



مشتری دوست دارد با او چگونه رفتار شود؟

برای بهترین فروشنده جهان شدن (امیدوارم که فکر کنید شما این‌گونه هستید) باید شنیدن را به عنوان نخستین فرمان فروش بشناسید. «تا زمانی که شما یک سفارش گیرنده هستید، نحوه برخورد و رفتار با یک مشتری بالقوه تعیین‌کننده شیوه گرفتن آن سفارش است» و فروش همیشه انجام می‌شود، خواه در حالت «بله» و خواه در حالت «نه» به مشتری بالقوه بفروشید.

در زیر فهرستی از خواسته‌های مشتریان از فروشندگان □ به طور مستقیم از زبانشان آمده است. هر وقت محصول یا خدمت خود را عرضه می‌کنید، چند مورد از موارد زیر را رعایت می‌کنید؟ درخواست‌های مشتریان اغلب کمک بیشتری به گرفتن «بله» می‌کند. اگر به طور ترکیبی از آن‌ها استفاده کنید، برای ایجاد رابطه و بستن فروش قدرت بیشتری خواهید داشت.

۱. فقط حقایق را به من بگویید

اهل طول و تفسیر نیستم، پس از اینکه کمی مرا شناختید، سر اصل مطلب بروید.

۲. حقیقت را بگویید و از تعبیر «صادقانه» استفاده نکنید، این واژه مرا عصبانی می‌کند

اگر چیزی بگویید که من شک کنم یا بدانم حقیقت ندارد، شما رد می‌شوید.

۳. یک فروشنده با اخلاق می‌خواهم

فروشنندگان اغلب محکوم می‌شوند که کمی بداخلاق‌اند. اقدامات شما، اخلاق شما را اثبات می‌کنند نه گفته‌های شما (فروشندگانی که از اخلاق صحبت می‌کنند معمولاً از آن بی‌بهره‌اند).

۴. دلیل و مدرک کاملی نشان بدهید که چرا این محصول (خدمت) برای من کامل است

اگر به آنچه شما می‌فروشید نیاز دارم، باید بدانم چطور از خرید آن سود می‌برم.

۵. چند دلیل به من نشان بدهید

اگر بتوانید گفته خود را ثابت کنید، احتمال بیشتری هست که بخرم. یک مدرک چاپی برای تقویت اعتماد من یا تایید تصمیم من نشان بدهید. (معمولاً خریداران بیشتر فروشنندگان را باور ندارند)

۶. نشان دهید که من تنها نیستم، درباره شرایط مشابهی که در آن، فرد دیگری موفق شده است، چیزی بگویید

من نمی‌خواهم نخستین یا تنها فرد باشم. می‌خواهم بدانم آن محصول (یا شما)

چطور در جای دیگر کار کرده است. اطمینان بیشتری خواهم یافت اگر فرد دیگری همچون خودم را به من نشان دهید که محصول شما را با همان شرایطی که من دارم، خریده و آن را دوست داشته باشد یا با آن به خوبی کار کرده باشد.

۷. نوشته‌ای از یک مشتری وفادار به من نشان بدهید

یک تاییدیه مشتریان دیگر، بیشتر و قوی‌تر از ۱۰۰ عرضه کار می‌کند.

۸. بگویید و نشان بدهید که چه خدمات پس از فروش به من خواهید داد

در گذشته وعده‌های پوچ بسیاری شنیده‌ام.

۹. بگویید و نشان بدهید که قیمت عادلانه است

می‌خواهم مطمئن شوم که قیمت پرداختی من برای محصول شما عادلانه باشد. در من حس انجام دادن یک معامله را ایجاد کنید.

۱۰. بهترین روش پرداخت را به من نشان دهید

اگر نتوانم پرداختی انجام دهم، اما محصول فروشی شما را بخواهم، راه‌حلی را به من نشان بدهید.

۱۱. یک انتخاب و اجازه تصمیم‌گیری به من بدهید، در کنار آن یک پیشنهاد مشاوره‌ای هم نشانم بدهید

صادقانه بگویید اگر این پول مال شما بود چه می‌کردید؟ (اگر من آن را نتوانم بگویم،

شما هم نمی‌توانید.)

۱۲. انتخاب مرا تقویت کنید

ممکن است عصبی باشم و بخواهم تصمیم اشتباهی بگیرم؛ بنابراین انتخابم را با ارائه اعداد و ارقامی که نشان‌دهنده سود من باشد و حس اعتماد مرا برای خرید بالاتر ببرند، تقویت کنید.

۱۳. با من بحث نکنید

حتی اگر من اشتباه می‌کنم، دوست ندارم چند فروشنده باهوش به من بگویند (یا سعی کنند ثابت کنند) که من در اشتباهم. ممکن است فروشنده در این کار پیروز شود، اما مطمئن هستم فروش را از دست می‌دهد.

۱۴. من را گیج نکنید

هر چه کار را پیچیده‌تر کنید، احتمال کم‌تری وجود دارد که بخرم.

۱۵. چیزهای منفی را به من نگویند

می‌خواهم همه چیز عالی باشد. چیزهای بدی درباره افراد دیگر (به ویژه رقبا)، خودتان، شرکت و حتی خودم بازگو نکنید.

۱۶. با من مثل یک محکوم صحبت نکنید

فروشنده‌گان فکر می‌کنند آنان همه چیز را می‌دانند و من احمق هستم. فکر نکنید دوست دارم هر چه بگویید را بشنوم. اگر خیلی لال و بی‌زبان به نظر برسم، مطمئن

باشید از کس دیگری می‌خرم.

۱۷. به من نگوید آنچه خریده یا انجام داده‌ام اشتباه است

دلم می‌خواهد حس کنم کاری که کرده‌ام، خوب و هوشمندانه بوده است. اگر من در اشتباه هستم، نشان بدهید که دیگران هم اشتباه می‌کنند؛ با تدبیر باشید.

۱۸. وقتی صحبت می‌کنم به من گوش بدهید

سعی می‌کنم بگویم که چه چیزی می‌خواهم بخرم، اما بسیاری از شما به حدی سرگرم فروش محصول خود هستید که چیزی نمی‌شنوید. ساکت باشید و گوش کنید.

۱۹. کاری کنید که احساس خاص بودن کنم

اگر قصد دارم پولم را خرج کنم، می‌خواهم حس خوبی درباره آن داشته باشم. باید در تمام گفته‌ها و اقدامات شما این حس خوب نمایان شود.

۲۰. در من شادی ایجاد کنید

ما در یک حالت خوب قرار بدهید، در این حالت است که به احتمال زیاد می‌خرم. ایجاد خنده در من به معنی موافقت با شما است و شما به توافق من برای فروش نیاز دارید.

۲۱. علاقه‌ای در آنچه انجام می‌دهم، ایجاد کنید

ممکن است این مسئله برای شما مهم نباشد، اما برای من مهم است.

۲۲. وقتی چیزی را می‌گویید صادق باشید

می‌توانم بفهمم که شما فقط قصد گرفتن پول مرا دارید.

۲۳. وقتی نمی‌خواهم بخرم. از چند ایده فروش قدیمی برای فشار به من برای خرید استفاده نکنید

مثل یک فروشنده رفتار نکنید، بلکه مثل یک دوست باشید. برخی تلاش می‌کنند تا به من کمک کنند.

۲۴. وقتی می‌گویید چیزی را می‌فروشید، همان چیزی را تحویل دهید که فروخته‌اید

اگر با شما معامله‌ای کنم و مرا مایوس کنید، احتمال خیلی کمی هست که دوباره با شما معامله کنم.

۲۵. کمک کنید بخرم. به من نفروشید

من از فروش اجباری جنس متنفرم؛ اما عاشق انتخاب آزادانه هستم.

در اینجا ۲۵ جمله‌ای را که توسط خریداران علاقه‌مند به خرید بیان شده است، را آوردیم. چند دقیقه دیگر را برای بازنگری تعدادی از این جمله‌ها که در فلسفه فروش و عرضه فروش خود مشارکت می‌دهید، تخصیص دهید. از آنها استفاده کنید و فروش خود را چند برابر کنید.