



افزایش فروش با درخواست‌های کوچک

وقتی افراد با درخواست بسیار منطقی و کوچکی از طرف ما مواجه می‌شوند، احتمال قبول درخواست بزرگ‌تر بعدی افزایش می‌یابد! از این روش می‌توانیم برای افزایش فروش استفاده کنیم؛ ولی ابتدا بیایید این ایده را با چند مثال بررسی کنیم.

آزمایش پرسیدن آدرس

شما می‌توانید به راحتی این مورد را در دنیای واقعی بیازمایید. کافی است به یک مکان پرتردد بروید و از عابران آدرسی را بپرسید. سعی کنید آدرس طولانی و پیچیده باشد. بسیاری با دیدن آدرس طولانی ترجیح می‌دهند با یک معذرت‌خواهی از کمک به شما طفره برونند.

این آزمایش را کمی تغییر دهید. از افراد بپرسید: «ببخشید ساعت چند است؟» سپس بلافاصله پس از آنکه پاسخ این درخواست کوچک را دادند، درخواست اصلی خود را مطرح کنید و از آن‌ها بخواهید در پیدا کردن آدرس به شما کمک کنند.

نکته جالبی که خواهید دید آن است که اغلب افرادی که حاضر می‌شوند زمان را به شما بگویند، در پیدا کردن نشانی نیز به شما کمک می‌کنند!

نصب تابلو در مزرعه

در آزمایشی به مزارع مراجعه کردند و درخواست کردند تا داخل مزرعه تابلوی راهنمایی رانندگی نصب شود. این کار مستلزم ورود به مزرعه، حفاری و نصب تابلو بود. فقط ۱۷ درصد با این درخواست موافقت کردند. همین درخواست به عده‌ای دیگر ارائه شد، با این تفاوت که از این عده خاص، دو هفته پیش درخواست شده بود که یک تابلوی بسیار کوچک در بخش بیرونی مزرعه‌شان نصب شود. پاسخ این گروه به درخواست دوم بسیار حیرت‌آور بود. ۷۶ درصد آن‌ها با درخواست دوم موافقت کردند.

تحقیق درباره وسایل خانه

در آزمایشی دیگر محققان با افرادی تماس گرفتند و اعلام کردند که برای انجام تحقیقاتی درباره وسایل خانه می‌خواهند به خانه شخص مراجعه کنند و اتاق‌ها را بررسی کنند و اطلاعاتی درباره وسایلی که شخص در خانه استفاده می‌کند کسب کنند. ۲۲ درصد صاحب‌خانه‌ها با انجام این تحقیق موافقت کردند. البته این عدد بسیار بزرگ و قابل توجه است. دلیل موافقت با این پیشنهاد همیشه داشتن رضایت از این کار نیست. برای عده‌ای، رد کردن خواسته دیگران کار بسیار سختی است و با وجود معذب بودن با درخواست دیگران موافقت می‌کنند.

در آزمایشی دیگر با صاحب‌خانه‌ها تماس گرفته شد و از آنان خواسته شد که در یک نظرسنجی چند دقیقه‌ای شرکت کنند و پاسخ سوالات را به صورت تلفنی اعلام کنند. سه روز بعد با همین افراد مجدداً تماس گرفته شد و درخواست اصلی مطرح شد که مراجعه به خانه شخصی آن‌ها و بررسی وسایل خانه بود. ۵۶ درصد افراد با این

درخواست موافقت کردند؛ یعنی تعداد پاسخ‌های مثبت بیش از دو برابر شد.

ابتدا درخواست کوچک، سپس فروش

نکته کاملاً واضح است. قبل از درخواست خرید، درخواست کوچک دیگری داشته باشید. فرایندهای خرید پیچیده را به مراحل ساده تقسیم کنید و در اولین گام از خریدار بخواهید کاری ساده و بدون ریسک انجام دهد؛ مثلاً اگر لباس فروشی دارید از مشتری بخواهید لباس‌ها را امتحان کند و تأکید کنید که هیچ اصراری برای خرید وجود ندارد و شخص می‌تواند در آرامش لباس‌ها را امتحان کند. اگر موبایل می‌فروشید، از مخاطب بخواهید موبایل را تست کند و کار با آن را امتحان کند.

این روش به خصوص در فروش خدمات می‌تواند موثر واقع شود. اگر بیمه عمر می‌فروشید شاید از مخاطب بخواهید یک فرم ساده پر کند یا فقط آدرس ایمیلش را بدهد تا اطلاعات بیشتر برایش ارسال شود.

حتی اگر برای مذاکره به شرکتی مراجعه کرده‌اید می‌توانید درخواست یک لیوان آب کنید! همین درخواست کوچک باعث می‌شود درخواست‌های بعدی راحت‌تر پذیرفته شود. این موضوع در کتاب «گرفتن جواب مثبت» نوشته رابرت چالدینی بررسی شده است.

درخواست‌های کوچک در دنیای وب

حال چگونه می‌توانیم از این ایده ساده در دنیای وب استفاده کنیم؟ همان‌طور که می‌دانید یکی از کلیدی‌ترین کارهای سایت ترغیب افراد به ثبت‌نام است. شاید برای ثبت‌نام در سایت، مایل هستید اطلاعات زیادی از بازدیدکننده دریافت کنید. کافی است این کار را در دو مرحله انجام دهید.

در فرم ثبت‌نام کمترین اطلاعات را دریافت کنید. مثلاً فقط نام، آدرس ایمیل و رمز را

دریافت کنید. سپس وقتی این اطلاعات تکمیل شد بازدیدکننده را به صفحه دیگری هدایت کنید که از او تشکر می‌کند و توضیح می‌دهد ثبت‌نام با موفقیت انجام شد. سپس در همان صفحه از او بخواهید برای کمک به شما چند مشخصه دیگر مانند شهر، شغل و تحصیلات را وارد کند.

اغلب مردم به راحتی این کار را انجام می‌دهند. ولی اگر تمام اطلاعات را در اولین فرم درخواست کنید، عده زیادی از ثبت‌نام منصرف می‌شوند. بسیاری از پایگاه‌های معروف و پرمخاطب دنیا و همین‌طور رسانه‌های اجتماعی از این روش استفاده می‌کنند.

همین‌طور برای افزایش فروش محصولات سایت کافی است از اعضا درخواست کوچک و معقولی داشته باشید. به عنوان مثال می‌توانید ایمیلی به اعضا بفرستید و از آن‌ها بخواهید یک کاتالوگ یا بروشور رایگان دانلود کنند. سپس چند روز بعد درخواست بزرگ‌تر یا درخواست خرید را مطرح کنید. تعداد خریدها افزایش خواهد یافت. حالت ایده‌آل آن است که چندین درخواست کوچک متوالی داشته باشید و سپس درخواست اصلی را مطرح کنید.

این ایده در نهایت سادگی، بسیار کاربردی و قدرتمند است و تا به حال از این روش برای فروش هزاران کتاب و محصول آموزشی استفاده کرده‌ایم و نتایج آن را دیده‌ایم.