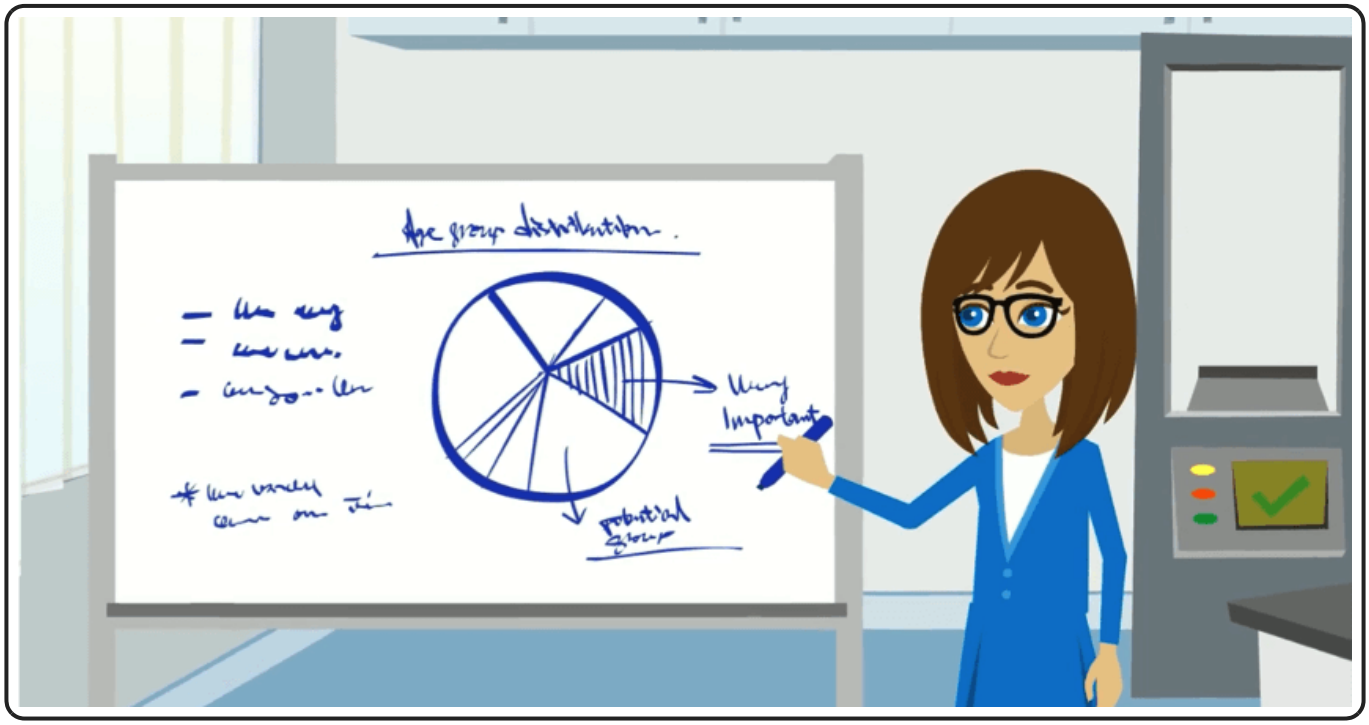
چطور سنخ شخصیتی خودمان را با مشتری منطبق کنیم؟ (قسمت سوم) ۳

چطور سنخ شخصیتی خودمان را با مشتری منطبق کنیم؟ (قسمت سوم)

خوب به تیپ شخصیتی فروشنده پذیرنده یا دقیق رسیدیم. اگر نمی‌دانید خصوصیات اخلاقی این دسته افراد چیست و چه رفتارهایی دارند یا دوست دارید نحوه شناسایی آن‌ها را بدانید یا چطور باید ان ها را تشخیص دهید، پیشنهاد می‌کنم مقالات قبلی را مطالعه کنید.

همانطور که قبلا گفتم، این یک مهارت ویژه و کاربردی است که هر فروشنده تلفنی باید آن را بداند و هر چقدر در این مهارت بیشتر مسلط شوید، به همان نسبت فروش شما افزایش خواهد یافت. برای دیدن قسمت دوم و اول چطور سنخ شخصیتی خودمات را با مشتری منطبق کنیم کلیک کنید.

ببینیم رفتار فروشنده با تیپ شخصیتی دقیق یا پذیرنده نسبت به سایر تیپ‌ها چگونه است.



چطور تیپ شخصیتی مشتری منطبق را بفهمیم

فروشنده دقیق یا پذیرنده

الـف) چنـانچه مشتری‌تـان مطمئـن باشـد، شمـا وظـایف و اهـداف مشترک، و علاقه به انجام درست کار دارید. یعنی باید تلاش کنید که کارها خیلی دقیق و طبق برنامه پیش برود. قبلا گفتیم که افراد دقیق باید از تصمیماتی که می‌گیرند و پیامدهای آن اطمینام کامل داشته باشند. به همین دلیل با دقت زیاد به همراه تجریه و تحلیل تصمیم گیری می‌کنند و هرگز بر اساس تاثیر شما یا احساسات غریزی تصمیم‌گیری نمی‌کنند.

ب) در رابطـه‌ی شمـا و مشتـری مهربـان، هیـچ یـک از شمـا در تصمیم‌گیری عجله ندارید، بلکه هر دو در تصمیم‌گیری کُند و دقیق هستید و از مهارت خوب گوش‌کردن بهره‌مندید. با وجود این، به دلایل متفاوت، هر دو تا حدی محتاطانه عمل می‌کنید. مشتریان مهربان، افرادی دلسوز و مردم گرا هستند و اصلا در تصمیم گیری‌های خود عجله نمی‌کنند. گاهی به قدر کُند هستند که حوصله شما سر می‌برند. اغلب فروشندگان در برخورد با این دسته مشتریان، چون فکر می‌کنند که آن‌ها امکان ندارد خرید کنند، لحن و نوع گفتار خود را طوری تغییر می‌دهند که گویا اطمینان دارند خرید نمی‌کنند.

ج) مراقب قطع ارتباط میان خود و مشتری باانرژی باشید،شما در تضاد با هم هستید. با وجود این برعکس ذات حقیقی‌تان، اگر با شور و اشتیاق نسبت به محصول و خدماتتان مکالمه نکنید، قادر به

برقراری ارتباط با مشتری باانرژی نخواهد بود. باانرژی‌ها تندتر و با تُن صـدای بـالایی صـحبت می‌کننـد و احساسـاتی‌تر از آن هسـتند کـه بتوانید با آنان احساس راحتی کنید.

بنابراین برخود مسلط باشید تا مشتری منصرف نشود. به یاد داشته باشید که مشتری باانرژی ممکن است فروش را سریع تمام کند. از وسوسه‌ی پرهیز از ذکر اطلاعات و جزئیات اجتناب کنید، زیرا این نوع مشتـری علاقـه‌اش را از دسـت می‌دهـد و شمـا فـروش را از دسـت خواهیـد داد. گـاهی، ایـن گـونه مشتریـان فقـط دربـاره‌ی فـروش «احساس می‌کنـد درسـت اسـت»، و اگرچـه تصـور آن هـم بـرای شمـا بعید است، آسوده باشید و این خبر خوب را جشن بگیرید. یادتان باشـد کـه مشـتری بـا انـرژی شنونـده خـوبی نیسـت و ممکـن اسـت از مکالمه تلفنی شما چیزی را یادداشت نکند و احتمال فراموش کردن نکات مهم هم وجود دارد.

ایـن مـوارد را در طـی مکالمـات تلفنـی خـود بـا دقـت پیـش ببریـد و بهترین تمرینی که می‌توانم به شما پیشنهاد کنم، ضبط مکالمات تلفنی و تحلیل آن هاست.

این مقاله ادامه دارد، قسمت‌های بعدی را حتما بخوانید.

همچنین می توانید از طریق سایت راه مدیران و یا شماره تماس **۰۲۱۹۱۰۱۰۳۶۳** در ارتباط باشید و یا از طریق خدمات مشاوره با پر کردن فرم مشاوره در انتهای صفحه منتظر تماس کارشناسان ما باشید.