



راه‌های ساده برای شغل شریف فروشندگی

مطالب این مقاله از کتاب «راه‌های ساده برای شغل شریف فروشندگی» برداشته شده است. اگر فروشنده هستید، مطمئن هستیم از این مطالب ساده و درعین حال کاربردی لذت می‌برید.

۶ قدم فروشندگی

- ۱. توجه.** شما باید بتوانید توجه مشتری را جلب کنید. به این ترتیب می‌توانید او را وارد بحثی کنید تا نیازهای وی را دریابید.
- ۲. علاقه‌مندی‌ها.** باید کنجکاوی مشتری خود را برانگیزید تا او تشنه دانستن چیزهای بیشتری در مورد محصولات شما باشد.
- ۳. صحبت.** باید خیال مشتری را راحت کنید که محصول شما نیازهای وی را برآورده می‌سازد. همین‌طور باید نسبت به کالایی که می‌فروشید اشتیاق نشان دهید، نظر مثبت و انگیزه کافی از همین اشتیاق به دست می‌آید.

۴. **خواستن.** شما باید احساس خواستن و نیاز را در ذهن مشتری خود زنده کنید.
۵. **عقد قرارداد و فروش.** قرارداد ببندید، در غیراین صورت تنها وقت خود را تلف می‌کنید یا برای رقبای خود کار می‌کنید.
۶. **تبریک.** وقتی مشتری گفت بله، به او تبریک بگویید. تصمیم او به معنی سود شما است و او نیاز به تایید دارد که تصمیمش صحیح است.

۵ حقیقت درباره شما و مشتری شما

۱. **مشتری رئیس است.** تمام چیزهایی که متعلق به شما است با پول مشتری تهیه شده است. هر ترفیعی که در تمام طول زندگی به دست می‌آورید با پول مشتری میسر شده است.
۲. **مشتری سودآور است.** مشتری تنها غازی است که تا ابد هر روز یک تخم طلا می‌گذارد، بنابراین باید مراقب او باشید. به مشتری تازه کمی بیشتر سرویس بدهید، چون آن‌ها بهترین مخاطبان شما برای فروش بیشتر خواهند بود.
۳. **باید خود را به جای مشتری بگذارید.** هر روز ده دقیقه را به فکر کردن درباره این که چگونه خود را جای مشتری بگذارید اختصاص دهید. به حرف‌های مشتری خود گوش کنید. از آن‌ها سوال‌هایی بپرسید؛ توی چشم آن‌ها نگاه کنید.
۴. **چرا مشتری‌ها شما را ترک می‌کنند.**
 ۱. ۳ درصد محل زندگی خود را عوض می‌کنند.
 ۲. ۵ درصد دوستی‌های دیگری ایجاد می‌کنند.
 ۳. ۹ درصد به دلایل رقابتی ما را ترک می‌کنند.
 ۴. ۱۴ درصد به دلیل عدم رضایت از محصول، دیگر محصول ما را نمی‌خرند.
 ۵. ۶۸ درصد به دلیل بی‌تفاوتی فروشندگان و کارمندان.
۵. **شما فقط وظیفه فروشندگی ندارید.** اگر مشتری نباشد، تجارتی در کار نخواهد بود به همین سادگی. برای مشتری‌هایتان قابل اعتماد باشید.

۴ روش برای ارتباط برتر

۱. **روی چیزهایی که لازم است بدانید تمرکز کنید.** نیازهای واقعی مشتری چه هستند؟ او چه می‌خواهد؟ انگیزه خرید اصلی چیست؟
۲. **همیشه ارتباط دوطرفه را حفظ کنید.** علایق اصلی او را مشخص کنید. می‌توانید این کار را با طرح چند سوال انجام دهید. گوش بدهید. فروشندگان معمولاً گوش نمی‌دهند.
۳. **مواظب این سه مسئله مهم باشید: ظاهر، نظر و منش.** ظاهر مناسب شما چیزهای زیادی به مشتری می‌گوید. یادتان باشد نظر شما همیشه ظاهر می‌شود. اگر ظاهرتان طوری به نظر می‌آید که معلوم است علاقه‌مند کمک به دیگران هستید، زمینه کافی برای جلو رفتن به وجود آمده است.
۴. **مراقب طرز گفتارتان باشید.** مهم‌ترین فاکتور موثر در ترغیب مشتری به خرید و مشتری ماندن، اولین برخوردی است که با او دارید. لبخند بزنید و با مشتری احوالپرسی کنید. بلافاصله عکس‌العمل نشان ندهید. قولی ندهید که عمل به آن در توان شما نیست.

۶ نشانه‌گذاری برای فروشندگی

۱. **لبخند دوستانه و مشتاق تحویل مشتری بدهید.** با مشتری دم در ملاقات کنید. اگر نام مشتری را می‌دانید، آن را به کار گیرید.
۲. **کارهایتان را نفروشید.** به شواهدی که احتمالاً کمک می‌کند تا نیازهای وی را بشناسید توجه کنید. سوال‌هایی بپرسید که درباره شخص مشتری است و به او بفهمانید مسائل او برایتان جالب است.
۳. **برای شرکتان ایجاد اعتماد و اطمینان کنید.** مدارک یا هر چیز دیگری را که ثابت می‌کند متعلق به شرکتی معتبر هستید به او نشان دهید. اگر به مصرف‌کننده محصولاتی می‌فروشید که احتیاج به لوازم‌یدکی دارند، اطلاعات کافی درباره این لوازم در اختیار او بگذارید.

۴. مشتری را آماده کنید. او را راهنمایی کنید که درباره نیازهایش صحبت کند. کاری کنید بداند به محصول شما نیاز دارد.

۵. امکانات و تجهیزات را به مشتری نشان دهید. این کار در مورد هر محصولی موثر است. بگذارید مشتری اهمیت داشتن محصول شما را حس کند.

۶. به سوالات او پاسخ دهید. نیازهای مشتری را بشناسید. سوال‌های او را یکی‌یکی پاسخ دهید. در صورت امکان با مشتری در شرایط کاملا آرام بدون سروصدا صحبت کنید.

۳ نکته برای بازاریابی از طریق پست تبلیغات و نامه

۱. نیاز به آگهی و خبرنامه تبلیغاتی نیازی واقعی است. بدون وجود تبلیغات کافی هرگز موفق به دیدن بسیاری از افرادی که ممکن است مشتری شما باشند نخواهید شد.

شما به این دلایل نیاز به آگهی دادن منظم دارید:

۱. ممکن است مشتری شما را فراموش کرده باشد.

۲. ممکن است رقبا محصول خود را به وی بفروشند.

۳. نیاز به مشتری جدید دارید.

۴. لازم است درباره نیازهای جدید مشتری‌ها اطلاعات کسب کنید.

۲. پست کردن مستقیم نامه‌های تبلیغاتی و نظرخواهی. این کار می‌تواند یک

سلاح بی‌نهایت موثر در افزایش فروش باشد. نامه نوشتن یک راه عالی برای ایجاد

ارتباط با مشتری‌هایی است که هنوز با فروشندگان ملاقات نکرده‌اند. نوشتن نامه

پیش از فروش کار بسیار ساده است و انتخاب‌های زیادی دارید.

۳. جادوی محصولاتتان را در نامه‌ها به نمایش بگذارید. مطمئن شوید که سه جز

بسیار مهم را در پاکت‌نامه جای داده‌اید: نامه، فرم سفارش و پاکت مخصوص جواب.

در هر زمان یک محصول را معرفی کنید و بفروشید. این قانون را بگذارید که در صورت

عدم رضایت تا مدت زیادی محصول را پس می‌گیرید.

