به نام خدا

**چگونه فروشنده موفقی باشیم**

محسن عیساییان بانکدار شعبه میدانبار کرمانشاه

همراه: 09188311504

سازمانها،شرکتها وموسسات مالی پردرآمد معمولا مشتریانی مشتاق وخوشحال دارند در

حقیقت هدف آنها ایجاد مشتریان جدید برای خرید محصولات وخدمات است تا به واسطه

آن به سود بیشتری دست پیدا کنند ، لازمه این امر برخورداری از فروشندگانی ماهر و

کاربلد می باشد تا تجربه خرید لذت بخشی برای مشتریان ایجادکنند و درآینده مشتریان

تمایل بیشتری از خود برای خرید محصولات یا خدمات از خود نشان دهند.

یک سازمان مالی برای دستیابی به موفقیت بایستی فرهنگ خشنودسازی مشتریان را به

فروشندگان خود بیاموزد وبرفروشندگان خود نیزنظارت کافی داشته باشد تامراحل فروش

به خوبی انجام گیرد واین اطمینان را حاصل کند که آیا مشتریان خرید کردن را تجربه ای

لذت بخش می دانند یا با بدقولی ها ، عدم تحویل به موقع ، بدرفتاری ومشکلات دیگر

مواجه اند .

دراقتصاد جدید قوانین فروش تغییرپیدا کرده ومشتریان به واسطه این تغییرات سخت گیرتر

شده اند آنها محصولات معمولی ،افراد نالایق وخدمات ضعیف را تحمل نمی کنند ،بایستی

اعتماد آنها را جلب کرد،ارزش ارائه کرد ومطمئن شد که محصولات وخدمات پیشنهادی

دقیقا مطابق خواسته ونیازشان می باشد .

درفروش یک محصول یا خدمت ،هدف برقراری ارتباط با مشتری ومتقاعد ساختن وی

برای خرید به شیوه ای هرچه موثرتر است به این منظور ابتدا بایستی شناختی صحیح از

مشتری کسب کرده تا بتوانیم تمایلاتش را درک کنیم وبر اساس آن محصولات وخدماتی

مناسب انتخاب وبه او بفروشیم .

**نکاتی تازه در مورد فروش**

-امروزه فروش از هر زمان دیگری **پیچیدگی** بیشتری دارد.

- امروزه فرایند فروش **تمرکز** بیشتری را نسبت به گذشته طلب می کند

- **جلب اعتماد** مشتری بیش از هر زمان دیگری درفروش مطرح است

- برای موفقیت درفروش بایستی **اصول اولیه** را به شدت مورد توجه قرارداد

- **شناسایی** نیازها وخواسته های مشتری کلید موفقیت در فروش است

- قوی ترین وپربارترین واژه درعرصه فروش " ا**کتشاف** " است یعنی مهمترین

کار جستجوی مشتری ویافتن آن است .

-کسی از شما خرید نخواهد کرد مگر اینکه متقاعد شود شما **دوست** اوبوده ودر

راستای علایق ومنافع او عمل می کنید

**ویژگیهای فروشنده موفق**

**-استقامت در برابر موانع** : فروشنده موفق دربرابر موانع موجود در پیرامون خود

مثل دکوراسیون نامناسب ، کم سوادی مشتریان ، عدم وسایل کافی وغیره از خود

استقامت نشان می دهد.

**-جدیت درکار**:برای موفقیت درکار بایستی اهداف خود را طراحی وبرای دستیابی

به این اهداف برنامه ریزی کرد.

**-سخت کوشی** : مردم اکثرا می خواهند موفق باشند اما برای بدست آوردن موفقیت

آماده نیستند که سخت کار کنند ، فروشندگان موفق اغلب زودتر از دیگر همکاران

شروع به کار می کنند ودیرتر از بقیه محل کار را ترک می کنند.

**-عشق واحساس** : فروشنده موفق عاشقانه وبا شور واشتیاق از خدمات بانکی و

مزایای آن صحبت می کند واین شور واشتیاق را به مشتری انتقال می دهد.

**-آراستگی** : جذابیت ظاهری فروشنده مشتری را راغب به خرید کرده و احساس

مثبتی در او برای خریدهای بعدی القا می کند.

**-کامل بودن اطلاعات** : برای اینکه بتوانیم یک مشتری را ترغیب به خرید یک

محصول یا خدمت بکنیم بایستی اطلاعات لازم درخصوص ویژگیها و

مزایای محصول وخدمت خود را داشته باشیم تا مشتری را با بازگویی این

اطلاعات مشعوف ساخته ورغبت اورا برای خرید از خود افزایش دهیم .

**-وقت شناسی** : آیا وقت شناس هستید چنانچه به مشتری قول داده اید دریک روز

مشخص کاری را برایش انجام دهید اما چند روز بعد انجام می دهید چگونه

انتظار دارید به قول شما وحرفهای شما اعتماد کند، بدقولی و وقت نشناسی باعث

سلب اعتماد مشتری می شود.

**-ارتباط دائمی با مشتریان** : فروشنده موفق باید بداند که ارتباط دائمی با مشتریان

به نگه داشتن آنها کمک می کند وباید به صورت مداوم با آنها تماسهای متنوع

برقرار کند.

**-متانت واحترام** : با مشتری بایستی محترمانه وباصدای آرام ومتین صحبت کرد

نبایستی با حرفهای خود اورا مورد حقارت قرار داد،با مشتریان شوخ طبع با تبسم

بخندید از شوخی های بلند پرهیز کرده وحرکات ورفتار مناسب با مشتریان داشته

باشید.

**کلیدهای خوب شنیدن**

- به دقت به صحبتهای طرف مقابل گوش کرده وبین صحبتهایش وقفه نیندازیم

- قبل از پاسخگویی اندکی تامل کنید

- برای روشنتر شدن منظور طرف مقابل اقدام به پرسیدن سوالهای مناسب کنید

- به طرف مقابل خود بازخورد بدهید این کار می تواند تکرار آنچه او گفته است

درقالب عبارتهای شما باشد ، این کار سبب کاهش ترس مشتری وافزایش حس

اعتماد او می شود.

**طبقه بندی فروش براساس نیاز مشتری**

**-فروش مبتنی بررابطه** : خود را به عنوان یک دوست معرفی کنید که تمایل دارید

مشتری را از مزایای محصول یا خدمت خود بهره مند سازید

**-فروش مبتنی برمشاوره** : خود را در موقعیت یک حل کننده مساله ویک مشاور

قراردهید که میخواهید مشتری را راهنمایی کنید تا با استفاده از محصولات یا

خدمات شما گره از مسایل دست وپاگیر،وقت گیروهزینه زای خود بگشایند.

**-فروش مبتنی برآموزش** : گاهی اوقات مشتری نیازخود به محصولات یا خدمات

شما را درک کرده وعلاقه مند به خرید است اما طرز استفاده مناسب از آنها را

نمیداند اینجاست که فروشنده بایستی خود را درمقام یک معلم قرار دهد و آموزش

لازم را به مشتری جهت استفاده بهینه از محصولات وخدمات خود را بدهد.

**مشتری فعلی را راضی نگه دارید**

مشتریان راضی وخرسند بهترین عاملان فروش هستند بایستی سعی کرد مشتریان

فعلی را همیشه راضی نگه داشت وازآنها انتظار داشت ازشما تعریف کنند همچنین

راهنما و مرجعی برای مشتریان آینده شما باشند.

**تمرکز روی توانایی های اصلی**

وقت وتلاش خود را صرف فروش محصولات وخدماتی کنید که مناسب ومورد

نیاز مشتریان شما باشند فروش خود را بومی سازی کنید و محصولات وخدماتی

راکه مشتریان مشتاقانه حاضر به خرید از شما هستند را در اولویت قرار دهید و

توان خود را بر روی آن متمرکز کنید.

**فروشندگان خاموش**

بروشور، تابلو ، پلاکارد وتیزرهای تبلیغاتی خود را درمحلی مناسب نصب کنید

که بیشترین تاثیر گذاری را بروی مشتریان داشته با**شد ،** زیبایی ،خوانایی وسادگی

تبلیغات میتوانند در جذب مشتریان به ما کمک کنند ، زمان استفاده از این تبلیغات

نباید بیشتر از شش ماه باشد تا بعدا از قدیمی بودن وکهنگی آن خجالت نکشیم .

**فروش به یاد ماندنی**

یکی از مسایل مهمی که فروشنده را به موفقیت می رساند اینست که بتواند فروش

را در ذهن مشتری خاطره انگیز وبه یادماندنی کند بر این اساس چگونگی نوع

برخورد وصحبت با مشتریان وفنون شروع وخاتمه مذاکره بسیار مهم وتاثیرگذار

خواهد بود ، پنج نکته کلیدی برای پایدارتر کردن تاثیر صحبت هایمان در ذهن

مشتری که بکارگیری آن برای انجام یک فروش به یاد ماندنی ضروری است در

زیر تشریح میکنیم .

1**-شروع تاثیر گذار**

قانون " اولین برخورد موثرترین برخورد است " را همیشه در ذهن خود داشته

باشید ، برای تاثیر گذاربودن شروع ، نیازی به صحبت کردن با صدای بلند یا

حرکات تند نیست بلکه باید طوری صحبت را آغاز کرد که شور واشتیاق وعلاقه

را به خریدار منتقل کرد.

2**-تکرار عالمانه**

فروشندگا ن حرفه ایی سعی می کنند با شناسایی نیازهای مشتری نکاتی را که برای

او بهتر است وبه آنها نیاز دارد را بیشتر تکرارکنند ، برای تاثیرگذاری قوی روی

حافظه مشتری باید نیازهای اطلاعاتی او را با جملات مناسب تامین کنیم وبا تکرار

پی درپی جملات رضایت او را جلب کنیم تا خریدار به نقطه تصمیم گیری برای

خرید برسد پس باید به صحبت های مشتری به دقت گوش دهیم وسعی کنیم نیاز

هایش را شناسایی کنیم.

3**-تاکید عاقلانه**

اگر بتوانیم ویژگیهای اصلی ومزایای خدمت را به شیوه ای مبتکرانه وجالب به

مشتری معرفی کنیم تاثیر گذاری قوی تری خواهد داشت ومدتهای زیادی مشتری

را درگیر خواهد کرد ، گاهی وقتها روشها به قدری جالب و مناسبند که خریدار

تا سالها بعد آن ها را فراموش نمی کند.

4**-مشارکت صمیمانه**

به طور معمول فروشندگان به معرفی و ارائه ساده محصولات وخدمات خود بسنده

میکنند و ابتدا با بیان پرسشهایی از خرید مشتری اطمینان حاصل میکنند وسپس به

به ارائه محصول یا خدمت به مشتری اقدام می کنند ، درحالی که موثرترین روش

این است که تلاش کنیم تامشتری خدمت را تجربه کند ولذت استفاده ازآن رادریابد.

**5- پایان خوب**

به عنوان یک فروشنده باید بهترین برنامه خود را برای پایان زمان فروش خود نگه

داریم وآنرا با زیبایی تمام اجرا کنیم وخاطره ایی فراموش نشدنی و جاودانه برای

خریدار بیافرینیم ، در این مرحله بیان جملاتی که رضایت حاصل از خرید را در

او افزایش می دهد الزامی است مثلابا بیان جمله " اگر من هم به جای شما بودم از

این خدمت استفاده می کردم " باعث می شویم مشتری با احساس مثبتی از شما جدا

شود وبه این ترتیب علاقه مندی برای مراجعه مجدد بیش تر می شود.

**در پایان :**

فرایند فروش شامل سه مرحله اصلی است ابتدا جستجو، یافتن وشناخت مشتری

سپس ارائه محصول ومتقاعد ساختن مشتری برای خرید از شماست ، نهایتا

پی گیری وقطعی ساختن فرایند فروش یعنی خرید درهمان لحظه است ، هرچه در

مرحله ایجاد اعتماد ومتقاعد ساختن مشتری نسبت به محصول یا خدمت بهتر عمل

شود احتمال خرید از جانب مشتری بالاتر رفته وفرایند فروش سریعتر انجام خواهد

گرفت .

**منابع**

-چالشهای راهبردی تجارت الکترونیک با ترجمه شاهین گلستانی از سایت

<http://www.enix.co.uk/electron.htm> - مقاله کلید فروش موفق از سایت [www.noavaran-eng.com](http://www.noavaran-eng.com)

-مقاله 58 راز فروشنده موفق نوشته علی کنعانی کاشانی از سایت

www.zibaweb.com/foroshandeh.htm

-www.business knowhow.com

-top-seller-persianblog.ir/

- **پایان-**