



شناخت مشتری، راه میانبر فروش

باید داشته باشید. در این برخورد شما با مشتری ای روبه‌رو هستید که احتمالاً قبل از شما با چند کسب‌وکار دیگر هم صحبت کرده و به دنبال انتخاب کسب‌وکاری است که او را متقاعد کند تا سفارش بدهد و قرارداد امضا کند. پس باید او را در همان برخورد متقاعد کنید. برای اینکه این دیدار را به بهترین شکل ممکن انجام دهید، باید نکاتی را بدانید: قبل از ملاقات، تماس تلفنی کوتاهی با مشتری برقرار کنید

تسا به حال دربارهٔ برخورد اول چیزی شنیده‌اید؟ حتماً شنیده‌اید! برخورد اول ذهنیت طرف مقابل شما را تا حد زیادی شکل می‌دهد. با برخورد اول خوب نصف راه را رفته‌اید. میخندان را باید همان اول بگویید. این چند جمله، همگی به اهمیت برخورد اول با مشتری در کسب‌وکار تأکید می‌کنند. برخورد اول با مشتری یکی از مهم‌ترین مهارت‌هایی است که برای کسب‌وکار آیندهٔ خودتان



شما هنوز هیچ ارتباطی با مشتری نگرفته‌اید و به اصطلاح یختان باز نشده‌است. اول این را باید انجام داد. از حرف‌های کوچک مثل آب‌وهوا و حتی یک رویداد ورزشی شروع کنید. خیلی کم گپ بزنید تا رابطه صمیمانه‌تر شود و بعد شروع کنید. البته مراقب باشید این گپ‌زدن به شب‌نشینی‌های خانوادگی‌تان تبدیل نشود. وقت جلسه کوتاه است و در همین مدت کوتاه باید به نتیجه برسید.

در حین جلسه سعی کنید شنونده خوبی باشید. یعنی روی حرف‌های مشتری‌تان تمرکز کنید تا جزئیات را متوجه شوید. خود این شنونده خوبی بودن از مهم‌ترین عوامل متقاعدکننده است! بعد از اینکه توضیحات مشتری تمام شد، سؤال‌هایتان را دقیق و شفاف بپرسید و البته اگر قبل از جلسه یک بازیچه (چک‌لیست) از سؤال‌هایتان آماده کرده باشید، خیلی کمک‌کننده است تا چیزی از قلم نیفتد و در جلسه سردرگم نباشید. با سؤال‌هایتان اجازه ندهید هیچ نکته مبهمی باقی بماند. شما نباید سفارشی را بپذیرید که توان انجام آن را ندارید یا خواسته‌های دقیق مشتری از محصول برای شما روشن نیست.

بعد از صحبت‌هایی که با مشتری داشتید، باید بدانید همان میزان که نگاه اولیه مهم است، نگاهی نهایی هم اهمیت دارد. یعنی جلسه نباید به صورت ناگهانی و بدون جمع‌بندی یا بدون مشخص شدن قدم بعدی به اتمام برسد. حتماً درباره تماس گرفتن با مشتری و قرار بعدی‌تان که یا تلفنی یا حضوری خواهد بود، زمانی را تنظیم کنید. حتماً در انتها مروری بر صحبت‌های جلسه داشته باشید تا اگر نکته‌ای از قلم افتاده بود، کامل شود. در پایان، با خداحافظی گرمی جلسه را به اتمام برسانید تا این جلسه در ذهن مشتری شما بماند. در موعد بعدی که با او هماهنگ کرده‌اید، حتماً تماس بگیرید. ارتباطتان با مشتری را زنده نگه‌دارید و نظر نهایی خودتان را که بعد از مشورت با گروه‌تان است، به او اطلاع دهید و نظر نهایی او را هم بگیرید.

امیدوارم جلسه خوبی بوده باشد!

و اطلاعاتی درباره پروژه و میزان بودجه و بعضی چیزهای ضروری دیگر بپرسید و حتماً یادداشت کنید.

از سر زدن به وبگاه و فضای مجازی آن درباره کسب‌وکارشان اطلاع پیدا کنید. در واقع در این مرحله باید بدانید مشتری شما دقیقاً کیست و دنبال چه چیزی است؟

حتماً سعی کنید خیلی شفاف خودتان را به مشتری معرفی کنید. این خودتان معنی‌اش زندگی شخصی‌تان نیست، معنی‌اش معرفی کسب‌وکارتان است. این کار هم نشان‌دهنده حسن نیت شماست و هم نشان‌دهنده نظم و شخصیت کاری شما.

به خاطر داشته باشید، در ملاقات اول هرگز نباید دیر کرد. سعی کنید یکی دو روز قبل مجدداً قرار ملاقات را با مشتری‌تان نهایی کنید و به موقع حاضر شوید تا نشان‌دهنده اهمیتی باشد که برای جلسه و مشتری قائل هستید.

قبل از اینکه شروع به حرف زدن کنید، چند چیز دیگر درباره شما با مشتری‌تان حرف خواهد زد! تعجب نکنید. لباسی که پوشیده‌اید، قبل از هر صحبتی، برای مشتری مفهوم خواهد داشت. مرتب بودن و مناسب بودن پوششتان در خاطر مشتری می‌ماند و حتماً تأثیرگذار است. اینکه زبان بدنتان چگونه باشد، حتماً برای مشتری پیام‌هایی خواهد داشت و روی او اثر می‌گذارد. تصور کنید روبه‌روی کسی نشسته‌اید که با تمام وجود قوز کرده باشد! یا در حین ملاقات دائم با دستانش بازی کند یا دست‌په‌سینه باشد! یا مثلاً به جای یک لبخند معمولی، نیشش تا بناگوش باز باشد! یا حتی خیلی عصاقورت‌داده و خشک باشد! این‌ها برای مشتری شما ناخوشایند خواهند بود. چه‌بسا قبل از اینکه حتی صحبت را شروع کرده باشید، قافیه را به همین چیزهای کوچک اما مهم بیازید و در ادامه فقط وقت خودتان و مشتری‌تان را بگیرید! پس حتماً روی زبان بدنتان مسلط باشید و بدانید چه می‌کنید.

یکراست سر اصل مطلب... نه! نروید!

اگر همین که نشستید و بعد از سلام کردن بخواهید درباره کار و پروژه صحبت کنید، به این می‌ماند که خمیر نانوايي هنوز عمل نیامده، آن را داخل تنور بگذارید. معلوم است که می‌ریزد!