

## چهل نکته کوچک و مفید از فروش

امروزه فروش خیلی مشکل شده است، مشتری‌ها خیلی بد قانع می‌شوند، احساس می‌کنیم که آن‌ها همواره تخفیف می‌خواهند. تمام افرادی که در کار فروش هستند مشاهده می‌کنند که این روزها فروختن کالا یا خدماتشان مشکل‌تر شده است. چرا؟ به خاطر اینکه ما داریم اصول اولیه‌مان را فراموش می‌کنیم. چه زمانی ما می‌توانیم حقم را بگیریم و بگوییم که کالای ما چقدر ارزش دارد.

شما می‌خواهید ببینید که چگونه می‌توانید فروش بهتری داشته باشید سود بیشتری بدست بیاورید برای اینکار ترفندهایی را به شما یاد می‌دهم.

۱- با ارزش‌ترین دارایی ما توانایی کسب درآمد است نه آن پولی که به دست می‌آوریم. توانایی از دست نمی‌رود اما پول و ثروت ممکن است بارها از دست برود.

۲- موفقیت مانند نردبان است و مهارت‌های ما پله‌های آن را می‌سازد، اگر پله‌ها کامل نباشد، ما نمی‌توانیم از نردبان بالا برویم.

۳- پتانسیل انسان آنقدر زیاد است که می‌توان صد زندگی همزمان داشته باشد. ما می‌توانیم هر چیزی را بیاموزیم و در هر امری متخصص شویم.

۴- آموزش کلید موفقیت است ولی چون سخت و وقت‌گیر است و بیشتر انسان‌ها تنبل اند کسی برای یادگیری اهمیت قائل نمی‌شود.

۵- امروزه نه تنها باید هوشمندانه کار کرد بلکه باید هوشمندانه وسخت کار کرد تا به ثروت و موفقیت نائل شد.

۶- اهمیت کلمات در زندگی بسیار مهم است. کلمات خوب، تفکرات بهتری را ایجاد می‌کنند.

۷- افراد موفق بر راه حل‌ها تمرکز می‌کنند اما افراد متوسط به فردی که مشکل را ایجاد کرده است فکر می‌کنند.

۸- کیفیت زندگی و هدف اصلی ما بستگی به احساسمان از خود (کرامت نفس) دارد.

۹- هدف داشتن با هدف گذاشتن متفاوت است. نوشتن اهداف از اهمیت فوق‌العاده‌ای برخوردار است. افرادی که اهداف مکتوب دارند ده برابر دیگران موفق‌ترند.

۱۰- برندگان کسانی هستند که درازمدت فکر می‌کنند، افراد متوسط کوتاه مدت و سطحی می‌اندیشند.

۱۱- افراد موفق کارهای بزرگ و سخت را انجام می دهند ولی افراد متوسط، دنبال کارهای راحت و معمولی می روند.

۱۲- هر یک از ما باید یک نقشه بیست ساله داشته باشیم و به جای فکر کردن به مشکلات اقتصادی دنبال برداشتن قدم ها در مسیر اهداف خود باشیم.

۱۳- به اعتراضات با متانت پاسخ دهید

شما باید پاسخگو باشید، مسئول باشید در برابر محصولی که می فروشید باید برای مشتریان خود وقت بگذارید و با حوصله سوالات آنها را پاسخ دهید.

۱۴- راز اکثر موفقیت ها پشتکار و مقاومت است باید با خودت عهد کنی که کنار نمی کشی تا به اهدافت برسی.

۱۵- اعتماد به نفس باید آنقدر بالا باشد که هیچ چیز نتواند جلوی ما را بگیرد.

۱۶- برای فروش موفق باید تعداد تماس ها و ارتباطات را افزایش دهید. مشتری را مجذوب خود کنید.

وقتی می خواهید یک دوست پیدا کنید، از خودتان انرژی می گذارید. محاسن خودتان را به او می فروشید، سعی می کنید او را مجذوب خود کنید. مشتری نیز اینگونه است، می خواهد شما او را مجذب خود کنید، او را تحت تاثیر خود قرار دهید. بگویند که عجب فروشنده ای، عجب توانایی فروشی. برای اینکار باید اعتماد به نفس داشته باشید. نسبت به توانایی های خودتان دانش کامل داشته باشید. هرچه قدر فروش بیشتری داشته باشید، اعتماد به نفستان بالاتر می رود و توانایی هایتان را بهتر تشخیص می دهید.

۱۷- نگران شنیدن نه نباشید، نه یعنی پول!

۱۸- کسانی که بیشترین نه ها را دریافت می کنند بیشترین بله ها را نیز می شنوند.

۱۹- باید به محصولات یا خدماتی که ارائه می دهید اعتقاد داشته باشید، اگر اعتقاد دارید که محصولاتتان عالی است، ناخودآگاه مشتری این موضوع را درمی یابد. (و برعکس!)

۲۰- فروشندگان موفق عاشق محصول، کار و شرکتشان هستند. برای محصول یا خدماتتان ارزش قائل شوید. اگر شما برای محصول یا خدماتتان ارزش قائل نباشید، اگر متوجه نباشید، بر این باور نباشید که این بهترین محصولاتی است که دارید ارائه می کنید. دیگر به هیچ وجه نمی توانید

سود داشته باشید. شما باید در زمان فروش به این نکته توجه داشته باشید که محصولاتان محصول خوبی است به آن ارزش بدهید و نسبت به محصولاتان دانش کافی داشته باشید.

۲۱- به جای اینکه فروشنده باشید، یک مشاور دلسوز باشید، آنگاه فروش خودش اتفاق می افتد. روحیه برد داشته باشید.

آیا ما همواره باید در فروش برنده باشیم؟ این استعداد است که بتوان همواره در زندگی برنده بود؟ اگر می‌خواهیم در فروش موفق باشیم آیا مجبوریم همواره برنده باشیم؟

تا حدود زیادی بله، وقتی که در برابر یک مشتری هستید شما دارید یک شو برگزار می‌کنید، همواره دارید یک نمایش انجام می‌دهید. بحث نمایش یک عملکرد است و وقتی بحث نمایش و عملکرد می‌شود مسلماً باید در کنار آن‌ها برد باشد. اگر بتوانیم تعداد زیادی از فروش‌ها را ببریم موفق می‌شویم. برنده شدن در فروش بسیار خوب است ما می‌خواهیم که مردم ما را دوست داشته باشند، فردی شناخته شده باشیم، در این صورت احساس خیلی خوبی خواهیم داشت و این کار فروش را برای شما آسان می‌کند.

۲۲- فقط هدف این نیست که فروشی انجام دهی بلکه باید ابتدا ببینی که این مشتری به محصول تو نیاز دارد یا خیر. چگونه بدون سختی زیاد ارزش کالا یا خدماتتان را بالا ببرید.

باید با مشتریان همکاری کنید و بتوانید در این زمینه محصولی بفروشید که منطبق بر نیازهای مشتریان باشد. باید به نیازها و مطالبات مشتریان پاسخ دهید. اگر بخواهید ثابت کنید که همه‌کاره هستید نمی‌توانید به هدف خاصتان برسید. باید در معاملات به حرف مشتریان گوش کنید، گاهی مشتریان خودشان هم نمی‌دانند که چه می‌خواهند. ما باید در این زمینه دانش آن‌ها را افزایش دهیم و به آن نشان بدهیم که چقدر نیاز دارند و چقدر باید در این زمینه کار کنند.

۲۳- قدرت در دست کسانی است که بهترین نت برداری را دارند.

۲۴- در فروش باید ابتدا اعتمادسازی کنید. به مشتری دروغ نگوئید، صادق باشید

وقتی شما به کالا یا خدماتتان اعتقاد نداشته باشید، امکان ندارد بتوانید چیزی به مشتری بفروشید. مشتری کاملاً متوجه می‌شود که شما اعتماد به نفس کافی ندارید و ممکن است فکر کند که شما دارید به او دروغ می‌گویید، و دروغ در فروش بزرگترین اشتباهی است که یک مسئول فروش می‌تواند انجام دهد. خیلی از افراد این کار را می‌کنند، خیلی هم طبیعی به نظر می‌رسد به خاطر این که یاد گرفته‌اند که الکی یک حرفی را بزنند اما مشتری متوجه می‌شود که می‌خواهند سرش را کلاه

بگذارند. با رویکرد اشتباه وارد قضیه نشوید، صادق باشید سعی کنید مزیت‌های محصولاتان را برای آن‌ها بگویید.

۲۵- انتخاب‌های امروز، کیفیت زندگی فردای شما را می‌سازند. گذشته را رها کنید و به فکر ساخت فردای خویش باشید. دانش خود را در فروش بالا ببرید

مهارت‌هایتان را به خوبی بشناسید، شیوه مذاکره کردن با دیگران را یاد بگیرید، بازار را خوب بشناسید، در دوره‌های آموزشی مرتبط با شغل‌تان آموزش ببینید، در سمینارها و همایش‌ها شرکت کنید و از تجارب افراد موفق استفاده کنید. آنگاه شما حس می‌کنید که تنها کسی هستید که این میزان دانش را در زمینه کاریتان دارد. از این طریق می‌توانید برنده باشید و مشتری‌های خوبی داشته باشید.

#### تفاوت فروشندگان

اگر نمی‌توانید محصولاتتان را با قیمت مناسب بفروشید یعنی بدترین فروشنده هستید. تفاوت فروشندگان در چیست؟ همه ما یکسان به دنیا آمده‌ایم، آیا استعداد است؟ خیر افراد با استعداد لزوماً فروشنده‌های خوبی نیستند. تجربه، مهارت و دانش این‌ها هستند که به ما توانایی فروش متمایز از سایر فروشندگان را می‌دهد. اکثر فروشندگان وقتی برای خرید وارد مغازه‌ای می‌شوند اگر فروشنده برای کمک به آن‌ها بیاید از او فرار می‌کند جالب نه؟ چون فروشنده از فروشنده دیگر خوشش نمی‌آید اما باید بدانیم که احترام به فروشنده دیگر احترام به خودمان است.

۲۶- هیچ موقع نگویید که دیگر دیر شده است. هیچ وقت برای گرفتن تصمیمات صحیح دیر نیست.

۲۷- به سوی خورشید تمرکز کنید تا سایه پشت تو قرار گیرد.

با خود بگویید ماموریت زندگی من فروش است، من به آن افتخار می‌کنم و می‌خواهم که این محصولات را به مشتریان بفروشم.

باید دانش داشته باشید، تخصص داشته باشید، حرفه‌ای باشید. تمرین کنید روی مهارت‌هایتان کار کنید، اگر به خودتان مطمئن باشید می‌توانید مشتری را تحت تاثیر خود قرار دهید.

به مشتریان خوش آمد بگویید، فکرشان را آماده خرید بکنید، اعتماد آن‌ها را جلب کنید، با صداقت بفروشید در این صورت بهتر از شما خرید می‌کنند.

۲۸- ما باید تغییر نکنیم. اگر تغییر نکنیم، کنترل زندگی را در دست نخواهیم داشت.

۲۹- برای هر حوزه زندگی باید برنامه جامعی تدوین کنیم. باید فراتر نگاه کنیم و روی آینده تمرکز کنیم.

۳۰- افرادی که موفق و در جامعه مورد احترامند کسانی هستند که بیشترین وقت را روی آماده سازی برای آینده می گذارند.

۳۱- برای تسخیر آینده باید از لذت های آنی دست بکشیم. بحران بعد از فروش

مشتری پس از خرید از شما یکدفعه دچار ترس می شود، که چه اشتباهی کردم نباید این را میخریدم باید برگردم و آن را پس بدهم. دائما این اتفاق می افتد اما به چه صورت می توانیم این احساس را در مشتریان از بین ببریم.

اگر ما به اندازه کافی به مشتریانمان آموزش داده باشیم، آن ها دچار این مشکل نمی شوند ما باید خدماتی ارائه کنیم که خودمان به آن ها افتخار کنیم باید طوری کار کنیم با مشتریان به گونه ای رفتار کنیم که آن ها بازهم پیش ما برگردند. اگر شما فروشنده خوبی باشید نه تنها مشتری دچار بحران پس از فروش نمی شود بلکه می رود و به ده ها نفر دیگر مزیت های شما را می گوید و این نکته خیلی مهمی است اگر کسی ارجاع ندهد شما را به دیگران این نشان می دهد که شما فروشنده خوبی نبودید.

۳۲- منحرف شدن از مسیر اصلی، بزرگترین عامل شکست ما است. تلفن خود را دوست داشته باشید

بعضی از شما از تلفن متنفر هستید، تصور ذهنی خود را تغییر دهید بیاید به جای اینکه از آن متنفر باشید عاشق تلفن و صدای زنگ آن باشید

۳۳- افراد موفق سخت و هوشمندانه کار می کنند. هوشمندانه یعنی کارهایی را انجام دهیم که با اهدافمان سازگار باشد.

۳۴- کارهای کوچک، ساده و راحت را انجام ندهید زیرا کم کم به آنها عادت می کنید. از کارهای سخت و بزرگ استفاده کنید.

۳۵- افراد موفق کارهایی را انجام می دهند که پتانسیل نتایجش بسیار بالاست.

۳۶- همیشه باد برای همه کارها برنامه داشته باشید تا بتوانید اقدامات را سریع تر انجام دهید. خودتان رئیس خودتان باشید باید در ذهنتان رئیس خودتان باشید، شما نباید دنبال رئیس بگردید باید خودتان رئیس خوب خودتان باشید

۳۷- قبل از شروع هر کاری چک لیست و گام های سازماندهی شده آن را بنویسید. لیستی از سوالات در زمینه کاریتان تهیه کنید. برای مثال اگر فرش فروش هستید از مشتری خود بپرسید: اندازه منزلتان چقدر است، دکوراسیون اتاقتان چه رنگی است.

۳۸- میلیاردرها عادت دارند روزانه هدف گذاری کنند. هدف داشته باشید. برای خودتان هر سال یک هدف مشخص کنید. برای مثال: من باید تا پایان امسال ۱۰۰ تا خانه بفروشم. سپس تعیین کنید برای این کار چه میزان وقت باید بگذارید، چه تعداد پرسنل نیاز دارید و چندتا تلفن باید بزنید.

۳۹- میلیاردرها عادت دارند کارهای شان را تکمیل کنند و نیمه کاره رها نکنند. در کارهایتان نظم داشته باشید. به یاد داشته باشید که هرچه قدر منظم تر باشید کارآمدتر خواهید بود. اگر کارها را به موقع انجام دهید خیلی دقیق تر جزئیات آن کار در ذهنتان باقی می ماند.

۴۰- میلیاردرها عادت دارند با مهم ترین عمل، روزشان را شروع کنند. توازون و بالانس داشته باشید

وقتی در استخر آب را می روید ابتدا راه رفتن برای شما مشکل است اما به مرور اینکار راحت تر می شود و پس از مدتی خود جریان آب شما را به جلو هل می دهد و به شما در راه رفتن کمک می کند. در کار نیز اینگونه است وقتی کار سختی را انجام می دهید با گذشت زمان سختی آن از بین می رود، هرچه قدر بیشتر تلفن بزنید و بیشتر بفروشید کم کم خود این عمل به صورت یک جریان شما را به جلو می برد چون شما دانش و مهارت به دست می آورید، ولی گاهی اوقات منتظر می شوید که افراد به سراغتان بیایند این اشتباه است شما باید شروع به راه رفتن کنید.

پس بروید به محل کارتان سرتان را بالا بگیرید، به محصولاتتان افتخار کنید، صادقانه کار کنید و از مهارتهایتان استفاده کنید.

*Dr.mohammad ghorbani*