



۱۰ تکنیک برتر فروش برای فروشندهگان موفق

مرداد ۱۴۰۳

مرکز تخصصی آموزش و مشاوره فروش اتاق رشد

مرتضی ملاحسینی اردکانی

- مدیریت عالی کسب و کار (DBA)
- دارای گواهینامه بیزینس کوچینگ سطح ۲ از ICF آمریکا
- دانش پذیر کوچینگ سطح ۳ (مستری) در آکادمی کوچینگ ایران
- دارای گواهینامه کوچینگ سازمانی از SfiO آلمان
- دارای گواهینامه آموزشی مدیران عالی از IBC ایران
- دارای گواهینامه کوچینگ توسعه فردی و کسب و کار از فنی حرفه ای
- موسس مرکز بیزینس کوچینگ اتاق رشد تحت نظر فنی حرفه ای



بهتون تبریک میگم که برای رشد کردن 🌱 بهانه نیاریدین



می دانید که قلب تپنده هر کسب و کاری فروش می باشد و یکی از عوامل تاثیر گذار در فروش، فروشندگان ها هستند که نقش مهم آنها به هیچ وجه قابل چشم پوشی نخواهد بود.



۱۰ تکنیک برتر فروش



تکنیک اول

همگامی با مشتری





باید خودت رو

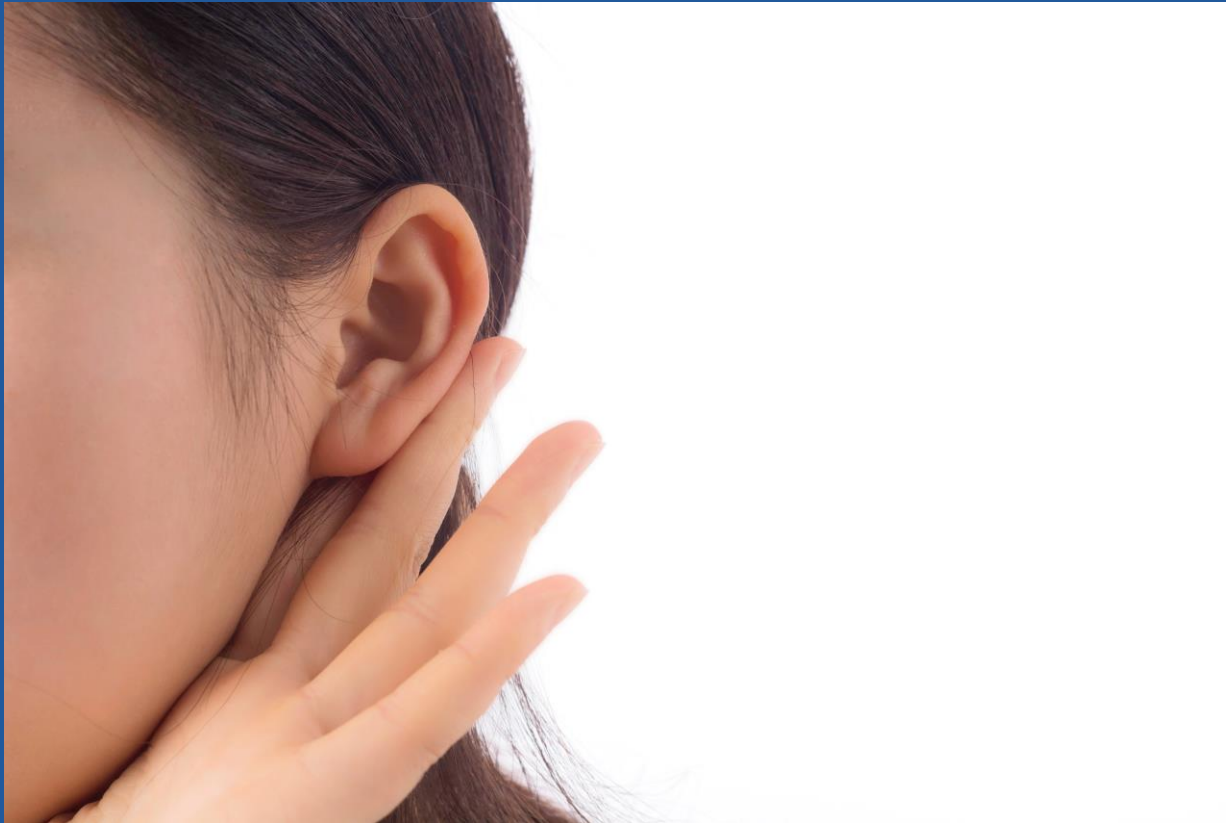
شبيه مشتری کنی



GROWTH
ROOM



@Mollahoseyni.coach



ابزار مهم در همگامی،
خوب گوش دادن است





• هم جهت بودن.

• حذف عوامل حواس پرتی

• آها گفتن

• مکث بعد از صحبت کردن

• تکرار کردن حرف هایی که شنیدی



تکنیک دوم

LIM



• انگلیسی ها یہ ضرب المثل دارن
کہ میگہ:

Less is More

یعنی چی؟
یعنی ہرچی کمتر بہتر.

پس مثل یک فروشنده موفق:

- کمتر مذاکره کن، بیشتر گوش بده.
- کمتر حرف بزن، بیشتر پرس.
- کمتر بفروش، بیشتر نیاز رو پیدا کن.





C. David Shepherd

The Citadel



Stephen Castleberry

University of Minnesota Duluth



Rick E. Ridnour

• نام مقاله:

• ارتباط گوش دادن موثر با

عملکرد فروشنده

• سال انتشار: ۱۹۹۷



Construct	Developer	Items	Type	Alpha
Adaptive selling	Spiro and Weitz (1990)	16	Seven-point Likert	0.84
Job satisfaction	Hafer and McCuen (1985)	8	Six-point Likert	0.79
Performance	Behrman and Perreault (1982)	8	Seven-point Likert	0.82

Table 1. Measures of research interest

عنوان	توسعه دهنده	تعداد سوالات	نوع	ضریب قابلیت اعتماد (آلفا)
فروش انطباقی	اسپیرو و ویتز	۱۶	۷ موردی	۰,۸۴
رضایت شغلی	هافر و مک کوئن	۸	۶ موردی	۰,۷۹
عملکرد	بهرمن و پررو	۸	۷ موردی	۰,۸۲

تکنیک سوم

اثر هاله ای



قضاوت دیگران
با توجه به تصویرهای ذهنی



 @Mollahoseyni.coach



لطفا تعداد پاس هایی را که
بازیکنان با لباس سفید
به هم میدهند را بشمارید.



مشتری رو قضاوت نکنیم



تکنیک چہارم

اتکا



مشتری چون از فروشنده خوشش میاد خرید
نمیکنه، خرید میکنه چون فروشنده قابل
اعتماده.



اعتماد دقیقا چیه؟

تعریف اعتماد دو بخش دارد:

۱- درک مشتری از اعتبار فروشنده

۲- میزان باور مشتری که فروشنده به نیاز او توجه دارد.

نام مقاله: چرا وفاداری بلندمدت مشتری همچنان توسط روابط قابل اعتماد
هدایت می شود؟

(وایت پیپر از مجموعه دیل کارنگی)



از بیش از ۱۶۰۰ مشتری در سراسر جهان سوال شد:
چگونه اعتماد به فروشنده خود را توصیف می کنند؟

دو پاسخ برتر:

"من می توانم اونها را باور کنم، آنها صادق، معتبر و آگاه هستند"
(۵۰٪)

"آنها به دنبال بهترین منفعت و ارائه ارزش به من هستند"
(۲۵٪)

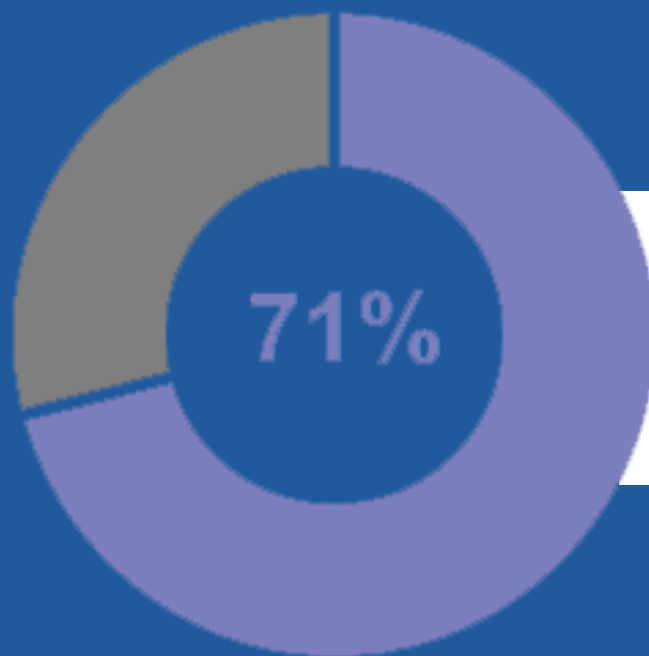
• یکی از پاسخ دهندگان گفت:

• "اعتماد به یک فروشنده به این معنیه که می تونم روی اونها برای دادن پاسخ های سراسر به من حساب کنم، حتی اگر ممکنه با گفتنش فروش را از دست بدهند."



۷۱ درصد از پاسخ دهندگان گفتند که ترجیح می دهند:

از فروشنده ای بخرند که کاملاً به آن اعتماد دارند تا فروشنده ای که قیمت کمتری به آنها بدهد.



In our survey, 71% of respondents said they would rather buy from a salesperson they completely trusted than one who gave them a lower price.

مشتری از کسی خرید میکنه که مطمئن
باشه ارزش بهترین نتیجه رو میگیره.



مثال:

فرض کن فروشنده ای برای فروش محصول بیاد سراغ شما، یک شخص کاملاً متشخص و جذاب اما بدون روزه، بدون مشتری راضی، بدون معرف و در روبرو فروشنده ای عادی که دارای سابقه و روزه قوی و تعداد زیادی مشتری، احتمال خرید شما از کدام مورد بیشتر خواهد بود؟



یادت باشه بهترین فروشنده برای ما مشتریان قبلیمون هستند که اعتماد رو در خرید های بعدی برای مخاطبان ما ایجاد می کنند.



تکنیک بنجم

دیباگ

• عملکرد دستگاه دیاگ چیه؟

• پیدا کردن مشکلات یک ماشین، نمایش و رفع اونهاست.



• فروشندگی موفق هم کسی است که علاقه داره مشکلات مشتری رو پیدا و به رفع اونها کمک کنه.





نسخه نوشتن پزشک

تکنیک ششم

کار آگاه



پرسیدن سوالات درست و پیدا کردن نیاز مشتری
و بعد ارائه محصول متناسب



مشتری نیاز داره که

ازش سوال بشه، شنیده شه

و در نهایت و از همه مهمتر درک بشه و نیاز اصلیش پاسخ داده بشه.



پس باید این سوالات رو به عنوان فروشنده موفق از مشتری پرسی:

میشه درمورد چالش هایی که دارین بیشتر توضیح بدین؟

هدف شما از خرید این محصول چیه؟

چی باعث شد که تصمیم به خرید این محصول گرفتین؟

اگه این مشکل حل بشه، چه نتیجه ای براتون حاصل میشه؟



GROWTH
ROOM



@Mollahoseyni.coach

تکنیک هفتم

تقدم



بعضی از مشتریان همون ابتدای مکالمه راجب
قیمت سوال میکنن؛
اگه شروع به ارائه قیمت محصول/خدمات
مختلف کنید
تنها جوابی که میگیرید تشکره!!!



چرا؟

چون شما فروشنده ی
پول دوست شناخته میشین.





اولویت پاسخ بر مزیت محصول

این محصول قراره ابتدای امر چه
ارزشی برای شما ایجاد کنه؟

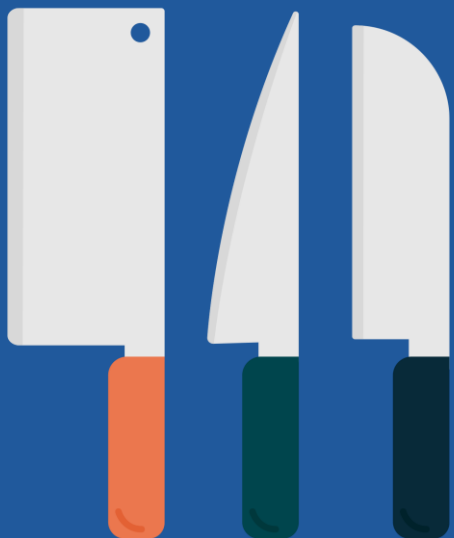
- نام مقاله: تحقیق در مورد استراتژی قیمت گذاری – مشتریان ما چه چیزی را ارزش گذاری می کنند؟
- نویسندگان: پل هیگ و متیو هرison



- حفظ قیمت با بیان درست ارزش.

تکنیک هشتم

ذهن خاموش



قضاوت و پیش بینی نکردن یکی از سخت‌ترین
کارهایی است که فروشندگان موفق باید
بتونن انجامش بدن.



- چاقوهاتون چقدر تیزه؟

+ چاقوها خیلی تیزن و هرچیزی رو میتونن تیکه کنن!

اما باید بگم فروش رو از دست دادین می دونی چرا؟





- چاقوهاتون چقدر تیزه؟

+ این کاملاً بستگی به کاربردی که لازم دارید داره، میتونم پرسم
برای چه کاری چاقو رو نیاز دارین؟



و فروش رقم خواهد خورد.



تکنیک نهم

صیانت



برای هر فروشنده ای پیش میاد که یکی از مشتریان
دیگه جوابش رو نده!

بدترین اقدام بعد از این موارد بیش از حد زنگ زدن و
پیام های مشتاقانه گذاشتنه!

یه فروشنده ی موفق هیچوقت خودش رو محتاج و
نیازمند نشون نمیده.

همیشه طوری رفتار میکنه که کلی مشتری داره، یه
برنامه کاری مشخص داره و خودش، خودش رو
حرفه ای نشون میده.

مثال:

مشتری ای رو تصور کنید که آخرین بار تلفنتون رو جواب نداده، در یکی از شبکه‌های اجتماعی به یکی از مطالب شما واکنش نشون داده؛ صبر کردید اما بهتون مجددا زنگ نزده و الان قصد دارید پیامی براش بزارید. اگه خودتون رو نسبت به واکنش مشتری هیجان زده نشون بدین و بگید همیشه در دسترسید و هرزمان خواست تماس بگیره اینجا همونجاییه که باختین!

چون به چشم مشتری محتاج به نظر اومدین و بدون هیچ صحبت مجددی باهاش ارزش خودتون رو پایین آوردین!

یادت باشه حفظ ارزش خودت مهمترین کاریه که به عهدته. X

تکنیک دهم

حقیقت تلخ



کارشناسان فروش موفق حتی اگر اصلاً به صنعت فروش علاقه ای نداشته باشند، باز معامله رو به ثمر می‌رسونن چجوری؟

اونها هر اطلاعاتی که لازم باشه راجب اون صنعت رو یاد می‌گیرن، خودشون رو برای بهونه های مختلف آماده می‌کنن و همیشه به مشتریانی که ازشون خرید نکردن برمی‌گردن.

موفق بودن قرار نیست همیشه جالب باشه



GROWTH
ROOM



 @Mollahoseyni.coach



با ما در ارتباط باشید.



09130500247



mollahoseyni.coach



@mollahoseyni.coach



@GrowthRoomm