



فروشنده چقدر باید حرف بزند؟

ژان بقوسیان - تیم تحریریه مدیرسبز

در مذاکرات فروش چقدر باید حرف بزنیم؟ فروشنده موفق چگونه است؟ آیا زیاد حرف می‌زند یا کم؟ در این مقاله می‌خواهیم در مورد یک خصوصیت خیلی مهم فروشنده موفق صحبت کنیم.

در جلساتی که با مدیران شرکت‌ها داریم، یکی از معیارهایشان برای استخدام فروشنده خوب، این است که در صحبت کردن خیلی قدرتمند باشد. معمولاً مدیران افرادی را به‌عنوان مدیر فروش یا فروشنده انتخاب می‌کنند که بسیار پرحرف و چرب‌زبان هستند.

فروشندهگان موفق

استخدام فروشندهگان پرحرف اغلب اشتباه است. فروشندهگان موفق کم‌حرف هستند!

شاید این گفته خیلی منطقی به نظر نرسد؛ ولی در یک جلسه فروش یا حتی مکالمه تلفنی، فروشندگانی موفقتر است که حداکثر ۲۰ درصد صحبت‌ها را خودش انجام دهد و ۸۰ درصد را به خریدار واگذار کند.

یکی از مباحث مهم در فروش، اعتمادسازی و ایجاد اعتماد است. بهترین راه برای اعتمادسازی این است که به‌خوبی به حرف‌های خریدار گوش کنیم. در آن ۲۰ درصدی که ما صحبت می‌کنیم، بهتر است آن را به پرسش اختصاص دهیم و سوالات خوبی بپرسیم تا خریدار بتواند به‌راحتی در مورد نظرات و احساساتش توضیح دهد.

سوال هوشمندانه

سال‌ها پیش در نمایشگاهی شرکت کردم که فروشندگان نتوانستند در آن نمایشگاه حاضر شوند. فردی را پیدا کردم که آشنایی زیادی با محصولات نداشت و باید به مدیران توضیح می‌داد. از این فرد خواستم که در غرفه باشد و وقتی کسی به غرفه مراجعه می‌کند و می‌خواهد محصولی خریداری کند فقط دو سوال از او بپرسد: اولاً «شما مدیر شرکت و فرد تصمیم‌گیرنده هستید یا کارمند؟» سپس در مورد زمینه کاری و نوع فروشش بپرسد که آیا به‌صورت مستقیم فروش را انجام می‌دهد یا از طریق واسطه‌ها؟

معمولاً در بسیاری از اوقات خود خریدار سوال می‌کند و لازم نیست که ما به‌صورت کامل سوال او را پاسخ دهیم؛ بلکه کافی است یک سوال هوشمندانه بپرسیم که خریدار بداند وقتی محصول یا خدماتی را پیشنهاد می‌کنیم اتفاقی نیست، بلکه بر اساس داده‌هایی است که از مشتری به دست آورده‌ایم.

بنابراین اگر تیم فروشی دارید یا خودتان فروشنده هستید توصیه می‌کنیم از امروز امتحان کنید و به‌جای اینکه زیاد صحبت کنید و توضیح دهید، صحبت‌های

خودتان را به حداقل برسانید و تا جای ممکن سوال کنید و با حوصله گوش دهید. به هیچ وجه حرف خریدار را قطع نکنید و بعد از اینکه خریدار تمام حرف‌های خود را زد و توضیحات لازم را داد، در کوتاه‌ترین شکل ممکن پیشنهاد مناسب را به خریدار بدهید.

همچنین می‌توانید یک محدودیت ایجاد کنید؛ مثلاً پیشنهاد محصول را بدهید و بعد بگویید که اگر تا ۴۸ ساعت تصمیمتان قطعی شد و قصد خرید داشتید ما هم این مزایای خاص را برای شما در نظر می‌گیریم.

فروشنده خوب فروشنده‌ای نیست که زیاد و خیلی عالی حرف بزند و با چاپلوسی بحث را در دست بگیرد؛ بلکه کافی است با سوالات خوب، هدایت بحث را به عهده بگیرد و بقیه صحبت‌ها را به خریدار واگذار کند.