



فروش به خودی خود رخ نمی‌دهد چه کسی با ما واقعا توپ‌بازی می‌کند؟

نمی‌دانم کلید موفقیت چیست ولی کلید شکست این است که آدمی بخواهد همه را راضی کند.
بیل کاسبی

بعضی‌ها ادعا دارند که فروشنده‌اند ولی در واقع نیستند. از اینجا می‌توان پی برد که فروشنده واقعی نیستند که هر رابطه شغلی که روی آن کار می‌کنند برایشان به اندازه هر رابطه شغلی دیگری که روی آن کار می‌کنند مهم است. بدیهی است که بعضی کارها مهم و بعضی دیگر مهم‌تر است.

فروش مثل پرت کردن توپ به عده‌ای از اشخاص متفاوت است و ادامه دادن بازی با آن کسانی که توپ را پس می‌اندازند خواهد بود.

ولی منظور از پرت کردن توپ چیست؟

استفن شیفمن می‌گوید: اگر در یکی از جلسات آموزشی من حضور داشتید ممکن بود که حباب توپ ماندی را به سمت شما روانه می‌ساختم. با این کار نوعی پاسخ را از جانب شما موجب می‌شدم. آیا حباب را می‌گرفتید یا می‌گذاشتید به زمین بیفتد؟ آیا سعی می‌کردید آن را بگیرید و بترکانید یا آن را پس می‌انداختید؟

در طی برنامه آموزشی وقتی سوالی از شما می‌پرسم همین اتفاق نیز می‌افتد. در پاسخ کاری می‌کنید. حتی خیره شدن به من در سکوت نوعی پاسخ به سوال است. تصمیم به حرف نزدن نیز در واقع چیزی درباره خودتان به من می‌آموزد.

پرت کردن توپ یعنی انجام کاری عمدی که نادیده گرفتن آن غیرممکن است. کاری که شخص مقابل را وامی‌دارد که به طریقی به ما پاسخ گوید؛ بنابراین کسانی که توپ را به سوی ما پس می‌اندازند از نظر من در رده خاصی قرار می‌گیرند.

اشخاصی که به سوالات و پیشنهادات ما پاسخ می‌گویند یا به زبان دیگر توپ را به سمت ما پس می‌اندازند نشان می‌دهند که مایل‌اند وقت و توجه و انرژی خود را فوراً وقف ما کنند و به بررسی امکان همکاری با ما بپردازند. این امر حائز توجه است. باید این گروه را در اولویت نخست قرار دهیم.

فروش به خودی خود رخ نمی‌دهد

وقتی ابتکار عمل را به دست می‌گیریم و تنش مناسب که ایجاد فعالیت می‌کند در دنیای کسب‌وکار برپا می‌کنیم، نوعی واکنش و پاسخ را از جانب کسی که با او مشغول دادوستد هستیم برمی‌انگیزیم. واکنش و عکس‌العملی که دریافت می‌کنیم به ما می‌گوید که چه کسی با ما توپ‌بازی می‌کند و چه کسی نمی‌کند. انداختن توپ استفاده مناسبی برای منظور ماست زیرا عملی است که نمی‌توان نادیده‌اش گرفت. وقتی توپی را به سمت کسی پرتاپ می‌کنید بی‌درنگ خواهید دانست که شخص مقابل می‌خواهد با شما توپ‌بازی کند یا نه.

فرایند سر و صدا به پا کردن بهترین تدبیر برای حرکت در قدم‌های بعدی فرایند فروش است و آن می‌تواند با شخصی معین صورت پذیرد. وقتی که کاری می‌کنید که نمی‌توان آن را نادیده گرفت و وقتی پاسخ‌هایی را که می‌گیرید تحت بررسی و مذاقه قرار می‌دهید، فوراً خواهید دانست که چه کسی با شما بازی می‌کند و چه کسی نمی‌کند. خواهید دانست که چه کسی در فرایند فروش با شما همراه خواهد شد.

وقتی مشتری وعده قدم بعد را نمی‌دهد در این صورت چه کاری انجام دهیم؟

دلهره! آیا مشتری با قدم بعد پیشنهادی شما موافقت خواهد کرد؟ نگران نباشید تا زمانی که مایل هستید مسئولیت را شخصا به عهده بگیرید و از مشتری سوالی کنید که کنار گذاشتن آن غیرممکن باشد، همه چیز از دست نرفته است. در اکثر موارد سوال و پرسش به شما نشان خواهد داد که دقیقا در کجای قضیه قرار دارید. وقتی کسی با قدم بعدی که پیشنهاد آن را داده‌ایم موافقت نمی‌کند باید عباراتی مانند آن چه در ذیل می‌آید ارائه کنیم:

واقعا فکر کردم که آماده مذاکره بیشتر هستیم آیا اشتباهی از جانب من سر زده؟ این سوال آشکارکننده آن است که چرا مشتری مایل نیست با قدم بعد که پیشنهاد کرده‌اید موافقت کند. راستی اگر کارتان را دقیق و درست انجام داده باشید جای تعجب دارد که چرا مشتری موافقت ادامه همکاری با شما را نمی‌کند. وقتی می‌پرسید که: آیا اشتباهی از من سر زده؟ اتفاق جالبی می‌افتد. در ۹۹ درصد موارد می‌بینید که مشتری با گفتن عبارات زیر به شما پاسخ می‌دهد: اوه. نه. شما اشتباهی نکرده‌اید. مسئله از جانب ماست. می‌دانید موضوع این است که...

وقتی می‌بینید شخص می‌گوید موضوع این است که... در مسیر جزئیات مربوط به آن قرار گرفته‌اید.

بنا به تجربه و آزموده‌های ما، یکی از بهترین راه‌های آشکار و هویدا ساختن واقعیات درونی عهده‌دار شدن مسئولیت است. مایل و علاقه‌مند باشید که به صراحت

بگویید: متاسفم آیا اشتباهی از جانب من سر زده؟ سپس به اظهار نظری که از مشتری می‌شنوید گوش دهید. اگر واقعا فرصتی در اینجا برای شما وجود داشته باشد آن را خواهید دانست و می‌توانید از صرف وقت و انرژی گران‌قدر، برای این فرصت پیش آمد جلوگیری کنید.