



بیشتر اشخاصی که در حوزه ی فروش فعالیت می کنند از فروش پایین شان گله مند هستند و هر روز به این موضوع فکر می کنند که چرا فروش محصولات شان پایین است ولی هیچ راهی پیدا نمی کنند و از هر تکنیک و روشی برای افزایش فروش استفاده می کنند.

یکی از مهمترین مواردی که شاید به جرأت بتوان گفت حدود ۹۰ درصد از فروشندگان به آن توجه نمی کنند، ایجاد اعتماد در مشتری است. اگر مشتری به شما، شرکت، محصولات و خدمات شما اعتماد نکند هیچ خریدی صورت نخواهد گرفت.

خبر خوب این است که اعتماد سازی در کسب و کار و همچنین مشتری یک نوع مهارت است که با تمرین زیاد، تجربه کسب خواهید کرد.

در این مقاله سعی داریم نکاتی در مورد ایجاد حس اعتماد در مشتری بیان کنیم. نکاتی که باعث افزایش فروش شما می شود.

۱. سعی نکنید فقط فروشنده باشید



اگر شخصی به طور غیر مستقیم وارد چرخه ی فروش شود مطمئن باشید هر کاری می کند که از خریدن طفره رود. در این مواقع مشتری احساس نا رضایتی و نا امنی می کند. مشتریان احساس می کنند فروشنده ها می خواهند پول آن ها را بگیرند.

اما راه حل چیست؟

در این مواقع شما باید از در دوستی وارد شوید. باید به گونه ای سازماندهی شده عمل کنید که مشتری به شما و محصولات شما اعتماد کند.

۲. رابطه ای دوستانه و با ارزش با مشتری برقرار کنید



همه فروشندگان دوست دارند که با مشتریان خود روابطی صمیمانه و گرم داشته باشند. اگر شما هم از این دسته فروشندگان هستید باید بهای ایجاد این رابطه ی دوستانه و با ارزش را بپردازید.

اگر محصولاتتان بی کیفیت است باید به مشتری خود اعلام کنید. این کار شما خیانت به شرکت نیست بلکه باعث بوجود آمدن رابطه ای دوستانه و با ارزش بین شما و مشتری می شود. این حق مشتری شما است که بداند کیفیت محصول شما چگونه است.

۳. صادقانه با مشتری برخورد کنید



اگر می خواهید مشتری به شما اعتماد کند سعی کنید که در هنگام برخورد با مشتری صادقانه عمل کنید. اگر دروغی در میان صحبت های شما مشاهده کند، مطمئن باشید که نه اعتمادی در کار است و نه خریدی. مشتری باید احساس امنیت کند تا بتواند به شما، محصولات و خدمات ارائه شده اعتماد کند.

۴. به دنبال برطرف کردن نیازهای مشتری باشید

با برطرف کردن نیاز مشتری، به صورت رایگان بازاریابی کنید



یک مشتری راضی، بطور میانگین، تجربه رضایت خود را برای ۹ فرد دیگر تعریف میکند

kafeniaz.com

یکی دیگر از وظیفه های فروشنده برای ایجاد اعتماد این است که نیاز مشتری را پیدا و آن را برطرف نمایید. نیاز مشتری زمانی برطرف می شود که به محصول شما احتیاج داشته باشد و زمانی احتیاج پیدا می کند که به شما اعتماد داشته باشد.

اگر مشتری نسبت به نیازهایش اطلاعاتی در اختیار نداشته باشد این مهارت فروشنده است که با طرح سؤالاتی کلیدی و توضیحاتی که از مشتری دریافت می کند، وی را متقاعد کند که کدام محصول برای وی مناسب تر است. این روش شما به مانند مشاوره است که دوست خودش را راهنمایی می کند و همین کار کوچک باعث می شود تا مشتری، محصولات و خدمات شما را به صورت رایگان به دیگران معرفی کند. این همان بازاریابی دهان به دهان است.

۵. از مشتری سؤالات کلیدی پرسید



برای اینکه مشتری به شما بیشتر اعتماد کند سعی کنید که سؤالاتی مناسب از وی پرسید و او را وادار به حرف زدن کنید. این کار شما باعث یک رابطه خوب بین خریدار و فروشنده می شود. سعی نکنید که همیشه به صورت حضوری با مشتری قرار بگذارید. بعضی مواقع به صورت تلفنی آن هم در جهت خرید و فروش با مشتری خود تماس بگیرید و با طرح سؤالاتی که از قبل آماده کرده اید مقدمه ی یک ملاقات حضوری را فراهم کنید. پرسیدن این گونه سؤالات، اطلاعات خوبی در زمینه محصولی که می خواهید به وی معرفی کنید در اختیار شما قرار می دهد.



تمام خریداران دوست دارد که فروشنده ها حرفه ای عمل کنند. این کار زمانی عملی می شود که شما هر روز خودتان را آپدیت کنید. یعنی در مورد محصول و خدماتی که ارائه می دهید آن قدر اطلاعات داشته باشید که هر زمان مشتریان در مورد آنها سوالی داشتند به راحتی پاسخگو باشید. مشتریان شما دوست دارند که شما را زیر نظر داشته باشند و اطلاعات کافی در مورد محصولی که قرار است خریداری کنند دریافت کنند.

راه حل این مورد این است که روزانه در مورد حوزه کاری خودتان مطالعه نمایید. این کار شما اعتماد سازی در مشتری را تسریع می بخشد.

سخن آخر

نکاتی که ارائه شد تنها بخشی از مواردی است که می تواند اعتماد مشتری را جلب کند و به رابطه ای طولانی مبدل شود. اولین بخش از فروش محصول، اعتماد سازی در مشتری است. این مورد هم زمانی به وقع خواهد پیوست که مشتری به محصول شما نیاز مبرم داشته باشد. کار اصلی شما هم زمانی است که بتوانید با طرح سولاتی کلیدی نیازی را در مشتری بوجود بیاورید که مشتری به محصول شما نیاز پیدا کند.

اگر نتوانید این حس اعتماد سازی را در مشتری بوجود بیاورید مطمئن باشید که از رقبای شما خرید خواهد کرد.