



۷ تاکتیک منسوخ بستن فروش که نباید استفاده کنید

قبل از اینکه به سراغ ۷ تاکتیک منسوخ بستن فروش برویم که پیشنهاد می‌شود استفاده نکنید، اجازه بدهید مثالی بزنیم. در فیلم **گلن گری گلن راس**، الک بالدوین، نقش بلیک را بازی می‌کند که یک مربی فوق‌العاده است و فرستاده شده تا یک تیم فروش خسته و با عملکرد ضعیف را تکانی بدهد. در یک صحنه او وارد اتاقی پر از نمایندگان فروش از همه جا بی خبر می‌شود و شروع به فریاد زدن درباره مشتریان بالقوه می‌کند: «فقط یک چیز در این زندگی اهمیت دارد - کاری کنید که در قسمت نقطه چین امضا کنند!»



شخصیت بلیک سالانه ۹۷۰ هزار دلار درآمد دارد. اما او درباره یک مورد مهم در فروش، اشتباه می‌کند. حتی در دورانی که فیلم گلن گری گلن راس ساخته شده است، زمانی که شعار «همیشه در حال بستن معامله باشید» در سر نمایندگان فروش شنیده می‌شد، او باز هم اشتباه می‌کرد.

دستورالعمل‌های قدیمی که می‌گوید مشتری را هرطور که شده پای معامله بیاورید و آنها را مجبور کنید خرید کنند، فقط به این خاطر جواب می‌دادند که راه دیگری برای خریدار وجود نداشت تا محصول یا سرویس مورد نظر خود را بخرد.

اما امروز همه چیز تغییر کرده است. خریداران به اطلاعات بیشتری دسترسی دارند و گزینه‌های متنوعی پیش روی آنهاست. حالا فروشندگانی که هنوز به نظریه همیشه بستن معامله پایبند هستند، خواهند دید که بیش از هر زمان دیگری درها به روی آنها بسته خواهد شد.

بسیاری از تاکتیک‌های فروش طی زمان تغییر کرده‌اند. اما بستن فروش همیشه یکی از چالش‌های افراد بوده است. که دلیل آن نیز مشخص است. خود ایده مجبور کردن مشتری به بستن معامله، به خودی خود، یک مفهوم منسوخ شده است. امروزه فروشندگان مشتریان بالقوه خود را آموزش می‌دهند تا بتوانند خودشان تصمیم بگیرند که آیا می‌خواهند خرید را انجام دهند یا خیر.



بستن فروش نباید هدف شما باشد. بلکه باید نتیجه و خروجی یک فرایند فروش آموزش‌دهنده و مفید باشد. تاکتیک‌های بستن سنتی از سالیان دور باقی مانده‌اند. پیشنهاد می‌کنیم از این تاکتیک‌های منسوخ شده فروش دوری کنید.

تاکتیک‌های منسوخ شده فروش

۱- تاکتیک منسوخ بستن فروش با پیشفرض

همانطور که از نامش پیداست این تاکتیک با یک پیشفرض شروع می‌شود که مشتری بالقوه می‌خواهد خرید انجام دهد. حتی اگر در لفافه نه گفته باشد. نماینده فروش از مشتری احتمالی سوالاتی شبیه به این خواهد پرسید که: چه روزی باید کار را شروع کنیم؟ به این امید که خریداران این طرز فکر را پیدا می‌کنند که قرار است خرید را به پایان برسانند.

چرا این تاکتیک جواب نمی‌دهد؟ اینکه با مشتریان بالقوه طوری رفتار کنید که انگار آنها تصمیم به خرید دارند و امیدوار باشید که فراموش کنند که هنوز حرف قطعی و واضحی در اینباره نزده‌اند، توهین به شعور آنهاست.



۲- تاکتیک منسوخ بستن فروش از گهواره تا گور

این استراتژی برای این طراحی شده که بتوانید از پس مشتریان بالقوه‌ای که می‌گویند برای خرید خیلی زود است، بربیایید. فروشندگان از این تاکتیک استفاده می‌کنند تا بگویند هیچ زمان مناسبی در زندگی برای خرید وجود ندارد. پس همین حالا اینکار را انجام دهید.

چرا این تاکتیک جواب نمی‌دهد؟ در واقع ما زمان بد برای خرید در زندگی داریم. این تاکتیک بسیاری از اعتراضات به حق را نادیده می‌گیرد و قانون مهمی در رابطه با مشتری را نقض می‌کند. اینکه کاری کنید مشتری احساس مورد احترام قرار گرفته شدن بکند. نگرانی‌های خریداران را نادیده نگیرید. این کاری است که بلیک انجام می‌داد.

۳- تاکتیک منسوخ بستن فروش جایگزین

این تاکتیک که در واقع نوع دیگری از تاکتیک بستن پیش‌فرض است. با این تفاوت که به مشتری بالقوه دو گزینه ارائه می‌کند. برای مثال می‌گویند: «آیا می‌خواهید کفش آبی را بخرید یا کفش قرمز را؟»

چرا این تاکتیک جواب نمی‌دهد؟ این حتی از تاکتیک اول هم



پرخاشگرایانه‌تر است. مشتری احتمالی با چنین کاری گول نخواهد خورد.

۴- تاکتیک منسوخ بستن فروش چیزی به جای هیچی

این تاکتیک به مشتری چیزی رایگان یا با تخفیف بسیار بالا به ازای خرید در امروز پیشنهاد می‌دهد. مثل یک محصول اضافی یا چیزی پرفروش.



چرا این تاکتیک جواب نمی‌دهد؟ این تاکتیک نه تنها برای مشتری بالقوه بد است بلکه برای شما هم بد خواهد بود. چرا که شما را



نامید نشان می‌دهد و انتظارات نامعقول در طولانی مدت ایجاد خواهد کرد. آیا می‌خواهید این احساس را به وجود بیاورید که هر بار مشتری بالقوه شما عقب کشید، چیزی رایگان به او هدیه خواهید کرد؟ اینکار بدبرندینگ بسیاری به همراه خواهد داشت و ارزش محصول شما را پایین می‌آورد.

۵- تاکتیک منسوخ بستن فروش رقابتی

این تاکتیک، تلاش شما برای استفاده از هرگونه احساس همدردی مشتری با شماست. در این روش فروش فروشنده یک تخفیف بسیار بالا یا یک محصول اضافی رایگان پیشنهاد می‌کند و به مشتری بالقوه می‌گوید که در یک رقابت فروش قرار دارند.

چرا این تاکتیک جواب نمی‌دهد؟ همانند روش چیزی برای هیچی، نمایندگانی که از این روش استفاده می‌کنند یک رابطه طولانی مدت بد خواهند ساخت. همچنین با این روش مشتری دلیلی کاملاً غیرمرتبط با موقعیت خود برای خرید خواهد داشت. مردم هیچ اهمیتی نمی‌دهند که آیا شما تنها یک فروش دیگر نیاز دارید تا بتوانید رئیس جمهور بشوید یا نه! آنها به حل مشکل خود فکر می‌کنند. شما با آوردن تمرکز روی مشکل خود، به آنها نشان می‌دهد که اهمیتی برای مشکل‌شان قائل نیستید.



۶- تاکتیک منسوخ بستن فروش زاویه تند

از این تاکتیک برای پاسخ دادن به سوال مشتری احتمالی درباره محصول استفاده می‌شود. وقتی او می‌پرسد که آیا محصول شما کار X را هم انجام می‌دهد؟ فروشنده پاسخ خواهد داد: اگر انجام دهد شما تمایل به خرید آن دارید؟

چرا این تاکتیک جواب نمی‌دهد؟ مسئولیت اصلی شما به عنوان یک فروشنده این نیست که معامله را ببندید. بلکه باید معامله خوبی انجام دهید که هم شما و هم مشتری احتمالی از آن نفع ببرید. اگر مشتری احتمالی شما هنوز چنین سوالاتی می‌پرسد به این خاطر است که درک درستی از محصول و ارزش آن پیدا نکرده است. به جای اینکه از سوال او برای یک فروش سخت استفاده کنید، کافیهست به او پاسخ دهید.

۷- تاکتیک منسوخ بستن فروش از دست دادن

وقتی مشتری احتمالی درباره قیمت دچار تعلل شده است، فروشنده از این **تکنیک بستن** برای از میان برداشتن چیزی که می‌داند مشتری بالقوه می‌خواهد استفاده می‌کند. برای مثال فروشنده ممکن است بگوید: «بسیار خب، اگر نمی‌خواهید بیشتر از ۴۰۰ دلار خرید کنید، من گزینه پشتیبانی را از پلن شما حذف می‌کنم. با اینکه گفته بودید پشتیبانی برای شما بسیار مهم است اما این تنها حالتی است که



می‌توانیم این معامله را با چنین قیمتی ببندیم.»

چرا این تاکتیک جواب نمی‌دهد؟ این استراتژی روی این رفتار انسانی تکیه دارد که آدم‌ها دوست ندارند چیزی را از دست بدهند. مشکل استفاده از این تاکتیک منسوخ بستن فروش این است که خود را گوشه رینگ می‌اندازید. اگر خریدار پاسخ دهد: «من با قیمت اولیه مشکل دارم اما نمی‌خواهم پشتیبانی را هم از دست بدهم. فکر میکنم بهتر است از رقیب X خرید کنم.» تغییر نظر شما بسیار بد و گول زننده خواهد بود.

وقتی اعتماد ایجاد شود، فروش هم برای خریدار و هم برای فروشنده بهتر خواهد بود. شما به عنوان فروشنده نباید از تاکتیک‌های گول زننده برای بستن فروش استفاده کنید. پس دست از استفاده از این ۷ تاکتیک منسوخ بستن فروش بردارید و به جای آن کمک کننده، شفاف و روراست باشید. این بهترین کار برای شما، خریدارتان و کسب و کارتان است.

همچنین می‌توانید از طریق سایت **راه‌مدیران** و یا شماره تماس **۰۲۱۹۱۰۱۰۳۶۳** در ارتباط باشید و یا از طریق **خدمات مشاوره** با پرکردم فرم مشاوره در انتهای صفحه منتظر تماس کارشناسان ما باشید.



چگونه فروش را به نتیجه برسانیم؟ ۷ تکنیک بستن فروش و دلایل موفقیت آنها

[`""=box type="info" align="" class="" width`]
فایل مقاله صوتی و PDF در بخش عضویت الماسی است. بعد از خرید اشتراک الماسی راه‌مدیران 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/`]