



## مذاکره با چهار نوع خریدار

خریداران در برخی جنبه‌ها با هم متفاوت هستند. شما به عنوان یک فروشنده حرفه‌ای باید بتوانید با تمام گونه‌های متفاوت مشتریانی که با آنان مواجه می‌شوید به طریقی صحیح برخورد کنید. آنچه که در این مقاله گفته می‌شود قطعی و نهایی نیست، چون ممکن است با کسانی مواجه شوید که در هیچ یک از گروه‌بندی‌های زیر نباشند؛ اما این مبنایی برای برنامه‌ریزی فراهم می‌سازد و ممکن است برای افزودن گروه‌هایی که شما مناسب می‌بینید، کمک کند.

این موارد تفاوت که در زیر ذکر شده‌اند، نحوه تفکر احتمالی یک مشتری را نشان می‌دهند.

### نوع ۱: (مطمئن - سرد)

نمی‌توان به فروشندگان اعتماد کرد. آنان مصمم هستند چیزی را به من بفروشند که نه آن را می‌خواهم و نه به آن نیاز دارم؛ بنابراین باید مقاوم و سرسخت باشم. بهترین دفاع در برابر فروشندگان حمله است.

### نوع ۲: (موافق - سرد)

نمی‌توان به فروشندگان اعتماد کرد. برای دفاع از خودم از آنان دوری می‌گزینم تا حد امکان خودم را درگیر کار آنان نمی‌کنم.

### نوع ۳: (موافق - گرم)

بسیاری از محصولات که من مسئول خرید آنها هستم شبیه به هم هستند. چون بر این تفاوتی نمی‌کند کدام یک را بخرم، ترجیح می‌دهم از فروشنده‌ای خریداری کنم که به او علاقه‌مندم و او هم به من علاقه دارد.

### نوع ۴: (مطمئن - گرم)

من کالاهایی را می‌خرم که به من نشان داده شده‌اند و برای من و شرکت مفید خواهند بود. من از فروشنده‌گانی خرید می‌کنم که اثبات کنند می‌توانند، با ارائه محصولات و خدمات با کیفیت بالا که دقیقاً نیازهای مرا برآورده می‌سازد، به من کمک کنند.

## چگونه باب مذاکره برای فروش را با مشتریان نوع ۱ (مطمئن سرد) باز کنید؟

• انتظار رفتار گرم را نداشته باشید.

- طرز برخورد منفی آنان را بپذیرید و از توانایی حرفه‌ای خود به عنوان حفاظ استفاده کنید.
- گفت‌وگوی پراکنده را در حداقل مطلق نگه دارید.
- جملات شروع را کوتاه کنید و دقیقاً درباره موضوع کار حرف بزنید.
- سعی نکنید با استفاده از آنچه این‌گونه افراد به عنوان کلک‌های فروشندگان می‌شناسند، زرنگی کنید.
- وانمود کنید که اجازه می‌دهید آنان هدایت جلسه را به عهده بگیرند، اما کنترل خود بر مصاحبه را با گوش دادن دقیق، یادداشت‌برداری و طرح سوالات خلاصه، واقعی و بی‌پرده نشان دهید. چنین کارهایی در واقع به هدایت جلسه کمک می‌کند.
- استوار و مودب باشید اما هرگز چاپلوس به نظر نیایید.
- خود را مطمئن، حرفه‌ای و با خونسردی مصمم نشان دهید.

## چگونه باب مذاکره برای فروش را با مشتریان نوع ۲ (موافق) سرد باز کنید؟

- انتظار داشته باشید این افراد سرد و دور به نظر بیایند و این موضوع را درک کنید که تا زمان جلب اعتماد آنان، شما به عنوان تهدیدی برای امنیتشان به حساب می‌آیید.
- خونسرد، حرفه‌ای و بدن عجله باشید.
- از روش‌های اعمال فشار بپرهیزید.
- در دقایق اولیه شروع یک مصاحبه زیاد حرف نزنید. بگذارید آنان خود، «شما را ارزیابی کنند» و این تصویر را با ظاهر مجلل، تعجیل و تهاجمی بودن تیره نسازید.
- مقدار کمی گفت‌وگوی پراکنده توصیه می‌شود.
- انتظار نداشته باشید در اولین دیدار با این افراد چیزی به آنان بفروشید.
- خود را یک مشاور نشان دهید.

## چگونه باب مذاکره برای فروش را با مشتریان نوع ۳ (موافق) گرم باز کنید؟

- انتظار برخورد گرمی را داشته باشید، اما بدانید که این افراد با همه به گرمی رفتار می‌کنند. گرمی برخورد آنان لزوماً به این معنی نیست که شما شخص ویژه‌ای هستید.
- اجازه دهید آنان با صحبت‌های پراکنده احساس خود را بیان کنند، اما جلسه را کنترل کنید و اجازه ندهید آنان این واقعیت را فراموش کنند که شما به خاطر کار تجاری آنجا هستید.
- با توجه به اینکه این افراد دوست دارند احساس کنند که جزء گروهی منتخب هستند، در اولین فرصت ممکن به همکاری‌هایی که شرکت شما با سایر شرکت‌های معروف و قابل قیاس با آنان داشته است اشاره کنید.
- به آنان بگویید که دقیقاً خواستار چگونه مذاکره‌ای هستند و از جمله به نقش خود و آنان اشاره کنید.
- خیلی آماده به خدمت و خشک نباشید و در همان روز اول جلسه نمونه یا پرورشور ارائه نکنید و زیاد از حد یادداشت‌برداری نکنید. شروع جلسه را با گفت‌وگوهای معمولی بگذرانید.
- خود را به عنوان دوستی که برای خرید به آنان توصیه می‌کند نشان دهید.

## چگونه باب مذاکره برای فروش را با مشتریان نوع ۴ (مطمئن) گرم باز کنید؟

- انتظار خوشامدی حرفه‌ای و صحیح را همراه با دست دادن محکم داشته باشید.
- بدون عجله روی صندلی بنشینید و با بیرون آوردن مدارک، از جمله یک دفتر یادداشت، آماده گفت‌وگو باشید.
- حرفه‌ای بودن خود را نشان دهید و بدانید که آنان انتظار دارند شما از مهارت‌های تجاری آنان مطلع باشید.
- جملات شروع گفت‌وگو شما باید طبیعی (نه ساختگی) و کوتاه باشد و به وضوح

نشان دهد که شما اطلاعات نسبتاً جامعی درباره شرکت آن‌ها دارید.

- یک‌دنده و سرسخت نباشید: آنان مایلند شما انعطاف‌پذیر باشید تا بتوان راه‌حل مشترکی یافت که با عقاید و اهدافشان متناسب باشد.
- خود را به عنوان حلال مشکلات، با تجربه و خلاق نشان دهید.

**به وجود مستقل مشتری احترام بگذارید و دیدی دقیق داشته باشید که با چه نوع مشتری معامله می‌کنید. هر مشتری با دیگری تفاوت دارد و اشتباه خطرناکی است که با همه آنان با یک روش برخورد کنید.**