

موضوع: ۶-مهارت های فروش حرفه ای  
فروش به معنای، فروختن به هر ترتیبی که شده و با  
انواع دروغ ها و نیرنگ ها و فروختن محصولی که  
هیچ نیازی از مشتری را برطرف نمی کند، نیست.  
فروش یعنی متقادع کردن.  
متقادع کردن این که محصول ما نیاز مشتری ما را بهتر  
از رقبا برطرف میکند.

این بهتر بودن فقط شامل کیفیت بهتر نیست. گاهی  
اوقات به معنای قیمت مناسب تر، شرایط پرداخت بهتر  
یا خدمات پس از فروش مناسب تر است.

فروشنده باید به دنبال فقط فروختن باشد بلکه باید  
در کسوت یک مشاور صادق، متخصص و مورد اعتماد،  
اول نیاز و سلیقه مشتری را به درستی تشخیص دهد و  
در ادامه اگر محصول مناسبی داشت به او معرفی کند.  
و اگر نداشت او را به جائیکه نیازش را برطرف میکند  
هدایت کند. خود این موضوع باعث ایجاد اعتماد  
مشتری می شود و احتمال خرید کردن در آینده را در  
او افزایش می دهد.

یک فروشنده خوب ویژگی های ذیل را باید داشته  
باشد:

۱-مورد اعتماد باشد: صداقت و یکپارچگی، روراست بودن قطعاً ایجاد اعتماد می‌کند. اگر متقادع شویم، محصولی که میفروشیم نسبت به قیمت و کیفیتش بهترین گزینه است، آنوقت می‌توانیم صادقانه به مشتری پیشنهاد خرید بدهیم. و در این هنگام است که زبان بدن ما تداعی صداقت و خیرخواهی می‌کند.

۲-یک فروشنده خوب باید متخصص باشد یا دست کم متخصص به نظر برسد. زیرا اگر کسی متخصص باشد و صادقانه و خیرخواهانه به ما مشاوره دهد، ما متقادع به خرید کردن می‌شویم.

۳-به دنبال منافع مشتری اش باشد. یا اصطلاحاً خیرش را بخواهد البته به معنای واقعی کلمه. خیر خواهی در ناخودآگاه ذهن طرف مقابل به طور اتوماتیک واکنش مثبت و احساس دوست داشتن و جذب طرف مقابل را ایجاد می‌کند.

۴-هوش هیجانی بالائی داشته باشد.  
یعنی پیوسته با انگیزه و شاد باشد و از آرامش برخوردار.  
و البته با همدلی و همدردی، هیجانات مشتریش را درک

کند. و از زبان بدن مراجعه ش پی به احساسات درونیش ببرد و خیلی ماهرانه هیجانات او را مدیریت کرده و باعث شود که مشتری با رغبت خریدی انجام دهد که هم در آن لحظه و هم بعد از خرید احساس رضایت داشته باشد.

هوش هیجانی به معنای مدیریت هیجانات خود و دیگران است.

یعنی نه خود با اولین مخالفت مشتری از کوره از در برود و عصبانی شود. نه اینکه نگران این باشد که محصولش فروخته نشود. و نه اینکه نا امیدانه در تقلای فروختن باشد.

یک فروشنده ماهر، هیجانات مشتریانش را مدیریت کرده و آنها را از استرس خرید نجات می دهد. استرس اینکه محصولی بخرد که نیازش را برطرف نکند یا قیمت زیادی پرداخت کند.

یک فروشنده با هوش هیجانی بالا ، با ثبات هیجانی و آرامشی که دارد سبب می شود همین احساس در مشتری هم ایجاد شود. به محض اینکه مشتری به نقطه تصمیم گیری رسید، اقدام به تهییج برای خرید می کند. مثلا می گوید که ممکن است محصول مدنظر به علت قیمت مناسبش توسط فرد دیگری خریداری

شود یا اینکه به علت تورم و افزایش قیمت‌ها، قیمت محصول مورد نظر افزایش یابد.

۵- یک فروشنده خوب باید نیاز مشتری را دقیقاً تشخیص دهد و برای این منظور باید خوب گوش کند. فرق گوش کردن و شنیدن در توجه و آنالیز کلماتی است که مشتری می‌گوید و البته توجه به زبان بدن او.

سیستم فروش  
سیستم فروش یعنی سیستمی که بدون حضور فیزیکی ما بتواند محصولات مد نظر ما را بفروش برساند.

یک فروشنده حرفه‌ای ضرورتا نمی‌تواند یک سیستم فروش کارآمد داشته باشد.

یک فروشنده حرفه‌ای باید حتماً خودش فعال باشد تا بفروشد ولی کسی که سیستم فروش کارائی دارد، بدون حضورش، سیستم‌ش برایش می‌فروشد و او فقط جهت راهبردی یا استراتژیکی را مشخص می‌کند. مثلاً محصولی را حذف می‌کند، محصولی را از نظر کیفی ارتقا میدهد، قیمت محصولی را کم می‌کند، محصول جدیدی ارائه می‌کند و ...

چگونه یک سیستم فروش بسازیم:

۱-استراتژی یا تمایزات خود را نسبت به رقبا مشخص کنیم.

۲-یک متن ساده، مختصر و ترغیب کننده تهیه کنیم و پرسنل فروش را به گونه ای آموزش دهیم که این متن را در مشاورات خودشان استفاده کند.

۳-لیستی از سوالات متداولی که مشتریان ممکن است بپرسند و جواب آنها را تهیه کنیم و به پرسنل آموزش دهیم.

۴-پرسنل فروش را با پورسانت فروش انگیزه مند برای فروش بیشتر کنیم.

۵-برای انگیزه مند کردن مدیران فروش برای آموزش و نظارت بر زیر مجموعه اش، از فروش آنها درصدی را برای او در نظر بگیریم.

