

بخش دوم

الزامات فروش آردزیا



● یک فروشنده لوازم خانگی آردزیا باید دارای ویژگی‌های زیر باشد:

- **دانش فنی:** فروشنده باید دانش کافی در زمینه برند لوازم خانگی آردزیا و مشخصات فنی محصولات داشته باشد تا بتواند مشتریان را راهنمایی و به سوالات آن‌ها پاسخ دهد.
- **مهارت‌های فروش:** فروشنده باید مهارت‌های فروش مناسبی داشته باشد تا بتواند محصولات را به مشتریان عرضه و آن‌ها را متقاعد کند تا از محصولات خود خرید کنند.
- **قدرت ارتباطی:** فروشنده باید قدرت ارتباطی قوی داشته باشد تا بتواند با مشتریان و همکاران خود به خوبی ارتباط برقرار کند و رضایت آن‌ها را به دست آورد.
- **توانایی مذاکره:** فروشنده باید توانایی مذاکره را داشته باشد تا بتواند در مذاکرات قیمت و شرایط فروش با مشتریان به توافق برسد.
- **صبر و حوصله:** فروشنده باید صبور و حوصله‌مند باشد تا بتواند به نیازها و سوالات مشتریان پاسخ دهد و آن‌ها را راهنمایی کند.
- **قدرت تحمل فشار:** فروشنده باید قدرت تحمل فشار را داشته باشد تا بتواند با شرایط سخت و فشار زیاد در محیط کار مقابله کند.
- **حس اعتماد به نفس:** فروشنده باید حس اعتماد به نفس قوی داشته باشد تا بتواند با اطمینان به مشتریان خود محصولات را عرضه کند و آن‌ها را متقاعد کند.
- **سازماندهی:** فروشنده باید توانایی سازماندهی و مدیریت وقت خود را داشته باشد تا بتواند به طور مؤثر محصولات را عرضه و به مشتریان خود خدمات مناسبی ارائه دهد.
- **انگیزه و اشتیاق:** فروشنده باید انگیزه و اشتیاق کافی برای انجام وظایف خود داشته باشد تا بتواند در طول مدت زمان طولانی به عملکرد بالایی دست یابد.



راهنمایی:

فروشنده یا کارمند مغازه به مشتری راهنمایی می‌کند و به او کمک می‌کند تا محصولات یا خدمات مورد نظر خود را پیدا کند. این شامل ارائه اطلاعات درباره محصولات مختلف، مکان قرارگیری آنها در فروشگاه و نحوه استفاده از آنها می‌شود.

استقبال:

فروشنده یا کارمند مغازه به مشتری خوش آمد می‌گوید و او را تحت عنوان مشتری جدید تشخیص می‌دهد. این باعث می‌شود که مشتری احساس خوشایندی داشته باشد و از اولین لحظات در فروشگاه خوشحال باشد.

ورود مشتری به فروشگاه

پاسخ به سوالات:

فروشنده یا کارمند مغازه به سوالات و ابهامات مشتری پاسخ می‌دهد و اطلاعات لازم را درباره محصولات، قیمت‌ها، ویژگی‌ها و سایر جزئیات فراهم می‌کند. این باعث می‌شود که مشتری اطمینان حاصل کند و بتواند تصمیم به خرید بهتری بگیرد.

ارائه پیشنهادها:

فروشنده یا کارمند مغازه ممکن است پیشنهادهای خاصی به مشتری ارائه کند، مانند تخفیف‌های ویژه، بسته‌های ترکیبی یا محصولات مرتبط. این باعث می‌شود که مشتری به خرید محصولات بیشتر ترغیب شود و از پیشنهادهای ویژه بهره‌مند شود.

ایجاد ارتباط:

فروشنده یا کارمند مغازه سعی می‌کند با مشتری رابطه ایجاد کند و او را به خرید محصولات بیشتر ترغیب کند. هدف این مرحله، ایجاد یک رابطه بلندمدت با مشتری است تا در آینده نیز به فروشگاه بازگردد و خرید کند.

خروج مشتری از فروشگاه

● حرفه ای لباس پوشید

- لباس فروشنده برند لوازم خانگی آردزیا باید شیک، مدرن و با کیفیت باشد. این لباس باید بازتاب دهنده‌ی استایل و ارزش برند بوده و به مشتریان احساس خاص بودن را القا کند.
- حتما لباس ها متناسب با شما بوده و اندازه آنها زیادی تنگ و یا زیادی گشاد نباشند.
- حتما لباس های خود را اتو کشیده، مرتب و تمیز نگهداری کنید.
- حتما از بچ سینه سازمان استفاده فرمایید که تاثیر بسیار زیاد و خوبی خواهد داشت.
- از لباس ها و پوشش هایی که اصطلاحا زرق و برق دارند و باعث پرت شدن حواس مشتریان می شوند استفاده نکنید.
- اکسسوری که همراه خود دارید مثل کیف، خودکار، ساعت، انگشتر و ... باید زیبا و حرفه ای باشند.
- به جزئیات توجه کنید.



● رسمی باشید

- با ورود مشتریان به فروشگاه، محترمانه از آنها استقبال کنید. در هنگام گفت و گو لحن محترمانه و جدی داشته و در عین صمیمیت لحن رسمی داشته باشید، این امر بر تجربه خرید آنها تأثیر مثبت می‌گذارد. در ارتباط با مشتریان، دیدگاه خریدار و فروشنده را از بین ببرید و با احترام به مشتریان نگاه کنید. این‌گونه، مشتری متوجه می‌شود که شما برای او ارزش قائل هستید. برای رابطه خود با مشتریان، حد و مرز تعیین کرده و وارد حریم شخصی مشتریان نشوید.

● تماس چشمی برقرار کنید

- برای اینکه به مشتریان نشان دهید که آماده راهنمایی هستید، هنگام ورود به فروشگاه با آنها تماس چشمی برقرار کنید. برقراری ارتباط چشمی می‌تواند به مشتریان نشان دهد که شما از حضور آنها آگاه هستید.

● خودتان را معرفی کنید

- زمانی که مشتریان وارد فروشگاه شدند، خود را به آنها معرفی کنید. هنگام احوالپرسی با مشتریان، حداقل یک بار نام خود را بگویید، زیرا این امر می‌تواند به آنها کمک کند در آینده با نزدیک شدن به شما احساس راحتی بیشتری کنند.

● به مشتریان وفادار نشان دهید که آنها را می‌شناسید

- اگر مشتری دائمی وارد فروشگاه شد، از نام آنها استفاده کنید و سؤالات بعدی را در مورد خریدهای قبلی بپرسید تا بدانند برای آن‌ها ارزش قائل هستید. این می‌تواند مشتریان را تشویق کند که در آینده دوباره از فروشگاه شما بازدید کرده و بر تجربه آنها در هنگام خرید تأثیر مثبت بگذارد. اگر مشتری کوچک امروز از شما رضایت داشته باشد ممکن است به یک مشتری بزرگتر تبدیل شود و اگر راضی نباشد، تبدیل خواهد شد به یک مشتری بزرگتر برای رقیب شما.



● راهنمایی مشتریان

- اگر مشتری در مورد کالا سوالی دارد، او را به سمت محصولات مورد علاقه راهنمایی کنید. به مشتریان نشان دهید کجا می‌توانند چیزی را که به دنبال آن هستند پیدا کنند و سوالات بعدی را بپرسید تا بینش بیشتری در مورد نیازهای آنها به دست آورید. مکالمات را طوری تمام نکنید که مشتری احساس کند برای کار دیگری عجله دارید. در عوض آنها را به ادامه مکالمه دعوت کنید. «اگر مساله دیگری هست با من در میون بگذارید. خوشحال میشم کمکتون کنم.» اجازه دهید مشتری بداند که از کمک به او خوشحال می‌شوید. هم چنین احساس خجالت نسبت به معرفی محصول و سازمان تجاری نداشته باشید.

با توجه به شخصیت مشتری به او نزدیک شوید

- قطعا داشتن پرسونال برند و یا یک فرآیند مشخص در جهت فروختن محصولات یا ارائه خدمات، اهمیت زیادی دارد. اما نکته‌ای که باید به آن توجه داشته باشید، داشتن رفتاری مناسب، با توجه به شخصیت مشتری است.

● سوال‌های مناسب بپرسید و گوش شنوای مشتریان خود باشید

- اگر به درستی به صحبت‌های مشتریان خود گوش ندهید و نتوانید مشکلات آنها را رفع کنید؛ هر چقدر هم که زمان برای شناخت آنها صرف کرده باشید، اهمیتی ندارد. سوال پرسیدن به موقع و درست یکی از مهارت‌های فروشندگی است، به همین دلیل همواره باید در حین گفت‌وگوی خود با مشتری، سوال‌های مناسب بپرسید.



● نباید از مشتریان یا رقبایتان بدگویی کنید

- یکی از بدترین کارهایی که ممکن است در ارتباط با مشتریان انجام دهید، بدگویی کردن از دیگران است. در صورتی که این کار را انجام دهید مشتری را نسبت به خود بدبین می‌کنید. با بدگویی کردن از دیگران مشتری فکر می‌کند شما برای دیگران ارزش و احترام قائل نیستید و به راحتی به شما اعتماد نخواهد کرد.

● پیگیری کنید

- توجه به زمان و نحوه خروج مشتریان از فروشگاه، به شما این فرصت را می‌دهد که از ابتدا تا انتها یک تجربه خرید مثبت ارائه دهید. به این فکر کنید که کارت ویزیت فروشگاه یا هر اطلاعاتی را که ممکن است در مورد کالاها و تبلیغات آتی دارید در اختیار مشتریان قرار دهید تا آنها را تشویق به بازگشت کنید.

● اشتباهات خود را بپذیرید و اصلاح کنید

- در هر زمینه‌ای برای ارتقا کیفیت و پیشرفت لازم است انتقادپذیر باشید. عملکرد خود و بازخورد مشتریان را به طور مداوم بررسی کنید و سعی کنید اشکالات خود را در ارتباط با مشتریان پیدا کنید.



● در حضور مشتری با همکارانتان صحبت یا شوخی خصوصی نداشته باشید

- بچ کردن یا صحبت‌های درگوشی و آرام اعضای یک مجموعه با یکدیگر در حضور مشتری تصویر بسیار ناخوشایندی است. این کار حس بدی به مشتری القا می‌کند و مشتری تصور می‌کند به او بی‌احترامی کرده‌اید یا چیزی را از او پنهان می‌کنید.

● با مشتری بحث نکنید و دروغ نگویید

- هنگام ارتباط با مشتریان حتما مواردی پیش می‌آید که شما و مشتری اتفاق نظر ندارید، در این صورت اصلا لازم نیست نظر و عقیده خود را به مشتری تحمیل کنید. حتی در صورتی که مشتری نظر غیرمنطقی و اشتباهی داشته باشد، اگر با صحبت‌های ساده و جملات کوتاه قانع نشد، نباید با مشتری وارد بحث شوید.
- در ارتباط با مشتریان صداقت را اولویت خود قرار دهید و به هیچ وجه به دروغ تکیه نکنید. دروغ گفتن علاوه بر این که اعتماد مشتریان به مجموعه شما را از بین می‌برد، پرستیژ و شخصیت انسانی شما را پایین می‌آورد.

● مسئولیت پذیر باشید

- به عنوان نماینده شرکت، مسئولیت خود در نارضایتی مشتری را بپذیرید. این کار شما را به مشکل نمی‌اندازد و همچنین به مشتری هم این اجازه را نمی‌دهد که هر درخواستی داشته باشد. اما این فرصت را می‌دهد که به جای عصبانیت از یک شرکت با یکی از مسئولان آن صحبت کند.

