Clever
ACCOUNTING

PRAKTIČNI VODIČ

Prvi klijenti i prodaja

Do prvih klijenata i preporuka.

08

CLEVER ACCOUNTING

cleveracc.de

O OVOM VODIČU

Od upita do klijenta

Prvi klijenti su najteži — kasnije preporuke i iskustvo rade za vas. Ali i na startu prodaja ne mora biti „talenat" ni pritisak; dovoljno je da imate jednostavan sistem: kako da dođu upiti, kako da odgovorite, kako da napravite ponudu i kako da je mirno zatvorite. Ovaj vodič daje baš takav sistem — a za više upita tu je naš partner **Pokreni Biznis**.

ZA KOGA JE

Nove biznise

Za preduzetnike i slobodnjake koji traže prve (ili sledeće) klijente i žele prodaju bez neprijatnog „ubeđivanja".

ŠTA DOBIJATE

Jasan proces

Izvore klijenata, prodajni lijevak, obrasce za odgovor i ponudu, i način da tražite preporuke.

SADRŽAJ

01 Odakle dolaze prvi klijenti str. 03

02 Prodajni lijevak — ceo put str. 04

03 Brz i dobar odgovor na upit str. 05

04 Ponuda koja se prihvata str. 06

05 Zatvaranje prodaje str. 07

06 Zadržavanje i preporuke str. 08

07 Više upita — naš partner str. 09

08 Kontrolna lista i rečnik str. 10

Napomena

Clever Accounting je knjigovodstveni biro (Buchhaltungsbüro); marketing i dovođenje upita nudi naš partner Pokreni Biznis. Vodič je praktičan i informativan i ne predstavlja pravno savetovanje. Uslovi ponuda i ugovora zavise od konkretne delatnosti i dogovora sa klijentom.

POGLAVLJE 01

Odakle dolaze prvi klijenti

Na startu ne treba vam „sve" — treba vam nekoliko kanala koje ćete raditi dosledno. Najčešći izvori prvih klijenata:

Izvor	Kako ga aktivirati
Mreža i preporuke	Recite poznanicima čime se bavite; tražite da vas preporuče
Društvene mreže	Redovan sadržaj koji pokazuje znanje i rezultate
Sajt / landing	Jasna ponuda i poziv na akciju (vidi Vodič 08)
Lokalno / zajednica	Grupe, događaji, lokalni partneri i oglasi
Partnerstva	Saradnja sa firmama koje imaju istu publiku

> **Fokus pobeđuje:** bolje je dva kanala raditi odlično nego pet loše. Izaberite ono što je najbliže vašim klijentima i budite dosledni bar nekoliko meseci pre nego što ocenite rezultat.

NAJBRŽI START

Topla mreža

Prvi klijenti najčešće dolaze iz postojećih kontakata i preporuka. Napravite kratak spisak ljudi koji znaju vaš rad i lično im javite šta nudite — to je najjeftiniji i najbrži kanal.

POGLAVLJE 02

Prodajni lijevak

Prodaja je proces, ne jedan trenutak. Kada znate u kojoj je fazi svaki klijent, znate i šta je sledeći korak.

1. **Upit**
   Neko se javi ili pokaže interes. Cilj: brzo i profesionalno odgovoriti.
2. **Razgovor / kvalifikacija**
   Razumete potrebu i proveravate da li ste dobar spoj — pitanjima, ne monologom.
3. **Ponuda**
   Jasna, prilagođena potrebi, sa cenom i sledećim korakom.
4. **Zatvaranje**
   Odgovorite na primedbe i dogovorite početak — mirno i bez pritiska.
5. **Isporuka i preporuka**
   Odličan rad → zadovoljan klijent → recenzija i preporuka za nove upite.

> **Pratite faze:** vodite jednostavan spisak (tabela ili alat) ko je u kojoj fazi i kada je sledeći kontakt. Najviše prodaja se izgubi zato što niko nije nastavio razgovor — ne zato što je klijent rekao „ne".

POGLAVLJE 03

Brz i dobar odgovor na upit

Prvi utisak u prodaji je brzina. Klijent koji dobije brz, jasan i ljubazan odgovor već je na pola puta da izabere vas.

BRZINA

Javite se brzo

Odgovor u prvih par sati (ili istog dana) drastično povećava šansu — često je brži ponuđač izabrani ponuđač.

PRAVA PITANJA

Razumite potrebu

Pre cene, pitajte šta klijentu treba, do kada i koji je cilj. Bolja pitanja daju bolju (i lakše prihvaćenu) ponudu.

Umesto...	Bolje
„Cena je 500 €."	„Da bih dao tačnu ponudu, par pitanja o vašem cilju..."
Odgovor za 3 dana	**Odgovor istog dana, makar kratko**
Šturo „Može."	Ljubazno, sa jasnim sledećim korakom

Šablon pomaže: pripremite kratak obrazac odgovora na upit (pozdrav, 2–3 pitanja, sledeći korak). Štedi vreme i osigurava da nijedan upit ne ostane bez odgovora.

POGLAVLJE 04

Ponuda koja se prihvata

Dobra ponuda je jasna, prilagođena i laka za „da". Klijent treba odmah da vidi šta dobija, koliko košta i šta je sledeći korak.

SADRŽAJ

Šta ponuda ima

- Šta tačno radite (obim) i šta klijent dobija.
- Cena i uslovi plaćanja, jasno i bez sitnih slova.
- Rok i sledeći korak (kako da prihvati).

TRIKOVI

Lakše „da"

- Ponudite 2–3 opcije (npr. osnovno / prošireno).
- Istaknite preporučenu opciju.
- Dodajte kratak dokaz (utisak, primer rada).

Fokus na vrednost, ne samo cenu: objasnite rezultat koji klijent dobija. Kada je vrednost jasna, cena postaje razumna — a razgovor se ne svodi na „skupo/jeftino".

ROK VAŽI

Blaga hitnost

Ponuda sa razumnim rokom važenja („ponuda važi 7 dana") pristojno podstiče odluku i sprečava da razgovor „visi" nedeljama.

POGLAVLJE 05

Zatvaranje prodaje

Zatvaranje nije pritisak, već pomoć klijentu da donese odluku. Najviše se dobija mirnim, doslednim praćenjem.

1. **Pitajte za posao**
   Jasno predložite sledeći korak: „Da li da vam rezervišem termin za sledeću nedelju?" Mnogi ne kupe jer ih niko nije pitao.
2. **Rešite primedbe**
   „Skupo je", „razmisliću", „nemam vremena" — saslušajte, pa odgovorite konkretno (vrednost, opcije, rok).
3. **Pratite (follow-up)**
   Ako nema odgovora, javite se ponovo — ljubazno i sa vrednošću, ne dosadno. Većina „da" dolazi posle prvog kontakta.
4. **Olakšajte start**
   Jasan prvi korak (potpis, avans, termin) pretvara „da" u stvaran posao bez odugovlačenja.

> **Follow-up je zlato:** veliki deo prodaja se ostvari tek posle drugog ili trećeg kontakta. Zakažite podsetnik da nastavite razgovor — to je najčešće propuštena, a najisplativija navika.

POGLAVLJE 06

Zadržavanje i preporuke

Najjeftiniji novi klijent je zadovoljan postojeći. Posle dobre isporuke, jedan mali korak otvara vrata preporukama i ponovnoj prodaji.

POSLE POSLA

Zatvorite krug

- Kratko „hvala" i provera da je klijent zadovoljan.
- Zamolite za recenziju dok je utisak svež.
- Predložite sledeći korak/uslugu ako ima smisla.

RAST BEZ OGLASA

Tražite preporuke

- Pitajte direktno: „Znate li nekoga kome bih pomogao?"
- Olakšajte deljenje (link, vizitka, poruka).
- Zahvalite se za svaku preporuku.

Sistem preporuka: ako svaki zadovoljan klijent donese makar jednog novog, rast postaje samoodrživ. Preporuke se retko dese same — najčešće dolaze kada ih ljubazno zatražite.

VIŠE UPITA, MANJE BRIGE

Punjenje lijevka — Pokreni Biznis

Sistem prodaje radi samo ako na vrh lijevka stalno stižu upiti. Ako želite da taj deo prepustite profesionalcima, naš partner **Pokreni Biznis** se bavi marketingom, kampanjama i generisanjem upita (lead generation).

ŠTA RADE

Dovođenje upita

- Sadržaj i oglasi (Meta / Instagram) za nove kontakte.
- Landing stranice i kampanje za konkretne usluge.
- Lead generation i marketing automatizacija.

VAŠ FOKUS

Na zatvaranju

- Vi radite ono što najbolje umete — razgovor i uslugu.
- Marketing i priliv upita idu paralelno.
- Izveštaji i optimizacija kroz vreme.

pokrenibiznis.de

Želite više upita svakog meseca? Zatražite ponudu — javljamo se.

Zatražite ponudu →

Tačan obim i cena definišu se ponudom/ugovorom. Cene su neto; PDV dodatno ako je primenljiv.

PREGLED

Kontrolna lista i pojmovi

SISTEM PRODAJE — KONTROLNA LISTA

- [ ] **1–2 kanala** za dovođenje upita rade dosledno.
- [ ] **Šablon odgovora** na upit spreman (brz odgovor).
- [ ] **Obrazac ponude** sa opcijama, cenom i rokom.
- [ ] **Praćenje faza** — spisak ko je gde i sledeći kontakt.
- [ ] **Follow-up** zakazan za svaki otvoren razgovor.
- [ ] **Traženje preporuka** i recenzija posle svakog posla.

KRATAK REČNIK

Lead / upit
Potencijalni klijent koji je pokazao interes.

Prodajni lijevak
Put od upita do klijenta kroz faze.

Kvalifikacija
Provera da li je klijent dobar spoj.

Ponuda
Predlog usluge, cene i uslova.

Zatvaranje
Dogovaranje posla / prihvatanje ponude.

Follow-up
Naknadni kontakt radi nastavka razgovora.

Primedba
Sumnja klijenta koju treba razrešiti.

Preporuka
Novi klijent preko zadovoljnog klijenta.

SVE ZA SIGURAN POČETAK

Paket za otvaranje firme

Ne želiš sam kroz sve institucije i prijave? Kao tvoj knjigovodstveni biro (Buchhaltungsbüro) preuzimamo kompletno otvaranje firme za tebe – jedan paket, jedna cena. **Plus svih 10 e-vodiča** za najvažnije teme na startu biznisa.

NAJTRAŽENIJE

Pokreni firmu

Za siguran i profesionalno organizovan početak.

- ✓ Gewerbeanmeldung
- ✓ Prijava u Berufsgenossenschaft
- ✓ Betriebsnummer (kada je potrebna)
- ✓ 60 min Unternehmensberatung
- ✓ Lična check-lista narednih koraka
- ✓ Prijava Finanzamtu
- ✓ Prijava u IHK ili HWK
- ✓ Komunikacija sa institucijama
- ✓ 60 min Finanzberatung

od

399 €

neto · jednokratno

Kupi paket →

Plaćanje preko Shopify · sigurna kupovina · info@cleveracc.de