۵ مهارت فروش حرفه ای و تکنیک‌هایی برای استفاده از آنها

فروشندگان حرفه‌ای به دلیل اینکه کاری را متفاوت از سایرین انجام می‌دهند، متمایز نیستند. بلکه خود را به روز نگه می‌دارند و صرفاً به مهارت‌های فروش رایج بسنده نمی‌کنند. بهترین کارشناسان فروش افرادی هستند که مهارت‌های فروش حرفه‌ای دارند. مهارت‌هایی که شما را به عنوان یک راهنمای دلسوز، مفید و توانا به مشتریان نشان می‌دهد. در این مقاله از مجله راه مدیران نگاهی می‌اندازیم به ۵ مهارت فروش حرفه ای و تکنیک‌هایی را آموزش می‌دهیم که از طریق آنها، از این مهارت‌ها استفاده کنید.

۵ مهارت فروش حرفه ای که هر کارشناس فروشی باید بداند

۱. بدون اینکه زیادی دوستانه به نظر برسید به مشتری کمک کنید

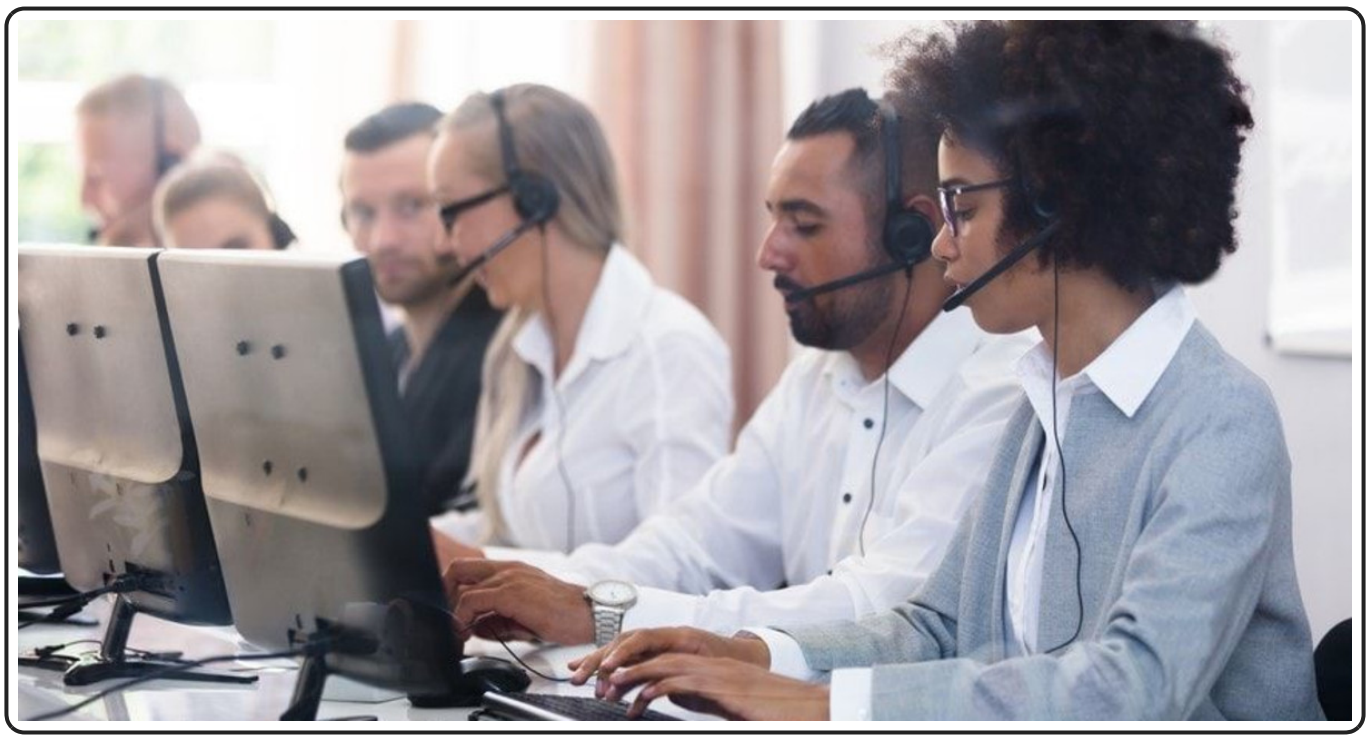
ممکن است به نظرتان کمی دلسرد کننده به نظر برسد اما مشتری، دوست شما نیست. هر فروشی یک نوع قرارداد حرفه‌ای است و باید هم حرفه‌ای با آن برخورد شود. البته نه به این معنا که با مشتری خود بد برخورد کنید، به او طعنه بزنید یا هربار که سوالی از شما پرسید، خستگی یا کلافگی خود را نشان دهید.

اما اینطور هم نباشد که با تمام درخواست‌های او موافقت کنید، تمام اعتراضات او را بپذیرید یا اجازه دهید که رشته کلام را در دست بگیرد. بهترین فروشنده کسی است که بتواند تعادلی بین این دو رویکرد برقرار کند و بدون اینکه کنترل فروش را از دست بدهد، به مشتری خود کمک نماید.

تکنیک فروش حرفه ای: راهنمایی کردن بدون قبضه کردن مکالمه

چگونه باید این تعادل را رعایت کرد؟ اگر بخواهید شرایطی بین زیادی دوستانه بودن و یا زیادی مقابله‌ای برخورد کردن پیدا کنید، باید نقش یک مشاور در فروش را داشته باشید. فراموش نکنید که

فرد متخصص در این میان شما هستید. شما می‌دانید که راجع به چه چیزی صحبت می‌کنید و می‌خواهید از این دانش در جهت کمک به مشتری استفاده کنید و نه فقط فروش به آنها.



شما می‌بایست مکالمه را با سوالاتی مرتبط و البته فکر شده، هدایت کنید. به شکایاتی که می‌دانید علتشان چیست، پاسخ‌های کامل و سریع بدهید. مطمئن شوید که تمرکز بحث روی موضوع اصلی باقی می‌ماند و بهترین راه حل برای مشکل را ارائه کنید.

این مهارت فروش حرفه ای به شما کمک می‌کند تا بتوانید در درک مشکل مشتری کنار او باشید و ارزش محصول یا خدمات خود را به او نشان دهید تا راه حل را در آن ببیند. این، فقط باید داشتن دید

یک مشاور ممکن است نه با رابطه‌ای زیادی دوستانه یا زیادی خصمانه.

۲. ارزش محصول را به مشتری کاملاً نشان دهید

این مهارت فروش حرفه ای تا حد زیادی به مورد قبلی مربوط می‌شود. شما نمی‌توانید نقش یک مشاور را قبول کنید اما هیچ ایده‌ای درباره چیزی که می‌فروشید نداشته باشید. فروشندگان حرفه‌ای با چند جمله کلیشه‌ای بازاریابی مشتری را جذب نمی‌کنند. بلکه ارزش‌های محصول را به فراخور نیاز مشتریان به او نشان می‌دهند و روی مثال‌هایی درباره تاثیراتی که خرید یا استفاده از این محصول برای مشتریان یا کسب و کارهای دیگر داشته است، تاکید می‌کنند. آنها به مزایا و تاثیرات مثبت خدماتی که ارائه می‌شود مسلط هستند و به مشتری توضیح می‌دهند که چطور پیشنهاد آنها می‌تواند نتیجه دلخواه مشتری را برایشان رقم بزند.

فرض کنید در شرکتی کار می‌کنید که در حوزه تکنولوژی فعال است. شما به عنوان کارشناس فروش قرار است راه‌حلی برای برنامه‌ریزی چارت درسی ارائه کنید. این کسب و کار می‌خواهد محصول خود را به یک دانشگاه در کالیفرنیای شمالی بفروشد که بیشتر ثبت نام‌ها را به صورت دستی دنبال و هماهنگ می‌کند. در این شرایط عبارتی که برای نشان دادن ارزش محصول به مشتری می‌گویید نباید این باشد که «محصول ما رابط کاربری‌ای دارد که کار برنامه ریزی چارت درسی را

ساده‌تر می‌کند»

بلکه باید عبارتی شبیه به این باشد که «برای موسسه آموزشی‌ای با ابعاد شما، ثبت دستی ثبت نام‌ها می‌تواند باعث کم و زیاد شدن تعداد ثبت نام‌ها و حتی متوقف شدن بعضی از آنها شود. برنامه ما می‌تواند اطلاعاتی را در اختیار شما قرار دهد که بخش‌های اضافی را حذف کرده و ثبت نام را در دوره‌های مورد نظر افزایش دهید»

تکنیک فروش حرفه ای: انجام تحقیقات گسترده

بهترین عبارتی که برای نشان دادن ارزش محصول خود بیان می‌کنید را نمی‌توانید صرفاً از روی نوشته‌های سایت پیدا کنید. بلکه باید درباره آن کسب و کار اطلاعات کافی داشته باشید، بدانید مدیریت آن چه رویکردی دارد، درباره صنعت فعال آن بدانید و عملکردی که شرکت در حال حاضر دارد. اینکار نیاز به تحقیقات گسترده دارد. ممکن است لازم باشد روی بحث‌های مارکتینگی شرکت مطالعه انجام دهید، مطبوعات آن صنعت را مطالعه کنید، گزارش‌های مالی عمومی را بررسی نمایید، درباره هیئت مدیره شرکت اطلاعات کسب کنید یا از هر منبع دیگری که می‌تواند به شما کمک کند تا دید جامع‌تری درباره کسب و کار، خدمات و یا محصولاتش به دست آورید، استفاده کنید. از این طریق می‌توانید به کمک اطلاعاتی که کسب کرده‌اید یک جمله یا عبارت مناسب پیدا کنید که ارزش آنچه به

مشتری ارائه می‌کنید را نشان دهد.

۳. به آن دسته از مشکلات مشتری اشاره کنید که او تاکنون متوجهشان نشده است

نقاط درد یا مشکلات مشتری، شروع کار فروش است. اگر این مشکلات وجود نداشته باشد، فروشی اتفاق نخواهد افتاد. پس اگر می‌خواهید فروش موفقی را تجربه کنید، باید بتوانید این مشکلات را پیدا کنید و طی مکالمه خود، به آنها اشاره نمایید. گاهی نقاط درد کاملاً واضح هستند. همان‌هایی که مشتری در حین صحبتش به آنها اشاره کرده است.

اما این مهارت فروش حرفه ای مخصوص فروشندگانی است که پا را فراتر می‌گذارند. آنها می‌دانند چگونه می‌توان مشکلات اصلی که مشتری به آنها فکر نکرده است را، پیدا کنند. اینکه بتوانید به معضلات شناخته نشده اشاره کنید، آنها را به مشتری نشان دهید و فکر شده روی آنها مانور دهید یکی از ترفندهایی است که به عنوان یک مهارت فروش حرفه ای به شمار می‌رود.

با موفقیت در این کار درجه بالایی از اعتماد را در مشتری ایجاد کرده‌اید. چرا که توانسته‌اید به مشتری نشان دهید که کاملاً به این کسب و کار آشنایی دارید، چالش‌هایی که مشتری دارد را می‌شناسید و می‌توانید مشکلات آنها را حل کنید.

تکنیک فروش حرفه ای: رویکرد مشاوره‌ای داشته باشید

منظور از فروش با محوریت مشاوره این است که فروشنده در وهله اول روی ایجاد ارزش، اعتماد و ارتباط با مشتری تمرکز کند تا پیشنهاد دادن یک محصول یا سرویس. این روش بر مبنای ارتباط ایجاد شده است. وقتی رابطه برقرار شد، می‌توانید برای فروش اقدام کنید.

روش کار به این صورت است که شما با پرسیدن سوالاتی فکر شده، به مشتری نشان می‌دهید که به موضوع مسلط هستید و مکالمه را به همان سمتی که می‌خواهید پیش می‌برید. در عین حال نسبت به بازخوردهایی که می‌گیرید حساس باشید و حرف‌های مشتری را به خوبی گوش دهید. اگر این مراحل را دنبال کنید، می‌توانید مشتری را

در وضعیت خوبی قرار دهید که بخواهند با شما صحبت کنند.

۴. انتقال دانش مرتبط با صنعت

اعتماد سازی یک مهارت فروش حرفه ای است که تقریباً در تمام مواردی که در این لیست می‌بینیم، صحبتی از آنها شده است. فروشندگان حرفه‌ای می‌دانند که چگونه یک رابطه برمبنای اعتماد با مشتری خود ایجاد کنند. در بسیاری از اوقات، اعتماد دستاورد جانبی دقیق بودن است.

مشتری می‌خواهد دقیقاً بداند که محصول شما چه ارزشی برای او ایجاد کرده و چگونه مشکل او را حل می‌کند. یک روش برای رسیدن به این هدف این است که دانش گسترده خود درباره صنعتی که در آن فعال هستید را به مخاطب خود نشان دهید. باید کاری کنید تا مشتری متوجه شود که شما به طور کامل به این حوزه مسلط هستید و می‌دانید که کسب و کار آنها نسبت به رقبا، نیاز به چه مواردی دارد. باید به مشتری نشان دهید که شما صرفاً یک فروشنده تلفنی نیستید؛ بلکه در این کار متخصص بوده و می‌دانید که مشکل آنها چیست و چگونه باید این مشکل را از طریق محصول یا خدمتی که شرکت شما ارائه می‌کند، برطرف کرد.

تکنیک فروش حرفه ای: منتقل کردن محتواهای مرتبط

مانند دومین مهارت فروش حرفه ای که در این لیست به آن پرداختیم، برای این مورد هم باید تحقیقات انجام دهید. اما چگونگی ارائه دادن نتایج این تحقیقات و در واقع دانش شما به مشتری است که تعیین کننده خواهد بود. یک راه این است که محتواهای مرتبط با صنعت را طی مکالمه یا مسیر خرید در نقاط مختلف به او انتقال دهید.

اگر در این مهارت فروش حرفه ای شوید می‌توانید نقطه قوت مهمی نسبت به سایرین به دست بیاورید. قرار نیست ده‌ها مقاله مرتبط با صنعت را برای مشتری تعریف کنید تا به او نشان دهید که چقدر در این زمینه آگاهی دارید. بلکه کافیست در حین مکالمه و ارتباطی با او ایجاد کرده‌اید، به دنبال اطلاعات مرتبطی باشید که درباره آنها مطالعه کرده‌اید و می‌توانید کمی توضیحات بیشتر درباره شان به مشتری عرضه کنید. فرستادن یک ایمیل تکمیلی می‌تواند روش خوبی برای اینکار باشد.

۵. «ذهنیت متضاد» داشته باشید

حفظ یک «ذهنیت متضاد» به این مهارت فروش حرفه ای بر می‌گردد که بتوانید حفره‌ها و ایرادات کار مشتری خود را پیدا کنید. برای اینکار باید تا حدی مشکوک باشید، دقیق بررسی کنید و منطق‌های

ایـراددار، فرصـت‌های از دسـت رفتـه یـا عملکردهـای غیربهینـه را بشناسید.

فروشنـدگان مسلط با ایـن ذهنیـت بـه دنبال مـواقعی هسـتند کـه مشتری اشتباه کرده است. آیا مشتری به این فرصت سرمایه‌گذاری توجه داشته است؟ آیا از سیستمی استفاده می‌کنند که عملکردی پایین‌تر از سطح انتظار دارد؟ آیا بخش‌هایی از سازمان آنها غیر بهینه و زائد است؟

فروشندگان با این مهارت فروش حرفه ای، می‌توانند این نقایص را پیدا کنند و از آنها برای معرفی ارزش محصول و راه حل خود استفاده نمایند. از اینجا به بعد است که می‌توانند یک رویکرد جایگزین به

مشتری معرفی کرده و به سوالات مشتری پاسخ دهند تا او ترغیب به خرید شود.

تکنیک فروش حرفه ای: انجام تحقیقات گسترده و گوش دادن فعال

داشتن یک ذهنیت متضاد به این موضوع مرتبط است که شما چقدر درباره مشتری و کسب و کار او تحقیقات انجام داده‌اید. ببینید آیا می‌توانید درباره روش یا راه حلی که اکنون برای مشکل خود استفاده می‌کنند، اطلاعات کسب کنید. صورتحساب‌های مالی آنها را بررسی کنید تا ببینید آیا در جایی می‌توانستند بهتر عمل کنند؟ یا شاید در بخش ارتباط با مشتریان نقطه ضعفی دارند؟

تا جایی که می‌توانید در عملکرد و وضعیت کسب و کار مشتری خود دقیق شوید. از این طریق می‌توانید فرصت‌هایی پیدا کنید که از طریق آن راه حل خود را به مشتری بفروشید. مهم‌تر از آن باید یک شنونده فعال باشید. چرا که ممکن است بسیاری از نکات را خودشان در حین مکالمه به شما بگویند.

یک فروشنده حرفه‌ای بودن یعنی بهتر از دیگران عمل کردن. لازم است که این ۵ مهارت فروش حرفه ای را در خود تقویت کنید و به دنبال مطالعه و یادگیری نکات جدید این حوزه هم باشید. ما در مجله راه مدیران هر هفته مقالات مرتبطی برای شما عزیزان آماده

می‌کنیم که می‌توانید هم نسخه PDF و هم نسخه صوتی آن را از طریق عضویت ویژه سایت، دریافت کنید. برای شروع کافیست اینجا کلیک نمایید.

[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/]

https://rahemodiran.com/%d۸%aa%da%a۹%d۹%۸۶%db%۸c%da%a۹-%d۹%۸۷%d۸%a۷%db%۸c-/%d۹%۸۱%d۸%b۱%d۹%۸۸%d۸%b۴