

رمز موفقیت بازاریابان بزرگ، کیفیت رفتار آنها با مشتری است. یکی از تعاریف بازاریابی می تواند «هنر جلب رضایت مشتری برای انتخاب، خرید و تکرار خرید یک کالا یا خدمت» باشد. مسئله اصلی که می بایست بر روی آن تمرکز کنیم، این است: «چگونه می توانیم با مشتریان برخورد مناسبی داشته باشیم؟ به طوری که بتوانیم به نتایج مورد دلخواه دست یابیم» و اصول مشتری مداری کدام است؟

### **1- در سلام کردن پیشقدم باشید و جواب سلام را هم به گرمی بدهید.**

آیا برای شما هم پیش آمده که به فروشگاه و یا شرکتی مراجعه کنید که در آن فرد مسئول، نه تنها به شما سلام نمی کند بلکه جواب سلام شما را هم نمی دهد؟ تازه اگر به شما خیلی هم لطف بکند بدون اینکه به شما نگاهی بیندازد زیر لب چیزی شبیه سلام می گوید! در فرهنگ ما سلام معمولاً اولین کلمه در شروع ارتباط است. در روایات دینی هم تاکید شده که جواب سلام واجب است. بنابراین تا حد ممکن شما اولین نفری باشید که سلام می کند و در پاسخ دادن به سلام هم با استفاده از لحن مناسب و حالت گشوده چهره و افزودن کلماتی مثل "خوش آمدید" و "در خدمت شما هستیم" و... پذیرنده بودن خود را به مشتری القا کنید.

### **2- قصدتان کمک کردن باشد. حتی اگر سود مستقیمی در کار نباشد.**

متأسفانه بسیاری از فروشندگان به محض اینکه می فهمند یک مشتری بالقوه خریدی از آنها نخواهد کرد، بدون حوصله به باقی سوالات وی پاسخ می گویند و حاضر نیستند هیچ کمکی به مشتری بکنند. بعضی پارا فراتر گذاشته و با نصب برکه هایی از این قبیل "فلان چیز را نداریم سوال نفرمایید" جلوی بهانه های ارتباطی با مشتری را می گیرند. این افراد اگر می دانستند با یک ارتباط سازی ساده، چگونه می توانستند در دفعات بعدی به همان مشتری فروش داشته باشند هیچگاه اینگونه رفتارهای به دور از مشتری مداری از خود بروز نمی دادند. کاری کنید تا مشتری باز هم به شما رجوع کند. حتی اگر از شما آدرسی را پرسیدند با جان و دل راهنمایی کنید.

### **3- مشاور مشتری خود باشید.**

اگر نگرش شما این باشد که با کشف نیازها و خواسته های مشتری، به عنوان یک مشاور، او را برای یک خرید صحیح و با ارزش راهنمایی کنید به شما تبریک می گویم، زیرا این گونه، مشتری خود را برای مدتی طولانی حفظ خواهید کرد. اگر مشتری احساس کند که شما قبل از اینکه به سود خود توجه داشته باشید، منافع او را در نظر می گیرید، به شما اعتماد می کند و اعتماد یکی از مهمترین ارکان فرایند فروش است. بنابراین لازم است قبل از اینکه به ارائه توضیحات محصول خود بپردازید، با پرسش های خوب، هر چه بیشتر در مورد مشتری و نیازهایش اطلاعات کسب کنید و آنگاه در راستای کمک به او برای خرید مناسب، از هیچ تلاشی دریغ نکنید.



#### **4-دیگر کافی است. دست از قضاوت بردارید.**

شما به عنوان یک فروشنده، آن هم در موارد فروش چکی و اقساطی، حق دارید در خصوص اعتبار سنجی مشتری خود تحقیق لازم را انجام دهید، اما در زمان مکالمه با مشتری، دست از قضاوت در مورد شخصیت و نگرش او بردارید، چون این امر نه تنها باعث می شود که از فضای گوش دادن فعالانه، که یکی از ملزومات یک فروشنده حرفه ای است خارج شوید بلکه سبب ایجاد اختلال در تبادل احساسی میان شما و مشتری خواهد شد. مشتری شما از طرز نگاه و زبان بدنتان به راحتی به احساس بدی که منتقل می کنید پی خواهد برد. یادمان باشد ما اساساً صلاحیت قضاوت کردن دیگران و بر چسب زدن به آنها را نداریم. بنابراین در زمان ارتباط با مشتری باید تمام حواسمان به او و صحبت‌هایش باشد.

#### **5-یکپارچگی شخصیت و هویت داشته باشید.**

هیچ کس از آدمی که دمدمی مزاج باشد خوشش نمی آید. اینکه یکبار حالتان خوب باشد و با مشتری خوش برخورد باشید و دفعه بعد که اعصابتان از جای دیگر خراب بود جواب سلام مشتری را هم ندهید شخصیت شما را در ذهن مشتری به عنوان یک انسان دمدمی مزاج شکل می دهد. آنگاه روی شما حساب خاصی باز نخواهد کرد و تکلیفش با شما معلوم نخواهد بود. بنابراین اگر مجبور نباشد به شما مراجعه نخواهد کرد و شما ممکن است فروش هایی را به همین خاطر از دست بدهید. بنابراین روی مدیریت احساساتان کار کنید تا دیگران هم تکلیفشان را با شما بدانند.



#### **6-به ظاهر و بهداشت خود توجه کنید.**

شما با لباس‌تان اولین تاثیر را در ذهن مخاطب می گذارید. آیا لباسی که به تن دارید با تصویری که دوست دارید دیگران از شما در ذهنشان داشته باشند همخوانی دارد؟ آیا

به بوی بدن و دهانتان توجه کرده اید؟ آیا به آرایش موی خود اهمیت می دهید؟ اولین چیزی که ارائه می کنید خودتان هستید. برای خریداران امروزی مهم است که از چه کسی خرید می کنند. پوشیدن یک لباس تمیز و مرتب که با اندام شما سازگاری داشته باشد، تصویری مثبت از شما بر جای می گذارد. بنابراین برای ظاهر خود اهمیت بیشتری قائل شوید.

### **7- به پرسش مشتری، تک کلمه ای پاسخ ندهید.**

بارها پیش آمده وارد فروشگاه‌های شدم و از فروشنده سوال کردم (فلان محصول را دارید؟) و فروشنده بدون توجه کافی به من در جواب فقط از کلمه "نه" استفاده نمود، در صورتی که اگر با احترام بیشتری برخورد می کرد و حداقل می گفت "نه متأسفانه باعث مکث بیشتری در من می شد و ممکن بود با گفتن "اما فلان چیز را داریم دوست دارید بیارم خدمتون؟" باعث می شد من خریدی انجام دهم. پس به سوالات مشتری با حوصله و احترام جواب دهید و در صورت امکان، پیشنهاد خرید بیشتری را هم به وی بدهید، زیرا قرار است سهم بیشتری از هر مشتری داشته باشیم.

### **8- در زمان مکالمه با چهره گشوده و متبسم با مشتری برخورد کنید.**

لیخن مسری است. بنابراین با استفاده از این اصل، احساس بهتری در مشتری خود ایجاد کنید. زمانی که مشتری احساس خوبی داشته باشد فرایند فروش تسهیل می گردد. بنابراین به دفعات به چهره خود در آینه نگاه کنید. تبسم را تمرین کنید. قرار نیست با صدای بلند بخندیم، کافی است چهره ای گشوده و متبسم داشته باشیم. بسیاری از فروشندگان آنی که با آنها برخورد داشته ام چهره ای عبوس داشته اند و به صورت ناخودآگاه به مشتری می گویند: "سریع خریدت را انجام بده و برو بیرون!" شما معمولاً چگونه برخورد می کنید؟



### **9- با مشتری بحث نکنید.**

متأسفانه گاهی اوقات فروشندگان برای اثبات حرف خود، با مشتری وارد بحث شده و گفته های مشتری را نقض می کنند. بدترین کاری که می توانید بکنید این است که به یک مشتری بگویید "تو اشتباه می کنی". هیچ کس از شنیدن این جمله احساس خوبی نخواهد داشت. در چنین حالتی مشتری هم حالت دفاعی به خود گرفته و آماده می شود تا با شما بجنگد و به شما اثبات کند "کسی که اشتباه می کند شما هستید" پس شدیداً مراقب جملاتی که به کار می برید باشید.

### **10- حرفهایتان را ساده و قابل فهم بنویسید.**

در ارتباط با مشتری تا جایی که ممکن است تلاش کنید واضح و شفاف سخن بگویید. عدم پیچیدگی در بیان مطالب، به شما کمک می کند ارتباط بهتری برقرار سازید.

استفاده از واژه ها به تناسب سطح کلام مشتری و به کار بردن مثال های روشن کننده، شما را در هدایت مشتری به سمت خرید یاری می نماید. از به کاربردن اصطلاحات فنی و پیچیده در زمانی که با مشتری غیر فنی روبرو هستید شدیداً خودداری کنید.

### **11- در پاسخ به درخواست مشتری سرعت عمل به خرج دهید.**

هیچگاه مشتری را معطل نکنید. به مشتری توجه کنید. به سوالاتش به درستی پاسخ بگویید و کاری که باید انجام شود را در سریعترین زمان ممکن انجام دهید. امروزه مشتریان ما آدم های پر مشغله ای هستند که معمولاً فرصت کافی ندارند. بنابراین سرعت عمل در پاسخگویی یکی از امتیازات شما محسوب خواهد شد.

### **12- در رفتار خود نشان دهید که مشتری شما فرد مهمی است.**

این را به عنوان یک باور در ذهن خود داشته باشید که مشتری شما فرد مهمی است. باور کنید که مشتری رئیس شماست. فقط به امروز نگاه نکنید شاید در شرایطی باشید که مشتری مجبور باشد با هر اخلاق و رفتار شما بسازد و از شما خرید کند اما اگر تا کنون برای کسب و کار شما اتفاق نیفتاده به زودی منتظر باشید: "اگر احساس خوبی در مشتری خود ایجاد نکنید او دیگر شما را انتخاب نخواهد کرد". همه انسان ها دوست دارند به آنها توجه شود. بنابراین کاری کنید تا مشتری در کنار شما احساس بهتری داشته باشد. این باعث می شود بیشتر بخواهد در کنار شما باشد و لا جرم بیشتر از شما خرید خواهد کرد.



### **13- از نام مشتری استفاده کنید.**

تا حد ممکن نام مشتریان خود را یاد بگیرید و در زمان مکالمه از آن استفاده کنید. در اکثر کسب و کارها شما این فرصت را دارید که از مشتری نامش را بپرسید. دوستی دارم که مسئول بخش ارتباط با مشتری در یکی از هتل ها در یک کشور غربی بود. او می گفت فردی که مسئول حمل چمدان مشتری موظف بود در طول مسیر، از میز پذیرش تا اتاق، حداقل ۳ بار با فاصله از نام مشتری استفاده کند. به عنوان مثال می گفت "به هتل ما خوش آمدید آقای وفایی". "...." آقای وفایی شما می توانید از استخر هتل هم استفاده نمایید "....." آقای وفایی، امیدوارم این چند بهتون خوش بگذره"

فقط به این نکته توجه داشته باشید که در فرهنگ ما، در روابط کاری، باید از نام خانوادگی افراد استفاده کرد، جز اینکه با مشتری به فضای صمیمی تری وارد شده باشید. ضمناً بگذارید مشتریان هم نام شما را یاد بگیرند.

### **14- به چشمان مشتری نگاه کنید.**

یکی از مهمترین ابزارها برای برقراری ارتباطات "چشم" است. پیام های بسیاری از طریق چشمان شما به دیگران منتقل می شود. وقتی مشتری با شما صحبت می کند حتما به چشمانش نگاه کنید. نگاه شما نباید خیره باشد بلکه با مهربانی و توجه و احترام آمیخته باشد. خیلی وقتها نگاه نکردن به مشتری به عنوان بی احترامی تلقی می شود. اما مراقب باشید در این کار افراط به خرج ندهید و مخصوصا در حالت فروشگاه مشتری را با نگاه تعقیب نکنید، مشتری ایرانی خوشش نمی آید کسی در زمان خرید مزاحمش باشد بنابراین در استفاده از فرمول هایی که در فرهنگ های دیگر رایج است احتیاط کنید. منظور ما استفاده از تماس چشمی در زمانی است که مشتری در حال صحبت با شماست و یا تازه وارد محل کار شما شده و یا قصد خروج دارد.

### **-15 خداحافظی خوبی داشته باشید.**

خداحافظی هم به اندازه سلام مهم است. چه مشتری شما خرید کرده باشد و چه نکرده باشد، برای شما بهتر است که به خوبی او را بدرقه نمایید. با لحن مناسب و چهره متبسم از مشتری خداحافظی کنید. شما با این کار احتمال بازگشت مشتری را افزایش می دهید. هیچ کس احساس خوبی به فروشنده ای که فقط به فروش فکر می کند ندارد، بنابراین در پایان هم احساس خوبی در وی ایجاد کنید، نه مثل برخی فروشندگان که اگر از آنها خریدی انجام نشود، جواب خداحافظی مشتری را هم نمی دهند. برای ما ایرانی ها توجه به اینگونه تعارفات حیاتی است پس برای رونق کسب و کارتان عوامل فرهنگی را فراموش نکنید.

[cibdownload.com](http://cibdownload.com)