۵ ویژگی اصلی که هر کارشناس فروش حرفه‌ای باید داشته باشه

۵ ویژگی اصلی که هر کارشناس فروش حرفه‌ای باید داشته باشه

مقدمه: فراتر از فروش، یک کارشناس فروش حرفه‌ای باشید

در دنیای رقابتی امروز، یک کارشناس فروش موفق کسی نیست که فقط بتواند محصول یا خدمتی را بفروشد. او باید به یک مشاور قابل اعتماد برای مشتریان تبدیل شود. این تغییر دیدگاه، نیازمند مجموعه‌ای از ویژگی‌های کلیدی است که در ادامه به پنج مورد

اصلی آن می‌پردازیم. این ویژگی‌ها نه تنها باعث افزایش فروش می‌شوند، بلکه به رشد حرفه‌ای و ماندگاری شما در این مسیر کمک می‌کنند.

کارشناس فروش،شنیدن فعال

ویژگی اول: توانایی شنیدن فعال (Active Listening)

چرا شنیدن، مهم‌تر از صحبت کردن است؟

بسیاری از کارشناسان فروش، به محض تماس با مشتری، شروع به معرفی محصول، ذکر ویژگی‌ها و مزایای آن می‌کنند. این رویکرد، مشتری را در یک موضع دفاعی قرار داده و حس یکسان بودن با هزاران تماس فروش دیگر را به او منتقل می‌کند. اما یک فروشنده حرفه‌ای می‌داند که کلید موفقیت، در سکوت و گوش دادن است.

شنیدن فعال یعنی فراتر از شنیدن کلمات، به دنبال درک کامل نیازها، انگیزه‌ها، دغدغه‌ها و مشکلات واقعی مشتری باشید. این کار به شما امکان می‌دهد تا به جای فروش محصول، راه‌حلی برای مشکل مشتری ارائه دهید. مشتریان از اینکه کسی واقعاً به حرف‌هایشان گوش می‌دهد و برایشان ارزش قائل است، احساس خوبی پیدا می‌کنند و اعتمادشان جلب می‌شود.

نکات کلیدی برای تقویت شنیدن فعال:

- **سؤالات باز بپرسید:** به جای سؤالاتی که پاسخشان "بله" یا "خیر" است، از سؤالات باز استفاده کنید. مثلاً: "چه چالش‌هایی در حال حاضر با [موضوع] دارید؟" یا "در انتخاب یک [محصول/خدمت] چه مواردی برای شما اهمیت بیشتری دارد؟"
- **حرف مشتری را قطع نکنید:** اجازه دهید مشتری کاملاً صحبت کند و فکرش را جمع‌وجور کند. اگر او مکث کرد، به جای پر کردن سکوت، با کلمات تأییدی مثل "بله" یا "متوجه هستم" او را تشویق به ادامه صحبت کنید.
- **نکات مهم را یادداشت کنید:** در طول مکالمه، نکات کلیدی و اطلاعات مهمی که مشتری به شما می‌دهد را یادداشت کنید. این کار نشان‌دهنده دقت شماست و در ادامه به شما کمک می‌کند تا پیشنهادهای دقیق‌تری ارائه دهید.
- **خلاصه کنید:** در انتهای صحبت مشتری، آنچه را که از او

شنیده‌اید، به طور خلاصه تکرار کنید. مثلاً: "پس اگر درست متوجه شده باشم، شما به دنبال راه‌حلی هستید که [نیاز مشتری] را برطرف کند و در عین حال [دغدغه او] را نداشته باشد." این کار نه تنها به مشتری نشان می‌دهد که گوش داده‌اید، بلکه به شما کمک می‌کند مطمئن شوید که همه چیز را به درستی فهمیده‌اید.

- **به لحن و احساسات توجه کنید:** در فروش تلفنی، لحن صدا و کلمات مشتری می‌تواند اطلاعات زیادی درباره احساسات او (تردید، نگرانی، هیجان) به شما بدهد. با درک این احساسات، می‌توانید پاسخ‌های خود را متناسب با آن تنظیم کنید.

با تمرین این نکات، شنیدن فعال به یک مهارت ناخودآگاه در شما تبدیل می‌شود و مشتریان به شما به چشم یک مشاور ارزشمند نگاه خواهند کرد.

کارشناس فروش، همدلی و هوش

هیجانی

ویژگی دوم:همدلی و هوش هیجانی(Empathy & Emotional Intelligence)

چطور با درک احساسات مشتری، اعتماد او را جلب کنیم؟

همدلی به معنای درک و به اشتراک گذاشتن احساسات دیگران است، و در فروش، این یک قدرت فوق‌العاده محسوب می‌شود. یک کارشناس فروش باهوش هیجانی بالا، می‌تواند فراتر از منطق، به احساسات مشتری بپردازد. او می‌داند که تصمیم‌گیری برای خرید، همیشه بر پایه دلایل منطقی نیست و احساسات نقش مهمی در آن ایفا می‌کنند.

وقتی مشتری احساس کند که شما شرایط او را درک می‌کنید، نگرانی‌هایش را جدی می‌گیرید و به او احترام می‌گذارید، یک پل ارتباطی قوی بین شما شکل می‌گیرد. این ارتباط مبتنی بر اعتماد، مهم‌ترین دارایی یک فروشنده است.

نکات کلیدی برای تقویت همدلی و هوش هیجانی:

- **خودتان را جای مشتری بگذارید:** قبل از هر تماس، به این فکر کنید که مشتری شما چه کسی است؟ چه مشکلاتی دارد؟ چه انگیزه‌هایی برای خرید یا نخریدن دارد؟ با این کار، پیش‌زمینه‌ای از

شرایط او پیدا می‌کنید.

- **احساسات مشتری را تصدیق کنید:** اگر مشتری از نگرانی یا نارضایتی خود صحبت می‌کند، هرگز آن را نادیده نگیرید. جملاتی مثل "کاملاً شما را درک می‌کنم که چرا این موضوع برایتان نگران‌کننده است" یا "بسیار خوب، متوجه شدم که این مسئله چقدر برای شما مهم است" می‌تواند به او نشان دهد که شما در کنارش هستید.
- **از فشار بی‌جا خودداری کنید:** فروشنده‌های غیرحرفه‌ای برای بستن قرارداد، به مشتری فشار می‌آورند که این کار نتیجه عکس دارد. فروشنده همدل، اجازه می‌دهد مشتری با آرامش تصمیم بگیرد و در این فرآیند، تنها نقش راهنما را ایفا می‌کند.
- **مشتری را یک فرد ببینید، نه یک عدد:** به یاد داشته باشید که پشت هر تماس و هر قرارداد، یک انسان با داستان‌ها و مشکلات خاص خودش قرار دارد. با مشتری به عنوان یک فرد رفتار کنید و به جای تمرکز صرف بر فروش، روی کمک به او تمرکز کنید.
- **مشتری‌مداری واقعی:** هوش هیجانی یعنی اینکه حتی اگر مشتری تصمیم به خرید نگرفت، باز هم با او محترمانه و حرفه‌ای برخورد کنید. شاید او امروز خرید نکند، اما با تجربه خوبش از شما، در آینده برای خرید بازگردد یا شما را به دیگران معرفی کند.

همدلی و هوش هیجانی، شما را از یک فروشنده صرف، به یک شریک قابل اعتماد برای مشتریان تبدیل می‌کند.

کارشنـــاس فـــروش، مقـــاومت و استقامت در برابر "نه" شنیدن

ویژگی سوم: مقاومت و استقامت در برابر "نه" شنیدن

چگونه جواب منفی را به سکوی پرتاب خود تبدیل کنیم؟

در مسیر فروش، «نه» شنیدن اجتناب‌ناپذیر است. حتی موفق‌ترین کارشناسان فروش هم در طول روز با تعداد زیادی جواب منفی روبرو می‌شوند. تفاوت اصلی آن‌ها با فروشنده‌های عادی، در نحوه واکنش به این "نه"هاست. فروشنده عادی دلسرد می‌شود، انگیزه خود را از دست می‌دهد و از تلاش دست می‌کشد، اما فروشنده حرفه‌ای، هر "نه" را به عنوان یک گام به سوی "بله" بعدی می‌بیند.

استقامت و مقاومت، به شما این امکان را می‌دهد که با هر شکستی قوی‌تر شوید، از آن درس بگیرید و با انرژی بیشتری به راه خود ادامه دهید.

نکات کلیدی برای حفظ استقامت:

- **"نه" را شخصی نکنید:** جواب "نه" مشتری معمولاً به شما مربوط نیست، بلکه به شرایط، نیازها یا اولویت‌های او در آن لحظه برمی‌گردد. یاد بگیرید که این پاسخ را به عنوان یک بازخورد و نه یک رد شخصی بپذیرید.
- **شکست را تحلیل کنید، نه اینکه به آن فکر کنید:** بعد از یک تماس ناموفق، به جای غرق شدن در ناامیدی، از خودتان بپرسید: "چرا این تماس به فروش منجر نشد؟" "چه چیزی را می‌توانستم بهتر انجام دهم؟" "نیاز واقعی مشتری چه بود که من به آن نپرداختم؟" این تحلیل به شما کمک می‌کند تا در تماس‌های بعدی عملکرد بهتری داشته باشید.
- **اهداف کوچک و قابل دسترس تعیین کنید:** تمرکز بر یک هدف بزرگ (مثل رسیدن به سقف فروش ماهانه) می‌تواند طاقت‌فرسا باشد. به جای آن، هدف‌های روزانه یا هفتگی کوچکی مانند "انجام ۲۰ تماس" یا "شناسایی ۵ سرنخ جدید" تعیین کنید. رسیدن به این اهداف کوچک، انگیزه شما را بالا نگه می‌دارد.
- **یک سیستم پیگیری منظم ایجاد کنید:** بسیاری از فروش‌ها در

پیگیری‌های بعدی اتفاق می‌افتند. یک "نه" اولیه همیشه به معنای "هرگز" نیست. با یک برنامه منظم پیگیری، می‌توانید در زمانی مناسب دوباره با مشتری ارتباط بگیرید.

- **بر روی موفقیت‌های خود تمرکز کنید:** لیست موفقیت‌های کوچک و بزرگ خود را یادداشت کنید. هر بار که دلسرد شدید، به این لیست نگاهی بیندازید تا به خودتان یادآوری کنید که چقدر توانمند هستید.

فروشنده‌های موفق می‌دانند که هر "نه" یک تمرین برای رسیدن به مهارت بیشتر است و مقاومت آن‌ها، اصلی‌ترین وجه تمایزشان است.

کارشناس فروش، تسلط کامل بر محصول یا خدمات

ویژگی چهارم: تسلط کامل بر محصول یا خدمات

چگونه به یک متخصص تبدیل شویم، نه فقط یک فروشنده؟

مشتریان امروزی بسیار آگاه‌تر از گذشته هستند و قبل از هرگونه تماس، تحقیقات خود را انجام می‌دهند. بنابراین، یک کارشناس فروش دیگر نمی‌تواند فقط با اطلاعات سطحی، مشتری را قانع کند. تسلط کامل بر محصول یا خدمات، شما را به یک متخصص تبدیل می‌کند که مشتری با کمال میل به حرف‌هایش گوش می‌دهد.

این تسلط شامل دانستن تمام ویژگی‌ها، مزایا، نحوه عملکرد، محدودیت‌ها و حتی مقایسه با رقباست. وقتی شما به تمام سؤالات مشتری با اطمینان پاسخ می‌دهید، اعتماد او به شما و محصول افزایش می‌یابد.

نکات کلیدی برای کسب تسلط بر محصول:

- **آموزش ببینید:** همیشه در دوره‌های آموزشی که شرکتتان برگزار می‌کند، فعالانه شرکت کنید.
- **از محصول استفاده کنید:** اگر محصول یا خدمتی که می‌فروشید، قابل استفاده برای خودتان است، حتماً از آن استفاده کنید. این کار به شما یک دید واقعی از تجربه کاربری می‌دهد و می‌توانید داستان‌های واقعی از استفاده خود را با مشتریان به اشتراک

بگذارید.

- **با تیم‌های دیگر صحبت کنید:** با تیم‌های فنی، پشتیبانی و بازاریابی صحبت کنید. اطلاعاتی که آن‌ها دارند، می‌تواند دیدگاه شما را نسبت به محصول کامل‌تر کند. مثلاً تیم پشتیبانی می‌تواند در مورد مشکلات رایج مشتریان به شما اطلاعات بدهد که این دانش در پاسخگویی به سؤالات مشتریان بالقوه بسیار ارزشمند است.
- **درباره رقبا تحقیق کنید:** نقاط قوت و ضعف رقبا را بشناسید. با این دانش، می‌توانید به مشتری نشان دهید که چرا محصول شما بهترین انتخاب برای اوست.
- **پاسخ به سوالات پرتکرار را آماده کنید:** فهرستی از سؤالاتی که مشتریان معمولاً می‌پرسند، تهیه کنید و پاسخ‌های جامع و قانع‌کننده‌ای برای آن‌ها آماده کنید. این کار به شما کمک می‌کند تا در زمان مکالمه، سریع و با اطمینان پاسخ دهید.

به یاد داشته باشید که فروشنده متخصص، ارزش و اعتبار بیشتری نزد مشتری دارد.

کارشناس فروش، نظم و مدیریت زمان

ویژگی پنجم: نظم و مدیریت زمان

چگونه با برنامه‌ریزی هوشمندانه، فروش خود را افزایش دهیم؟

در شغل فروش، زمان مهم‌ترین دارایی شماست. یک کارشناس فروش باید بتواند زمان خود را به گونه‌ای مدیریت کند که از هر لحظه به بهترین شکل استفاده کند. نظم و برنامه‌ریزی، باعث می‌شود شما روی کارهای مهم تمرکز کنید، از اتلاف وقت جلوگیری کنید و به طور مداوم عملکرد بهتری داشته باشید.

مدیریت زمان در فروش، فقط به معنای پر کردن تقویم نیست، بلکه به معنای اولویت‌بندی فعالیت‌ها و انجام درست کارها در زمان مناسب است.

نکات کلیدی برای نظم و مدیریت زمان:

- **برنامه‌ریزی روزانه و هفتگی:** در پایان هر روز، برای روز بعد خود برنامه‌ریزی کنید. تماس‌ها، پیگیری‌ها و وظایف اداری را اولویت‌بندی کنید.
- **از ابزارهای مدیریت ارتباط با مشتری (CRM) استفاده کنید:** یک نرم‌افزار CRM به شما کمک می‌کند تا تمام اطلاعات مربوط به مشتریان را به صورت منظم ثبت کنید، تاریخ پیگیری‌ها را فراموش نکنید و گزارش‌های دقیقی از عملکرد خود داشته باشید.
- **تکنیک "زمان‌بندی قطعه‌ای" را به کار ببرید:** به جای اینکه در طول روز به صورت پراکنده به کارها بپردازید، برای هر نوع کار (مثلاً تماس‌های اولیه، پیگیری‌ها، کارهای اداری) زمان‌های مشخص و متوالی در نظر بگیرید. این کار تمرکز شما را افزایش می‌دهد و کارایی‌تان را بالا می‌برد.
- **اولویت‌بندی کنید:** همیشه مشتریانی که به خرید نزدیک‌تر هستند یا ارزش بیشتری دارند، در اولویت قرار دهید. از ماتریس آیزنهاور (مهم/فوری) برای اولویت‌بندی وظایف استفاده کنید.
- **از کارهای تکراری خودکارسازی شده استفاده کنید:** اگر بخش‌هایی از کارتان قابل خودکارسازی است، از ابزارهای مربوطه استفاده کنید. این کار وقت شما را برای تمرکز روی فروش‌های مهم آزاد می‌کند.

با داشتن نظم و مدیریت زمان، شما از یک فروشنده پرمشغله، به یک فروشنده هدفمند و مؤثر تبدیل می‌شوید.

نتیجه‌گیری

ویژگی‌های ذکر شده، نقشه راهی برای تبدیل شدن به یک کارشناس فروش حرفه‌ای هستند. موفقیت در فروش، یک اتفاق شانسی نیست، بلکه نتیجه تمرین مداوم این مهارت‌هاست. با تمرکز بر شنیدن فعال، همدلی، استقامت، تسلط بر محصول و نظم، می‌توانید نه تنها فروش خود را افزایش دهید، بلکه در مسیر شغلی خود به یک متخصص واقعی تبدیل شوید.

اگر به دنبال مطالب بیشتر در این زمینه هستید، می‌توانید راهنمای جامع کارشناس فروش: از شغل تا استخدام و پیشرفت حرفه‌ای راه مدیران را مطالعه کنید و تجربیات خودرا باما به اشتراک بگذارید.

همچنین میتوانید با مراجعه به سایت و شرکت در دوره رازهای پنهان فروش، تبدیل به فروشنده‌ای حرفه ای و بدون چالش شوید.

برای آموزش ها و نکات بیشتر، شبکه‌اجتماعی استاد بهزاد استقامت را دنبال کنید.