



## ۱۵ راه ساده برای نفوذ در قلب مشتری

### ۱. در سلام کردن پیش قدم باشید و جواب سلام را هم به گرمی بدهید

آیا برای شما هم پیش آمده که به فروشگاه یا شرکتی مراجعه کنید که در آن فرد مسئول، نه تنها به شما سلام نمی‌کند بلکه جواب سلام شما را هم نمی‌دهد؟ تازه اگر به شما خیلی هم لطف بکند بدون اینکه به شما نگاهی بیندازد زیر لب چیزی شبیه سلام می‌گوید! در فرهنگ ما سلام معمولا اولین کلمه در شروع ارتباط است. در روایات دینی هم تاکید شده که جواب سلام واجب است. بنابراین تا حد ممکن شما اولین نفری باشید که سلام می‌کند و در پاسخ دادن به سلام هم با استفاده از لحن مناسب و حالت گشوده چهره و افزودن کلماتی مثل «خوش آمدید» و «در خدمت شما هستم» و... پذیرنده بودن خود را به مشتری القا کنید.

## ۲. قصدتان کمک کردن باشد، حتی اگر سود مستقیمی در کار نباشد

متأسفانه بسیاری از فروشندگان به محض اینکه می‌فهمند یک مشتری بالقوه خریدی از آن‌ها نخواهد کرد، بدون حوصله به باقی سوالات وی پاسخ می‌گویند و حاضر نیستند هیچ کمکی به مشتری بکنند. بعضی پا را فراتر گذاشته و با نصب برگه‌هایی از این قبیل «فلان چیز را نداریم سوال نفرمایید» جلوی بهانه‌های ارتباطی با مشتری را می‌گیرند. این افراد اگر می‌دانستند با یک ارتباط‌سازی ساده، چگونه می‌توانستند در دفعات بعدی به همان مشتری فروش داشته باشند، هیچ‌گاه این‌گونه رفتارهای به دور از مشتری‌مداری از خود بروز نمی‌دادند. کاری کنید تا مشتری باز هم به شما رجوع کند، حتی اگر از شما آدرسی را پرسیدند با جان و دل راهنمایی کنید.

## ۳. مشاور مشتری خود باشید

اگر نگرش شما این باشد که با کشف نیازها و خواسته‌های مشتری، به‌عنوان یک مشاور، او را برای یک خرید صحیح و با ارزش راهنمایی کنید به شما تبریک می‌گوییم، زیرا این‌گونه، مشتری خود را برای مدتی طولانی حفظ خواهید کرد. اگر مشتری احساس کند که شما قبل از اینکه به سود خود توجه داشته باشید، منافع او را در نظر می‌گیرید، به شما اعتماد می‌کند و اعتماد یکی از مهم‌ترین ارکان فرایند فروش است. بنابراین لازم است قبل از اینکه به ارائه توضیحات محصول خود بپردازید، با پرسش‌های خوب، هر چه بیشتر در مورد مشتری و نیازهایش اطلاعات کسب کنید و آن‌گاه در راستای کمک به او برای خرید مناسب، از هیچ تلاشی دریغ نکنید.

## ۴. دیگر کافی است. دست از قضاوت بردارید

شما به عنوان یک فروشنده، آن هم در موارد فروش چکی و اقساطی، حق دارید در خصوص اعتبارسنجی مشتری خود تحقیق لازم را انجام دهید؛ اما در زمان مکالمه با

مشتری، دست از قضاوت در مورد شخصیت و نگرش او بردارید، چون این امر نه تنها باعث می‌شود که از فضای گوش دادن فعالانه که یکی از ملزومات یک فروشنده حرفه‌ای است خارج شوید، بلکه سبب ایجاد اختلال در تبادل احساسی میان شما و مشتری خواهد شد. مشتری شما از طرز نگاه و زبان بدن‌تان به راحتی به احساس بدی که منتقل می‌کنید پی خواهد برد. یادمان باشد ما اساساً صلاحیت قضاوت دیگران و برچسب زدن به آن‌ها را نداریم. بنابراین در زمان ارتباط با مشتری باید تمام حواسمان به او و صحبت‌هایش باشد.

## ۵. یکپارچگی شخصیت و هویت داشته باشید

هیچ‌کس از آدمی که دمدمی مزاج باشد خوشش نمی‌آید. اینکه یک بار حالتان خوب باشد و با مشتری خوش‌برخورد باشید و دفعه بعد که اعصابتان از جای دیگر خراب بود جواب سلام مشتری را هم ندهید شخصیت شما را در ذهن مشتری به عنوان یک انسان دمدمی مزاج شکل می‌دهد. آنگاه روی شما حساب خاصی باز نخواهد کرد و تکلیفش با شما معلوم نخواهد بود. بنابراین اگر مجبور نباشد به شما مراجعه نخواهد کرد و شما ممکن است فروش‌هایی را به همین خاطر از دست بدهید. بنابراین روی مدیریت احساساتان کار کنید تا دیگران هم تکلیفشان را با شما بدانند.

## ۶. به ظاهر و بهداشت خود توجه کنید

شما با لباس‌تان اولین تاثیر را در ذهن مخاطب می‌گذارید. آیا لباسی که به تن دارید با تصویری که دوست دارید دیگران از شما در ذهنشان داشته باشند هم‌خوانی دارد؟ آیا به بوی بدن و دهانتان توجه کرده‌اید؟ آیا به آرایش موی خود اهمیت می‌دهید؟ اولین چیزی که ارائه می‌کنید خودتان هستید. برای خریداران امروزی مهم است که از چه کسی خرید می‌کنند.

پوشیدن یک لباس تمیز و مرتب که با اندام شما سازگاری داشته باشد، تصویری

مثبت از شما بر جای می‌گذارد. بنابراین برای ظاهر خود اهمیت بیشتری قائل شوید.

## ۷. به پرسش مشتری تک کلمه‌ای پاسخ ندهید

بارها پیش آمده وارد فروشگاه‌های شدم و از فروشنده سوال کردم (فلان محصول را دارید؟) و فروشنده بدون توجه کافی به من در جواب فقط از کلمه «نه» استفاده کرد؛ در صورتی که اگر با احترام بیشتری برخورد می‌کرد و حداقل می‌گفت «نه متأسفانه» باعث مکث بیشتری در من می‌شد و ممکن بود با گفتن «اما فلان چیز را داریم دوست دارید بیارم خدمتون؟» باعث می‌شد من خریدی انجام دهم. پس به سوالات مشتری با حوصله و احترام جواب دهید و در صورت امکان، پیشنهاد خرید بیشتری را هم به وی بدهید، زیرا قرار است سهم بیشتری از هر مشتری داشته باشیم.

## ۸. در زمان مکالمه با چهره گشوده و متبسم با مشتری برخورد کنید

لبخند مسری است. بنابراین با استفاده از این اصل، احساس بهتری در مشتری خود ایجاد کنید. زمانی که مشتری احساس خوبی داشته باشد فرایند فروش تسهیل می‌گردد. بنابراین به دفعات به چهره خود در آینه نگاه کنید. تبسم را تمرین کنید. قرار نیست با صدای بلند بخندیم، کافی است چهره‌های گشوده و متبسم داشته باشیم. بسیاری از فروشندگانی که با آن‌ها برخورد داشته‌ام چهره‌ای عبوس داشته‌اند و به صورت ناخودآگاه به مشتری می‌گویند: «سریع خریدت را انجام بده و برو بیرون!» شما معمولاً چگونه برخورد می‌کنید؟

## ۹. با مشتری بحث نکنید

متأسفانه گاهی اوقات فروشندگان برای اثبات حرف خود، با مشتری وارد بحث شده و گفته‌های مشتری را نقض می‌کنند. بدترین کاری که می‌توانید بکنید این است که به

یک مشتری بگویید «تو اشتباه می‌کنی». هیچ‌کس از شنیدن این جمله احساس خوبی نخواهد داشت. در چنین حالتی مشتری هم حالت دفاعی به خود گرفته و آماده می‌شود تا با شما بجنگد و به شما اثبات کند «کسی که اشتباه می‌کند شما هستید» پس شدیداً مراقب جملاتی که به کار می‌برید باشید.

## ۱۰. حرف‌هایتان را ساده و قابل فهم بزنید

در ارتباط با مشتری تا جایی که ممکن است تلاش کنید واضح و شفاف سخن بگویید. عدم پیچیدگی در بیان مطالب، به شما کمک می‌کند ارتباط بهتری برقرار سازید. استفاده از واژه‌ها به تناسب سطح کلام مشتری و به کار بردن مثال‌های روشن‌کننده، شما را در هدایت مشتری به سمت خرید یاری می‌کند. از به کار بردن اصطلاحات فنی و پیچیده در زمانی که با مشتری غیر فنی روبه‌رو هستید شدیداً خودداری کنید.

## ۱۱. در پاسخ به درخواست مشتری سرعت عمل به خرج دهید

هیچ‌گاه مشتری را معطل نکنید. به مشتری توجه کنید. به سوالاتش به درستی پاسخ بگویید و کاری که باید انجام شود را در سریع‌ترین زمان ممکن انجام دهید. امروزه مشتریان ما آدم‌های پرمشغله‌ای هستند که معمولاً فرصت کافی ندارند. بنابراین سرعت عمل در پاسخگویی یکی از امتیازات شما محسوب خواهد شد.

## ۱۲. در رفتار خود نشان دهید که مشتری شما فرد مهمی است

این را به عنوان یک باور در ذهن خود داشته باشید که مشتری شما فرد مهمی است. باور کنید که مشتری رئیس شما است. فقط به امروز نگاه نکنید شاید در شرایطی باشید که مشتری مجبور باشد با هر اخلاق و رفتار شما بسازد و از شما خرید کند اما اگر تاکنون برای کسب‌وکار شما اتفاق نیفتاده به زودی منتظر باشید: «اگر احساس

خوبی در مشتری خود ایجاد نکنید او دیگر شما را انتخاب نخواهد کرد». همه انسان‌ها دوست دارند به آن‌ها توجه شود. بنابراین کاری کنید تا مشتری در کنار شما احساس بهتری داشته باشد. این باعث می‌شود بیشتر بخواهد در کنار شما باشد و لاجرم بیشتر از شما خرید خواهد کرد.

### ۱۳. از نام مشتری استفاده کنید

تا حد ممکن نام مشتریان خود را یاد بگیرید و در زمان مکالمه از آن استفاده کنید. در اکثر کسب‌وکارها شما این فرصت را دارید که از مشتری نامش را پرسید. دوستی دارم که مسئول بخش ارتباط با مشتری در یکی از هتل‌ها در یک کشور غربی بود. او می‌گفت فردی که مسئول حمل چمدان مشتری موظف بود در طول مسیر، از میز پذیرش تا اتاق، حداقل ۳ بار با فاصله از نام مشتری استفاده کند. به عنوان مثال می‌گفت «به هتل ما خوش آمدید آقای وفایی».... «آقای وفایی شما می‌توانید از استخر هتل هم استفاده کنید»..... «آقای وفایی، امیدوارم این چند روز بهتون خوش بگذره»

فقط به این نکته توجه داشته باشید که در فرهنگ ما، در روابط کاری، باید از نام خانوادگی افراد استفاده کرد، جز اینکه با مشتری به فضای صمیمی‌تری وارد شده باشید. ضمناً بگذارید مشتریان هم نام شما را یاد بگیرند.

### ۱۴. به چشمان مشتری نگاه کنید

یکی از مهم‌ترین ابزارها برای برقراری ارتباطات «چشم» است. پیام‌های بسیاری از طریق چشمان شما به دیگران منتقل می‌شود. وقتی مشتری با شما صحبت می‌کند حتماً به چشمانش نگاه کنید. نگاه شما نباید خیره باشد بلکه با مهربانی و توجه و احترام آمیخته باشد. خیلی وقت‌ها نگاه نکردن به مشتری به عنوان بی‌احترامی تلقی می‌شود؛ اما مراقب باشید در این کار افراط به خرج ندهید و مخصوصاً در حالت

فروشگاهی مشتری را با نگاه تعقیب نکنید، مشتری ایرانی خوشش نمی‌آید کسی در زمان خرید مزاحمش باشد بنابراین در استفاده از فرمول‌هایی که در فرهنگ‌های دیگر رایج است احتیاط کنید. منظور ما استفاده از تماس چشمی در زمانی است که مشتری در حال صحبت با شما است یا تازه وارد محل کار شما شده یا قصد خروج دارد.

## ۱۵. خداحافظی خوبی داشته باشید

خداحافظی هم به اندازه سلام مهم است. چه مشتری شما خرید کرده باشد و چه نکرده باشد، برای شما بهتر است که به خوبی او را بدرقه کنید. با لحن مناسب و چهره متبسم از مشتری خداحافظی کنید. شما با این کار احتمال بازگشت مشتری را افزایش می‌دهید. هیچ‌کس احساس خوبی به فروشنده‌ای که فقط به فروش فکر می‌کند ندارد، بنابراین در پایان هم احساس خوبی در وی ایجاد کنید، نه مثل برخی فروشندگان که اگر از آن‌ها خریدی انجام نشود، جواب خداحافظی مشتری را هم نمی‌دهند. برای ما ایرانی‌ها توجه به این‌گونه تعارفات حیاتی است پس برای رونق کسب‌وکارتان عوامل فرهنگی را فراموش نکنید.