

BE **THE DIFFERENCE**



چگونه خوب بفروشیم؟

نویسنده: میترا آرمان

فهرست

۱. چگونه خوب بفروشیم؟ ۱
۱. محصول یا خدمات به طور کامل بشناسید: ۳
۲. مشتری خود را بشناسید: ۳
۳. ارتباط مؤثر برقرار کنید: ۳
۴. راه حل ارائه دهید: ۴
۵. اعتراضات را مدیریت کنید: ۴
۶. فروش را ببندید: ۴
۷. رابطه را پیگیری و حفظ کنید: ۵
- فروش به چه مهارت‌هایی نیاز دارد؟ ۵
- با یک مثال فرایند فروش را بررسی کنیم: ۵
- نتیجه‌گیری ۶

فروش موفق نیاز به ترکیبی از مهارت‌های ارتباطی، درک نیازهای مشتری و ارائه راه‌حلهای مؤثر دارد. در اینجا مراحل و نکات کلیدی برای فروش مؤثر آورده شده است:

۱. محصول یا خدمات به طور کامل بشناسید:

- دانش کامل یعنی چی؟ شما باید به طور کامل از محصول یا خدماتی که می‌فروشید آگاه باشید. این شامل ویژگی‌ها، مزایا، قیمت و رقابت است.
 - ارزش پیشنهادی شما چیست؟ بدانید که محصول یا خدمات شما چه مشکلی از مشتری حل می‌کند یا چه نیازی را برآورده می‌کند.
- ## ۲. مشتری خود را بشناسید:

- تحقیق بازار داشته باشید: مخاطبان هدف خود را شناسایی کنید و نیازها، خواسته‌ها و دردهای آنها را درک کنید.
- پرسونای مشتری را بشناسید: پرسونای مشتری (Customer Persona) ایجاد کنید تا مشتریان ایده‌آل خود را بهتر بشناسید.

۳. ارتباط مؤثر برقرار کنید:

- فعالانه گوش دهید: به جای صحبت کردن زیاد، به دقت به نیازها و نگرانی‌های مشتری گوش دهید.
- سوالات هوشمندانه بپرسید: سوالاتی بپرسید که به شما کمک کند نیازهای واقعی مشتری را کشف کنید.
- زبان بدن مثبت داشته باشید: از تماس چشمی، لبخند و حرکات دست مناسب استفاده کنید تا اعتماد مشتری را جلب کنید.

۴. راه حل ارائه دهید:

- ارائه شخصی سازی شده داشته باشید:
- بر اساس نیازهای مشتری، راه‌حلهای مناسب و شخصی سازی شده ارائه دهید.
- بر مزایا تاکید کنید:
- به جای تمرکز بر ویژگی‌های محصول، بر مزایایی که برای مشتری دارد تأکید کنید.
- داستان‌سرایی کنید:
- از داستان‌ها و مثال‌های واقعی استفاده کنید تا مشتری بهتر درک کند که محصول چگونه به او کمک می‌کند.

۵. اعتراضات را مدیریت کنید:

- اعتراضات را درک کنید:
- به جای دفاع، اعتراضات مشتری را درک کنید و به آنها احترام بگذارید.
- پاسخ‌های قانع‌کننده ارائه کنید:
- با ارائه اطلاعات و مثال‌های مناسب، اعتراضات مشتری را برطرف کنید.
- اعتراض را به فرصت تبدیل کنید:
- از اعتراضات به عنوان فرصتی برای ارائه اطلاعات بیشتر و جلب اعتماد مشتری استفاده کنید.

۶. فروش را ببندید:

- نشانه‌های خرید را تشخیص دهید:
- به نشانه‌هایی مانند سؤالات بیشتر درباره قیمت، گارانتی یا نحوه استفاده توجه کنید.
- فراخوان به اقدام (CTA) بگذارید:
- از CTAهای واضح و قوی مانند “همین حالا خرید کنید” یا “ثبت نام کنید” استفاده کنید.
- فرآیند خرید را ساده‌سازی کنید:
- فرآیند خرید را تا حد امکان ساده و بدون دردسر کنید.

۷. رابطه را پیگیری و حفظ کنید:

- پس از فروش پیگیری کنید:
- پس از فروش، با مشتری تماس بگیرید تا از رضایت او اطمینان حاصل کنید.
- پشتیبانی ارائه کنید:
- در صورت نیاز، پشتیبانی و کمک به مشتری را ادامه دهید.
- رابطه بلندمدت ایجاد کنید:
- با ارسال پیام‌های تشکر، تخفیف‌های ویژه یا اطلاعات مفید، رابطه خود با مشتری را حفظ کنید.

فروش به چه مهارت‌هایی نیاز دارد؟

۱. اعتمادسازی:
- صداقت و شفافیت در فروش، اعتماد مشتری را جلب می‌کند.
۲. صبر و حوصله:
- به مشتری زمان دهید تا تصمیم بگیرد و او را تحت فشار قرار ندهید.
۳. یادگیری مداوم:
- همیشه به دنبال بهبود مهارت‌های فروش و یادگیری تکنیک‌های جدید باشید.
۴. استفاده از فناوری:
- از ابزارهای CRM (مدیریت ارتباط با مشتری) برای مدیریت بهتر فرآیند فروش استفاده کنید.

با یک مثال فرایند فروش را بررسی کنیم:

فرض کنید شما یک فروشنده لوازم الکترونیکی هستید:

۱. شناخت محصول: ویژگی‌ها و مزایای یک گوشی هوشمند جدید را به طور کامل بدانید.
۲. شناخت مشتری: نیازهای مشتری را درک کنید (مثلاً نیاز به دوربین با کیفیت بالا).
۳. ارائه راه‌حل: گوشی مناسب را پیشنهاد دهید و بر مزایای دوربین آن تأکید کنید.

۴. مدیریت اعتراضات: اگر مشتری نگران قیمت است، گارانتی و خدمات پس از فروش را توضیح دهید.

۵. بستن فروش: از مشتری بخواهید گوشی را امتحان کند و سپس برای خرید اقدام کند.

۶. پیگیری: پس از خرید، با مشتری تماس بگیرید و از رضایت او اطمینان حاصل کنید.

نتیجه‌گیری

فروش موفق نیاز به ترکیبی از مهارت‌های ارتباطی، درک نیازهای مشتری و ارائه راه‌حل‌های مؤثر دارد. با رعایت مراحل بالا و تمرین مداوم، می‌توانید فروشنده بهتری شوید و به اهداف فروش خود دست یابید. همانطور که زیگ زیگلار، متخصص فروش مشهور، می‌گوید: «شما هر چیزی را که می‌خواهید در زندگی می‌توانید داشته باشید، اگر به اندازه کافی به دیگران کمک کنید تا آنچه را که می‌خواهند به دست آورند.» با تمرکز بر نیازهای مشتری و ارائه راه‌حل‌های مؤثر، شما نیز می‌توانید یک فروشنده موفق باشید.

