۱۵ مهارت ارتباطی که برای یک فروش موفق ضروری هستند

به نظر شما مهارت ارتباطی چقدر می‌تواند در موفقیت شغلی شما موثر باشد؟ بررسی‌ها نشان داده است که برقراری یک ارتباط خوب برای موفقیت در فروش حیاتی است. شما نمی‌توانید چیزی بفروشید مگر اینکه بتوانید ارزش آن را به مشتری نشان بدهید. و البته نمی‌توانید در این کار موفق شوید مگر اینکه به درک درستی از مشکل مطرح شده رسیده باشید و بتوانید یک استراتژی مناسب برای حل آن تدوین کنید.

پس در وهله اول به انواع مهارت ارتباطی برای فروش نیاز دارید تا

بتوانید فروشنده، همکار یا کارمند بهتری باشید. در این مقاله ۱۵ مهارت ارتباطی مهم برای بالا بردن راندمان کاری را معرفی می‌کنیم و توضیح می‌دهیم. با راه مدیران همراه باشید.

اهمیت مهارت ارتباطی در فروش چیست؟

اصل فروش موفق در توانایی گرد هم آوردن اطلاعات به روشی است که مشتری احتمالی شما بخواهد آن معامله را انجام دهد. ارزشی که ارائه می‌کنید، قیمت و حتی ویژگی‌های محصول هیچ کدام به اندازه مهارت شما در صحبت کردن با مشتری و همینطور گوش دادن به آنچه می‌گوید، اهمیت ندارند. شما باید تمام تمرکز خود را روی نیاز مشتری بگذارید و ببینید آنها از حرف خود چه منظوری دارند. پس نمی‌توانید برای برقراری ارتباط با مشتری احتمالی صرفاً به لیستی از دلایل یا مزایای خرید از شرکت خود بسنده کنید.

باید متوجه شوید که مشتری شما چگونه چیزی را یاد می‌گیرد، به چه چیزی اهمیت می‌دهد، چه نوع ارتباطی را ترجیح می‌دهد و طبق این موارد، استراتژی خود را تدوین کنید. پس قبل از اینکه به سراغ پرسونای خرید بروید یا روی تبلیغات متمرکز شوید، این مهارت‌ها را در خود تقویت کنید تا هر زمان که با یک مشتری احتمالی صحبت می‌کنید، مطمئن شوید که پیام درستی را برای او می‌فرستید.

لیستی از مهارت‌های ارتباطی فروش

۱. به طور کامل توجه کنید.
۲. گوش دادن فعال را تمرین کنید.
۳. زبان بدن را بشناسید.
۴. روی تفاوت‌های ظریف تُن صدا مسلط باشید.
۵. همدلانه برخورد کنید.
۶. بدانید که چه مواردی گفته نشده است.
۷. دقیق صحبت کنید.
۸. در موضوعی که صحبت می‌کنید، متخصص باشید.
۹. واقعاً کنجکاو باشید.
۱۰. طوری برخورد نکنید که انگار همه چیز را می‌دانید.
۱۱. همیشه خوب برداشت کنید.
۱۲. همیشه صادق باشید.
۱۳. پیش داوری نکنید.
۱۴. ثابت قدم باشید نه آزاردهنده.
۱۵. با سکوت آشتی کنید.

به طور کامل توجه کنید

این روزها همه افراد بسیار شلوغ هستند و فروش به آنها می‌تواند کار پر فشاری باشد. به همین خاطر قابل درک است که طی یک

جلسه با مشتری ذهن شما مدام به موضوعات مختلفی مانند آماده کردن ارائه فردا، مشتری که فراموش کردید به او زنگ بزنید یا قراردادی که باید امضا کنید درگیر شود.

اما صرفاً به این خاطر که این موضوع قابل درک است دلیل نمی‌شود که قابل قبول هم باشد. برقراری یک تماس تلفنی با مشتری فقط پشت خط بودن و حضور فیزیکی در آن مکالمه نیست. بلکه باید ۱۰۰ درصد توجه خود را به هر تماسی که انجام می‌دهید معطوف نمایید. در غیر اینصورت ممکن است جزئیاتی از صحبت‌های خود را فراموش کنید و مشتری مجبور شود یک مورد را چند بار به شما

توضیح دهید. که البته شیوه درستی برای برخورد با مشتری نیست.

گوش دادن فعال را تمرین کنید.

شما نه تنها باید به مشتری گوش دهید، بلکه باید یک شنونده فعال باشید. در غیر این صورت گفتگوی شما به هیچ کجا نخواهد رسید. پیتر کاپوتا، مدیر عامل شرکت دیتاباکس می‌گوید:« اغلب فروشنده‌ها به جای اینکه به مشتری خود گوش کنند، منتظر هستند که نوبتشان شود تا صحبت کنند یا مدام فکر می‌کنند که بعد از این چه بگویند.» او این ۴ راهکار را به شما پیشنهاد می‌کند:

- واقعاً به مشتری خود گوش بدهید.
- به آنچه مشتری می‌گوید و همچنین احساسات او بازخورد نشان دهید.
- تایید کنید که حرف مشتری را به درستی شنیده‌اید.
- یک سوال مرتبط با حرف مشتری بپرسید تا به او نشان دهید که وضعیتش را متوجه شده‌اید.

زبان بدن را بشناسید.

وقتی کسی با لبخندی بر لب، نگاه مستقیم به چشمان طرف مقابل و در حالی که صاف نشسته است، حرفی را می‌زند تاثیر کاملاً متفاوتی نسبت به گوینده‌ای دارد که نگاهش را از شما می‌دزدد و خموده و

گرفته به نظر می‌رسد. حتی اگر هر دو یک چیز را بگویند.

زبان بدن معمولاً قصد و نیت پشت حرف‌های ما را به نمایش می‌گذارد. افرادی که مهارت ارتباطی قوی‌ای دارند، می‌توانند جهت گفتگو را تغییر دهند و حرکات بدن خود را به گونه‌ای مدیریت کنند که هیچ سیگنال اشتباهی برای طرف مقابل نفرستند.

روی تفاوت‌های ظریف تُن صدا مسلط باشید

همانند زبان بدن، لحن و تُن صدا شامل سرعت بیان کردن کلمات، بلندی یا آرامی صدا و نحوه انتخاب لغاتی که به کار می‌برید، می‌تواند در اینکه پیام شما چگونه به گوش مخاطب برسد موثر باشد. اگر فروشنده تلفنی باشید، تنها ابزاری که در اختیار دارید، همین تاثیر صدا و گفته‌های شماست.

همدلانه برخورد کنید

شما لزوماً نیازی نیست با هر چه مشتری احتمالی می‌گوید موافق باشید، اما می‌توانید حداقل تلاش کنید تا نقطه نظر آنها را متوجه شوید. و این نیاز به چیزی بیشتر از گفتن «بله متوجه هستم» دارد.

بهترین فروشندگان تلفنی این مهارت ارتباطی را دارند که بتوانند با مشتریان خود تعامل برقرار کنند. چرا که آنها با هرچیزی که مشتری

در طول روز انجام می‌دهد آشنایی دارند و چالش‌هایی که دارد را می‌شناسند. نه تنها همدلانه برخورد کردن باعث می‌شود که شما دوست داشتنی‌تر شوید بلکه شانس بستن یک معامله موفق را نیز بیشتر می‌کند.

وقتی بدانید مشتری در زندگی روزمره خود به چیزی نیاز دارد بهتر می‌توانید به مشکل او رسیدگی کنید و او را متوجه کنید که راه حل شما برای چالش‌هایش، کاربردی است.

بدانید که چه مواردی گفته نشده است

مشتریان گاهی تمام حقیقت را نمی‌گویند. که البته تا زمانی که شما بدانید این اتفاق در حال افتادن است، مشکلی نیست. آیا مشتری در حال ارزیابی شرکت شماست چون رئیسش از او خواسته که سه گزینه پیش روی شرکت بگذارد؟ آیا مشتری شما قانع شده است اما مدیر او که یک خریدار اقتصادی است، هنوز شک دارد؟ اینها موارد مهمی هستند که باید از لا به لای حرف‌ها و خواسته‌های مشتری متوجه شوید. او هرگز تمام این موارد را مستقیم به شما نخواهد گفت.

دقیق صحبت کنید

افرادی که مهارت ارتباطی مناسبی دارند لزوماً به خاطر اینکه

دراماتیک یا جذاب صحبت می‌کنند، قانع کننده نیستند. بلکه می‌توانند با دست گذاشتن روی مثال‌های دقیق و توضیحات کاملی که مشتری نیاز دارد، او را قانع کنند. به همین خاطر است که می‌توانند دقیقاً به مشتری توضیح بدهند که محصول یا راه حل آنها چطور به کار مشتری می‌آید.

پس تا جایی که می‌توانید دقیق باشید. به دنبال این نباشید که با چند جمله طلایی و گیرا، مشتری را متقاعد به خرید کنید. به جای اینکار، اطلاعاتی که نیاز دارد را در اختیارش بگذارید.

در موضوعی که صحبت می‌کنید، متخصص باشید

قطعاً اگر درباره چیزی اطلاعات کافی نداشته باشید نمی‌توانید در آن باره صحبت کنید. اما اگر بخواهید در یک صنعت خاص چیزی بفروشید باید از چالش‌های آن صنعت، نوع روابط و همینطور الگوهای خرید موجود در آن آگاه باشید. اگر می‌خواهید در چند حوزه مختلف فروشندگی کنید، ارزش هر محصول را به خوبی بدانید و از راهنمای مشتریان به عنوان پشتیبان خود در صحبت‌ها استفاده نمایید.

> اگر در موضوعی که صحبت می‌کنید مسلط به نظر نرسید مشتریان هیچ گاه به شما اعتماد نخواهند کرد. پس در حوزه

مربوط به خود متخصص شوید.

واقعاً کنجکاو باشید

یک نکته مهم در فروش، پرسیدن سوالات خوب است. اگر واقعاً درباره وضعیت مشتری خود کنجکاو نباشید، خیلی سریع به سراغ جملات کلیشه‌ای و اسکریپت‌های آماده می‌روید که هیچ ارتباطی با مشتری شما ندارند. افرادی که مهارت ارتباطی قوی برای فروش موفق دارند، ذاتاً کنجکاو هستند؛ به خصوص در حوزه فروش. پس اول سوال بپرسید و بعد به مشتری پاسخ دهید.

طوری برخورد نکنید که انگار همه چیز را می‌دانید

اما متخصص بودن به این معنا نیست که شما همه چیز را می‌دانید. پس طوری برخورد نکنید که انگار خلاف این موضوع واقعیت دارد. بلکه باید در حدی بدانید که بتوانید کلیت موضوع را به دست آورید و وضعیت مشتری را به درستی شناسایی کنید. اما همیشه برای تکمیل اطلاعات و جزئیات موضوع، از مشتری کمک بخواهید.

از کمبود اطلاعات خود آگاه باشید و از مشتری سوالات تکمیلی را بپرسید. مطمئن باشید آنها از صداقت شما سپاسگزار خواهند بود و شما هم به خاطر کمبود اطلاعات کافی، یک معامله فروش را از

دست نمی‌دهید.

همیشه خوب برداشت کنید.

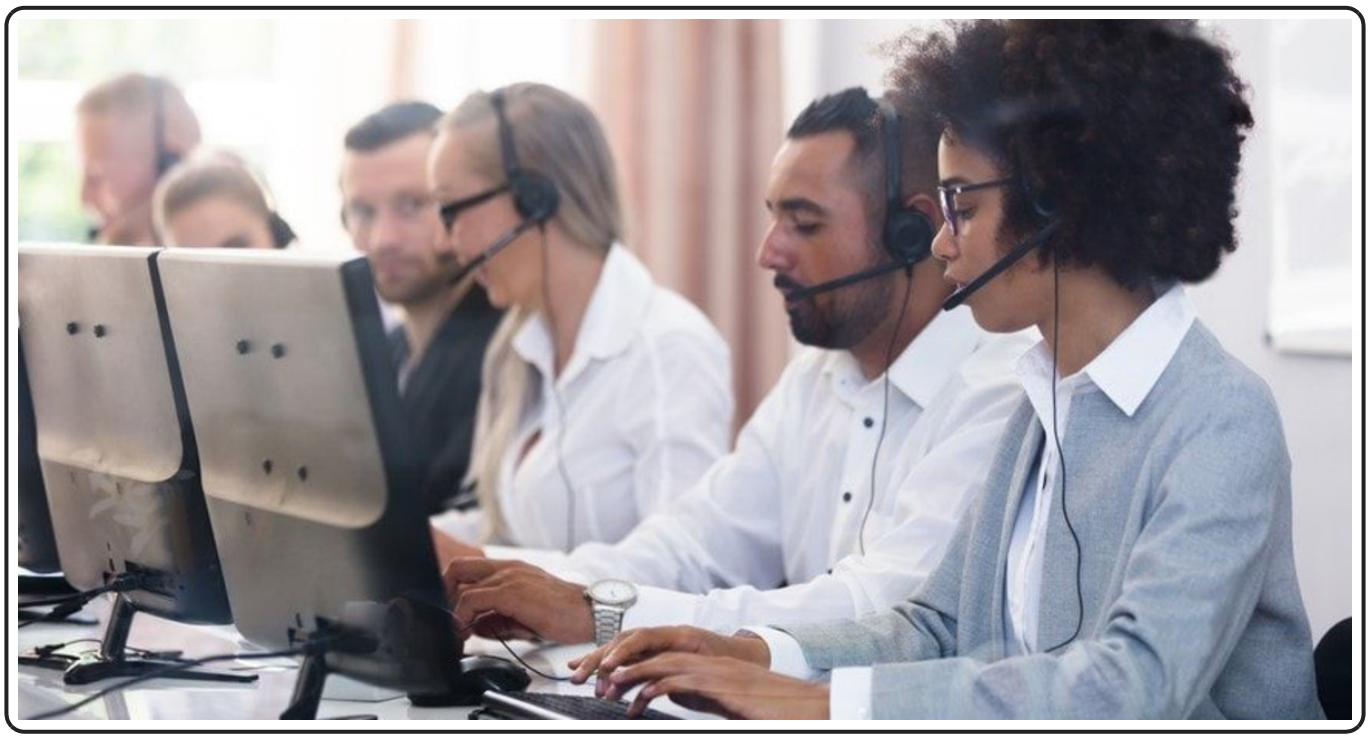
گاهی مشتریان جزئیاتی را ناگفته رها می‌کنند که می‌تواند خط سیر یک معامله را به طور کل تغییر دهد. گاهی قبل از اینکه تاییدهای لازم را از شخص مربوطه بگیرند، به شما تعهداتی می‌دهند. گاهی هم صرفاً از روی قصد، دروغ می‌گویند.

تمام این شرایط می‌توانند ناامید کننده باشند؛ و بعضی هم واقعاً آزاردهنده هستند. اما اغلب نمی‌شود مطمئن شد که مشتری این کارها را از قصد انجام داده است. ممکن است صرفاً دچار اشتباه یا سوتفاهم شده باشد. اینکه شما چه برداشتی کنید تکلیف ادامه ارتباط را مشخص می‌کند. پس بهتر است همیشه بهترین حالت را فرض کنید تا به طور ناخودآگاه در برابر مشتری جبهه نگیرید و معامله را از دست ندهید.

همیشه صادق باشید.

صرفاً به این خاطر که شما بهترین حالت را از هر شرایطی برداشت می‌کنید به این معنا نیست که مشتری هم همین رویه را در پیش می‌گیرد. پس همیشه درباره سوالاتی که می‌توانید پاسخ دهید، آنهایی که پاسخ‌شان را نمی‌دانید و همینطور سوالاتی که ممکن

است پاسخ آنها مطابق میل مشتری شما نباشد، صادق باشید.



مشتری فقط زمانی درباره اهداف سازمان یا چالش‌هایی که پیش رو دارند با شما روراست خواهد بود که بداند می‌تواند به شما اعتماد کند. این نشان می‌دهد که صادق بودن شما با او خصوصاً زمانی که پاسخ سوالی را نمی‌دانید، می‌تواند به یک ارتباط موفق و در نتیجه پیدا کردن یک مشتری وفادار منجر شود.

پیش داوری نکنید.

اگر مدت زیادی است که شغل فروشندگی را برای یک حوزه خاص انجام می‌دهید، طبیعی است که به یک روتین خاص عادت کنید.

اما اینکه ۱۰۰ مشتری احتمالی اول شما از یک پروفایل، مشکل مشابهی داشتند و راه حل یکسانی به آنها ارائه داده‌اید، دلیل نمی‌شود که برای ۱۰۱امین نفر هم همین اتفاق بیفتد.

مگر در شرایطی که بر اساس اطلاعات مشخص و قطعی به نتیجه‌ای رسیده‌اید یا مشتری‌ای خودش موضوعی را به شما توضیح داده، پیش داوری نکنید. تاثیر منفی که تبعات این کار به دنبال دارد گاه جبران‌ناشدنی است؛ چرا که شما بر اساس پیش داوری خود سوالی می‌پرسید یا توضیحی می‌دهید که مشتری مجبور است حرف شما قطع کند تا بگوید مشکل او را اشتباه تشخیص داده‌اید و یا احساس نادیده گرفته شدن کند.

ثابت قدم باشید نه آزاردهنده.

مرز باریکی بین ثابت قدم بودن و آزاردهنده بودن وجود دارد. هر فروشنده تلفنی باید این مرز را به خوبی بشناسد. ادامه تماس با مشتریان احتمالی بدون اینکه بدانید چرا پاسخ شما را نمی‌دهند، نه تنها بهره‌وری برای شما به همراه ندارد بلکه فقط باعث ایجاد مزاحمت برای آنها می‌شوید.

اگر به تماس پیگیری شما پاسخی داده نشد، سعی کنید از طریق دیگری با مشتری ارتباط برقرار کنید. به طور مثال به جای تماس تلفنی، برای او پیامک بفرستید. با یک پیغام متفاوت سعی در

برقراری ارتباط داشته باشید. وقتی به پیام شما بازخورد نشان دادند، می‌توانید دوباره مکالمه با آنها را ادامه دهید.

با سکوت آشتی کنید.

بیشتر فروشندگان تلفنی با سکوت کردن مشکل دارند. وقتی سوالی می‌پرسند و مشتری در جواب ساکت می‌شود، سریع سعی می‌کنند سکوت را با یک سوال پیگیری دیگر یا با توضیح مجدد آنچه پرسیده‌اند، پر کنند. پیشنهاد می‌شود قبل از هر بار صحبت کردن، حدود ۳ الی پنج ثانیه صبر کنید. با اینکار مطمئن می‌شوید که رشته افکار مشتری را پاره نکرده‌اید. در واقع این سکوت خوشامدگویی شماست برای شنیدن صحبت‌های مشتری.

ارتقاء مهارت ارتباطی = فروش موفق

مهارت‌های برقراری ارتباط در فروش یکی از مهمترین ابزارهای هر فروشنده تلفنی است. پس سعی کنید نکاتی که در این مقاله گفته شد را در عمل به کار ببندید. مثال‌های بیشتر و توضیحات عملی در این‌باره را می‌توانید در دوره فوق ستاره فروش راه مدیران یاد بگیرید. برای دیدن توضیحات این دوره روی تصویر زیر کلیک کنید.

برای دیدن توضیحات این دوره فوق العاده اینجا کلیک کنید

[box type="info" align="" class="" width=""]این مطلب دارای فایل مقاله صوتی و PDF در بخش عضویت الماسی است. بعد از خرید اشتراک الماسی راه مدیران به ده ها مقاله صوتی و PDF دیگر دسترسی خواهید داشت.[box/]

[box type="shadow" align="aligncenter" class="" width=""]

لطفا برای دسترسی به این بخش از محتوا، ابتدا عضویت الماسی خود را تکمیل نمایید.

خرید عضویت الماسی

[box/]

نظر شما برای ما بسیار ارزشمند است!

لطفاً با به اشتراک گذاشتن این مقاله و نوشتن دیدگاه‌های خود ما را همراهی کنید.

همچنیـن در صـورت تمایـل جهـت مشـاوره و راهنمـایی در مـورد محصولات راه مدیران می توانید از طریق کارشناسان با شماره تماس **۰۲۱۹۱۰۱۰۳۶۳** در ارتباط باشید.