

تسلسل خطوات البيع

4- كسر الحاجز

لكسر الجليد بينك وبين عميلك افعل التالي:

1. ابدأ بحديث جانبي لا يتعلق بالعمل ولمدة قصيرة 30 – 180 ثانية.
2. أظهر مودة من القلب.
3. كن لبقاً.
4. اسأل أسئلة مفتوحة.
5. إذا لم تنجح في كسر الجليد لعميل جيد، حول العميل لزميل آخر.
- 5- معرفة احتياجات العملاء.

إن معرفة احتياجات العملاء تبدأ منذ اللحظة الأولى لجلوس العميل وتعتبر أهم خطوة من خطوات جلب العملاء.

6- الاعتراضات وكيفية تفاديها.

- هل برأيك العميل المعترض يرغب بالشراء أم لا؟

- ما هو الاعتراض؟

- ما هي أنواع الاعتراضات؟

- تقنيات تفادي الاعتراضات؟

ما هو الاعتراض؟

إن الاعتراض هو:

عبارة عن قول أو رأي يقوله العميل وعادة ما يُطرح كسؤال مبطن بصيغة هجومية.

أنواع الاعتراضات:

- سوء التفاهم.

- اعتراض وهمي.

- اعتراض حقيقي.

مواجهة الاعتراضات:

الاستماع الفعال:

1. لا تعترض العميل عند الكلام.
2. تأكد من أن العميل أنهى جملته الاعتراضية.
3. اسمح للعميل أن يقاطعك.
4. عند مقاطعة العميل لحديثك انهيه بكلمة وليس بجملة.
5. استخدم لغة اتصال واضحة تعطي مؤشر لفهمك واستيعابك للاعتراض.
6. عندما تريد أن تعترض حيث العميل، اختر كلمة من جملته الاعتراضية لتبدأ فيها حديثك.
7. استمع واضح جيداً بعد السؤال فهذا سيساعدك في كيفية الإجابة والرد على الاعتراض.

تفادي الاعتراضات الوهمية

تشير الدراسات والإحصاءات أن 93% من الاعتراضات المقدمة من العملاء هي اعتراضات وهمية.

وبما أن أغلب الاعتراضات وهمية فلا بد لنا من التعمق في كيفية تفاديها بطريقة محترفة. ولنبدأ بالأهم وهو الاستماع الفعال.

كيف يستقبل الناس الرسائل من بعضهم البعض.

- 55% مما تتعلمه من الآخرين يأتي من لغة الإشارة.

- 38% يأتي من نبرة الصوت.

- 7% يأتي من الكلمات التي تقال.

تقنيات تفادي الاعتراضات الوهمية:

1. أشعره أنك فهمت اعتراضه ولكن تجاهله.
2. أشعره أنك فهمت اعتراضه وأثبت عكسه.
3. حول السلبية في اعتراضه إلى إيجابية.
4. قم بتحديد الاعتراض وحول اعتراضه إلى وعد يقطعه لك.
5. استعمل (نعم ولكن).

معادلة مواجهة الاعتراض

أصغ + افهم واستوعب + حدد الاعتراض + كن إيجابياً = تصرّف أو أهمل

استعمل نعم ولكن

(نعم هنا لا تعني الموافقة ولا غير بل تعني الإيجابية بشكل عام)

7- الإغلاق والبيع

دائرة البيع	دائرة الإغلاق
حلقة مفرغة	إغلاق الصفقة
مجرد حديث	الحصول على العقد
"زبون" مسوّف	استلام النقود
مرحلة انتقالية	
8 من 10 يتقون هنا	

يجب أن تترك دائرة البيع لتنتقل إلى دائرة الإغلاق

1. دائرة البيع مجرد ذاتها هي دائرة مفرغة، لا ترضي البائع أو إدارته.

2. الإغلاق يعني الحصول على الطلب (وهو النقود).

3. البيع مجرد ذاته هو حديث غير مكتمل.

4. الإغلاق هو أساس البيع.