



۵ اشتباه بزرگ فروشنده که مشتری را فراری می‌دهد

مطالب این مقاله با توجه به تجربیات چندساله مدیرسبز در آموزش هزاران فروشنده به دست آمده است.

۱. کمک آزاردهنده

حتما دیده‌اید که وقتی وارد فروشگاه می‌شوید، فروشنده‌ای سمج سراغتان می‌آید و سعی می‌کند به شما کمک کند. شاید قصد فروشنده واقعا کمک باشد ولی اغلب خریداران دوست ندارند خود را تحت فشار احساس کنند. یکی از مهم‌ترین مهارت‌های فروشنده آن است که شرایطی راحت برای خریدار ایجاد کند تا خریدار در آرامش تصمیم خرید خود را بگیرد. در کتاب بازاریابی عصبی توضیح داده‌ایم که اغلب خریداران خودشان دقیقا نمی‌دانند چه می‌خواهند. وقتی از خریدار درباره جزئیات محصولی که می‌خواهد بخرد سوال می‌کنید او را با اضطراب و ترس تصمیم‌گیری مواجه می‌سازید که باعث فراری دادن خریدار می‌شود؛ بنابراین همیشه تا جایی به

خریدار کمک کنید که او احساس اجبار نکند. اغلب بهتر است خریدار را به حال خود رها کنیم و به او اطمینان دهیم که در صورت نیاز به کمک آماده خدمت هستیم.

۲. تعریف و تمجید بی‌مورد

بسیاری از فروشندگان با تعریف‌های بی‌مورد درباره خریدار و همچنین محصول باعث سلب اعتماد خریدار می‌شوند. حتما پیش آمده که قیمتی محصولی را پرسیده‌اید و فروشنده می‌گوید: قیمت این محصول ۱۰۰ هزار تومان است ولی برای شما ۹۰ هزار تومان! با شنیدن این جمله چه حسی به شما دست می‌دهد؟ آیا احساس نمی‌کنید فروشنده شما را فریب می‌دهد؟ او شما را بسیار ویژه جلوه می‌دهد در صورتی که از شما هیچ چیزی نمی‌داند. مطمئنید به خریدار بعدی هم همین حرف‌ها را خواهد زد یا دیده‌اید که وقتی می‌پرسیم: آیا این محصول به درد من می‌خورد؟ فروشنده پاسخ می‌دهد: بله خیالتان راحت باشد. در صورتی که هیچ اطلاعاتی از ما ندارد که بداند محصول به دردمان می‌خورد یا نه.

امروزه خریداران بسیار باهوش هستند و عدم صداقت در صحبت‌های شما را متوجه خواهند شد و این کار باعث از بین رفتن اعتماد مشتری می‌شود.

همچنین تعریف بی‌مورد از محصول می‌تواند حس بدی ایجاد کند. در تعریف از محصول هیچ‌گاه کلی‌گویی نکنید؛ مثلاً خریدار می‌پرسد: آیا کیفیت این شلوار خوب است؟ شما هیچ‌گاه نگویید: بله عالی است! با این کار اعتماد مشتری را از دست می‌دهید. همیشه جواب مشتری را درباره محصول با شواهد، اعداد، آمار و ارقام و موارد مستدل بدهید.

۳. تسریع فرایند فروش

هیچ‌گاه از خریدار نپرسید: چی شد؟ تصمیمتان را گرفتید؟ آیا همین محصول را بدهم؟ فاکتور کنم؟ سوالاتی از این قبیل باعث افزایش اضطراب تصمیم‌گیری می‌شود

و اغلب خریدار را منصرف می‌کند. در فروش عجله نکنید. به سوالات خریدار با حوصله و علاقه پاسخ دهید. سوالات خوب بپرسید. بگذارید خریدار خودش به این نتیجه برسد که می‌خواهد از شما خرید کند. حتماً برایتان پیش آمده که رفتید چیزی بخرید و وقتی از فروشنده می‌خواهید چند محصول بیشتر ببینید حالت چهره‌شان عوض می‌شود و طلبکارانه برخورد می‌کنند. حتماً این جمله را بارها شنیده‌اید: خریدار دوست ندارد به او فروخته شود، بلکه می‌خواهد خودش بخرد. به این جمله عمل کنید!

۴. توضیحات زیاد

اغلب فروشندگان فکر می‌کنند کارشان توضیح دادن است. تا با خریدار مواجه می‌کنند سعی می‌کنند از دید خودشان سنگ تمام بگذارند. تا خریدار اولین سوال را مطرح کرد شروع به ارائه توضیحات طولانی می‌کنند. معمولاً این فروشندگان با سرعت بالا توضیح می‌دهند تا مخاطب نتواند حرفشان را قطع کند. همین باعث می‌شود خریداران فراری شوند. فروشنده هیچ‌گاه نباید بروشور یا تبلیغ گویا باشد؛ یعنی تمام توضیحات محصول یا خدمت را برای خریدار توضیح دهد. اول باید سوالات کافی پرسیده شود و سپس فقط به مواردی اشاره شود که برای خریدار جذاب است. همیشه فکر کنید برای هر کلمه‌ای که بر زبان می‌آورید باید ۱۰۰۰۰ تومان پرداخت کنید. در این صورت آیا باز هم دقیقاً مثل الان با خریدار صحبت می‌کردید؟

۵. تحقیر مشتری

مشتری اغلب با محصولات و خدمات ما آشنایی کافی ندارد. ممکن است خیلی از سوالات مربوط به محصول یا خدمت در نظر فروشنده بسیار بدیهی به نظر برسد اما همه خریداران یا بهتر بگوییم همه ما به تمام اطلاعات دنیا اشراف نداریم. فروشنده باید تمامی سوالات خریدار را بسیار واضح و توأم با ادب، احترام و صبورانه پاسخگو

باشد.

اغلب فروشنده حرف نامناسبی نمی‌گوید، ولی با زبان بدن و حالت چهره به خریدار بی‌احترامی می‌کند و نشان می‌دهد که سوال خریدار بسیار پیش‌پا افتاده است. گاهی فروشندگان خریدار را سر قیمت تحقیر می‌کنند؛ مثلاً شاید خریدار قیمت محصولی را به جای ۱۲۰ هزار تومان اشتباهاً ۱۲ هزار تومان دیده و می‌پرسد: این محصول ۱۲ هزار تومان است؟ فروشنده با تحقیر می‌گوید: با ۱۲ هزار تومان به شما شکلات هم نمی‌دهند! این نوع برخورد خریدار را دلسرد می‌کند. خریدار را هیچ‌گاه از روی ظاهر قضاوت نکنید. گاهی فروشندگان با دیدن ظاهر خریدار با زبان بدن خود او را تحقیر می‌کنند. همیشه فرض کنید خریدار بسیار باهوش است ولی از محصولات و خدمات شما کاملاً بی‌اطلاع است. اغلب فروشندگان متأسفانه دقیقاً عکس این موضوع را فرض می‌کنند؛ یعنی خریدار را بسیار کم‌هوش و کاملاً مطلع فرض می‌کنند.

بسیاری از این موارد اشتباه در فروشندگان به عادت تبدیل شده است. اگر فروشنده هستید و برخی از این اشتباهات را انجام می‌دهید بلافاصله نسبت به ترک این عادت‌ها اقدام کنید.