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

بستن قرارداد یک لحظه مهم در فروش است. انتخاب عبارت درست برای بستن فروش هم نقش بسیار مهمی در این قضیه دارد و این لحظه، احتمالاً آخرین جایی است که مشخص می‌شود آیا تلاش‌های شما نتیجه‌بخش خواهند بود یا خیر. به همین خاطر در این مقاله از راه مدیران قصد داریم ۷ تکنیک بستن فروش را با شما به اشتراک بگذاریم و ببینیم چرا این تکنیک‌ها می‌توانند مفید واقع شوند. با ما همراه باشید.

شما تنها فروشنده‌ای نیستید که وقتی صحبت از بستن فروش

می‌شود نگران می‌شوید. گرچه بدون احساس ریسک، بستن یک معامله موفق چندان جذاب نخواهد بود و شما را به ادامه اینکار ترغیب نخواهد کرد. چراکه از فروشندگان همیشه انتظار می‌رود که بهترین نرخ موفقیت به ازای تلاششان را داشته باشند که این چند تکنیک بستن فروش می‌توانند در این زمینه به شما کمک کنند.

۷ تکنیک بستن فروش

این چند تکنیک بستن فروش را می‌توانید در مکالمات بعدی خود با مشتریان به کار ببندید و نتایج موفقیت‌آمیز آنها را ببینید. ما این چند تکنیک بستن فروش را به دو دسته سنتی و مدرن تقسیم کرده‌ایم.

تکنیک‌های بستن فروش سنتی

این دسته از تکنیک‌ها، معمولاً از حقه‌های روانشناسانه برای به نتیجه رسیدن استفاده می‌کند.

۱. همین حالا یا هیچوقت

اینجا جایی است که فروشنده پیشنهادی ارائه می‌دهد که شامل یک مزیت خاص برای خرید سریع مشتری است. برای مثال:

- این آخرین محصول ما با این قیمت است.
- ما ۲۰ درصد تخفیف برای مشتریانی که امروز ثبت نام کنند در نظر گرفته‌ایم.
- اگر همین حالا خرید کنید، می‌توانم کار شما را در اولویت اجرا قرار دهم.

این تکنیک به این علت موثر واقع می‌شود که یک احساس اضطرار در مشتری شما ایجاد می‌کند که می‌تواند بر تردیدهای او غلبه نماید. همچنین یک تکنیک بستن فروش تلفنی امتحان شده و موفق به حساب می‌آید. چرا که توجه مشتری پشت خط را کاملاً جلب می‌کند. البته که همیشه باید قبل از پیشنهاد دادن یک تخفیف یا پروموشن، روی ارزش‌گذاری محصول خود کار کرده باشید.

۲. تکنیک بستن فروش خلاصه

فروشنده ای که از این تکنیک بستن فروش استفاده می‌کند محصولاتی که مشتری قصد خریدشان را دارد را جمع بندی می‌کند، روی ارزش و مزایای آنها تاکید کرده و مشتری را ترغیب به بستن معامله می‌کند. برای مثال:

«پس تا اینجا این ماشین لباسشویی با موتور بیصدا را داریم که ۱۰ سال گارانتی و خدمات پس از فروش دارد و همینطور ارسال و نصب

رایگان از طرف ما. چه زمانی بهترین موقعیت ارسال محصول برای شماست؟»

با خلاصه و جمع بندی کردن نکاتی که پیشتر روی آنها به توافق رسیده‌اید، می‌توانید دید بهترین به مشتری خود بدهید تا بداند چه معامله‌ای را انجام می‌دهد.

۳. تکنیک بستن فروش با زاویه تند

مشتریان معمولاً وقتی می‌دانند که دست بالاتر را دارند تقاضای تخفیف یا خدمات اضافی می‌کنند. اگر از قبل از مدیر فروش خود اجازه گرفته‌اید، می‌توانید مشتری خود را سوپرایز کرده و از تکنیک بستن فروش زاویه تند استفاده کنید.

وقتی آنها می‌پرسند: «آیا می‌شود چند ساعت آموزش رایگان یا یک درصد تخفیف بالاتر بدهید؟» بگویید: «حتماً. اما اگر اینکار را انجام بدهیم، شما این قرارداد را امروز امضا می‌کنید؟» احتمالاً آنها توقع چنین پاسخی را ندارند. به این خاطر که شما با درخواست آنها موافقت کرده‌اید و خواسته‌اید که قرارداد را همین امروز ببندید.

تکنیک‌های بستن فروش مدرن

مواردی که تا اینجا گفتیم ممکن است کمی قدیمی به نظر برسند.

شاید بیش از اندازه از آنها استفاده شده و لو رفته باشند.

به طور کلی ایده بستن فروش نیاز به تایید دوطرفه دارد که در کل فرایند حفظ شود. نه اینکه فقط در لحظه نهایی اتفاق بیفتد. در یک فرایند فروش فروشنده باید بتواند نیازهای مشتری را کشف کند و به طور موثر با او درباره اینکه محصول یا خدماتی که پیشنهاد می‌دهد چه راه حل مقرون به صرفه و راضی کننده ای برای او خواهد بود، صحبت نماید.

اگر این نیازمندی به خوبی پاسخ داده شوند، مشکلی در بستن فروش نخواهید داشت. فراموش نکنید که تمام اطلاعاتی که از مشتری به دست می‌آورید را داخل یک CRM ثبت کنید. این داده‌ها ممکن است در همان نگاه اول مفید به نظر نرسند اما می‌توانند تاریخچه‌ای از نظرات و اعتراضات مشتری باشند که در بهبود ارائه شما به او و در نتیجه انتخاب درست تکنیک بستن فروش موثر واقع شوند.

۴. بستن سوالی

برای رسیدن به دو هدفی که در قسمت قبل عنوان کردیم باید بتوانید سوالات درست از مشتری بپرسید. یک فروشنده موثر از همان ابتدای مکالمه روی بستن فروش تمرکز می‌کند. از طریق مجموعه‌ای از سوالات می‌توانید خواسته مشتری را متوجه شوید و

موانع رسیدن به فروش را از بین ببرید.

شما می‌توانید اینکار را از طریق طرح یک سوال انجام دهید که به فروشنده این امکان را می‌دهد که اعتراضات خود را مطرح کند و شما هم فرصت توضیح پیدا کنید. برای مثال بگویید: «به نظر شما، محصول یا خدمتی که من به شما پیشنهاد می‌کنم می‌تواند مشکل‌تان را حل کند؟»

این سوال به شما شانس این را می‌دهد که متوجه شوید آیا مشتری به محصول شما علاقمند شده است یا خیر. اگر پاسخ نه باشد، یعنی هنوز جا برای اینکه کار خود را ادامه بدهید و او را راضی کنید وجود دارد. اگر جواب بله باشد، یعنی وقت آن رسیده که پیشنهاد بستن معامله را به او بدهید. همچنین می‌توانید این سوال را بپرسید که:

«آیا دلیلی وجود دارد که همین الان این خرید را نهایی نمی‌کنید؟» پاسخ این سوال یا اطلاعات بیشتری درباره اینکه چرا مشتری نمی‌خواهد خرید را انجام دهد به شما خواهد داد یا گفتگو را به سمت موفقیت در فروش پیش خواهد برد. یعنی برد-برد.

۵. تکنیک بستن فروش فرضی

این تکنیک از قدرت تفکر مثبت استفاده می‌کند. اگر از ابتدا مطمئن

باشید که می‌توانید این معامله را ببندید، تاثیر آن روی فرایند فروش به چشم خواهد آمد.

چیزی که اهمیت دارد این است که به طور دقیق علایق و اعتراضات مشتری احتمالی خود را بررسی کنید. بعد از هر تماس یا ملاقاتی از آنها بپرسید آیا این ارائه با انتظارات شما همخوانی داشت؟ اگر به آنها اطلاعات جدیدی درباره محصول یا سرویس خود داده بودید بپرسید آیا این ویژگی‌ها چیزی است که برای شرکت شما ارزشمند باشد؟ آیا نیاز یا مشکل شما را رفع می‌کند؟

با این رویکرد می‌توانید به مشتری نشان دهید که قصد شما کمک کردن به آنهاست و در نتیجه همکاری آنها در به نتیجه رسیدن این معامله را داشته باشید.

۶. گرفتن یا محروم کردن

اگر فرزند دارید می‌دانید که گاهی گرفتن یک اسباب بازی از آنها باعث می‌شود که آن را بیشتر بخواهند. از همین ترفند روانشناسانه برای مشتری احتمالی خود نیز استفاده کنید. اگر روی قیمت مانور می‌دهند، یک ویژگی یا خدمت را از آنها بگیرید و تخفیفی که می‌خواهند را به آنها بدهید. احتمالاً آنها به این نتیجه خواهند رسید که ارزش سرویسی که ازشان گرفته‌اید از تخفیفی که داده‌اید بیشتر است.

۷. بستن نرم

این تکنیک بستن فروش راهی برای نشان دادن مزایای محصول شما به مشتری احتمالی است. سپس باید از آنها بپرسید که آیا می‌خواهند بیشتر درباره این محصول بدانند. برای مثال بگویید:

«اگر من ویجت نگهداری را ۲۵ درصد کاهش و در عوض ویجت بهره‌وری را ۱۵ درصد افزایش دهم، علاقمند به شنیدن بیشتر درباره این محصول خواهید بود؟» با اینکار درباره خدماتی که می‌توانید به آنها ارائه دهید صحبت کرده‌اید بدون اینکه زور یا فشاری در کار باشد. حتی می‌توانید از این هم نرم‌تر بگویید که: « اگر من بتوانم ویجت نگهداری را ۲۵ درصد کاهش و در عوض ویجت بهره‌وری را ۱۵ درصد افزایش دهید، آیا با اهداف شرکت شما سازگار خواهد بود؟»

این سوالات باعث می‌شود که آنها احساس تعهد به شما نداشته باشند و شما هم فرصت بیشتری برای سنجیدن اهداف کسب و کاری آنها پیدا کنید.

بعد از بستن یک معامله چه کنیم؟

وقتی فروش انجام شد باید جشن بگیرید! اما فراموش نکنید که همه بندها را محکم ببندید! چند نکته مهم، پایان‌بخش مقاله امروز راه مدیران خواهد بود.

- اطلاعات فروش انجام شده را در سیستم ثبت کنید: مدیران فروش به خاطر اینکار از شما سپاسگزار خواهند بود. ورود اطلاعات این معامله‌ها می‌تواند پیش بینی درباره اهداف آینده را راحت‌تر کند و قیف مشتری آنها را به روز نگه دارد.
- به تیم بعدی، توضیحات اولیه را بدهید. احتمالاً بستن فروش یکی از مراحل سفر مشتری در شرکت شماست. از اینجا به بعد ممکن است مشتری لازم باشد با تیم پشتیبانی صحبت کند.

هرآنچه درباره این مشتری می‌دانید را به نفرات بعدی منتقل کنید تا همه کارها ساده تر انجام شوند.

- مشتری را طی چند روز بعدی پیگیری کنید: بررسی اینکه مشتری جدید چه احساسی درباره خود دارد می‌تواند در ایجاد اعتماد و اعتبار بسیار موثر باشد. اگر مشکلی پیش آمد می‌توانید خیلی سریع به آنها کمک کنید یا فرد مناسب در تیم را برای اینکار باخبر سازید.

مسلط بودن در بستن فروش مطمئناً یکی از مهمترین تکنیک‌های هر فروشنده‌ای است. اگر می‌خواهید دانش عملی خود را در این زمینه بالا ببرید، پیشنهاد می‌کنیم در دوره فوق ستاره فروش شوید راه مدیران شرکت کنید تا جزئیات این تکنیک‌ها را نیز بیاموزید.

همچنین می توانید از طریق سایت راه مدیران و یا شماره تماس

۰۲۱۹۱۰۱۰۳۶۳ در ارتباط باشید و یا از طریق خدمات مشاوره با پر کـردم فـرم مشـاوره در انتهـای صـفحه منتظـر تمـاس کارشناسـان مـا باشید

[box type="info" align="" class="" width=""]ایـن مطلـب 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/]