



تاثیر لبخند بر فروش

یکی از ساده‌ترین و بدیهی‌ترین مواردی که در دوره‌های فروشندگی آموزش داده می‌شود این است که به مشتری لبخند بزنید. حال می‌خواهیم این موضوع را از دید علمی بررسی کنیم و ببینیم آیا لبخند تاثیری بر میزان فروش دارد یا خیر؟

تاثیر لبخند بر مشتریان

در مقاله‌ای که در مجله Psychological Science در سال ۲۰۰۴ چاپ شد به این موضوع پرداخته شده بود که تاثیر لبخند را بر مشتریان مختلف چقدر است. این تحقیقات نشان می‌داد افرادی که هنگام پرداخت پول در فروشگاه یا رستوران، با لبخند مواجه می‌شوند حاضر هستند مبلغ بیشتری را برای همان غذا یا محصول بپردازند.

تحقیقات دیگری که در دانشگاه کالیفرنیا توسط فردی به اسم وینکلن انجام شد، نشان داد که یک لبخند خیلی مختصر که خیلی هم به چشم نمی‌آید و مشخص

نیست، باز هم می‌تواند تاثیر مثبتی بر فروش داشته باشد.

تحقیقات آقای وینکلمن در سال ۲۰۰۴ نشان داد که وقتی مشتریان در معرض عکس‌هایی قرار می‌گیرند که در آن‌ها افرادی در حال لبخند زدن هستند، تمایل آن‌ها به خرید بیشتر می‌شود. البته از هزاران سال قبل همه می‌دانستند که فروشنده خوش‌برخورد و شاد نسبت به شخص بداخلاق و اخمو بیشتر خواهد فروخت. تحقیقات آقای وینکلمن در دانشگاه کالیفرنیا نشان داد که حتی یک لبخند مختصر که توجه چندانی جلب نمی‌کند باعث می‌شود چهره فرد بهتر به خاطر سپرده شود.

نکته جالب آن است که نه تنها فروشنده‌ای که لبخند می‌زند باعث افزایش فروش می‌شود؛ بلکه عکس‌هایی که در آن شخص لبخند می‌زند نیز تاثیر مثبتی بر رفتار خرید خریدار می‌گذارد.

تاثیر لبخند هنگام مشاهده دو عکس

آزمایش دیگر این بود که به افراد گروه‌های مختلف دو عکس نشان داده شد که در یکی از این عکس‌ها شخص به‌هیچ‌وجه لبخند نمی‌زد و در عکس دوم شخص لبخند مختصری داشت. این عکس‌ها فقط برای ۱۶ میلی‌ثانیه نمایش داده شد که زمان بسیار کمی است و در این زمان خیلی کم، تنها چیزی که شاید بتوان تشخیص داد این است که فرد مذکر است یا مونث. وقتی بعداً بررسی شد افرادی که چهره با لبخند را دیده بودند جزئیات بیشتری از تصویر را به خاطر می‌آوردند، ولی افرادی که چهره بدون لبخند را دیده بودند اکثراً توجهی نکردند و حتی به خاطر نمی‌آوردند که آیا آن شخص مذکر است یا مونث.

موضوع مهم دیگر این است که عکس فردی که لبخند می‌زند حتی شاید در ذهن مخاطب ثبت نشود و آن شخص توجهی به این موضوع نکند، ولی به‌صورت غیرمستقیم باعث می‌شود علاقه بیشتری به خرید یا پرداخت پول داشته باشد.

تاثیر لبخند بر خرید نوشابه

در خرید نوشابه نیز بررسی شد وقتی تمام فروشندگان لبخند می‌زنند، معمولاً خریداران تشنه، حجم بیشتری نوشابه خرید می‌کنند یا نوشابه‌هایی با بطری‌های بزرگ‌تر تهیه می‌کنند. موضوع جالب و مهم این است که این خریداران قبول نداشتند که لبخند زدن تاثیری بر تصمیم خرید آن‌ها داشته و این تاثیر معمولاً به صورت ناخودآگاهانه است.

["message_box text_color="light]

بیشتر لبخند بزنید!

تا می‌توانید به مشتری و همکاران و دیگران لبخند بزنید. حتی در اقلام تبلیغاتی مانند بروشور یا کاغذهایی که چاپ می‌کنیم اگر از عکس‌هایی استفاده کنیم که در حال لبخند زدن هستند تاثیر مثبتی بر کسب‌وکار ما خواهد گذاشت.

[message_box/]