

در هنگام فروش، از بیان کردن این جملات به مشتری بر حذر باشید

از گفتن این ۴ جمله به مشتری ها اجتناب کنید



kafeniaz.com

تک تک جملاتی که در هنگام **فروش** به کار می برید می تواند بنیانگذار یک **فروش موفق** باشد، به شرط آنکه بدانید چه جمله ای را در چه مواقعی استفاده کنید و این مهارت و هنر فروشنده است که چه جملاتی را بیان کند. این مهارت فروشنده است که یک مشتری ناراضی را راضی نگه دارد. هنر فروشنده در متقاعد کردن خریدار است.

یکی از این مهارت ها این است که به جای بحث و جدل با خریدار بر سر قیمت، به گونه ای او را متقاعد کنید که محصولاتان بهترین کیفیت را دارد، اما از اغراق کردن در حرفهایتان اجتناب کنید. فروش موفق به نحوه ی صحبت کردن شما با مشتری بر می گردد. قدرت بیان و فن بیان و همچنین استفاده صحیح از کلمات، رمز موفقیت در فروشندگی است.

تیم "کافه نیاز" در این مقاله قصد دارد ۴ جمله تأثیرگذار که خیلی از فروشندگان از آن استفاده می کنند بیان کند. استفاده اشتباه از این جملات هم فروش شما را به خطر می اندازد و هم ریزش مشتری را به همراه دارد.

با ما همراه باشید

۱. شما توانایی خرید این محصول را ندارید

از گفتن این جمله بر حذر باشید: شما توان خرید این محصول رو ندارید



هنر فروشندگی به این است که با تمام خریداران خود به یک شکل رفتار کنید. چه شخصی که ثروتمند است و چه شخصی که فقیر است و توانایی خرید هر محصولی را ندارد.

برخوردی صمیمانه و در خور شخصیت یک [فروشنده موفق](#) داشته باشید و هرگز از روی ظاهر یک خریدار قضاوت عجولانه نکنید. اینکه یک شخصی با ظاهری ژولیده وارد مغازه و فروشگاه شما شود دلیل بر این نیست که فقیر و بی پول است.

اگر هم واقعاً شخصی توان خرید یک محصول را ندارد به روی وی نیاورید و نگوئید: **شما توان خرید این محصول را ندارید.**

این به دور از یک رفتار حرفه ای است. در خور شخصیت یک فروشنده حرفه ای نیست که چنین جمله ای را به کار ببرد.

حتی اگر توان خرید این محصول را ندارد امکان دارد پول و هزینه آن را فراهم کند و در اولین فرصت از شما خرید کند و همین رفتار خوب شما باعث می شود که کسب و کارتان را به دیگران معرفی کند و این یعنی بازاریابی دهان به دهان.

۲. سیاست کاری ما همین شکلی هست و کاری همیشه کرد

از جمله ی “سیاست کاری شرکت ما همین است” استفاده نکنید



زمانی که مشتری از شما محصولی را خریداری می کند این انتظار را دارد که در صورت بروز هر مشکلی، خدمات پس از **فروش** را به نحو احسن به وی ارائه دهید.

به جای گفتن این جمله: این مشکل ربطی به ما ندارد و سیاست کاری ما همین هست، سعی کنید بگویید: در اسرع وقت مشکل شما حل خواهد شد و یا مشکل شما را به بخش مربوطه ارجاع دادم و کارشناسان ما در اولین فرصت با شما تماس می گیرند.

برای مشتری اصلاً مهم نیست که بنا و اساس و پایه ریزی شرکت و فروشگاه شما چگونه است. برای مشتری همین مهم است که چطور می تواند خدمات پس از فروش را دریافت کند. حل شدن مشکل برای مشتری مهم است.

۳. متأسفانه شیفت کاری بنده تموم شده، بعداً تشریف بیارید

گفتن این جمله مشتری را به سمت رقبای شما می کشاند:
متأسفانه شیفت کاری من تموم شده، بعداً تشریف بیارید



متأسفانه این جمله ای است که خیلی از فروشندگان ما استفاده می کنند. فروشنده حرفه ای باید هر روز هفته و به صورت ۲۴ ساعته در خدمت مشتری باشد. شاید این کار سختی باشد ولی در عوض این وقت گذاشتن، مشتری هم به شما پول پرداخت می کند.

بها دادن و ارزش قائل شدن برای مشتری ساعت کاری نمی شناسد. تنها کافی است که این جمله ی وقت کاری من تمام شده است را به مشتری خود بگویید، به طور یقین مشتری هم به راحتی سراغ رقیب شما می رود.

ارتباط با مشتریان و نحوه صحیح برقرار کردن ارتباط، مهمترین اصل در راه اندازی کسب و کار است. اگر نمی توانید ارتباط دوستانه برقرار کنید، اگر نمی توانید ۲۴ ساعته و هفت روز هفته در اختیار مشتری های خود باشید، پس در راه اندازی کسب و کار خود تجدید نظر کنید.

در اینجا دو راه حل وجود دارد که می توانید از آن استفاده کنید. این دو راه حل احساس مسئولیت شما را نسبت به مشتری خود نشان می دهد.

راه حل اول:

شماره همکاران خودتان را به وی بدهید و بگویید با آنها تماس بگیرند.

راه حل دوم:

شماره رقبای خودتان را به آنها بدهید و بگویید آنها مشکل شما را حل خواهند کرد.

۴. این مشکل شما به ما ربطی ندارد

این مشکل شما ربطی به بخش ما ندارد. به جای دیگه مراجعه کنید



هر فروشگاه و شرکتی دارای بخش های مختلفی است. مشتری هم در صورت بروز هر مشکلی امکان دارد با شما که به عنوان یک نماینده از شرکت هستید تماس بگیرد. شایسته است که مشتری خود را به بخش های دیگر نفرستید و در این طور مواقع به هیچ عنوان نبایستی بگویید: این مشکل شما به این بخش هیچ ربطی ندارد.

حتی خود شما هم به عنوان یک مشتری وقتی به شما بگویند که این مشکل شما به بخش ما ربطی ندارد به بخش فلان مراجعه کنید، مطمئن باشید که عصبانی خواهید شد.

راه حل این است که اعتماد مشتری را جلب کنید. سعی کنید حتی اگر کاری نمی توانید انجام دهید حداقل به چند جا تماس بگیرید و کار مشتری خود را راه بیندازید.

این پیگیری کردن شما اعتماد مشتری را جلب می کند. همین کار کوچک شما از دید مشتری دور نخواهد ماند.

سخن آخر

مشتری تمام سرمایه ی یک شرکت، مغازه یا فروشگاه است. اگر مشتری نباشد دیگر کسی نیست که محصولات شما را خریداری کند. پس سعی کنید در انتخاب کلمات و جملات خود دقت کنید.

مشتری به هر جمله ای عکس العملی نشان می دهد. جلب اعتماد مشتری زمانی امکان پذیر است که جملات و کلمات مناسبی انتخاب کنید.

ما را در شبکه های اجتماعی دنبال کنید

