



چهار کلید پرورش فروشندگان

چهار روش برای انگیزه دادن به فروشندگان و دریافت عملکرد بهتر از آنها وجود دارد:

۱. توجه مثبت بی‌قید و شرط

شاید این بزرگ‌ترین هدیه‌ای باشد که بتوان به شخصی دیگر داد. این موضوع بین همسران، والدین و فرزندان، دوستان و خانواده و در همه روابط دیگر مصداق دارد.

تقریباً همه با ترس از شکست، طردشدگی و تردید بزرگ می‌شوند. انتقادهای مخرب دوران کودکی منجر به بزرگ‌ترین رنج احساسی می‌شود که «من به اندازه کافی خوب نیستم». این احساس بر همه بخش‌های زندگی اثر می‌گذارد و باعث کاهش عملکرد، اثربخشی، شادی و بهره‌وری می‌شود.

با این حال، وقتی افراد احساس کنند دیگران آنها را دوست دارند و می‌پذیرند و آنها را قضاوت، ارزیابی یا نقد نمی‌کنند، احساس راحتی، آرامش و شادی دارند. میزان عزت‌نفس فرد، تعیین‌کننده سطح عملکرد او است. توجه و پذیرش مثبت و بی‌قید و شرط، موجب افزایش عزت‌نفس و بهبود تصویر فرد از خودش می‌شود؛ در

نتیجه، در همه کارها به خصوص در فروش مثبت‌تر و ثابت‌قدم‌تر می‌شود.

نقطه مقابل توجه مثبت بی‌قید و شرط، انتقاد، شکایت یا محکوم کردن شخص برای انجام یا انجام ندادن کار است. یک واژه یا نگاه منفی شما می‌تواند بهره‌وری فرد را در کل روز کاهش دهد. همیشه مثبت و حامی باشید.

۲. تماس فیزیکی

افراد به شدت تحت‌تاثیر تماس فیزیکی با دیگران قرار می‌گیرند. کارهای ساده‌ای مثل دست دادن گرم و دوستانه، زدن روی شانه فرد برای تشکر از کار یا حرفی خوب یا حتی لمس شانه او هنگام عبور از راهرو از این دست هستند. لمس آرام دست یا بازوی شخص هنگام صحبت باعث می‌شود احساس ارزشمندی و نزدیکی بیشتری به شما پیدا کند.

من در روانشناسی فروش فهمیده‌ام، اگر هنگام صحبت یا خندیدن دست خریدار را لمس کنید، علاقه و اعتماد بیشتری به شما پیدا می‌کند. وقتی در تحقیقات کنترل‌شده به فروشندگان آموزش دادند پایین‌تر از آرنج خریدار را لمس کنند و پس از آن احساس خریدار را پرسیدند، اغلب خریداران اصلاً آن موضوع را به خاطر نمی‌آوردند. فقط فروشنده را بیشتر دوست داشتند و پیشنهادهایش را بیشتر می‌پذیرفتند.

این موضوع در همه روابط انسانی صحت دارد. دست دادن، روی شانه فرد زدن، دست یا مچ او را لمس کردن همگی پیام محبت، اعتماد و اطمینان را منتقل می‌کنند.

۳. تماس چشمی

استفان کاوی در کتاب «هفت عادت افراد مردمان موثر» اشاره می‌کند هر شخص یک مخزن احساسی دارد که باید به شکل منظم با پیام‌ها و تماس‌های مثبت دیگران پر

شود. او می‌گوید هر بار فرد چیزی را در این مخزن احساسی انبار می‌کند، شادتر، مثبت‌تر و ارزشمندتر می‌شود.

او همچنین می‌گوید با انتقاد از افراد یا گفتن سخنان منفی، مخزن احساسی‌شان را خالی می‌کنید و باعث کمبود احساسی در آن‌ها می‌شوید. اگر بخواهید به همان سطح عملکرد بالا برگردند، باید این کمبود را جبران کنید.

یکی از راه‌های پر کردن مخزن احساسی دیگران، تماس چشمی است. وقتی فردی از تیم شما می‌خواهد صحبت کند، با دقت به او گوش دهید. از نظر دادن یا گفتن ایده‌های خود اجتناب کنید. روبه‌رویش بنشینید، به چشمانش نگاه کنید، سر تکان دهید، لبخند بزنید و نشان دهید ارزش زیادی برای او و نظراتش قائل هستید.

همیشه به افراد یا چیزهایی توجه می‌کنید که بیشترین ارزش را برایتان دارند. وقتی هنگام صحبت دیگران با نگاه گرم و مهربان به آن‌ها توجه می‌کنید، احساس ارزشمندی و اهمیت بیشتری می‌کنند و سعی می‌کنند بهترین فرد ممکن باشند.

۴. توجه دقیق

توجه دقیق، به فروشنده احساس ارزشمندی و اهمیت می‌دهد. این توجه دقیق را با اجرای چهار مهارت گوش دادن نشان دهید.

نخست، با دقت و بدون ایجاد مزاحمت گوش دهید. روبه‌روی فرد بنشینید، به جلو خم شوید و چنان به او توجه کنید انگار هیچ کاری مهم‌تر از گوش دادن به حرف‌های او در دنیا وجود ندارد.

دوم، قبل از پاسخ دادن تامل کنید. وقتی طرف مقابل مکث می‌کند تا فکرش را جمع کند یا نظر شما را بپرسد، ۳ تا ۵ ثانیه سکوت کنید. مکث کردن سه مزیت دارد. نخست، وسط حرف او نمی‌پرید؛ زیرا شاید بخواهد حرفش را ادامه دهد. دوم، به او نشان می‌دهید حرفش مهم بوده و با دقت به آن توجه می‌کنید. سوم، گفتار، افکار و احساسات طرف مقابل را عمیق‌تر درک می‌کنید. همه این مزایا را فقط با کمی مکث

به دست می‌آورید.

سوم، سوالاتی برای شفاف شدن موضوع بپرسید. هرگز گمان نکنید حرف طرف مقابل را کاملاً فهمیده‌اید یا منظورش را به‌درستی درک کرده‌اید. در عوض، بپرسید «منظورتان چیست؟» سپس صبورانه منتظر پاسخ بمانید. طرف مقابل منظورش را بازتر می‌کند که هم فرصت شما برای گوش دادن را افزایش می‌دهد و هم باعث ایجاد عزت‌نفس در او می‌شود.

شخصی که سوال می‌پرسد کنترل را در دست دارد. هرچه در گفتگو سوالات بیشتری بپرسید و با دقت بیشتری گوش کنید، کنترل بیشتری بر جریان گفتگو و احساسات طرف مقابل دارید. سوال پرسیدن، تکنیکی قدرتمند در مذاکره است که فرصت گوش دادن بیشتر و فروش بیشتر را فراهم می‌کند.

چهارم، آن را به زبان خودتان بازگو کنید. این کار بهترین آزمون خوب گوش دادن است؛ یعنی هنگام صحبت شخص مقابل نشان دهید با دقت به او گوش می‌کنید، نه اینکه به موضوع دیگری فکر می‌کنید یا منتظرید حرفش را تمام کند.

چیزی شبیه این بگویید «اجازه دهید مطمئن شوم حرفتان را درست فهمیده‌ام. شما چنین چیزی گفتید و منظورتان این بود. درست است؟»

وقتی بتوانید حرف‌های فرد را به زبان خودتان بازگو کنید، به او ثابت می‌کنید با دقت گوش کرده‌اید؛ زیرا به او و حرف‌هایش اهمیت می‌دهید.

خودانگاره و تصویر فروشنده از خودش با رفتار شما تعیین می‌شود. پس با افرادتان خوب رفتار کنید. رفتار و گفتار شما باعث کاهش یا افزایش عزت‌نفس و عملکرد فروشنده می‌شود. فروشندگان باید پس از هر تعامل با شما احساس بهتری به خود پیدا کنند.