



۷ مهارت نرم که هر فروشنده‌ای باید بداند

چه چیزی فروشندگان خوب را از فروشندگان عالی متمایز می‌کند؟ احتمالاً دلیلش مهارت این افراد در استفاده از نرم‌افزار مدیریت ارتباط با مشتری (CRM) یا تعداد ایمیل‌های تبلیغاتی که هر روز ارسال می‌کنند، نیست. این مهارت‌ها و وظایف مهم هستند، اما لزوماً موفقیت در فروش را به همراه نخواهند داشت. اینجا مفهومی به نام مهارت نرم است که حرف اول را می‌زند.

فروشندگانی که در هر فصل به هدف‌های فروش تیم خود دست پیدا می‌کنند، در یک مهارت مشترکاً قوی هستند: مهارت نرم؛ این نوع مهارت‌ها توانایی‌هایی هستند که یک فروشنده برای برقراری



ارتباطات مؤثر، تشویق به گفتگوهای پربازده و ارائه تجربه مشتری استثنایی دارد. شاید بتوان گفت هیچ قانون سفت و سختی برای توسعه مهارت نرم در افراد وجود ندارد و در بسیاری از مواقع، این مهارت‌ها در جلسات آموزشی رسمی آموزش داده نمی‌شوند. پس چگونه می‌توانید مهارت‌های نرم را یاد بگیرید؟ از طریق تجربه و تمرین.

در این مقاله از مجله راه‌مدیران، شما با هفت مهارت نرم که فروشندگان موفق استفاده می‌کنند، آشنا خواهید شد و چگونگی استفاده از آنها برای افزایش عملکرد فروش را خواهید آموخت. با ما همراه باشید.

منظور از مهارت نرم چیست؟

مهارت‌های نرم در فروش به مجموعه‌ای از توانمندی‌های ارتباطی و درون‌فردی اطلاق می‌شود که به یک فروشنده کمک می‌کند تا با دیگران ارتباط برقرار کرده و ارتباط مؤثری داشته باشد. این مهارت‌ها همچنین می‌توانند به فروشنده کمک کنند که به صورت کارآمدتری کار کند و به حداکثر توانمندی‌اش در فروش برسد.

به بیان دیگر مهارت‌های نرم یا مهارت‌های اجتماعی، ویژگی‌ها و توانمندی‌هایی هستند که به افراد کمک می‌کنند در ارتباط با دیگران بهتر عمل کنند. این مهارت‌ها بیشتر بر اساس رفتارها، احساسات، و



تفکرات افراد تأثیر می‌گذارند و در موقعیت‌های مختلف زندگی، از جمله محیط کار، تحصیلات، و روابط شخصی مورد نیاز هستند. اما چرا به مهارت‌های نرم نیاز داریم؟ بگذارید تیتروار به بعضی دلایلی که نشان‌دهنده اهمیت مهارت نرم هستند اشاره کنیم:

تعامل موثر با دیگران: مهارت‌های نرم، افراد را قادر می‌سازند تا با دیگران به خوبی ارتباط برقرار کنند. این ارتباطات موثر، در محیط کار و زندگی شخصی به تبادل اطلاعات، همکاری، و حل مسائل کمک می‌کنند.

تشویق همکاری و تیمی: مهارت‌های نرم، افراد را در تشویق به همکاری و کار گروهی تقویت می‌کنند. این امر برای تشکیل تیم‌های قوی و مؤثر در سازمان‌ها بسیار حیاتی است.

مدیریت کیفیت ارتباطات: توانایی در ارتباطات موثر، به فرد کمک می‌کند تا اطلاعات خود را به دیگران با دقت و وضوح منتقل کند. این امر از اهمیت ویژه‌ای در مواردی مانند مذاکرات، ارائه‌ها، و مکالمات کاری برخوردار است.



افزایش اعتماد به نفس: مهارت‌های نرم، فرد را در درک و مدیریت احساسات خود و دیگران تقویت می‌کنند. این افزایش اعتماد به نفس، به افراد کمک می‌کند با چالش‌ها و موقعیت‌های ناگوار بهتر مقابله کنند.

حل مسائل بهتر: مهارت‌های نرم، افراد را در تفکر تحلیلی و حل مسائل یاری می‌دهند. این امر برای مواجهه با چالش‌ها و بهبود عملکرد در مواقع مختلف بسیار اهمیت دارد.

مدیریت استرس: توانایی مدیریت استرس و حفظ تعادل در شرایط دشوار، از مهارت‌های نرم حیاتی است. این مهارت به فرد کمک می‌کند در مواجهه با فشارها و استرس‌های زندگی به بهترین شکل



عمل کند.

توسعه رهبری: مهارت‌های نرم، افراد را در توسعه مهارت‌های رهبری تقویت می‌کنند. این امر برای ارتقاء به سمت مسئولیت‌های بالاتر در سازمان‌ها و تشکیل و مدیریت تیم‌ها بسیار حیاتی است.

به طور کلی، مهارت‌های نرم به افراد کمک می‌کنند تا در مواجهه با چالش‌ها و فرصت‌های زندگی، بهتر عمل کنند و رشد شخصی و حرفه‌ای خود را تسریع بخشند. با این مقدمه بیایید به هفت مهارت نرم اصلی‌ای که هر فروشنده برای پیشرفت نیاز دارد نگاهی بیندازیم.

۷ مهارت نرم مورد نیاز هر فروشنده حرفه

۱. تفکر رشد

فرض کنیم که شما در ایجاد یک رابطه فوق‌العاده هستید. آیا باور دارید که ایجاد ارتباط یکی از مهارت‌های ذاتی شماست یا اینکه فکر می‌کنید که این مهارت را از طریق کار سخت و تمرین توسعه داده‌اید؟

اگر جواب دوم را انتخاب کنید، شما تفکر رشد دارید. افراد با طرز تفکر رشد اعتقاد دارند که می‌توانند استعدادهای طبیعی خود را



تقویت کرده و توانایی‌های جدیدی را در طول زمان در خود ایجاد کنند. در نقطه مقابل افراد با تفکر ثابت، مهارت‌های خود را به عنوان چیزی ثابت می‌بینند. آنها دستی دارند که به آنها داده شده است، و همین. چیزی از نظر آنها با تلاش و تمرین بهبود پیدا نمی‌کند یا ایجاد نمی‌شود.

چگونه تفکر رشد را در خود توسعه دهیم؟

برای تبدیل تفکر ثابت به تفکر رشد، لازم است که نگرش خود نسبت به شکست را تغییر دهید. در قدم اول شکست را به عنوان چیزی خجالت‌آور ندانید بلکه به عنوان یک فرصت برای یادگیری در نظر بگیرید. وقتی از اشتباه کردن نترسید، پتانسیل برگشت و دوباره تلاش کردن را خواهید داشت. حتی بیشتر از این، باور کنید که از هر چالشی که با آن مواجه می‌شوید، چیز جدیدی خواهید آموخت. (البته این به معنای بی‌تفاوتی نسبت به شکست نیست. اگر اشتباهی مشابه را سه بار یا بیشتر انجام دادید، بد نیست نگاهی سرد و سخت به علت عدم پیشرفت خود بندازید.)

توصیه می‌کنیم همیشه از واژه «هنوز» برای توصیف مهارت‌هایی که به اندازه کافی درشان مسلط نشده‌اید، استفاده کنید. روان‌شناس برجسته کارول دوئک، که به عنوان مبدع مفهوم تفکر رشد شناخته می‌شود - می‌گوید این واژه قدرت بسیاری برای افزایش اعتماد به



نفس شما دارد.

برای مثال، به جای اینکه بگویید: «نتوانسته‌ام در ماه گذشته به ۱۲۰٪ از اهداف فروش خود برسم» می‌توانید بگویید: «تا به اینجا هنوز به ۱۲۰٪ از اهداف فروش خود نرسیده‌ام».

برای دیدن تمام **صحبت‌های دوئک می‌توانید تداک** او را در همین مورد تماشا کنید تا نکات بیشتری درباره افزایش اعتماد به نفس از او یاد بگیرید.

۲. تطبیق‌پذیری

زمانی که یک فروشنده در گوش دادن فعال و دادن بازخورد خوب باشد، معمولاً همیشه نامش در صدر جدول بهترین فروشندگان ماه دیده خواهد شد. با این حال، چنین موقعیتی در ترکیب ویژگی‌های یک فروشنده عالی از نظر فنی و نقاط قوت مدیران فروش او از نظر بینش، خرد و تجربه به وجود می‌آید. این تعریف واقعی یک ترکیب برنده در فروش است.

علاوه بر این، انتظارات فروشندگان مدام در حال تغییر هستند. خریداران هم نسبت به گذشته پیچیده‌تر شده‌اند؛ آنچه که در سال ۲۰۰۱ کار می‌کرد، به هیچ وجه در سال ۲۰۲۳ جواب نمی‌دهد. برای به‌روز نگه‌داشتن رویه‌ها و استراتژی‌ها، فروشندگان باید توانایی



تطبیق و قابلیت آموزش پذیری داشته باشند.

چگونه مهارت تطبیق پذیری را در خود توسعه دهیم؟

قدم اول ساده است: هر روز پنج دقیقه وقت بگذارید تا ببینید چه چیزهایی در آن روز به خوبی انجام شد و کدام قسمت‌ها می‌توانست بهتر باشد.

به گفته مارک روبرج، استاد سابق دانشگاه‌هاروارد، فروشندگان با مهارت نرم «تطبیق‌پذیری» همیشه عملکرد خود را تجزیه و تحلیل و نقاط ضعف خود را جستجو می‌کنند.

البته، مهم‌ترین نکته در تطبیق‌پذیری این است که ببینید چگونه به بازخورد مدیر، مربی یا راهنمایان جواب می‌دهید. نسبت به انتقادات ذهن خود را باز بگذارید و حتی اگر این بازخوردها از نظرتان خوشایند نبود، به پیشنهادات افراد خبره عمل کنید. اگر پیشنهاد آن‌ها جواب بدهد، یک مهارت نرم دیگر را در خودتان توسعه داده‌اید. اگر هم که کار نکرد، می‌توانید دیگر از آن استفاده نکنید. به هر حال، این باز بودن ذهن شما نسبت به نظرات دیگران، نتیجه خوبی در پی خواهد داشت. و نکته مهم دیگر در این بخش این است که با مدیر خود ارتباط برقرار کنید. اگر همیشه در جریان فرایند پیشرفت شما باشند، راحت‌تر می‌توانند شما را ارزیابی کنند و اطلاعات ارزشمندی به شما بدهند.



۳. توانایی همدلی کردن

توانایی تصور کردن خود در وضعیت مخاطبان می‌تواند به عنوان یک مهارت نرم موثر، یک فروشنده متوسط را به یک کارشناس زبده تبدیل کند. وقتی ایده خوبی از آنچه مخاطب شما فکر و احساس می‌کند دارید، می‌توانید پیام‌های خود را به صورت هدفمند متناسب با نقاط درد و انگیزه‌های آنها تنظیم کنید. با این کار دقیقاً خواهید دانست که چه زمانی باید فشار بیشتری بیاورید و کی باید بحث را رها کنید. علاوه بر این، وقتی به خریدار نشان دهید که کنارش هستید، به او کمک می‌کنید تا تصویر منفی‌ای که درباره فروشندگان دارد را کنار بگذارد و به حرف‌های شما گوش دهد.

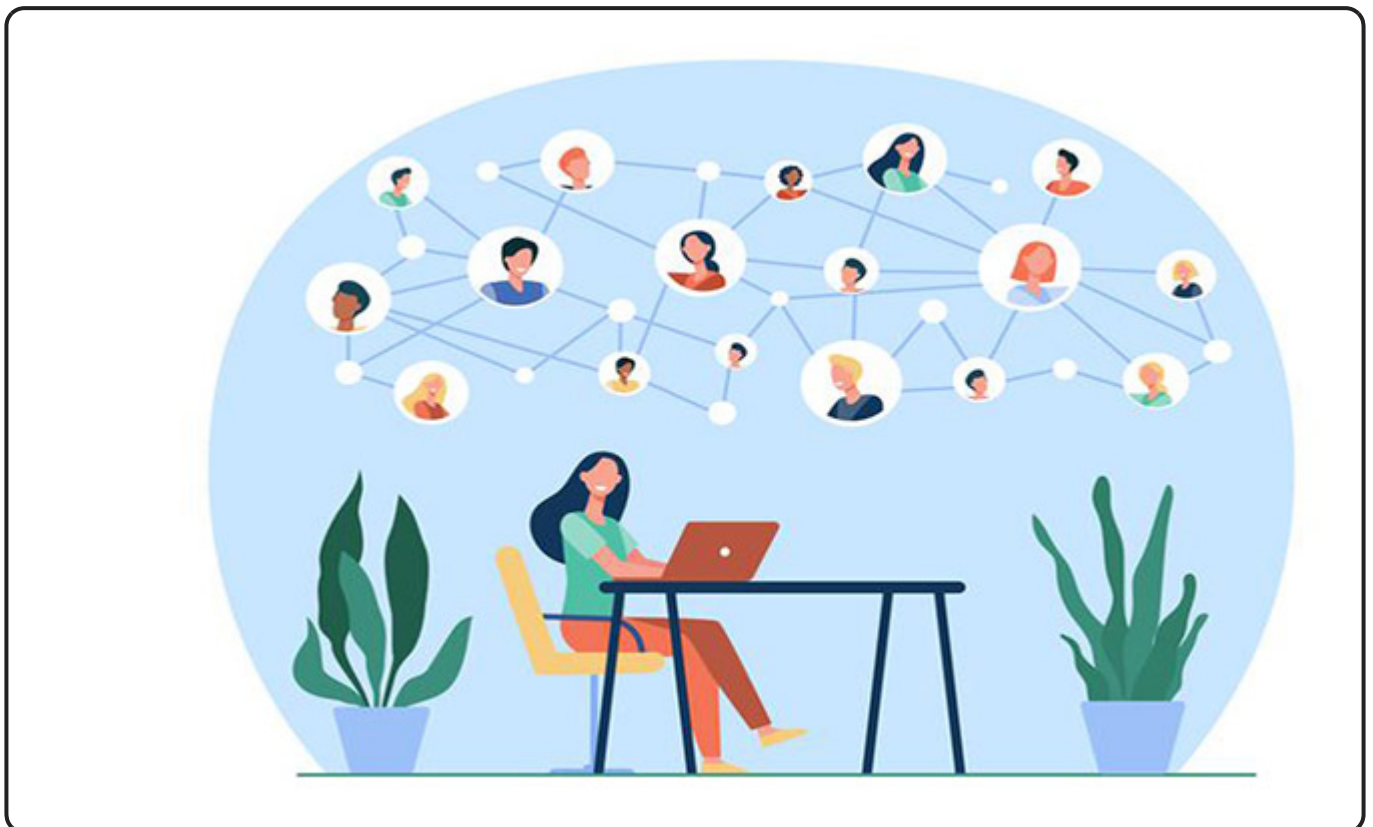
چگونه مهارت نرم همدلی کردن را در خود توسعه دهیم؟

شاید ساده به نظر برسد، کافیست با کفش‌های مشتری خود راه بروید! وقتی که برای اولین بار با یک مشتری احتمالی صحبت می‌کنید، چند ثانیه وقت بگذارید و در ذهن خود موقعیت مشتری را تصور کنید. راه‌های علمی دیگری هم برای افزایش مهارت همدلی وجود دارد که شامل گفتگوی بیشتر با افراد جدید، مدیتیشن و گوش دادن فعال می‌شوند. برای اینکه به مخاطبان نشان دهید که در کنار آنها هستید، از عباراتی مانند: "کاملاً می‌فهمم چه می‌گویید" و "متوجهم که چقدر این مشکل می‌تواند چالش‌برانگیز باشد" استفاده کنید.



۴. ارتباط برقرار کردن

فروشنده‌گان بیشترین زمان روز خود را صرف مکالمات تلفنی، ارسال ایمیل، ارائه دموها و حضور در جلسات می‌کنند. در نتیجه حداقل ۹۰٪ از وقت خود را برای ارتباطات‌شان گذاشته‌اند. این نشان می‌دهد که برای یک فروشنده، داشتن مهارت‌های ارتباطی قوی ضروری است. شما باید بتوانید ایده‌های خود را شفاف و متقاعدکننده به دیگران منتقل کنید؛ بدون اینکه به حاشیه بروید یا از واژه‌ها و عبارات بی‌معنی استفاده کنید.



همچنین همیشه باید به نوع مخاطب خود توجه داشته باشید. اگر



با مدیر فروش خود با همان شیوه‌ای که با مشتریان‌تان صحبت می‌کنید، حرف بزنید، حتماً به مشکل برخورد کنید چرا که آن‌ها اهداف و انگیزه‌های کاملاً متفاوتی از صحبت کردن با شما دارند.

چگونه مهارت‌های ارتباطی‌مان را توسعه دهیم؟

از خودتان فیلم بگیرید یا صدایتان را ضبط کنید و به آن‌ها نگاه کنید و گوش دهید. با اینکار حتماً متوجه تیک‌ها یا اظهارات گنگ یا گیج‌کننده‌ای را که در حین تعامل واقعی با دیگران به آن‌ها توجه نکرده‌اید، خواهید شد. هر بار که این کار را می‌کنید، از مواردی که به چشم‌تان می‌آید یادداشت بردارید تا بتوانید به مرور آن‌ها را اصلاح نمایید.

بررسی مکالمات همچنین به شما این امکان را می‌دهد که واکنش‌های مخاطبان خود را تجزیه و تحلیل کنید. به عنوان مثال، شاید به نظر برسد روش مدیریت اعتراضاتی که به کار برده‌اید در آن لحظه بهترین گزینه بوده است؛ اما بعد از گوش دادن به مکالمه متوجه می‌شوید که همان اعتراضات در تماس بعدی هم دوباره مطرح شده‌اند و متأسفانه، آنچه که فکر می‌کردید یک مقابله هوشمندانه بوده، نتیجه نداده است. بعد از پیدا کردن نقاط ضعف در روش‌های ارتباطی خود، می‌توانید به‌طور متناسب تغییرات لازم را ایجاد کنید. گوش دادن مداوم به گفتگوها و اصلاح تدریجی



ایرادات، می‌تواند بهترین روش برای تقویم این مهارت نرم در شما باشد.

۵. فروتنی

این جمله را کامل کنید: "آب" به "آتش" مانند "فروتنی" به — است.

مسلماً «فروش» پاسخ شما نبود. اما فروشندگانی که زمان و مکان مناسب برای فروتن بودن را تشخیص دهند، این رابطه را مثل آب و آتش می‌دانند.

وقتی که به اندازه کافی فروتن باشید که بتوانید خود را ضعیف نشان دهید یا اعتراف کنید که چیزی را نمی‌دانید، خریداران بلافاصله به شما اعتماد کرده و احترام بیشتری برای شما قائل خواهند شد. نتیجه چنین رفتاری این است که آنها شما را به عنوان یک مشاور قابل اعتماد یا حتی یک شریک در موفقیت خود می‌بینند. پس لازم است این مهارت نرم را در خود تقویت کنید.

چگونه فروتنی را در خود توسعه دهیم؟

وقتی بیشتر مردم متوجه می‌شوند چیزی را نمی‌دانند، اولین واکنش آنها این است که این موضوع را نادیده بگیرند یا بحث را عوض



کنند. به جای این کارها کافیهست به سادگی بگویید: «نمی‌دانم». نگران هستید که خریدار به شما اعتماد نخواهد کرد؟ خب در ادامه اضافه کنید: «اما درباره‌اش تحقیق خواهم کرد» یا «حتماً این موضوع را بررسی و نتیجه را به شما اعلام می‌کنم». و حتماً همین کار را بکنید.

فروتنی یعنی قبول اشتباهات. وقتی چیزی اشتباه پیش می‌رود، از اصطلاحاتی که مسئولیت را به گردن دیگران یا عوامل خارجی می‌اندازند، استفاده نکنید. به عنوان مثال، به جای گفتن: «احتمالاً مشکلی در ثبت قرار ملاقات در سیستم وجود داشته» بگویید: «من فراموش کردم که هماهنگ کنم که چه ساعتی ملاقات خواهیم کرد - اشتباه از من بوده».

۶. هوش هیجانی

داشتن هوش هیجانی یا EQ بالا شما را به یک رابطه‌ساز حرفه‌ای تبدیل می‌کند. هوش هیجانی پنج جزء دارد:

- آگاهی احساسی: شما به خوبی به حالت‌ها و احساسات خود آگاه هستید.
- اعتماد به نفس: شما به خود اطمینان دارید و قاطعانه برخورد می‌کنید، اما مغرور نیستید.



• خود تنظیمی: شما قادر به کنترل واکنش‌های خود نسبت به رویدادهای خارجی هستید.

• انعطاف‌پذیری: شما منعطفید و نسبت به تغییر سریع واکنش نشان می‌دهید.

• تأثیرگذاری: شما می‌توانید به دیگران کمک کنید که دیدگاه شما را متوجه شوند و آنچه را توصیه می‌کنید انجام دهند.

• رهبری: شما می‌توانید به طور موثری گروهی از افراد را دور هم جمع و مسیری برای آنها تعیین کنید.

با داشتن هوش هیجانی بالا، دستیابی به اهداف برای شما آسان‌تر است - چرا که مردم به طور طبیعی می‌خواهند شما را دنبال کنند.

چگونه هوش هیجانی را توسعه دهیم؟

برای ساخت هوش هیجانی لازم است به احساسات خود در هر لحظه دقت کنید. از خود بپرسید: «در حال حاضر چه احساسی دارم؟ چرا اینطور حس می‌کنم؟ آیا اخیراً این احساس را تجربه کردم و آیا آن موقع هم علت مشابهی وجود داشت؟»

وقتی به خودآگاهی برسید، خودتنظیمی هم به طور طبیعی پیش خواهد آمد. یعنی شما قادر خواهید بود حالت ذهن و واکنش‌های خود را کنترل کنید. همچنین باید احساسات افراد اطراف خود را نیز در نظر بگیرید. این موضوع ممکن است کمی چالش‌برانگیز باشد،



زیرا بیشتر افراد احساسات خود را شفاف بروز نمی دهند یا نمی‌گویند که به چه چیزی فکر می‌کنند.

این سوالات به شما کمک خواهند کرد:

- چگونه می‌توانم حال این فرد را توصیف کنم؟
- آیا حال آنها با موقعیت فعلی همخوانی دارد؟ به عنوان مثال، اگر تازه مشکل آنها را حل کرده‌اید، آیا آرام هستند یا هنوز تنش دارند؟
- آیا کلمات آنها با حالت ظاهری آنها تعارض دارد؟ شاید بگویند نگران نیستند، اما سریع‌تر از معمول صحبت کنند و پایشان را به میز بزنند.

این تمرین نشان می‌دهد چگونه باید در شرایط مختلف واکنش نشان دهید. آیا به نظر می‌رسد مشتری نگران است؟ از او بپرسید: «چیزی هست که بخواهید درباره‌اش صحبت کنید؟» حال مشتری خوب به نظر می‌رسد؟ از او بخواهید شما را به دیگران معرفی کند یا خرید خود را همان موقع ثبت نماید..

۷. انعطاف‌پذیری

انعطاف‌پذیری واقعی این نیست که چگونه با یک وضعیت بد برخورد می‌کنید، بلکه این است که چگونه بعد از یک اتفاق بد از



کنارش می‌گذرید و ادامه می‌دهید. فروشندگان در طول روز با اعتراضات زیادی مواجه می‌شوند. اتفاقی که در بسیاری از حرفه‌ها نمی‌افتد. انعطاف‌پذیری و استقامت در واقع مهارت‌های نرمی هستند که افراد از آنها برای پیشبرد اهداف خود در برابر مشکلات استفاده می‌کنند.

توجه داشته باشید که انعطاف‌پذیری به معنای نادیده گرفتن احساسات منفی یا تظاهر به اینکه آن گفتگوی فاجعه با مشتری هرگز اتفاق نیفتاده، نیست. به جای اینکه احساسات منفی را نادیده بگیرید، آنها را به شکل دیگری مدیریت کنید تا از ادامه مسیر خسته نشوید و جا نزنید. با بهبود این مهارت نرم، فروشندگان می‌توانند صد درصد خود را برای تمام مشتریان بگذارند و کم نیاورند.

چگونه مهارت انعطاف‌پذیری را در خود توسعه دهیم؟

پاسخ ساده این است که به مرور زمان. هر چه بیشتر با شما مخالفت شود و شکست‌های بیشتری را تجربه کنید، فرصت‌های بیشتری برای مدیریت کردن احساسات خواهید داشت. فروشندگان موفق می‌دانند که تماس بعدی آن‌ها می‌تواند معامله بسته‌شده بعدی‌شان باشد؛ بنابراین به جای اینکه خود را درگیر دعوایی که با مشتری احتمالی قبلی داشتید بکنید، به مشتریان جدید فرصت دهید تا شما، شرکتی که نماینده فروش آن هستید، و محصولی که



می‌فروشید را در بهترین حالت ممکن ببینند.



تلفیق مهارت نرم با کار سخت

انگیزه کاری و مهارت نرم هر دو به هم وابسته‌اند. درک بهتر محصول، صنعت، و ابزارهای فروش به شما کمک خواهد کرد تا انتظارات فروش را برآورده سازید. انواع مهارت نرم مانند برقراری ارتباط، همدلی و انعطاف‌پذیری به شما کمک می‌کنند تا بتوانید حتی از این انتظارات هم فراتر بروید.

۷ مهارت نرم مورد بحث در این مقاله به طور خاص مرتبط با



نقش‌های فروش هستند. اما در بیشتر حوزه‌های کاری می‌توانند موثر واقع شوند. پس اگر تصمیم به شروع یک کار مدیریتی دارید یا حتی می‌خواهید در حرفه‌ای کاملاً متفاوت از بازاریابی و فروش هم فعالیت کنید، این ۷ مهارت نرم به کارتان خواهند آمد. ما در راه‌مدیران، برای ارتقا دانش همراهان عزیزمان هر هفته **مقالات به‌روز و تخصصی مرتبط با فروش و بازاریابی** را منتشر می‌کنیم و برای توسعه اعتماد به نفس در فروش یا دیگر انواع مهارت نرم، کتاب‌های توسعه فردی را به صورت خلاصه در خدمت شما عزیزان می‌گذاریم. ممنون که همراه ما هستید.

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

[type="info" align="" class="" width]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]

[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/]