



پنج اهرم نیرومند برای ایجاد روابط با مشتریان

سحر ونستانی - تیم تحریریه مدیرسبز

اهرم کلمه قدرتمندی است و این توان بالقوه را دارد که نیروی عظیمی ایجاد کرده و اجسام بزرگی را جابه‌جا کند.

در زیر به ۵ اهرم اشاره می‌شود تا به شما کمک کند با تحریک انگیزه‌هایی که متاثر از عواطف انسانی هستند دیگران را وادار به حرکت کنید.

۱. دوست‌داشتنی باشید

دوست‌داشتنی بودن دروازه‌ای است برای ایجاد ارتباطات و در نهایت برای ایجاد روابط بلندمدت. اگر دیگران شما را دوست‌داشتنی ندانند در این صورت عملاً غیرممکن است که روابط تجاری سودمندی برقرار کنید. اگر دوست‌داشتنی نباشید، مردم حرف شما را قبول نخواهند کرد و از شما نخواهند

خرید. دوست‌داشتنی بودن باعث بروز اولین تاثیرات در نزد مخاطب است؛ زیرا در یک لحظه اتفاق می‌افتد و باعث بروز تاثیراتی مداوم می‌شود.

وقتی مردم شما را دوست‌داشتنی بدانند درها برای ارتباطات عاطفی، اعتماد و در نهایت برای روابط تجاری‌ای که به شما کمک می‌کنند درآمد و شغل موفق داشته باشید، باز می‌شوند.

۲. ارتباط داشته باشید

دوست‌داشتنی بودن منجر به برقراری ارتباط می‌شود. اکثر کتاب‌ها و برنامه‌های آموزشی فروش، این فرایند را ایجاد تفاهم می‌نامند. متأسفانه تفاهم به‌عنوان یک عمل تبدیل به موردی کلیشه‌ای شده که اکثر ماموران فروش صرفاً به‌عنوان گامی در فرآیند فروش آن را کنترل می‌کنند. برخلاف «ایجاد تفاهم» که می‌تواند ناخوشایند و فریبکارانه باشد، ارتباط داشتن، دیوارهایی را که بر سر راه ارتباطات و درک واقعی قرار می‌گیرند از میان برمی‌دارد. وقتی مردم احساس کنند با شما ارتباط دارند برای گفتن مشکلاتشان به شما بیشتر احساس راحتی می‌کنند.

با داشتن این اطلاعات، این فرصت را دارید که مشکلات مهم را حل کنید. این ارزش واقعی ایجاد می‌کند و وفاداری واقعی را عملی می‌کند. ارتباطات قوی به آسانی نمی‌شکنند و پایه روابط تجاری بلندمدت و واقعا پربرونق هستند.

۳. مشکلات را حل کنید

یکی از قوانین پایدار جهان این است که وقتی به دیگران چیزی می‌دهید ده برابر پاداش می‌گیرید. حل‌کنندگان مشکلات، قهرمانان دنیای کسب‌وکار هستند؛ اما حل مشکلاتی که

چیزی از آن‌ها نمی‌دانید غیرممکن است و به این دلیل است که چرا ارتباط داشتن این قدر حیاتی است. عصاره کسب‌وکار این است که کسی مشکل کسی دیگر را حل کند.

مشکل حل‌شده ارزشی است که خریداران بابتش پول می‌پردازند. این مهم‌ترین اهرم است. موفق‌ترین تاجران، حل مسئله را به سطح بعدی می‌رسانند. این افراد دائم به دنبال مشکلاتی می‌گردند تا حل کنند حتی اگر هیچ تاثیر مستقیمی بر کسب‌وکارشان نداشته باشد. آنان با این شعار زندگی می‌کنند که «با کمک به دیگران برای به دست آوردن چیزی که می‌خواهند، چیزی را که می‌خواهم به دست خواهم آورد».

۴. اعتماد ایجاد کنید

اعتماد چسبی است که روابط را حفظ می‌کند و پایه‌ای است که همه روابط بلندمدت به آن تکیه دارند. اعتماد با شواهدی ملموس مبنی بر اینکه شما آنچه را که می‌گویید انجام خواهید داد، انجام می‌دهید و اینکه به قول خود وفا می‌کنید و تعهدی دائم برای زبده‌گی دارید ایجاد می‌شود.

معنایش این است که در هر کاری که می‌کنید یک گام اضافه‌تر بردارید. در دنیایی که اکثر مردم دست به هر کاری می‌زنند تا امرار معاش کنند، آن دسته از حرفه‌ای‌های کسب‌وکار که دائم بیش از آنچه باید، انجام می‌دهند برجسته خواهند بود. خریداران برای این تعهد به زبده‌گی، ارزش قائل هستند و با تکرار معامله، دادن توصیه و در نهایت با اعتماد، به آن پاداش می‌دهند.

۵. تجارب عاطفی مثبت ایجاد کنید

درست همان‌طور که از لنگر برای نگه داشتن کشتی در برابر تلاطم‌ها، باد، امواج و طوفان استفاده می‌شود، تجارب عاطفی مثبت همین کار را برای روابط می‌کنند.

تجارب عاطفی مثبت لنگر روابط شما هستند. آنان باعث می‌شوند مردم از شما

بیشتر بخواهند. وقتی برای دیگران تجارب عاطفی مثبت ایجاد می‌کنید از قانون مقابله به مثل استفاده می‌کنید که در را برای دیگران باز می‌کند تا تجارب عاطفی مثبت برای شما ایجاد کنند که خود باعث ایجاد و تقویت روابط می‌شود و در طی سال‌های آتی به شما پاداش می‌دهند.