گزارش خبر
NEWSREPORT

کد خبر: ۵۳۴۹۹۱
سه شنبه ۱۶ تیر ۱۴۰۵ ۱۷:۳۷

فروشندگان نابغه چگونه صحبت می‌کنند؟

بسیاری تصور می‌کنند موفقیت در فروش تنها به کیفیت محصول یا قیمت مناسب بستگی دارد؛ اما تجربه نشان داده است که شیوه گفت‌وگو با مشتری، یکی از مهم‌ترین عوامل موفقیت در فروش است. فروشندگان حرفه‌ای با انتخاب واژه‌های مناسب، اعتماد مشتری را جلب می‌کنند، تجربه خرید را بهبود می‌بخشند و احتمال بازگشت دوباره مشتری را افزایش می‌دهند. در ادامه با ۱۵ جمله‌ای آشنا می‌شوید که تفاوت میان یک فروشنده معمولی و یک فروشنده نابغه را نشان می‌دهد.

به گزارش شبکه خبری مدیران نابغه، در بسیاری از شرکت‌های موفق، آموزش تیم فروش یکی از مهم‌ترین سرمایه‌گذاری‌ها برای افزایش درآمد و حفظ مشتریان است. تفاوت یک فروشنده معمولی با یک فروشنده حرفه‌ای، اغلب نه در میزان اطلاعات او درباره محصول، بلکه در شیوه گفت‌وگو، انتخاب واژه‌ها و نحوه برخورد با مشتری خلاصه می‌شود. فروشندگان نابغه می‌دانند که هر جمله می‌تواند اعتماد مشتری را تقویت یا تضعیف کند و همین موضوع، تجربه خرید را رقم می‌زند.

بسیاری از مشتریان محصول را فراموش می‌کنند، اما نحوه برخورد فروشنده را سال‌ها به خاطر می‌سپارند. به همین دلیل، سازمان‌های موفق آموزش مهارت‌های ارتباطی را یکی از مهم‌ترین سرمایه‌گذاری‌های خود می‌دانند.

در ادامه، ۱۵ نمونه از تفاوت گفتار فروشندگان معمولی و فروشندگان نابغه را مرور می‌کنیم:

۱. به جای «نمی‌دانم» بگویید: «پرسش بسیار خوبی است؛ اجازه بدهید پاسخ دقیق آن را برای شما پیدا کنم.»

۲. به جای «جنس فروخته‌شده پس گرفته نمی‌شود» بگویید: «بیایید بررسی کنیم چگونه می‌توانیم رضایت شما را جلب کنیم.»

۳. به جای «خونسرد باشید» بگویید: «ابتدا از شما عذرخواهی می‌کنم.»

۴. به جای «این کالا تمام شده؛ این یکی را ببرید» بگویید: «اجازه بدهید موجودی انبار را بررسی کنم. اگر موجود نبود، گزینه‌های مناسب دیگری خدمتتان پیشنهاد می‌دهم.»

۵. به جای «ساعت کاری تمام شده است» بگویید: «اگر امکان داشته باشد، خوشحال می‌شوم همین حالا کار شما را انجام دهم.»

۶. به جای «خریدتان تمام شد؟» بگویید: «اگر مایل باشید، محصول یا خدمتی را هم معرفی کنم که در کنار خرید شما کاربرد زیادی دارد.»

۷. به جای «آن طرف است» بگویید: «بفرمایید، همراهتان می‌آیم و محل کالا را نشان می‌دهم.»

۸. به جای «من نمی‌توانم این کار را انجام دهم» بگویید: «کاری که در حال حاضر می‌توانم برای شما انجام دهم این است...»

۹. به جای «این بخش به من مربوط نیست» بگویید: «شما را به همکار متخصص این بخش معرفی می‌کنم.»

۱۰. به جای «این کالا موجود نیست» بگویید: «اکنون موجود نیست، اما به‌محض تأمین، شما را مطلع خواهیم کرد.»

۱۱. به جای «این برخلاف قوانین فروشگاه است» بگویید: «اجازه بدهید ببینم چه راه‌حلی می‌توانیم برای شما پیدا کنیم.»

۱۲. به جای «من تازه‌کار هستم» بگویید: «موضوع را با دقت بررسی می‌کنم تا بهترین پاسخ را خدمتتان ارائه دهم.»

۱۳. هنگام پاسخگویی تلفنی، به جای پاسخ کوتاه و غیرحرفه‌ای، با احترام از مشتری بخواهید چند لحظه پشت خط منتظر بماند.

۱۴. به جای «الان سرم شلوغ است» بگویید: «باعث افتخار من است که به شما کمک کنم. فقط چند لحظه به من فرصت بدهید.»

۱۵. به جای «شما اشتباه می‌کنید» بگویید: «احتمالاً سوءتفاهمی پیش آمده است؛ اجازه بدهید با هم بررسی کنیم.»

در بازار رقابتی امروز، مشتریان تنها محصول خریداری نمی‌کنند؛ آن‌ها تجربه خرید را نیز به خاطر می‌سپارند. انتخاب واژه‌های مناسب، احترام به مخاطب، همدلی و ارائه راه‌حل، مهم‌ترین تفاوت میان فروشندگان معمولی و فروشندگان نابغه است. مدیران آینده‌نگر با آموزش این مهارت‌ها به تیم فروش، نه‌تنها میزان فروش را افزایش می‌دهند، بلکه اعتماد مشتریان، وفاداری آنان و اعتبار برند خود را نیز تقویت خواهند کرد.