

فروش است. چراکه در صورتی که با اولین شرایطی که مشتری برای خرید محصول شما اعلام می‌کند موافقت کنید، آن وقت مشتری را تشویق می‌کنید که برای گرفتن تخفیفها و امتیازات بیشتر، باز هم تلاش

بهتری به فروش نرساند.

۳- اولین پیشنهاد خریدار را رد کنید.
رد کردن اولین پیشنهاد خریدار قدم بزرگی در مذکره

فروش فعالیتی است بسیار پیچیده، ظریف و دشوار. در کسب و کارهای امروزی به دنبال افزایش تعداد تولیدکنندگان و گسترش تنوع محصولات تولیدی و در نتیجه افزایش قدرت انتخاب خریداران این دشواری دوچندان شده است. به همین دلیل امروزه در بسیاری از اصناف و صنایع، مساله اصلی فروش است نه تولید. بر این اساس این مطلب بر آن است تا اصول و قواعد فروش حرفه‌ای معرفی شوند.

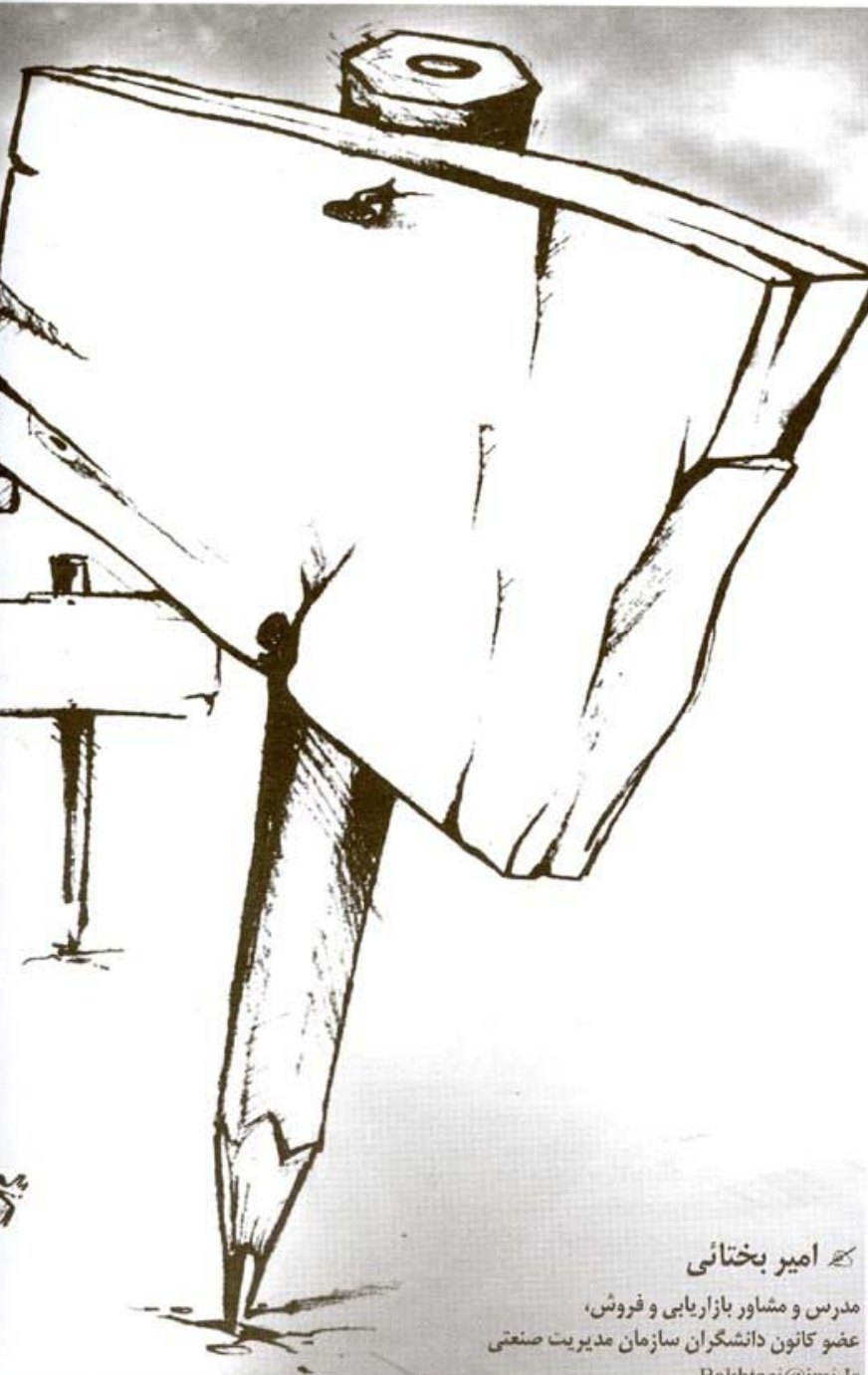
مذاکره فروش را چگونه آغاز کنیم؟

موفقیت در مذاکره فروش، حاصل پیشنهادی است که در آغاز مذاکره ارائه می‌شود. پیشنهاد اولیه باید برگرفته از شناختی صحیح از خریدار یا سازمان خریدار تهیه و مطرح شود. پیشنهاد اولیه می‌تواند شما را در مذاکره، برنده یا بازنده کند. بنابراین در ارائه پیشنهاد اولیه به خریدار خود دقت لازم را به کار گیرید. برخی از مهمترین اصول و قواعد شروع مذاکره فروش عبارتند از:

۱- پیشنهادات خود را دسته بندی کنید.
قبل از مذاکره فروش باید پیشنهادات خود را به ترتیب دسته بندی کنید. برای این کار بهتر است اجازه دهید اول خریدار، شرایط خود را اعلام کند. در این صورت می‌توانید با ذهنیت مشتری و انتظارات او آشنا شوید و دسته بندی خود را بر اساس شرایط مشتری تنظیم کنید. پیشنهادات خود را از سخت‌ترین شرایط به آسانترین شرایط دسته بندی کنید. مثلا ممکن است دسته بندی پیشنهادات فروش به این صورت باشد:
دسته اول: قیمت محصول ۸۰۰۰ تومان، نحوه پرداخت نقدی و هزینه حمل با مشتری
دسته دوم: قیمت محصول ۸۰۰۰ تومان، نحوه پرداخت نقدی، هزینه حمل با فروشنده
دسته‌های بعدی نیز به همین ترتیب تنظیم خواهند شد.

۲- قیمت پیشنهادی را بیش از آنچه مورد انتظارتان است، مطرح کنید.

اگر مجبور شدید نخست شما شرایط فروش محصول خود را به خریدار اعلام کنید، باید اولین پیشنهادی که مطرح می‌کنید، بیش از آن چیزی باشد که انتظار دارید. دلیل آن این است که معمولا خریداران به دنبال گرفتن تخفیف و یا امتیازهای دیگر هستند و اگر شما شرایط مورد انتظار خود را در ابتدای مذاکره اعلام کنید، آن وقت دیگر جایی برای امتیاز دادن و مذاکره وجود نخواهد داشت و این می‌تواند مشتری شما را از خرید منصرف کند. ضمناً چنانچه مشتری با اولین پیشنهاد فروش شما موافقت کند، ممکن است بعداً خود را سرزنش کنید که چرا محصول خود را با شرایط



امیر بختائی

مدرس و مشاور بازاریابی و فروش،
عضو کانون دانشجویان سازمان مدیریت صنعتی
Bakhtaei@imi.ir

هفت قانون طلایی

کند. مخالفت با اولین پیشنهاد خریدار به مشتری این توجه را می‌دهد که شما برای محصولتان ارزش قائلید و قیمت و شرایطی که اعلام کرده‌اید، حساب شده و واقعی است.

۴- به پیشنهادات خریدار به خوبی واکنش نشان دهید.
در مذاکره فروش باید نسبت به رفتار و گفتار خریدار خود واکنش مناسب نشان دهید.

به عنوان مثال، چنانچه مشتری بیش از حد انتظار شما تخفیف خواست، نشان دهید که از قیمت پیشنهادی او کاملاً شگفت‌زده شده‌اید. با این کار مشتری درمی‌یابد شرایطی غیرمعقول و یا دور از انتظار پیشنهاد داده است و باید در پیشنهاد خود تجدید نظر کند.

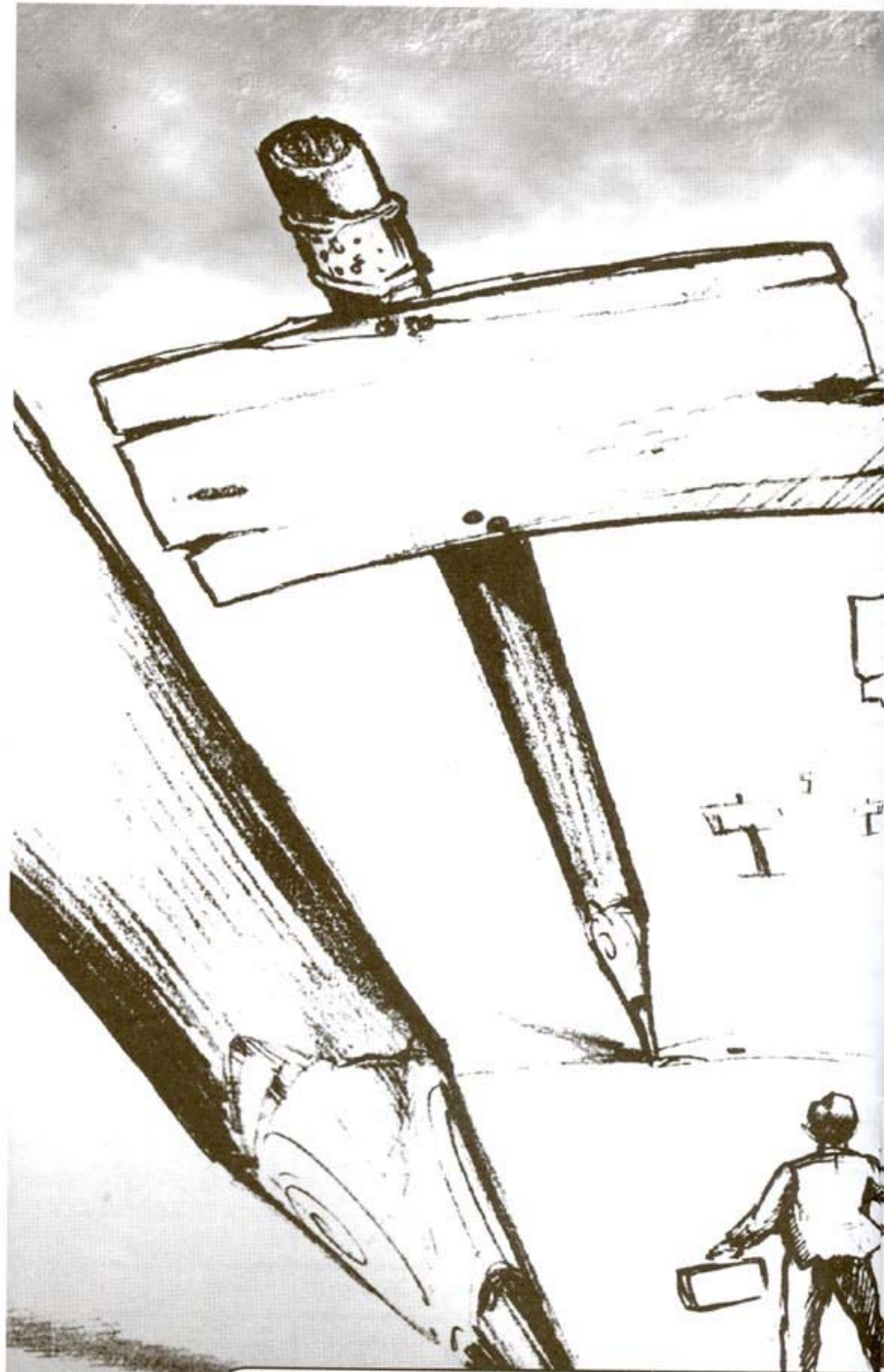
۵- نقش یک فروشنده مطمئن را بازی کنید.
هرگز به مشتری نگویید که نیازمند فروش محصول خود هستید و اگر نتوانید آن را تا زمان معینی بفروشید با مشکل مواجه می‌شوید.
با این کار مشتری را در نقطه قدرت قرار می‌دهید و او را برای گرفتن امتیازهای بیشتر تشویق می‌کنید. هرگز به دنبال جلب توجه نباشید بلکه، ضمن احترام به مشتریان، با اطمینان و از موضع قدرت مذاکره کنید.

۶- روی موضوع مورد مذاکره متمرکز شوید.
در جریان مذاکره فروش هرگز از ادب و تعادل خارج نشوید. کنترل خود را حفظ کنید و عصبانی نشوید.
چنانچه مشتری پیشنهادی غیرمنطقی مطرح کرد به شخص او حمله نکنید بلکه، توجه و تمرکز خود را بر روی موضوع مذاکره حفظ کنید و سعی کنید با توضیحاتی که در مورد مزایا و قابلیت‌های محصول خود می‌دهید، ارزش محصول را در ذهن مشتری افزایش دهید.

۷- ترندهایی را به کار بگیرید که طرف مذاکره شما را به حرکتی وادار کند که انتظار دارید.
اگر شما به شرایط حرفه‌ای فروش رسیده باشید، می‌توانید به صورتی هوشمندانه طوری رفتار کنید که مشتری همان چیزی را که شما انتظار داشتید، از شما بخواهد. برای این کار باید ضمن تسلط بر ویژگی‌ها و امتیازات محصول خود با اصول روانشناسی و تحلیل رفتار خرید نیز آشنا باشید.

در پایان لازم به توضیح است که مذاکرات فروش با توجه به نوع محصول و شرایط خریدار باید صورت گیرد. با وجود این، در بیشتر مواقع اصول گفته شده راهگشا خواهد بود.

شما نیز با مطالعه مجدد اصول طلایی مذاکره فروش، آنها را با شرایط و محصولات خود سازگار کنید و به کار بگیرید. شاید از امروز به بعد، فروش برای شما نیز تبدیل به فعالیتی جذاب، هنرمندانه، و حرفه‌ای شود. و به جای فشار روحی و عصبی برای شما لذت و اشتیاق به ارمغان آورد. ■



مذاکرات فروش