



مشتری دنبال یک مجموعه کامل است!

بسیاری از فروشندگان فکر می‌کنند مشتری همواره دنبال ارزان‌ترین و ساده‌ترین محصول است؛ ولی معمولاً مشتریان نه تنها به دنبال ارزان‌ترین و ساده‌ترین محصولات نیستند، بلکه ترجیح می‌دهند قیمت بیشتری بپردازند و مجموعه بهتر و کامل‌تری به دست آورند.

آن‌ها بهترین را می‌خواهند و در صورتی که بتوانند قیمت خرید را در ذهن خود توجیه کنند، اغلب حاضر به پرداخت مبلغ بیشتر برای گزینه‌ای بهتر خواهند بود. اغلب مشتریان دوست دارند چند محصول یا خدمت مرتبط را با هم به دست بیاورند. از طرف مقابل بسیاری از فروشندگان به دنبال افزایش فروش و کسب سود بیشتر هستند.

یکی از بهترین روش‌ها آن است که محصولات را به صورت یک پکیج بفروشید؛ یعنی چند محصول وابسته را با هم به صورت یک محصول جدید درآورید و آن را به عنوان

مجموعه‌ای کامل‌تر ارائه کنید.

خرید این نوع مجموعه‌ها برای مشتری لذت‌بخش و هیجان‌انگیز است؛ زیرا به‌جای جست‌وجو و تهیه محصولات مختلف، به‌یک‌باره مجموعه‌ای کامل از محصولات را به دست می‌آورد.

شاید برای شما هم پیش آمده باشد که مدتی پس از خرید یک تلویزیون با خود گفته‌اید: کاش همان موقع یک سینمای خانگی هم گرفته بودم. حال اگر فروشنده یک مجموعه کامل شامل تلویزیون، پخش‌کننده دی‌وی‌دی و سینمای خانگی پیشنهاد می‌داد اکنون از خرید خود راضی‌تر و خوشحال‌تر بودید.

نویسنده و سخنران معروف جک کنفیلد، نویسنده کتاب «سوپ جوجه برای روح» از این روش به خوبی استفاده می‌کند و کتاب‌ها و سی‌دی‌های صوتی خود را در یک بسته قرار داده است و تمامی مجموعه را با قیمت ۲۹۹ دلار به فروش می‌رساند! البته، هر کدام از کتاب‌ها و سی‌دی‌ها به طور جداگانه نیز در دسترس هستند، اما اغلب مردم تمایل دارند یک مجموعه کامل و بی‌نقص را خریداری کنند و حاضرند برای آن پول بیشتری بپردازند.

مشتریان دنبال راه‌حل‌های جامع‌تر هستند

سال‌ها پیش که گوشی‌های تلفن همراه به تازگی وارد بازار شده بود، گوشی خریدم و در بین راه وقتی بسته آن را باز کردم، دیدم دو شاخه آن متفاوت است و با پریزهای برق معمولی ایران سازگار نیست. با عصبانیت به فروشگاه برگشتم و فروشنده توضیح داد که این وظیفه ما نیست که برایتان تبدیل را فراهم کنیم و باید به فروشندگان لوازم برقی مراجعه کنید.

دیگر هیچ‌گاه از آن فروشنده خرید نکردم. اگر در آن زمان مشاور بازاریابی و فروش بودم، به او توصیه می‌کردم که بسته کاملی به مشتری بفروشد و از فروش قطعات مکمل نیز سود به دست آورد. بله، امروزه مشتریان دنبال محصولات و خدمات

جامع‌تر و کامل‌تر هستند.

امروزه، دیگر کسی فقط سمینار نمی‌فروشد، بلکه برنامه‌های آموزشی گران‌قیمت همراه کتاب تمرین در خانه، سی‌دی صوتی خلاصه دوره، مشاوره یا خدمات مشاورتی بعد از سمینار، آپدیت‌های ماهانه و منابع اینترنتی، کتابخانه مرجع و سایر وسایل کمکی فروخته می‌شود. البته ممکن است تمامی این امکانات به صورت جداگانه نیز فروخته شوند؛ اما بسیاری از افراد وقتی درمی‌یابند می‌توانند فایده بیشتری از مجموعه‌ای کامل ببرند، مجموعه خدمات را تهیه می‌کنند.

شویندگان فرش، ایستگاه‌های خدماتی، تعمیرگاه‌های لوازم الکترونیکی، آتلیه‌های عکاسی، مشاوران، آژانس‌های بیمه و سایر تامین‌کنندگان خدمات، هر روز از این شیوه بهره برده و مجموعه‌ای متنوع را با قیمتی مناسب به فروش می‌رسانند.

چند مثال برای فروش مجموعه محصولات

شرکت‌های بیمه می‌توانند چندین بیمه را باهم و به صورت یک راه‌حل جامع بفروشوند؛ مثلاً مجموعه‌ای درست کنند که در آن بیمه اتومبیل، آتش‌سوزی خانه و بیمه عمر و سرمایه‌گذاری به صورت یکجا و با قیمتی معقول فروخته شود.

شویندگان فرش می‌توانند هم‌زمان با شست‌وشوی فرش خدمات تمیز کردن دیوارها را نیز ارائه دهند یا فرش‌ها و مبلمان را باهم و در یک زمان تمیز کنند.

تعمیرگاه‌ها می‌توانند خدماتی را باهم و با قیمتی مناسب ارائه دهند؛ مثلاً سرویس اتومبیل را با تعویض روغن، تنظیم باد لاستیک‌ها و تعویض فیلتر روغن ترکیب کرده و این مجموعه را به صورت خدمتی جدید ارائه کنند.

آتلیه‌های عکاسی می‌توانند به‌جای فروش یک عکس به مشتری، همان عکس را در چندین اندازه مختلف چاپ کرده و با قیمت بیشتری فروخته و سود بیشتری به دست آورند حتی فروشندگان میوه می‌توانند سبزی از انواع میوه‌ها درست کرده و آن را به افرادی که برای پذیرایی از مهمان خرید می‌کنند، ارائه دهند.

چگونه مجموعه‌ای از محصولات بسازیم؟

اگر محصولاتی دارید که مشتری معمولاً آن‌ها را با هم مورد استفاده قرار می‌دهد، آن محصولات را با هم و به صورت یک مجموعه بفروشید. آن‌ها می‌توانند در یک بسته‌بندی جدید قرار گیرند یا عملاً از هم جدا باشند و شما آن‌ها را به عنوان یک مجموعه معرفی کرده و با هم بفروشید. مجموعه را با تخفیفی معقول عرضه کنید و ببینید چگونه درآمد بیشتری به سمت شما سرازیر می‌شود.

تحقیقاتی روی مشتریان انجام بدهید و تعیین کنید در صورتی که مجموعه‌ای جدید ارائه کنید، خریداران چگونه پاسخ خواهند داد. می‌توانید فرم ارزیابی چاپ کرده و با ارسال پستی به دست خریداران برسانید. همچنین مسئولان سفارش یا کارمندان فروش می‌توانند به جمع‌آوری نظرات مشتریان بپردازند. استفاده از نظرسنجی آنلاین در سایت یا رسانه‌های اجتماعی می‌تواند بسیار مفید باشد.

در نظرسنجی خود می‌توانید از این سوالات استفاده کنید: کدام یک از محصولات ما را هنوز امتحان نکرده‌اید؟ چه چیزی شما را برای امتحان آن برمی‌انگیزد؟ اگر شما تولیدکننده بودید چه محصول جدیدی را به فهرست ما می‌افزودید؟ چه خدماتی را به طور معمول به کار می‌برید و ما آن را ارائه نمی‌دهیم؟

شاید نتوانید تمام نیازهای مشتری را خودتان تامین کنید. گاه می‌توان محصولات و خدماتی را از همکاران و دیگران تهیه کرد و به بسته اضافه کرد. با این کار شما کامل‌ترین و بهترین فروشنده خواهید شد، چون دیگر نیازی به مراجعه به فروشندگان دیگر وجود ندارد.

تعیین قیمت مجموعه

زمانی که به طور غیررسمی خریداران و مشتریان را ارزیابی کردید، پرترفدارترین اقلام را برای قرار دادن در مجموعه انتخاب کرده و محاسبه کنید تا ببینید قیمت مجموعه را

چه مقدار می‌توانید کاهش دهید. به بررسی رقبا بپردازید، آیا آن‌ها نیز چنین مجموعه‌ای با قیمتی قابل رقابت ارائه می‌دهند یا خیر.

یکی از موثرترین راه‌ها برای رقابت با سایر کسب‌وکارها که محصولاتی مشابه ارائه می‌کنند آن است که اقلامی تهیه کنید که مشتری به راحتی نتواند به قیمت آن‌ها پی ببرد. راه دیگر اضافه کردن اقلامی به عنوان جایزه است که آن‌ها را جداگانه عرضه نمی‌کنید.

به دنبال محصولات و خدماتی باشید که برای شما هزینه بسیار کمی دارند؛ اما به عنوان بخشی از مجموعه از ارزش ذهنی بالایی برخوردار هستند.

فروش مجموعه محصولات یا خدمات

یک راه برای ساده کردن کار فروشندگان این است که هر کدام از اقلام موجود در مجموعه را به طور جداگانه در جای دیگری نظیر بروشور محصولات به عنوان محصولاتی با ارزش معرفی کنید. سپس مجموعه را به عنوان محصولی جدا، در یک جمله توضیح داده و برای کسب اطلاعات هر کدام از اقلام منفرد مجموعه به بروشور کامل محصولات ارجاع دهید.

کارمندان، مسئول رزرو و سایر کارکنان را درباره اقلام اصلی مجموعه آموزش دهید تا به راحتی بتوانند در افزایش فروش سهمی داشته باشند. به فروشندگان خود آموزش بدهید که وقتی مشتری درباره محصولات سوال می‌کند، ابتدا بسته جامع و کامل را پیشنهاد بدهند و اگر مشتری قبول نکرد سراغ پیشنهادهای کوچک‌تر بروند.

با ساخت خلاقانه بسته‌های جامع و ارائه آن، هم مشتریان راضی‌تر و خشنودتری خواهید داشت و هم فروشتان افزایش خواهد یافت!