

## آنچه یک فروشنده باید بداند

فروشنده فردی است که سعی در رفع نیازهای مشتریان می نماید. اغلب این نیازها به وسیله درخواست مشتریان ، میزان بودجه در دسترس ، محدودیتهای زمانی و نظایر اینها قابل شناسایی است . درک نیازهای مشتریان مهمترین مرحله در فرایند فروش است فقط در صورت جوابگویی به نیازهای مشتری است که وی حاضر به خرید یک محصول می شود هرچه یک فروشنده بتواند نیازهای مشتری را به طور موثرتر تشخیص دهد می تواند به موفقیت در فروش امیدوارتر باشد. به همین دلیل ویژگی های شخصیتی و مهارتهای ارتباطی فروشنده از اهمیت بالایی برخوردار است. یک قانون کلی وجود دارد و آن این است که مردم محصولات را نمی خرند بلکه آنها منافع حاصل از آنها را خریداری می نمایند به عبارتی یک محصول هم باید انتظارات فردی وهم ملاحظات عملی خریدار را جوابگو باشد.

اگر یک فروشنده در آغاز نیازهای مشتریان را بخوبی شناسایی نماید و به بهترین شکل پاسخگوی آنها باشد همچنین بتواند منافع حاصل از خرید یک محصول را به او نشان دهد احتمال موفقیت او در فروش زیاد است.

داشتن شغل فروشندگی دارای امتیازات زیادی مانند درآمد زیاد و خوب، دوستان زیاد، عدم پرداخت مالیات، عدم ورشکستگی ، تنوع در کار و مسافرت، امکان جابجایی در حرفه های مختلف و امکان کار شخصی بدون کارفرما می باشد.

فروشندگان را می توان به سه دسته زیر تقسیم کرد:

### الف)فروشنده ساده<sup>۱</sup>

۱. سفارش گیرنده ها یا ویزیتورها
۲. فروشندگان داخل فروشگاه
۳. فروشندگان سیار
۴. تکنسین های فروش (ملاقات و متقاعد کردن خریدارانی که قبلا شناسایی شده اند).

### ب)فروشنده خلاق<sup>۲</sup>

۱. فروشندگان سیار متخصص ( شناسایی مشتری ، ملاقات، متقاعد کردن، عقد قرار داد)

---

<sup>۱</sup>Salesman

<sup>۲</sup>Creative Salesman

۲. مشاورین فروش در کالاهای سرمایه ای و زمین و ساختمان

۳. مذاکره کنندگان با اعضای هیات مدیره یا مقامات ارشد وزارتخانه ها و موسسات

### ج) مهندس فروش<sup>۲</sup>

مهندس فروش ، فروشنده ای است که اصالتاً و اساساً دارای تحصیلات دانشگاهی و تجربه فنی در مورد کالا یا خدمت مورد نظر بوده و سپس دوره های تخصصی بازاریابی و فروش محصول یا خدمت را گذرانده واز دو بعد فنی و بازاریابی دارای اطلاعات و تخصص باشد .

یک فروشنده موفق باید دارای خصوصیات ویژه ای باشد که به موفقیت وی و افزایش فروش کمک شایانی می نماید. اما نمی توان ویژگی و قالب کلی برای همه ارائه کرد زیرا به طور مثال یکی از ویژگی های یک فروشنده موفق داشتن انرژی زیاد و خوش صحبتی وی است اما فروشندگان موفق سرخ داریم که علاوه بر آرامش و کم حرف بودن از موفقیت بالایی برخوردارند. اما به طور کلی تمام مطالعات و تجربیات بر سر یکسری از اصول به تفاهم رسیده اند که در ادامه به بحث در مورد آن می پردازیم.

#### خصوصیات ظاهر یک فروشنده:

- خوش پوش و خوش بو
- خوش رو و خوش خو
- رعایت نظافت شخصی و آراستگی ظاهر
- رعایت شئونات جامعه در پوشش و آرایش .

#### مشخصات صدای فروشنده:

- صدای بم و قوی برای آقایان
- صدای ملایم برای زنان
- سرعت متناسب در بیان کلمات

---

<sup>۲</sup> Sales Engineer

- لحن دوستانه و توأم با احترام
- صافی وعدم خشونت
- آهنگ و وزن
- فقدان لهجه □ البته صحبت کردن به زبان محلی در مناطق مختلف که ایجاد کننده تطابق فرهنگی است تاثیر بیشتری دارد.

#### مهارتهای فردی :

- داشتن سواد کافی
- رعایت ادب
- داشتن پشتکار و پیگیری
- داشتن اعتماد به نفس و اشتیاق
- داشتن انضباط در محیط کاری
- خوش برخورد و خوش صحبت بودن
- داشتن انرژی کافی در محیط کار
- صبور بودن
- مردم شناسی
- صادق بودن
- داشتن رفتار معقول و مناسب در محیط کار
- لذت بردن از کاری که انجام می دهد.

#### مهارتهای شغلی

- شناخت نیازهای مشتری

- آشنایی کامل با کالا و محصولات شرکت
- آشنایی با فن بیان و مذاکره
- شناخت بازار و کالاهای رقیب
- آشنایی با شیوه کارکرد محصولات
- آشنایی با شیوه چیدمان محصولات
- داشتن ارتباط مستمر با مدیر و صاحب کالا
- دارا بودن مهارت روابط عمومی و برقراری ارتباط
- سفارش بموقع کالا
- مرجوع کالاهای معیوب
- آشنایی با خدمات پس از فروش
- احترام به همکاران و مشتری
- آشنایی با شیوه های کسب رضایت مشتری (خدمات پس از فروش ، تماسهای تلفنی و... )
- همدلی
- مدیریت برخورد
- مدیریت زمان
- مهارت پاسخگویی به سوالات و اعتراضات مشتری وقانع کردن وی.
- سعی در یافتن نقاط مشترکی با مشتری

### وظایف فروشنده

وظایف فروشنده شامل دو دسته می گردد.

الف) زمانی که فروشگاه دارای مشتری می باشد.

ب) زمانی که فروشگاه دارای مشتری نیست.

### الف) زمانی که فروشگاه دارای مشتری می باشد.

- با سلام و خوشامدگویی به مشتری نشان دهید که متوجه حضور او گردیده اید این امر هم در جلب توجه مشتری کمک می نماید وهم دزدبری را کاهش میدهد.
- سعی کنید مشتریانی را که می شناسید با نام صدا نمائید.
- در ابتدا به مشتری زمانی برای دیدن محصولات بدهید وبعد به نزد او بروید.
- برای افراد مسن صندلی تهیه نمائید.
- در صورت امکان نوشیدنی تعارف نمائید(حتی آب).
- سعی نمائید رابطه دوستانه با مشتری برقرار نمائید.
- اطلاعات مناسب ومورد نیاز را به مشتری ارائه نمائید و با اطلاعات اضافه مشتری را گیج نکنید وتصمیم گیری او را به تاخیر نیندازید.
- کالای جدید، محاسن و کاربردهای آن را معرفی نمائید
- از بازار اطلاعات بدهید
- در ارائه خدمات سریع باشید.
- چهره خندان ومثبت داشته باشید
- تن صدای خود را در هنگام صحبت بالا نبرید
- از اصطلاحات نامتعارف، مبهم ویا عامیانه استفاده نکنید.
- مشتری را برای خرید محصول تحت فشار نگذارید.
- در صورت عدم خرید از سوی مشتری با عصبانیت وناراحت با او رفتار نکنید بلکه با لبخند او را بدرقه نمائید.
- بعد از خرید مشتری او را تنها نگذارید.
- از یک نفر نیروی خدماتی برای بردن کالا تا درب ماشین کمک بگیرید.

- اطلاعات لازم برای ارتباطات بعدی را از مشتری بگیرید.
- از مشتری به خاطر خریدی که انجام داده است تشکر کنید.
- زمان مناسب برای اتمام مذاکرات و انجام عمل فروش را برای هر مشتری تشخیص و در زمان مناسب آن اقدام نمائید.

- به انتخاب و نظر مشتری احترام بگذارید .

#### **ب) زمانی که فروشگاه دارای مشتری نمی باشد**

- چیدمان کالاها را انجام دهید.
- غرفه خود را نظافت نمائید.
- قیمت ها را کنترل نمائید.
- دکوراسیون را تغییر داده و بهبود بخشیده
- لامپ ها را چک نمائید
- طولانی مدت با تلفن صحبت نمائید
- بلند نخندید
- بلند صحبت نکنید
- بی حوصله و بی انرژی نباشید
- تجمع نکنید
- به میز وقفه ها تکیه نداده یاروی محصولات ننشینید
- فروش را کنترل و سفارشات را تنظیم نمائید.

#### **هر فروشنده باید اعمال زیر را انجام دهد.**

- پیش دستی در سلام و برقراری ارتباط

- اولویت دادن به تشخیص نیازهای مشتری
- ایجاد رابطه بین مشخصات و مزایای محصول با نیازهای مشتری و در نتیجه آن روشن شدن منافع ناشی از خرید کالا برای مشتری .
- ارائه خدمات مشاوره ای و راهنمایی خریداران
- یادداشت برداری از گفتگوها و ثبت مشخصات مشتری برای تماسهای بعدی
- آمادگی برای ارائه طرحهای جدید یا مطالب جدید برای ملاقاتهای بعدی .
- احساس راحتی و وعادی بودن درخواست از مشتریان نسبت به اینکه او و یا سازمان او را به دیگران معرفی نمایند.
- نشان دادن احساسات مثبت ، هیجانها و لذتها و خوشحالی ها
- بالا بردن مقام موقعیت و جایگاه سازمان، محصولات ،مدیران ،فروشنندگان و همکاران.
- صداقت ، درستی و راستگویی در پاسخها و در ارتباط با مشتریان و رقبا.
- مطالعه همیشگی نشریات و مجلات تخصصی بازرگانی و خدماتی و اطلاع از اوضاع و احوال بازار ، رقبا و قیمتها.
- قبول مسئولیت در قبال مشتری و در دسترس بودن و آمادگی برای پاسخگویی.
- شوخ طبعی ، بذله گویی، آمادگی در ارائه شاهد مثال به کمک اشعار ، لطیفه و خاطرات.
- اختصاص ساعاتی از زمان فعالیت به تفکر و برنامه ریزی .
- تقسیم کار و تنفیض اختیار در صورت امکان.

#### **اعمال و اشتباهاتی که فروشنده نباید انجام دهد:**

- منتظر ماندن برای دعوت ، غرور و تکبر
- بی اعتنایی به نیازهای واقعی مشتری
- رابطه خشک ، سرد و بی روح با مشتری

- اکتفا کردن به ملاقات اول و بی میلی نسبت به ادامه آن
- احساس خجالت ، شرمساری وافت نسبت به معرفی سازمان ، کالاها یا خدمات ودعوت نکردن از دیگران برای خرید.
- سرپوش گذاشتن بر احساسات و خودداری از بروز هیجانات ، لذتهاو خوشحالی
- تحقیر وکوچک کردن سازمان ، محصولات ، مدیران ، فروشندگان و همکاران
- ایجاد شک ، نادرستی و دروغگویی در پاسخها و در ارتباط با مشتریان ورقبا .

#### منابع:

۱. شاهین ، آرش ، هادی تیموری (۱۳۸۷)، «وفاداری به مشتری ، مفاهیم و الگوها»، جهاد دانشگاهی واحد اصفهان، چاپ اول.
۲. هیلر، دیوید، (۱۳۸۸)، «اصول و فنون موفقیت در فروش»، سازمان مدیریت صنعتی، چاپ سوم .
۳. بلوریان تهرانی ، محمد(۱۳۸۵)« طراحی استراتژی ، برنامه ریزی و مهارتهای فروش وفروشندهی حرفه ای ، شرکت چاپ ونشر بازرگانی ، چاپ سوم.
۴. اسماعیل پور ، مجید،(۱۳۸۶)،«شیوه های ساده خوشحال کردن مشتری»، انتشارات یادواره کتاب، چاپ دوم.