωλήσεων (εμπορικοί πωλητές).
- γ) με την παροχή τεχνικής βοήθειας στους πελάτες της επιχείρησης, με την παροχή τεχνικών συμβολαίων και πληροφοριών στους πελάτες, καθώς και με τη διαπίστωση, ανάλυση και επίλυση αγοραστικών προβλημάτων των πελατών (τεχνικοί πωλητές).
- Άρα οι δραστηριότητες που αναλαμβάνουν οι πωλητές μετά την πρόσληψη τους καθορίζουν τη μορφή πώλησης με την οποία ασχολούνται

ΕΠΙΜΕΛΕΙΑ ΥΠΗΣ ΒΙΚΥ ΒΑΡΔΑ eclass4U Jan' 2022

8

ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΠΟΥ ΣΥΝΔΕΟΝΤΑΙ ΜΕ ΤΗΝ ΑΠΌΔΟΣΗ ΤΩΝ ΠΩΛΗΤΩΝ ΣΤΙΣ ΔΙΑΦΟΡΕΣ ΜΟΡΦΕΣ/ΤΥΠΟΥΣ ΠΩΛΗΣΗΣ ΑΠΌ ΤΗΝ ΈΡΕΥΝΑ ΤΟΥ NEWTON

Τύπος πώλησης	Περισσότερο σημαντικά χαρακτηριστικά	Λιγότερο σημαντικά χαρακτηριστικά
Εμπορική πώληση	Ηλικία, ωριμότητα, ικανότητα να μπαίνει στη θέση του πελάτη , γνώση του πελάτη, γνώση επιχειρηματικών μεθόδων	Επιθετικότητα, τεχνικές ικανότητες, γνώση του προϊόντος, πειστικότητα
Ιεραποστολική πώληση	Νεότητα, ενεργητικότητα και επιμονή, πειστικότητα, ευχέρεια λόγου	Ικανότητα να μπαίνει στη θέση του πελάτη , γνώση του πελάτη, ωριμότητα, προηγούμενη εμπειρία στις πωλήσεις
Τεχνική πώληση	Εκπαίδευση, γνώση του προϊόντος και, του πελάτη, εξυπνάδα	Πειστικότητα, επιθετικότητα, ηλικία
Πώληση σε νέους πελάτες	Εμπειρία, ηλικία, ωριμότητα, επιθετικότητα, πειστικότητα, επιμονή	Γνώση πελάτη, γνώση προϊόντος, εκπαίδευση, ικανότητα να μπαίνει στη θέση του πελάτη

ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΕΠΙΤΥΧΗΜΕΝΩΝ ΠΩΛΗΤΩΝ ΣΤΙΣ ΔΙΑΦΟΡΕΣ ΜΟΡΦΕΣ ΠΩΛΗΣΗΣ

1. Εμπορική πώληση

Η ανάπτυξη μακροχρόνιων σχέσεων με τον πελάτη είναι καθοριστικής σημασίας.

Ο πωλητής θα πρέπει να έχει την ικανότητα, καθώς και την εμπειρία, να κατανοεί τις ιδιαιτερότητες κάθε πελάτη του.

Οι τεχνικές Γνώσεις και η επιθετικότητα είναι λιγότερο σημαντικές από την ωριμότητα και το να τα πηγαίνει καλά με τους πελάτες. Άρα , οι επιτυχημένοι εμπορικοί πωλητές μεγάλοι σε ηλικία



2. Ιεραποστολική» πώληση



- Η σωστή κάλυψη όλων των δυνητικών έμμεσων πελατών και η ικανότητα του πωλητή να κάνει μια σύντομη, σαφή και πειστική παρουσίαση των πλεονεκτημάτων του προϊόντος αποτελούν σημαντικά συστατικά της επιτυχίας στην «ιεραποστολική» πώληση. Επιδεικνύουν τα χαρακτηριστικά του προϊόντος και πείθουν γι' αυτά παρά με την επίλυση των αγοραστικών προβλημάτων των πελατών.
- Συνεπώς, οι πωλητές-«ιεραπόστολοι» θα πρέπει να είναι ενεργητικοί και να διαθέτουν ευχέρεια λόγου. Επίσης, δεν είναι απαραίτητο να είναι επιθετικοί στο κλείσιμο της πώλησης, καθώς τα άτομα στα οποία απευθύνονται δεν αγοράζουν άμεσα από αυτούς

ΕΠΙΜΕΛΕΙΑ ΥΛΗΣ ΒΙΚΥ ΒΑΡΔΑ eclass4U Jan' 2022

11

3. Τεχνική πώληση



Η τεχνική πώληση μοιάζει με την εργασία του συμβούλου επιχειρήσεων, καθώς η δυνατότητα αναγνώρισης, ανάλυσης και επίλυσης του προβλήματος του πελάτη είναι καθοριστικής σημασίας.



Οι τεχνικές ικανότητες και δυνατότητες, καθώς και η άριστη γνώση τόσο του προϊόντος όσο και του πελάτη, είναι απαραίτητες για τους τεχνικούς πωλητές, καθώς θα πρέπει να είναι σε θέση όχι μόνο να αναγνωρίζουν τα προβλήματα του πελάτη, αλλά και να μπορούν να δίνουν λύσεις σε αυτά. Βέβαια, δεν χρειάζεται μεγάλη επιθετικότητα γιατί αυτή μπορεί να υπονομεύσει την εμπιστοσύνη του πελάτη στην αντικειμενικότητα του.



Οι επιτυχημένοι τεχνικοί πωλητές είναι σχετικά νέοι και απόφοιτοι πανεπιστημίων, ενώ οι επιτυχημένες επιχειρήσεις προσφέρουν στους τεχνικούς πωλητές τους εκτεταμένη εκπαίδευση και υποστήριξη για την όσο το δυνατόν καλύτερη γνώση του προϊόντος

ΕΠΙΜΕΛΕΙΑ ΥΛΗΣ ΒΙΚΥ ΒΑΡΔΑ eclass4U Jan' 2022

12