

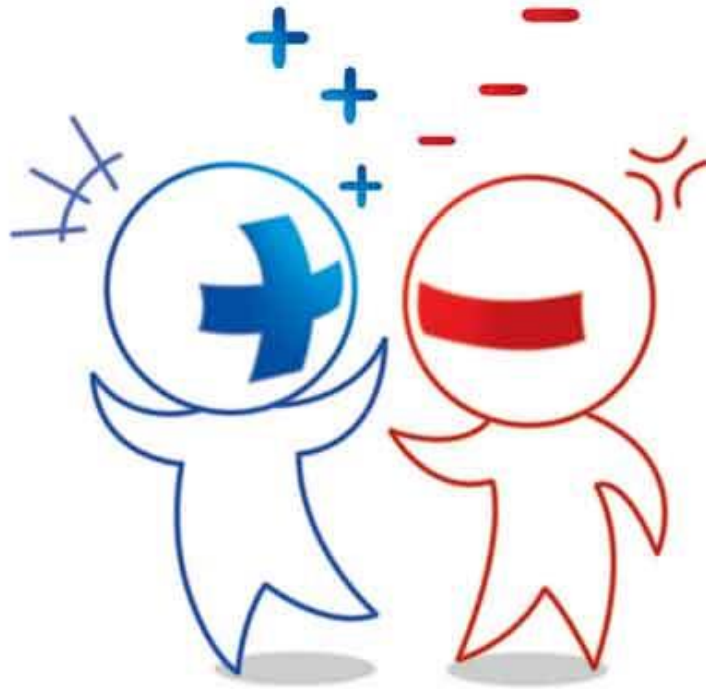
۱۰ راه برای ارتباط بیشتر با مشتریان



ارتباطات نقش مهمی در حرفه و فروش شما ایفا می کند و شاید یکی از مهمترین دلیل های از دست دادن مشتری نحوه برخورد بد با آنهاست. بی تفاوتی، سرد بودن، عبوس و اخمو بودن و ... می تواند یک مشتری را برای همیشه از خرید از شما منصرف و بدتر از آن، این خصایص شما را به دیگران منتقل کند.

مشتریان، سرمایه ی و حیاتی ترین بخش یک فروشنده و یک کسب و کار هستند. سعی کنید در نحوه برخورد با مشتریان خود تجدید نظر کنید تا حیات کاری شما ادامه پیدا کند.

در اینجا چند نکته در مورد چگونگی برقراری ارتباط مؤثر با افراد در محل کار با مشتریان وجود دارد، ارائه می شود.



kafeniaz.com

فرض کنید شما به یک مشتری می گوئید: "شما برنامه excel را نصب نکرده‌اید؟" و او پاسخ می دهد: "بله". به نظر شما منظور او چیست؟ بله، شما درست گفتید، آنرا excel را نصب نکردم و یا، excel را نصب کرده‌ام؟ هنگامی که یک سؤال منفی را می پرسید یک سردرگمی ایجاد می کند. واضح تر است اگر سؤال شما را مثبت بیان کنید.

به عنوان مثال "آیا شما اکسل نصب کرده‌اید؟" و یا یک سؤال به گونه‌ای دیگر که شامل همه موارد می شود "چه برنامه‌هایی را روی کامپیوترتان نصب کرده‌اید؟"

اگر شما از سؤال منفی استفاده می کنید، سعی کنید از نمونه سؤال زیر استفاده کنید:

"به نظر من شما excel را نصب نکرده‌اید؟ درسته؟"



بارها اتفاق افتاده که با یک نفر صحبت کرده‌اید و در انتها از او پرسیده‌اید که حرفهای مرا شنیدی؟ و او هم می‌گوید یک بار دیگر توضیح بده. در این هنگام شما احساس می‌کنید که واقعاً با یک دیوار صحبت می‌کنید. این شخص ممکن است صحبت‌های شما را شنیده اما هیچ درکی از آن نداشته باشد و مجدد بایستی شما برای او توضیح دهید.

سعی و کوشش شما بر این باشد که هنگامی که با دیگران ارتباط برقرار می‌کنید از این کار اجتناب کنید و این یکی از مهمترین وظیفه شماست.

در ارتباط با مشتریان خود ارتباط چشمی برقرار کنید و چند دقیقه سراپا گوش باشید و سپس واکنش نشان دهید. این عمل تأثیری بهتر روی مشتری شما خواهد داشت و درک شما را تقویت خواهد کرد.

### ۳- مراقب قطع مکالمه با مشتریان خود باشید



kafeniaz.com

قطع کردن صحبت مشتریان در حین مکالمه، یکی از بدترین نوع برخورد با آنهاست و مطمئناً ناراحت خواهند شد، در حالی که آنها در حال توضیح دادن مشکل هستند، مکالمه ایشان را قطع کنید و شروع به ارائه راه حل کنید.

اگر احساس می‌کنید مجبور هستید که قطع کنید، دست کم از وی اجازه بگیرد تا رشته کلام از دست وی نپرد. با این کار مؤدبانه، شخصیت شما نزد مشتریانتان حفظ خواهد شد.

**شخصیت خود را با این عمل ساده حفظ نمایید.**

#### ۴- به جای عبارات منفی، از جملات مثبت استفاده کنید

بیشتر مشتریان شما به توانایی‌های شما علاقه مند هستند. به عبارت دیگر، آن‌ها به آنچه که می‌توانید انجام دهید علاقه مند هستند، نه آنچه که نمی‌توانید انجام دهید.

نحوه راهنمایی‌های صاحبان کسب و کار با مشتریان هم با هم فرق می‌کند. به عنوان مثال، به جای گفتن "به جای عصبانی شدن مشکلات را بگو تا حل کنم"، می‌توانید از جمله، "اگر بتوانید در آرامش صحبت کنید بنده به راحتی می‌توانم مشکل شما را بفهمم و آن را حل کنم." استفاده کنید. اظهارات شما اغلب به راحتی قابل درک است، فقط نحوه بیان کردن شما فرق می‌کند.

این هم دلیل دیگری برای جلوگیری از بیان جملات و سؤالات منفی است.

#### ۵- مراقب کلمات و جملاتی باشید که بیان آنها برداشتی نادرست برای مخاطبان

##### شماست

گاهی اوقات ما صحبتی را به قصد راهنمایی می‌کنیم، اما فرد دیگری آن را نادرست تفسیر می‌کند. منظور ما یک چیز است، اما تلفظ ما باعث می‌شود که مشتری چیز دیگری را تفسیر کند.

به عنوان مثال مراقب کلمه "شما" باشید. استفاده بیش از حد از این کلمه می‌تواند فردی را که در حال صحبت کردن با او هستید ناراحت کند و یا اگر در هنگام تماس تلفنی با مشتریان، اگر به جای جمله "نمی‌توانید بلندتر صحبت کنید بگویید" به وی بگویید که "ممنون می‌شوم مقداری بلندتر صحبت کنید، صدایتان را نمی‌شنوم" مطمئناً حس بهتری به مشتری شما می‌دهد.

پس در صحبت کردن خصاص به خرج دهید و جملاتی را انتخاب کنید که مشتریان به شما افتخار کنند.

## ۶- به تفاوت در دانش فنی حساس باشید



مشتریان شما به طور یقین دانش فنی کمتری نسبت به شما دارند. پس به خاطر داشته باشید که هنگام توضیح دادن موارد، آن‌ها را به سخره نگیرید. هرگز نگویید او هیچ چیز را نمی‌فهمد و مطمئن باشید که اگر او مشکلی نداشت به هیچ عنوان نزد شما نمی‌آمد و یا به صورت تلفنی با شما تماس نمی‌گرفت. اگر مشتری وی نباشد، قطعاً پولی برای شما نخواهد بود. پس خوشحال باشید که مشتری با طرح مشکلیش به نزد شما آمده است.

## ۷- قصد شما کمک به مشتری باشد، حتی اگر سودی نصیب شما نشود

خیلی از فروشندگان زمانی که متوجه می‌شوند یک مشتری قصد خرید از وی را ندارد، با بی‌حوصلگی تمام سعی می‌کنند سؤالات مشتری پاسخ ندهند و هیچ کمکی به وی نمی‌کنند.

بعضی از فروشندگان هم کاری متفاوت انجام می‌دهند و با نصب برگه‌هایی مانند "فلان محصول را تمام کرده‌ایم و یا نداریم" باعث فراری دادن مشتری‌ها می‌شوند. توجه کنید که چقدر مردم در برقراری یک ارتباط ساده که در پایان منجر به فروش می‌شود، عاجز هستند. این گونه رفتارها به دور از شخصیت فروشنده‌گی و مشتری‌مداری است. پس سعی کنید که تا جایی که می‌توانید در این گونه موارد تا جایی که می‌توانید مشتری را راهنمایی کنید.

۸- لطفاً به سؤالات مشتری، تک کلمه‌ای جواب ندهید

# نه

## به مشتری تک کلمه ای جواب ندهید

[kafeniaz.com](http://kafeniaz.com)

شاید برای شما هم اتفاق افتاده که وارد یک مغازه یا فروشگاه می‌شوید و می‌پرسید که "محصول فلان را دارید" و فروشنده هم با بی توجهی به شما می‌گوید "نه". در بعضی مواقع فروشنده حتی به شما هم نگاه نمی‌کند و این از همه بدتر است و حس خیلی بدی به شما دست می‌دهد.

در صورتی که فروشنده‌گان، مشتری مداری را بلد باشند همین جمله را به صورت "عذرخواهی می‌کنم این محصول را تمام کرده‌ام، اما فلان محصول با کیفیت بهتر را دارم اگر مایل هستید بیارم خدمتتون؟" می‌توان بیان کرد. حالا حس شما نسبت به جمله دوم چطور است؟ در جمله اول شما محصول دیگری خریداری می‌کنید یا در جمله دومی؟

سعی کنید اگر محصولی ندارید، محصولی دیگر به مشتری ارائه و پیشنهاد بدهید و احترام و شخصیت را نصیب خودتان کنید.

# درصدهای رضایت و خرید مشتری در هنگام مشاوره رایگان از سمت فروشندگان



فرض کنید شما به گل فروشی می‌روید و برای مراسم خواستگاری گل درخواست می‌کنید. دو حالت وجود دارد (الف) شما به انتخاب خود گلها را انتخاب می‌کنید، ولی مشاوره‌ای از گل فروش دریافت نمی‌کنید.

(ب) شما به انتخاب گل فروش و با مشاوره رایگان وی که سالها در این کار است گل را انتخاب می‌کنید.

اگر نگرش شما مثل گل فروش باشد که اطلاعات بیشتری نسبت به خریدار دارید و بخواهید به صورت کاملاً رایگان او را راهنمایی و مشاوره بدهید بایستی به شما تبریک گفت، چرا که شما ارزش مشتری و مشتری مداری را درک کرده‌اید و این گونه مشتری‌ها سالها برای شما خواهند ماند و جمله معروف مشتری، مشتری می‌آورد در این گونه مواقع صدق می‌کند.

اگر شما قرار است مانند گل فروش عمل کنید با پرسیدن سؤال، نیاز مشتری را بدست می‌آورید و بهترین مشاوره را به وی می‌دهید. با این کار مشتری خود را زینت می‌دهید و او نیز به شما اعتماد می‌کند.





اولین برخورد با مشتری بهترین لحظه فروش است. زمانی که وی وارد فروشگاه شما می‌شود اگر شما با گشاده رویی و تبسم و لبخند وی را راهنمایی کنید، این در ذهن مشتری خواهد ماند و احساس بهتری در مشتری شما ایجاد می‌کند.

حال کافی است که به جای لبخند همیشه عبوس و اخمو باشید. حسی که به مشتری القا می‌شود یک حس دو طرفه است و مطمئناً خریدی در این طور مواقع انجام نمی‌شود.

لطفاً یک نگاه به خودتان در آینه بیندازید. آیا واقعاً از این انسان عبوس و اخمو راضی هستید؟ اگر شما جای فروشنده باشید آیا واقعاً از فروشنده خرید می‌کنید؟

# اینفوگرافی CRM

