

## به ساز مشتری برقصید



© Can Stock Photo - csp25971196

یک فروشنده ی خوب در برخورد با مشتری همیشه خشک و جدی نیست، بلکه این مهارت را دارد که خود را با شرایط و سبک و ضرب آهنگ هر مشتری وفق دهد. نیازی نیست هر بار که با مشتری جدیدی صحبت می کنید، خود را از نو بسازید یا هر دفعه شخصیت های گوناگونی را به وجود آورید. با این حال، مشتری که فاکس ترات می رقصد، ممکن است به ضرب و

ریتم دیسکویی واکنش خوبی نشان ندهد و کسی که اگرسیو(تهاجمی) است ممکن است شیوه کانسروتیو(سنتی) را دوست نداشته باشد.

به یاد دارم که به فروشنده ی جوانی آموزش می دادم که چطور روند فروش را شروع کند. زمانی که مقابل زوجی که بیست و چند ساله بودند از روشی بسیار خودنمایانه استفاده می کردم آن جوان به من نگاه می کرد وقتی نوبتش شد، او همان روش را برای زوجی استفاده کرد که شصت و چند ساله بودند. نتیجه این شد که فروشی انجام نگرفت. منظور این نیست که مشتری ها را تعیین صلاحیت کنید، اما این که حداقل به آن ها نگاه کرده و به حرف هایشان گوش دهید بسیار مفید است. از این طریق می توانید نحوه ی معرفی محصول ها را به گونه ای تغییر دهید که آن ها احساس راحتی بیش تری داشته باشند.

یک روز به مردی نزدیک شدم و پرسیدم حالش چطور است. ناگهان عصبانی شد و گفت: «شما سومین نفری هستید که دارید این سوال را می پرسید.» به چشم هایش زل زدم و گفتم،: «بین رفیق نمی دانم کجاها بوده ای و با چه کسانی صحبت کرده ای، اما من پسر خوبی هستم.» سپس رو به بقیه فروشنده های فروشگاه کردم و گفتم، «همکارها غیر از این است؟» آنها هم یک جواب دادند، «او پسر خوبی است» مرد خندید و در آخر هم خرید کرد. در باره ی به ساز مشتری رقصیدن صحبت کنید!

## کنترل تان را از دست ندهید



www.shutterstock.com · 59392195

چنان چه مشتری ها را به حال خود بگذارید، شما را دور تا دور فروشگاه می چرخانند و گیج سردرگم می کنند و بیش تر وقت ها هم خرید نمی کنند. اگر موارد زیر را داشته باشید، در هیچ فروشی، کنترلتان را از دست نمی دهید:

- درک کامل از مراحل مختلف فروش؛
- شناخت محصول؛
- آگاهی کامل از محتویات انبار و چیدمان آن ها.

«بدون آمادگی قبلی عمل کردن» مشکل ساز می شود. هنگامی که بدون آمادگی قبلی کاری را انجام می دهید، کنترل فروش و ایجاد احساس آرامش کافی در مشتری برای خرید، بسیار سخت می شود.

## کاری کنید که مشتری ها دوستان داشته باشند و به شما اعتماد کنند



باب در یک میهمانی است و میزبان او را به شخصی معرفی می کند... «باب، ایشان مری هستند. مری، آقای باب» و مری فوراً سخنرانی شفاهی و طولانی را شروع می کند. «باور نمی کنی چه روزی داشتم باب! صبحم را با لاستیک پنجر شروع کردم و این تازه اول ماجرا بود...» و گفت و گفت پس

از مدتی، هنگامی که باب مودبانه از این گفت و گو فرار می کند، میزبان از او می پرسد نظرش راجع به مری چیست. پاسخ باب این است «آه» سپس میزبان باب را به فردی دیگری معرفی می کند. «باب، دوست دارم با سارا آشنا بشوی. سارا،

## نیازکارخانه همگام با شما

ایشان باب هستند.» باب در حای می گوید «سلام» که خود را عقب کشیده و می ترسد گرفتار مری دیگری شود. سارا می گوید «چطوری باب؟» این بار باب منفجر میشود و بدون این که سارا یک کلمه بگوید، 15 دقیقه تمام بدون وقفه حرف می زند. کمی بعد، وقتی میزبان از باب می پرسد که نظرش راجع به سارا چیست، جواب می دهد، «فوق العاده است» میزبان سوال می کند که سارا چه گفته است و باب در پاسخ می گوید «نمی دانم، ولی از او خوشم آمد» پیام اخلاقی داستان؟ برای این که مشتری ها دوستتان داشته باشند و بی درنگ به شما اعتماد کنند، آسان ترین راه این است که اجازه دهید فقط آن ها صحبت کنند. به هر حال، آن چه را می دانید، که می دانید. چیزی که مشتری می داند مهم است و در این جا باید کاری کنید که آن را بیان کنند.

منبع: ممنون، برمی گردم! تکنیک فروش حرفه ای برای خرید نهایی خریداران

مولف: هری جی. فریدمن مترجم دکتر احمد روستا، دکتر رحیم محترم