



همه می‌فروشند اما همه خوب نمی‌فروشند!

همه می‌فروشند

همه می‌فروشند، اما همه خوب نمی‌فروشند. اگر پزشک، وکیل، ساختمان‌ساز، کارگزار املاک یا... باشید، گاهی باید خود، ایده‌ها یا خدمات‌تان را بفروشید. برای بقا و کسب برتری در جو رقابتی امروز باید روش متقاعد کردن افراد و فروش را بیاموزید. محصولاتان را بشناسید، بر چالش‌ها غلبه کنید و به دنبال فرصت‌هایی برای تبدیل شدن به یک فروشنده حرفه‌ای باشید.

فروش «ارائه راه‌حل»

فروش «مشورتی» یا فروش «ارائه راه‌حل» جایگزین روش «بگو و بفروش» سال‌های گذشته شده است. فروش «ارائه راه‌حل» شامل ایجاد ارتباط با خریداران احتمالی، شناخت آن‌ها، تشخیص مساله و سپس ارائه راه‌حل از میان محصولات و خدمات خودتان است. این مهارت‌ها نیازی به داستان‌سرایی و ارائه فروش ندارد: هر کسی

می‌خواهد فروشنده حرفه‌ای شود، می‌تواند آن‌ها را یاد بگیرد و در آن‌ها استاد شود. اغلب افراد با قانون ۲۰-۸۰ آشنا هستند. ۸۰ درصد فروش شرکت نتیجه کار ۲۰ درصد فروشندگان است. برای اینکه جزء ۲۰ درصد فروشندگان برتر باشید، باید فکر، نگرش و عملکردتان مانند یک فروشنده حرفه‌ای باشد. سفارش گرفتن و استفاده از تکنیک‌های سخت فروش کافی نیست، بلکه باید به خریداران کمک کنید تصمیم درستی اتخاذ کنند و چیزی که واقعا نیاز دارند را بخرند.

شش حوزه مهم

فروشندگان برتر باید همه مطالب شش حوزه مهم «کسب‌وکار، صنعت، شرکت، محصول، فروش و رفتار» را بیاموزند. همواره برای ارتقای توان و استراتژی فروش تلاش کنید. از خودشیفتگی و رکود دوری کنید و رفتار درستی داشته باشید تا در میان ۲۰ درصد فروشندگان برتر شرکت قرار گیرید. برای رسیدن به این هدف، تصویری حرفه‌ای از خود ارائه دهید. مناسب صنعت لباس بپوشید. همیشه مطمئن به نفس و موفق به نظر آید. مطالب فروش منظم، سازمان‌یافته و به‌روز تهیه کنید.

اطلاعات و زمانتان را سازماندهی کنید

چه برای سازمانی کوچک یا بزرگ کار کنید و چه فروش مستقل داشته باشید، وقتی در کار فروش هستید، در واقع کسب‌وکار شخصی‌تان را اداره می‌کنید. زمانتان را به دقت برنامه‌ریزی کنید و یادداشتهای شفاف و دقیق داشته باشید. فهرست خریداران ارزشمندترین دارایی‌تان است. این فهرست را در کامپیوتر مرتب کنید یا از یک سیستم ساده بایگانی استفاده کنید. جلسات، گفت‌وگوها، اقدامات عملی و جزئیات را ثبت و ضبط کنید.

تنظیم زمان برای بهره‌برداری حداکثری از هر روز، هنر است. در انتهای هر روز فهرستی از کارهای روز بعد تهیه کنید. روز بعد را با اولین مورد فهرست آغاز کنید. شاید به همه

فهرست نرسید، اما حتما به موارد اصلی خواهید رسید. زمان رسیدگی به ایمیل‌ها را مشخص کنید. ارتباطات کاغذی را کنار نگذارید.

نگرش درست

اگر بر خلاف شرایط منفی، دید مثبتی داشته باشید، به نگرش درست دست‌یافته‌اید. توانایی خود برای موفقیت را باور داشته باشید و بر اساس آن باور عمل کنید. انتظار بُرد داشته باشید. برای رسیدن به نگرش برنده از ۱۰ نکته زیر استفاده کنید:

۱. بدانید اشتیاق و نه توانایی اساس موفقیت است.
۲. اهدافتان را مشخص کنید.
۳. اهدافتان را برنامه‌ریزی کنید.
۴. باید خودتان را باور داشته باشید.
۵. مدام بپرسید «چگونه می‌توانم آن را بهتر انجام دهم؟»
۶. در میوه بلوط، درخت بزرگ بلوط را ببینید. به آینده و شکوفایی استعدادهای درخشان‌تان فکر کنید.
۷. عادت تعریف از دیگران را در خود پرورش دهید.
۸. اعتماد به نفس پیدا کنید.
۹. شرایط سخت را مدیریت کنید.
۱۰. مشتاق باشید.

ایجاد کسب‌وکار

هر فروشنده چند خریدار را از دست می‌دهد. برای مقابله با این مشکل، مدام معامله جدید ایجاد کنید. بهترین منبع ایجاد معاملات جدید فهرست خریداران است. نیازهایشان را برطرف کنید. روابط خود با خریداران فعلی را عمیق‌تر کنید تا جریان‌های درآمدی جدیدی به دست آورید.

انسان‌ها ناخودآگاه از واژه «نه» می‌ترسند؛ در حالی که «نه» در فروش شاید فقط به

معنی «امروز نه» باشد. فهرست همه افرادی که گفته‌اند «نه امروز نه» از ارزشمندترین دارایی‌ها است.

به صورت دوره‌ای با این خریداران احتمالی ملاقات کنید. شاید از زمان آخرین ملاقات تغییراتی به وجود آمده باشد. با هر کسی که تاکنون درخواست داده است، تماس بگیرید. از خریداران راضی بخواهید مشتریان جدیدی به شما معرفی کنند. وقتی مشتریان شغلشان را تغییر می‌دهند، آن‌ها را پیگیری کرده و رابطه‌تان را حفظ کنید.

سیزده قانون فروش موفق

خریداران امروزی بسیار پیچیده هستند. رقابت سخت‌تر است، انتخاب‌های بیشتری وجود دارد و می‌توانید فقط با یک کلیک به انواع اطلاعات دسترسی پیدا کنید. فروشنده موفق برای مقابله با این تغییرات باید از «۱۳ قانون فروش حرفه‌ای» معاصر پیروی کند:

۱. به افراد بفروشید. به شرکت نفروشید، به شخص بفروشید. درباره ماهیت انسان‌ها مطالعه کنید تا ارتباط بهتری با انواع افراد برقرار کنید.
۲. خودتان را بفروشید. افراد را تشویق کنید درباره خودشان حرف بزنند. به حرف‌هایشان علاقه نشان دهید و دنبال نقاط اشتراک باشید.
۳. سوالات مناسب بپرسید. بی‌وقفه درباره محصولات و خدمات‌تان صحبت نکنید. از مشتریان بپرسید چه می‌خواهند و با توجه به راه‌حل‌ها و محصولات‌تان به آن‌ها پاسخ دهید.
۴. گوش دهید. به دقت گوش دهید تا اطلاعاتی کشف کنید که به فروش کمک می‌کند.
۵. ویژگی‌ها را به مزایا ربط دهید. شما محصول را نمی‌فروشید، بلکه مزایای آن را می‌فروشید. مشتری همیشه می‌خواهد بداند «چه نفعی برایش دارد؟»

۶. نتایج را بفروشید. به مشتریان بگویید محصول یا خدمتتان چه نفعی برایشان دارد. نتایج را بفروشید نه محصول را.
۷. به منطق تکیه نکنید. بسیاری افراد بر مبنای احساسات خرید می‌کنند، نه منطق.
۸. در استفاده از دانش محصول گزینشی عمل کنید. دانشتان را بذل و بخشش نکنید. خریدار را خسته نکنید. فقط به افرادی بفروشید که علاقه نشان می‌دهند.
۹. نکات منحصربه‌فرد فروشتان را مشخص کنید. نکات منحصربه‌فرد فروش مخصوصا در سه حوزه «محصول یا خدمت، شرکت و خود» را به خوبی بلد باشید و آن‌ها را برای خریداران احتمالی توضیح دهید.
۱۰. نگویید «قیمت اینقدر است». بیشتر بر ارزش تمرکز کنید نه هزینه، اما صحبت درباره قیمت را هم فراموش نکنید.
۱۱. شرایط قیمتی. قبل از اعلام قیمت محدوده بودجه خریدار را مشخص کنید. ناتوانی در شناخت شرایط خریدار منجر به شوک قیمتی و از دست دادن فروش می‌شود.
۱۲. فقط حرف نزنید، نشان دهید. اجازه دهید خریدار محصول را لمس کند، ببیند و تجربه کند. بر مزایا و راه‌حل‌ها تمرکز کنید نه فقط بر آنچه می‌فروشید.
۱۳. رقبا را زیر سوال نبرید. هرگز رقبا را نقد یا تمسخر نکنید. خریدار نباید فکر کند از رقبا و محصولاتشان می‌ترسید.

فروش «کلاسیک»

- ارائه فروش کلاسیک ۷ بخش اصلی دارد:
۱. یکدیگر را بشناسید و علائق مشترکتان را پیدا کنید.
 ۲. برای خریدار احتمالی از محصولات و خدمات خود بگویید.
 ۳. سعی کنید عکس‌العمل مثبتی برانگیزید، اما «هرگز چیزی نگویید که از عهده آن

برنمی‌آیید».

۴. سوالاتی بپرسید که مستقیماً به نکات منحصربه‌فرد فروش مربوط باشد. سعی نکنید «بفروشید» یا مشکلات را پیدا کنید و با راه‌حل‌تان وسط آن‌ها بپرید.
۵. درباره شرایط خریدار احتمالی صحبت کنید. جزئیات را تکرار کنید و نشان دهید همه اطلاعات مرتبط را در دست دارید.
۶. جمله‌ای برای مرحله «پیش از نهایی کردن» بگویید تا مطمئن شوید در مسیر صحیح فروش قرار دارید. از خریدار احتمالی بپرسید «اگر محصول ما نیازهایی که از آن‌ها صحبت کردیم را برطرف کند، آیا سفارش می‌دهید؟»
۷. راه‌حل‌ها را ارائه دهید. ویژگی‌ها، مزایا و نتایج محصول را توضیح دهید. وقتی علامت شفاف خرید دریافت کردید، فروش را متوقف کنید. سپس اگر اعتراضی نداشتند، معامله را نهایی کنید.

نهایی کردن فروش

- نهایی کردن فروش کار اسرارآمیزی است. بهترین زمان نهایی کردن فروش وقتی است که خریدار رضایت کامل خود را نشان می‌دهد و آماده ادامه کار است. در این نقطه، فروش را متوقف کرده و یکی از رویکردهای زیر را به کار بگیرید:
- خوب، دوست دارید این خرید به کجا ارسال شود؟ برای خاتمه دادن به ماجرا.
 - طلایی را دوست دارید یا نقره‌ای را؟ برای ارائه گزینه.
 - آیا صندلی‌های چرمی را می‌خواهید؟ برای پرداختن به یک نکته فرعی.
- بعضی خریداران تمایلی به اتخاذ تصمیم خرید ندارند. از زیر آن شانه خالی می‌کنند، کار را به تعویق می‌اندازند یا روی نکات بی‌اهمیت تمرکز می‌کنند. محکم باشید. به خریدار کمک کنید مشکلش را حل کند و تصمیم بگیرد.

چطور مانند یک ستاره بفروشید

فروشنندگان «ستاره» قابلیت‌های ویژه‌ای دارند. تعامل با خود را برای خریداران راحت

می‌کنند. اصطلاحات فنی و منحصر به فرد صنعتشان را به خوبی می‌شناسند. برای ایجاد شرایط برد/برد تلاش می‌کنند. شکایات را بی‌درنگ و موثر مدیریت می‌کنند. همیشه از مشتریان به خاطر خریدشان تشکر می‌کنند. فروشندگان ستاره خدماتی فراتر از انتظار ارائه می‌دهند.

اعتراض!

بهترین راه پاسخ‌دهی به اعتراضات جلوگیری از بروز آن است. اعتراضات معمول را مشخص کرده و آن‌ها را در ارائه فروش خنثی کنید. با استفاده از فرایند سه مرحله‌ای زیر به شکایات خریداران پاسخ دهید:

۱. شما هم سوال بپرسید. اعتراضات بی‌اساس را مشخص کنید. اگر مشتریان به قیمت اعتراض دارند، شاید تامین‌کننده ارزان‌تری پیدا کرده‌اند، قیمت شما از محدوده بودجه‌شان خارج است یا تخفیف می‌خواهند.

۲. موافقت کنید و بر او برتری یابید. با خریدار موافقت کنید و سپس به اعتراض او پاسخ دهید؛ مثلاً بگویید «من هم همین‌طور فکر می‌کردم، اما اکنون می‌دانم که...»
۳. پاسخ دهید. با استفاده از داستان‌ها، تجربه‌های مثبت و موفقیت‌های گذشته خریداران را متقاعد کنید که اعتراضشان بی‌اساس است.
هرگز تسلیم نشوید

مقاومت جوهره فروش است. شغل فروش مزایا و معایب خاص خود را دارد، اما غلبه بر چالش‌ها با مثبت‌اندیشی و پشتکار کلید کار است. به یاد داشته باشید «هیچ‌کس در هیچ کاری شکست نمی‌خورد، مگر اینکه تسلیم شود».