

## سلم خطوات البيع

1- البحث عن الزبون (صاحب القرار) من هو؟ أفضل وقت لزيارته؟ وضعه المالى؟ ما

هى إحتياجاته؟

2- إيجاد الزبون : (معرفة رقم الهاتف – تنظيم الموعد – معرفة المكان).

3- التحضير للزيارة :

( مظهر لائق – أوراق وبروشورات وعينات – مساعدة العميل فى التصميم – اطلب

موعد لإغلاق البيع إذا لم يتم فى حينه).

4- اكسر الحاجز النفسى مع الزبون (بأقل من ثلاث دقائق اظهر المحبة واللباقة واسأل

أسئلة عامة أو تحدث قليلاً عن مناسبة بنفس الموعد).

5- معرفة إحتياجات الزبون : (وتبدأ من اللحظات الأولى وأهم خطوة .. ماذا يحتاج

زبونك).

6- الإصغاء الفعال (اسمع بأذنيك وعينيك ولا تكن جامداً).

7- الرد على الاعتراضات (الاعتراض هو رغبة فى الشراء !!) إستمع أولاً ثم رد بلباقة

دون كلمة لا وإنما (نعم وبلى).

8- إغلاق البيع (الصفقة وتوقيع العقد).

## تسلسل خطوات البيع

### 1- التنقيب

## البحث عن الزبون

- من هو العميل؟
- أين أجد العملاء المحتملين؟
- من هو صاحب القرار؟
- الوضع المادي؟
- أفضل توقيت للبدء معهم؟
- ما هي احتياجاتهم من خدماتي؟

### 2- أوجد العميل:

## إيجاد الزبون

1. هل هو العميل المطلوب.
2. هاتف العميل.
3. عمل الموعد.
4. التأكد من وجود أصحاب القرار بالموعد.
5. معرفة الموقع.

إن اختيار العميل الخاطئ يدخلنا بمتاهة الإحباط وخسارة الزبائن المحتملين فعلاً.

## اعمل بذكاء وجهد وليس بذكاء فقط

3- جهز نفسك

### التحضير للزيارة

1. الدقة في المواعيد.
  2. المعرفة التامة للخدمات والعروض المتوفرة لديكم.
  3. جهز أسماء مشتركة المعرفة.
  4. حضر أسماء ومصطلحات مبسطة وسهلة يتفهمها العميل.
  5. جهز نفسك لاعطاء انطباع أولي حسن.
  6. قم بتجميع المنشورات المساعدة بالإقناع.
  7. مساعدة العميل بحل مشاكله المتعلقة بما تعرض عليه (التصميم).
  8. تذكر أن هذه هي الفرصة الوحيدة لتقابل عميلك لأول مرة للزيائن الجدد.
  9. كن مستعداً لتدعو العميل ليقترح لك عملاء آخرين.
  10. لطلب موعد آخر لإنهاء الصفقة إن لم تنتهي ذلك الوقت.
- ضع خطة لجلب معلومات الزبون الدائم، الحسن والسيئ وتعامل مع هذه المعلومات بجدية وصدق.
- تذكر بأن 20% من عملائك الراضون عن خدماتك سيحبون 60% من عملاء شركتك.
- إن اشتكى العميل من خدماتك، أخبره بأنك ستحل المشكلة حالاً ومن ثم افعل ذلك بكل بجهد وعدل ومصادقية.
- تأكد من أن تزور عملاء الشركة بين الفينة والأخرى واستمع إليهم.
- استعمل رسائل الشكر والمناسبات، فهي سحرية التأثير.

