



**چگونه رول پلی (Role-play) را از یک «شکنجه»  
به یک «بازی هیجان انگیز» تبدیل کنیم؟**

**چگونه رول پلی (Role-play) را از یک «شکنجه»  
به یک «بازی هیجان انگیز» تبدیل کنیم؟**

**مقدمه: آیا با خلبانی که فقط کتاب خوانده، پرواز  
می‌کنید؟**

تصور کنید سوار هواپیما شده‌اید و خلبان با صدای لرزان اعلام می‌کند: «خانم‌ها و آقایان، من تمام کتاب‌های آیرودینامیک را خوانده‌ام و در امتحان کتبی نمره ۲۰ گرفته‌ام، اما این اولین باری است که واقعاً پشت فرمان می‌نشینم!» چه حسی به شما دست



می‌دهد؟ وحشت می‌کنید. شما انتظار دارید خلبان صدها ساعت در «شبه‌ساز پرواز» (Simulator) سقوط کرده باشد، اشتباه کرده باشد و یاد گرفته باشد تا وقتی نوبت به پرواز واقعی با جان شما می‌رسد، بدون نقص عمل کند.

فروش تلفنی هم دقیقاً همین‌طور است. مشتریان شما، همان مسافران هستند و سرمایه شرکت، هواپیمای شماست. با این حال، در اکثر شرکت‌ها، وقتی مدیر فروش می‌گوید: «بیایید رول‌پلی (تمرین نقش‌آفرینی) کنیم»، صدای ناله همگانی بلند می‌شود. کارشناسان فروش احساس می‌کنند به اتاق بازجویی یا صحنه اعدام فراخوانده شده‌اند.

چرا ابزاری که باید منبع اعتماد به نفس باشد، به منبع استرس تبدیل شده است؟ و مهم‌تر از آن، چگونه می‌توانیم این «اتاق شکنجه» را به یک «شبه‌ساز پرواز» هیجان‌انگیز و امن تبدیل کنیم که فروشندگان برای شرکت در آن داوطلب شوند؟ این مقاله نقشه راه شما برای این تحول بزرگ است.

## **۱. مشکل کجاست؟ چرا تیم شما از رول‌پلی متنفر است؟**

قبل از ارائه راهکار، باید ریشه تنفر را پیدا کنیم. در ۹۰٪ سازمان‌ها، جلسات رول‌پلی به سه دلیل شکست می‌خورند:



۱. ترس از تحقیر عمومی: مدیر فروش از رول‌پلی به عنوان ابزاری برای مچ‌گیری استفاده می‌کند. فروشنده می‌ترسد که در جلوی همکارانش احمق به نظر برسد. ۲. سناریوهای غیرواقعی: مدیر نقش مشتری را بازی می‌کند، اما تبدیل به «مشتری جهنمی» می‌شود که هیچ‌کس نمی‌تواند او را راضی کند. این کار فقط اعتماد به نفس فروشنده را خرد می‌کند. ۳. نداشتن هدف مشخص: «فقط بفروش!» این دستورالعمل مبهم است. تمرین بدون تمرکز روی یک مهارت خاص (مثلاً فقط «نحوه سلام کردن» یا فقط «مدیریت اعتراض قیمت»)، گیج‌کننده است.

رول‌پلی نباید آزمونی برای قضاوت باشد؛ بلکه باید آزمایشگاهی برای کشف و یادگیری باشد. اگر فروشندگان شما در رول‌پلی احساس امنیت نکنند، هرگز ریسک نکرده و تکنیک‌های جدید را امتحان نخواهند کرد.

## ۲. فلسفه شبیه‌ساز پرواز: «سقوط» در اینجا آزاد است

خلبانان عاشق شبیه‌ساز هستند چون می‌دانند اگر موتور هواپیما در شبیه‌ساز آتش بگیرد، آن‌ها نمی‌میرند. آن‌ها یاد می‌گیرند که چگونه بحران را مدیریت کنند. شما باید به عنوان مدیر، این فرهنگ را جا بیندازید: «اشتباه کردن در جلسه تمرین، نه تنها مجاز است، بلکه



تشویق می‌شود.»

به تیم خود بگویید: «من ترجیح می‌دهم اینجا و جلوی من ۵ بار تیپ بزنید و مشتری را از دست بدهید، تا اینکه فردا پشت تلفن و با یک مشتری واقعی که قصد واریز ۵۰۰ میلیون تومان را دارد، این اشتباه را بکنید.»

این تغییر ذهنیت، فشار را از روی دوش کارشناسان برمی‌دارد. وقتی «ترس از شکست» حذف شود، «خلاقیت در فروش» شکوفا می‌شود. آماتورها آنقدر تمرین می‌کنند تا کار را درست انجام دهند؛ اما حرفه‌ای‌ها آنقدر تمرین می‌کنند تا دیگر نتوانند آن را اشتباه انجام دهند.

### **۳. گیمیفیکیشن (Gamification): روش برای تبدیل تمرین به بازی**

برای اینکه رول‌پلی را از حالت خشک و رسمی خارج کنید، باید عناصری از بازی را به آن اضافه کنید. در اینجا ۳ فرمت جذاب معرفی می‌شود:

الف) تکنیک «دکمه توقف» (The Pause Button) در تماس واقعی، شما نمی‌توانید زمان را نگه دارید، اما در شبیه‌ساز می‌توانید! در این مدل، فروشنده یا مربی هر زمان که احساس کرد مکالمه به



بیراهه می‌رود، می‌تواند بگوید «توقف!».

چطور اجرا کنیم؟ فروشنده وسط مکالمه گیر می‌کند. او می‌گوید «توقف». رو به جمع می‌کند و می‌پرسد: «بچه‌ها، مشتری الان گفت گران است، ذهنم قفل کرد. شما چه پیشنهادی دارید؟» همکاران نظر می‌دهند، او بهترین را انتخاب می‌کند و دوباره می‌گوید «اکشن» و ادامه می‌دهد.

نتیجه: یادگیری جمعی و کاهش شدید استرس.

ب) تکنیک «تگ تیم» (Tag Team) این روش دقیقاً مثل کشتی کج است! دو فروشنده در مقابل یک «مشتری» (مدیر) قرار می‌گیرند.

چطور اجرا کنیم؟ فروشنده اول مکالمه را شروع می‌کند. هر جا احساس خستگی کرد یا جوابی نداشت، با دست به شانه همکارش می‌زند (تگ می‌کند) و همکار دوم بلافاصله باید ادامه جمله را بگیرد و مکالمه را پیش ببرد.

نتیجه: افزایش روحیه تیمی و ایجاد هیجان بالا. همه با دقت گوش می‌دهند چون ممکن است هر لحظه نوبت آن‌ها شود.

ج) تکنیک «کارت‌های غافلگیری» (Mystery Cards) این روش برای فروشندگان حرفه‌ای عالی است که فکر می‌کنند همه چیز را بلدند.



چطور اجرا کنیم؟ در حین رول‌پلی، مدیر یک کارت را به صورت تصادفی رو می‌کند که روی آن یک «شرایط جدید» نوشته شده است. مثلاً: «مشتري همین الان فهمید بودجه‌اش نصف شده» یا «مشتري عجله دارد و فقط ۱ دقیقه وقت دارد».

نتیجه: تقویت مهارت تاب‌آوری و واکنش سریع در شرایط بحرانی.

## ۴. هنر بازخورد دادن: ساندویچ درست نکنید!

بسیاری از مدیران از تکنیک قدیمی «ساندویچ» استفاده می‌کنند (یک تعریف، یک انتقاد، یک تعریف). این روش دیگر منسوخ شده است چون فروشندگان فقط منتظر بخش وسط (انتقاد) است و تعریف‌ها را مصنوعی می‌دانند. در «مدل شبیه‌ساز»، بازخورد باید فوری، کوتاه و مبتنی بر خودآگاهی باشد. از فرمول زیر استفاده کنید:

قدم اول: خود-اصلاحی (Self-Correction) بلافاصله بعد از تمرین، اول از خود فروشنده بپرسید: «چه حسی داشتی؟ فکر می‌کنی کجا را عالی رفتی و کجا را می‌شد بهتر انجام داد؟» اکثر اوقات، خود فروشنده به اشتباهش اعتراف می‌کند. وقتی او می‌گوید «فکر کنم قیمت را زود گفتم»، اثرش ۱۰ برابر بیشتر از وقتی است که شما بگویید «قیمت را زود گفتم».



قدم دوم: قانون ۱+۲ به عنوان مربی، متعهد شوید که فقط ۲ نکته مثبت واقعی و تنها ۱ نکته برای بهبود بگویید. بمباران کردن فروشنده با ۱۰ ایراد مختلف، فقط او را فلج می‌کند. مغز انسان در هر جلسه فقط می‌تواند روی اصلاح یک رفتار تمرکز کند. بگویید: «لحن صدایت عالی بود، سوالات هم هوشمندانه بود. برای دفعه بعد، فقط روی مکث‌های کوتاه‌تر کار کن. همین.»

## ۵. زمان بندی طلایی: کم، اما همیشگی

اشتباه بزرگ دیگر، برگزاری جلسات رول‌پلی یک‌ساعته و خسته‌کننده است. تمرین فروش باید مثل مسواک زدن باشد: کوتاه، اما هر روز. جلسات «۱۰ دقیقه طلایی» را اول صبح برگزار کنید.

۸:۴۵ تا ۸:۵۰: آموزش یک نکته ریز (مثلاً نحوه پاسخ به "فکر می‌کنم خبر میدم").

۸:۵۰ تا ۸:۵۵: تمرین سریع دو به دو با بغل‌دستی.

۸:۵۵: شروع کار با انرژی بالا.

## نتیجه‌گیری: پرواز امن با تمرین سخت

تبدیل جلسات رول‌پلی از «شکنجه» به «بازی»، یک شبه اتفاق



نمی‌افتد. این نیاز به تغییر فرهنگ دارد. فرهنگی که در آن مدیر، گارد و شلاق خود را زمین می‌گذارد و کارشناس فروش، زره دفاعی خود را باز می‌کند.

وقتی تیم شما بداند که جلسه رول‌پلی جایی است که می‌توانند بخندند، اشتباه کنند، از همکارانشان کمک بگیرند و در نهایت تکنیک‌های جدید را «کشف» کنند، دیگر از آن فرار نمی‌کنند. آن‌ها مشتاقانه منتظرند تا وارد شبیه‌ساز شوند، چون می‌دانند تنها راه تبدیل شدن به «کاپیتان فروش»، گذراندن ساعت‌های پرواز در این اتاق امن است.

اولین جلسه تمرین ۱۰ دقیقه‌ای و جذاب خود را برای چه زمانی برنامه‌ریزی کرده‌اید؟

برای یادگیری عمیق اصول متقاعدسازی بر پایه مدل‌های کلاسیک، می‌توانید مقاله **هنر متقاعدسازی** را مطالعه کنید.

همچنین، برای تبدیل شدن به یک استاد در اصول متقاعدسازی، می‌توانید با سری جدید دانشجویان ما در **کارگاه متقاعدسازی پیشرفته** همراه شوید.

برای دریافت نکات روزانه و هر تکنیک فروش تلفنی جدید، **شبکه اجتماعی استاد بهزاد استقامت** را دنبال کنید.