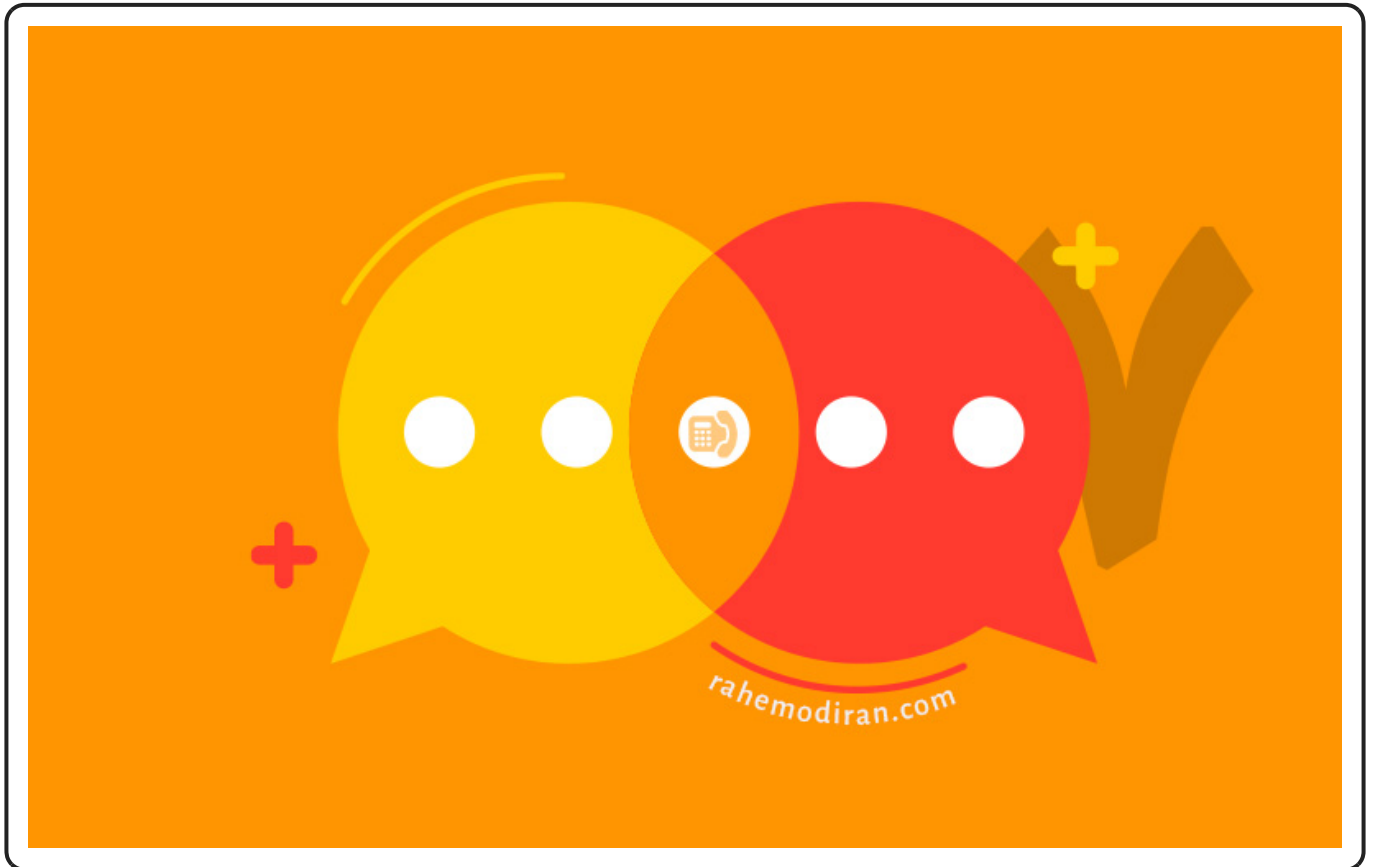




۷ نکته برای بهبود مهارت های متقاعدسازی فروش

تمام مهارت های متقاعدسازی فروش روی یک هدف کلیدی تمرکز می‌کنند: متقاعد کردن یک سرنخ به پذیرفتن یک رفتار جدید و تغییر نظرش نسبت به یک ایده. و این چیزی نیست که بتوان با ترفند و کلک به آن رسید. بلکه باید از یک سری اصول اولیه روانشناسی که از نظر علمی ثابت شده که به نتیجه می‌رسند استفاده کنید. در این مقاله از راه مدیران ۷ نکته برای بهبود مهارت متقاعدسازی فروش را باهم بررسی خواهیم کرد. با ما همراه باشید.



چگونه مهارت های متقاعدسازی فروش خود را تقویت کنیم؟

فروش در واقع مذاکره‌ای است بین شما و مشتریان‌تان. هدف فروشنده ترغیب مشتری به خرید محصول یا خدمتی است که بهترین گزینه برای او به حساب می‌آید. اما به خاطر داشته باشید که برای بسیاری از افراد مزایای تصمیمی که قرار است بگیرند واضح نیست. این وظیفه شماست که از مهارت های متقاعدسازی فروش خود کمک بگیرید تا آنها را ترغیب به خرید کنید. چگونه؟ در ادامه خواهیم گفت.

۱. به آنها نشان دهید که می‌توانید مشکلاتشان را حل کنید

اولین نکته در بهبود مهارت های متقاعدسازی فروش این است که نیاز مشتری را در نظر بگیرید. به خاطر بسپارید که محصول یا خدمت شما در واقع راه‌حلی است برای حل مشکل مشتری و این مورد مهم را باید از همان دقایق اول مکالمه خود با او، به خوبی نشان دهید. وقتی که مشکل یا نگرانی آنها را متوجه شدید سعی کنید در ارائه راه‌حل خلاقانه عمل کنید و ویژگی‌های محصول یا سرویس خود را به گونه‌ای مطرح نمایید که نیاز مشتری را پوشش دهد.



۲. برای بحث کردن آماده باشید

هیچ دلیلی وجود ندارد که مشتری احتمالی شما در پاسخ به درخواست شما نه بگوید. شما باید از قبل با آماده کردن پاسخ‌هایی مناسب، برای مواجه شدن با مخالفت‌ها و اعتراضات مشتری احتمالی خود فکری کنید. شاید لازم باشد قبل از اینکه با مشتریان احتمالی تماس بگیرید یکبار آنچه قرار است بگویید را مرور کرده و از نگاه مخاطب به آن بنگرید. ببینید چه ایراداتی می‌شود به پیشنهاد شما گرفت و خودتان را برای پاسخ دادن به آنها آماده کنید. پاسخ‌هایی که آماده می‌کنید نباید برای مخالفت با نظر مشتری باشند. بلکه می‌بایست در جهت ترغیب آنها جمله‌بندی شوند.





۳. پافشاری کنید و کوتاه نیایید

یکی از مهارت متقاعدسازی فروش که بسیاری از فروشندگان ندارند، پافشاری و پایداری است. قرار نیست با همان یکی دو تماس اول دلسرد یا ناامید شوید. طبیعی است که وقتی با جواب منفی از طرف مشتری احتمالی مواجه می‌شوید اعتماد به نفس‌تان پایین بیاید و عقب بکشید. اما پافشاری در این شرایط می‌تواند به معنای رسیدن به فروش برای شما باشد. گاهی زمان مناسبی را انتخاب نکرده‌اید. گاهی جامعه مخاطب خود را به خوبی نشناخته‌اید و گاهی شاید هیچ کاری از دست شما برنیاید. تنها کاری که می‌توانید بکنید این است که کوتاه نیایید و کار خود را ادامه دهید.

۴. از اسم افراد در مکالمه استفاده کنید

اگر به تازگی می‌خواهید کار فروش یا بازاریابی تلفنی را شروع کنید، این نکته می‌تواند تاثیر مثبت به‌سزایی در پیشرفت شما داشته باشد. کفایت در حین صحبت با مشتری خود از نام او استفاده کنید. بله به همین سادگی در جهت بهبود مهارت‌های متقاعدسازی فروش خود قدم برداشتید. این مورد که کاملاً براساس روانشناسی رفتارهای انسانی مطرح می‌شود نشان می‌دهد که چطور مغز ما در برابر شنیدن اسم‌مان واکنش مثبتی نشان می‌دهد.

بسیاری از رهبران کاریزماتیک دنیا در مکالمات خود از این تکنیک



استفاده می‌کنند. آنقدری اسم مخاطب خود را در مکالمه می‌آورند که ایگوی او را تحت تاثیر قرار دهند اما در این کار زیاده‌روی هم نمی‌کنند. دفعه بعدی که خواهستید در مکالمه فروش خود تاثیر بیشتری روی مشتری احتمالی‌تان بگذارید، این ترفند را به کار ببرید و در بخش نظرات برای ما بنویسید که چه نتیجه‌ای گرفتید.

۵. آینه مشتری احتمالی خود شوید

مطالعات نشان داده است که ما نه تنها از طریق کلماتمان بلکه با بدنمان هم با دیگران ارتباط برقرار می‌کنیم زبان بدن می‌تواند نقش بسیار مهمی در تاثیرگذاری شما روی مشتری داشته باشد. اگر تماس تلفنی شما منجر به جلسه حضوری شد مطمئن شوید که تکنیک آینه شدن را بلد هستید. این تکنیک به شما کمک می‌کند تا بین خودتان و مشتری اعتمادسازی کنید.

در این تکنیک شما رفتارها و سرنخ‌های غیرکلامی طرف مقابل را در حین برقراری ارتباط با ایشان تقلید می‌کنید. اینکار باعث می‌شود طرف مقابل احساس راحتی بیشتری کند و حس کند که درک می‌شود. پس مهم است که طی تعامل خود با مشتریان به موارد زیر توجه کنید:

• زبان بدن (در ملاقات‌های حضوری)



• لحن یا تُن صدا

• سرعت کلام

• حرکات دست

شاید در تلاش‌های اولیه کمی احساس کنید که رفتارهایتان مصنوعی است؛ اما به مرور آینه شدن و استفاده درست از زبان تبدیل به بهترین مهارت‌های متقاعدسازی فروش شما خواهد شد.

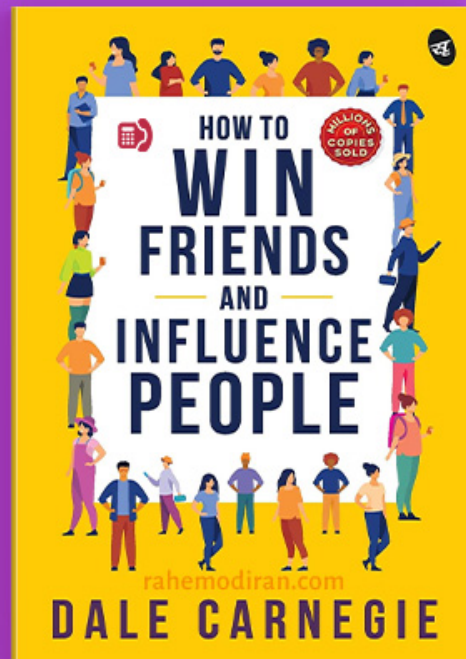
۶. نقش اعتماد به نفس را دست‌کم نگیرید

اگر بخواهیم به یک نکته برای بهبود مهارت‌های متقاعدسازی فروش اشاره کنیم شاید داشتن اعتماد به نفس کلیدی‌ترین مورد باشد. توجه کنید که داشتن اعتماد به نفس نباید با غرور، تکبر یا گستاخی یکی دانسته شود. اگر بتوانید به خودتان و محصول یا سرویسی که می‌فروشید اعتماد کنید، این احساس را در دیگران هم برخواهید انگیخت. کتاب‌های انگیزشی بخوانید و روی توسعه فردی خود کار کنید. راه‌مدیران در این زمینه علاوه بر **مقالات و دوره‌های متنوعی** که ارائه می‌کند، در اقدامی جدید **خلاصه کتاب‌های مفید و معتبر** در این حوزه را هم با شما عزیزان به اشتراک می‌گذارد که می‌تواند کمک بسیاری به شما کند. برای **خواندن خلاصه کتاب‌های راه‌مدیران**، اینجا کلیک کنید.



آیین دوست‌یابی

دیل کارنگی



۷. مشتریان را با گزینه‌های زیاد گیج نکنید

بری شوارتز، روانشناس مطرح در یکی از سخنرانی‌های خود در تداک توضیح داد که چطور پارادوکس انتخاب می‌تواند تاثیر منفی روی نتیجه مورد نظر شما از فروش داشته باشد. منظور از **پارادوکس انتخاب** زمانی است که افراد با گزینه‌های بسیاری برای انتخاب مواجه می‌شوند و به جای اینکه بهتر تصمیم بگیرند، گیج‌تر می‌شوند. این پدیده‌ای است که تمام فروشندگان باید با آن آشنا باشند. گاهی صرفاً شناخت یک پدیده روانشناسی می‌تواند به بهبود مهارت‌های متقاعدسازی فروش شما منجر شود.



پس سری بعدی که خواستید چند گزینه پیش روی مشتری احتمالی خود بگذارید به این موضوع فکر کنید که آیا مطرح کردن این گزینه‌ها لازم است؟ یا صرفاً اضطراب انتخاب را در مخاطب افزایش می‌دهد؟ پیشنهاد ما این است که انتخاب‌ها را محدود و تصمیم‌گیری را برای مشتری خود ساده‌تر کنید.

تا اینجا ۷ نکته مهم برای بهبود مهارت های متقاعدسازی فروش را باهم بررسی کردیم. به عنوان بخش پایانی این مقاله می‌خواهیم چهار مورد که لزوماً جزو مهارت های متقاعدسازی فروش به حساب نمی‌آیند و می‌توانند در هر مکالمه‌ای به کارتان بیایند را با شما در میان بگذاریم. با رعایت این موارد می‌توانید جذاب‌تر به نظر برسید و ناخودآگاه مشتری خود را به سمت فروش سوق دهید.

۱. از عباراتی که نشان می‌دهد به حرف آن‌ها گوش می‌دهید استفاده کنید

یکی از نشانه‌هایی که مشخص می‌کند آیا شنونده فعال خوبی هستید یا نه، استفاده از کلمات یا جملات زیر است:

- واقعاً
- آها متوجهم
- بله درسته



• به نظر می‌رسد که ...

• متوجه شدم

• دقیقاً

این لیست می‌تواند ادامه پیدا کند. به کار بردن بعضی اصطلاحات در یک مکالمه به مخاطب شما نشان خواهد داد که توجه کامل شما به اوست. گاهی پرسیدن سوال یا تکرار آخرین جمله ایشان هم همین تاثیر را خواهد داشت.

۲. کمی شوخ‌طبعی بد نیست!

نیازی نیست در تمام مکالمات خود جدی و اداری برخورد کنید! اگر فرصتی پیش آمد تا کمی یخ فضا را بشکنید حتماً از آن استفاده نمایید. یک شوخی مشترک یا اشاره‌ای شوخ‌طبعانه به وضعیتی که طی مکالمه یا جلسه شما با مشتری پیش می‌آید می‌تواند روند صحبت‌ها را آسان‌تر و سریع‌تر کند و شما را به بستن فروش نزدیک‌تر نماید.

۳. نقطه اشتراک خود را با مشتری‌تان پیدا کنید

یکی از قدیمی‌ترین روش‌های برقراری ارتباط انسانی با افراد پیدا کردن نقطه اشتراک با آنهاست. هرچیزی از آب و هوا گرفته تا فیلمی که اخیراً اکران شده می‌تواند رابطه سرد اولیه شما با مشتری



احتمالی را کمی نزدیک‌تر کند. این احساس که شما به یک طریقی با هم آشنا هستید یا درک مشترکی از مسائل دارید می‌تواند در مشتری احتمالی جلب اعتماد کند و کار فروش شما را بهتر پیش ببرد.

۴. کاری کند طرف مقابل احساس خاص بودن کند

هر کتاب توسعه فردی که دست بگیرید حتماً در جایی از آن خواهید خواند که چطور توجه به مخاطب می‌تواند شما را جذاب جلوه دهد. برای اینکار کافیست چند باری از او تعریف کنید. به دستاوردهایش اهمیت دهید و در یک مکالمه رودررو، با زبان بدن به او نشان دهید که خاص و قابل توجه است. هرچه بتوانید پیشنهاد فروش خود را شخصی‌سازی‌تر کنید، این احساس خاص بودن بیشتر در مشتری هدف شما ایجاد خواهد شد. اگر نیاز او را به درستی شناسایی کرده باشید می‌توانید در جملات خود اشاره کنید که چون شما در حال حاضر با این مشکل سر و کار دارید پیشنهاد ما این است که ...؛ با چنین رویکردی مشتری قانع خواهد شد که شما فقط و فقط برای کمک به او است که تلاش می‌کنید.

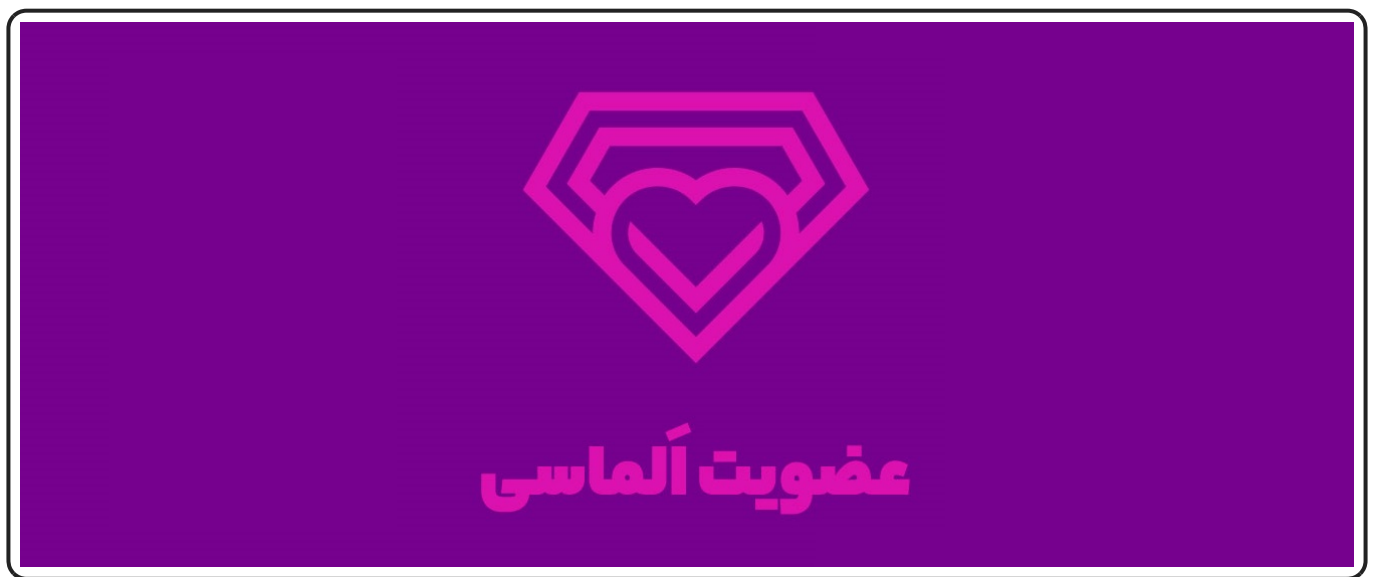
شما چه پیشنهادی برای بهبود مهارت های متقاعدسازی فروش دارید؟ به نظرتان چه مواردی می‌تواند به این لیست اضافه شود؟

[این مطلب دارای]



فایل مقاله صوتی و PDF در بخش عضویت الماسی است. بعد از خرید اشتراک الماسی راه‌مدیران به ده‌ها مقاله صوتی و PDF دیگر دسترسی خواهید داشت.

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



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

خرید عضویت الماسی

[/box]