



# ۷ اشتباه کشنده فروشندگان!



دکتر شهریار مرزبان



اشتباه اول



پاسخ سریع!



# راهکار



اول باید مطمئن بشم که بهترین انتخاب برای شما چیه؟

هنوز مطمئن نیستم چی بهتره پیشنهاد بدم...

مشتری میفهمه که شما فقط دنبال فروش نیستی و شما یک مشاور و همراه هستی، پس اعتماد می‌کنه!



اشتباه دوم

بیدار نکردن دغدغه و  
نیاز مشتری توی ذهنش



# راهکار



❑ با پرسیدن دغدغه و پاسخ مشتری شما اطلاعات خوبی برای مشاوره و راهنمایی می‌گیرید!

ولی هدف اصلی:

❑ دغدغه، نیاز، قصد و مشکل مشتری رو توی ذهنش **بیدار و پررنگتر** می‌کنیم!

❑ اگر تردیدی هم داشته باشه و ذهنش مشوش باشه با این سوال ذهنش درگیر مشکل میشه...



اشتباه سوم



# مجموع هزینه‌های مشتری

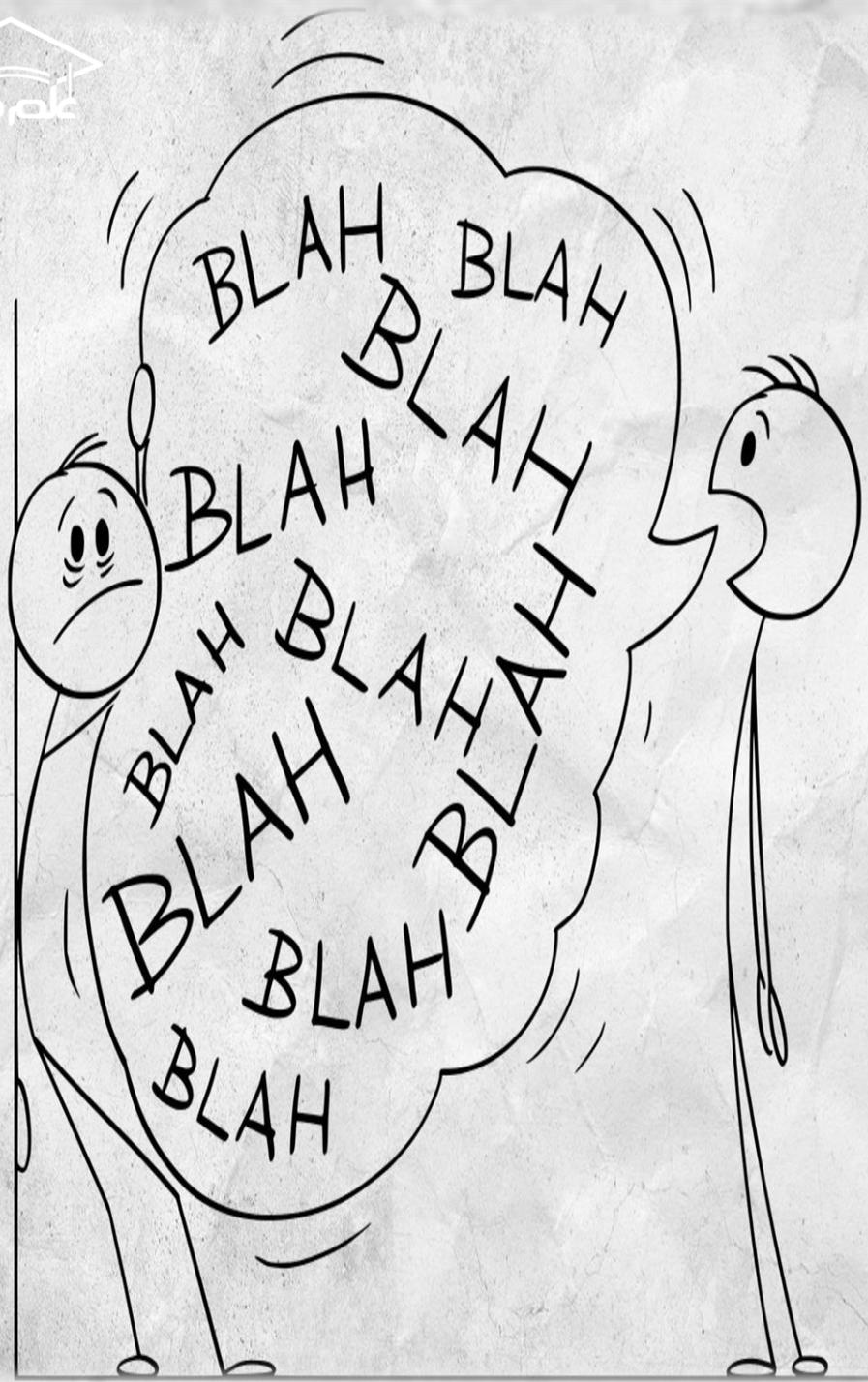
# راهکار



- باید ذهن مشتری رو باز کنید
- باید سایر هزینه‌های پنهان رو بیان کنید
- که مشتری با چشم باز انتخاب کند.
  
- هزینه‌هایی مثل: زمان، رفت و آمد، خرابی، خرید مجدد، تعمیرات، پشتیبانی نگرفتن و... را ما باید به مشتری بگیم!



# اشتباه چهارم



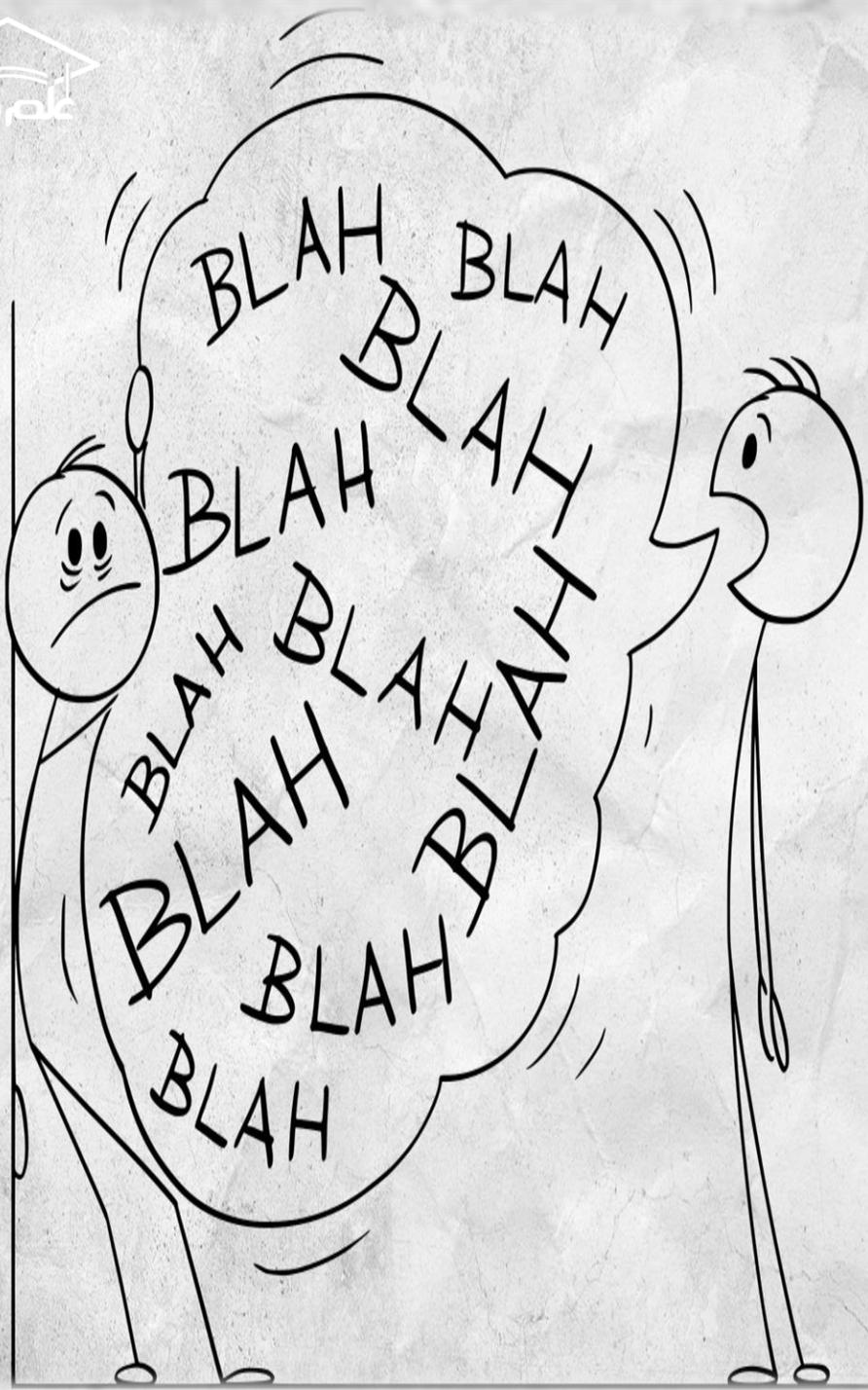
دادن اطلاعات جدید  
در زمان نامناسب!

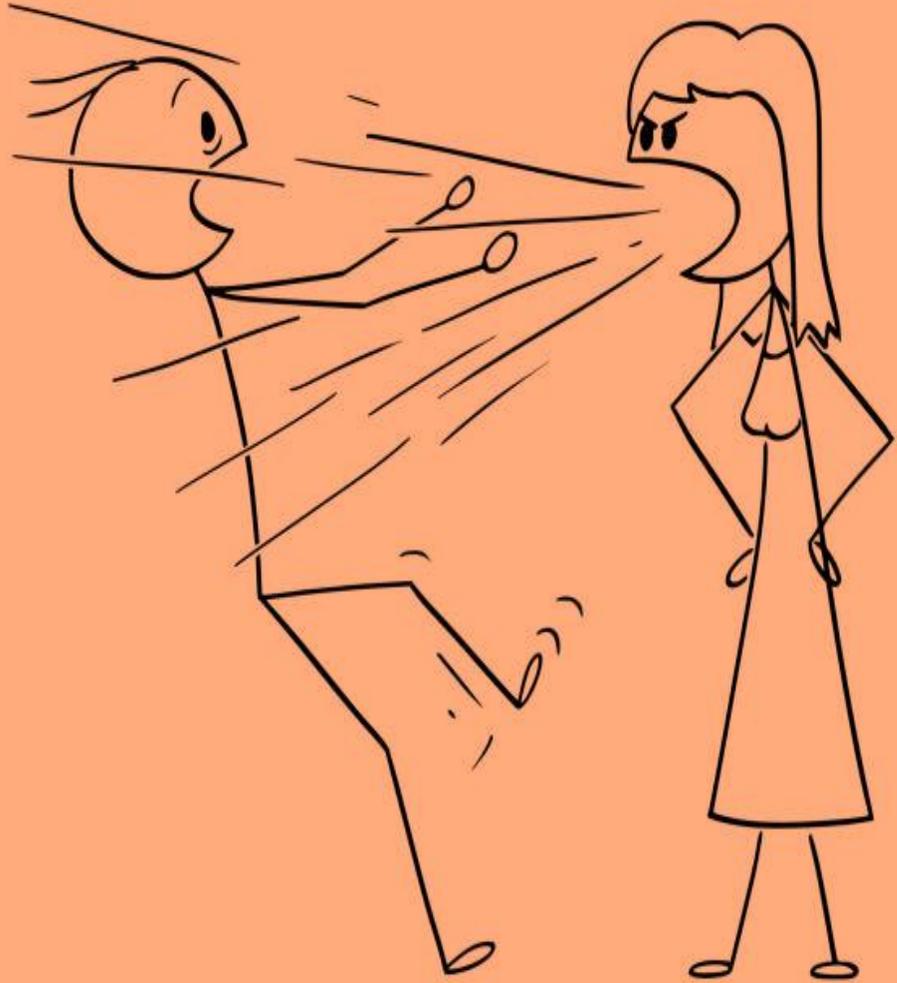
# راهکار

❑ زمانی که مشتری تصمیم به خرید گرفته و خرید رو قطعی کرده، **اطلاعات جدید به مشتری ندید!!!**

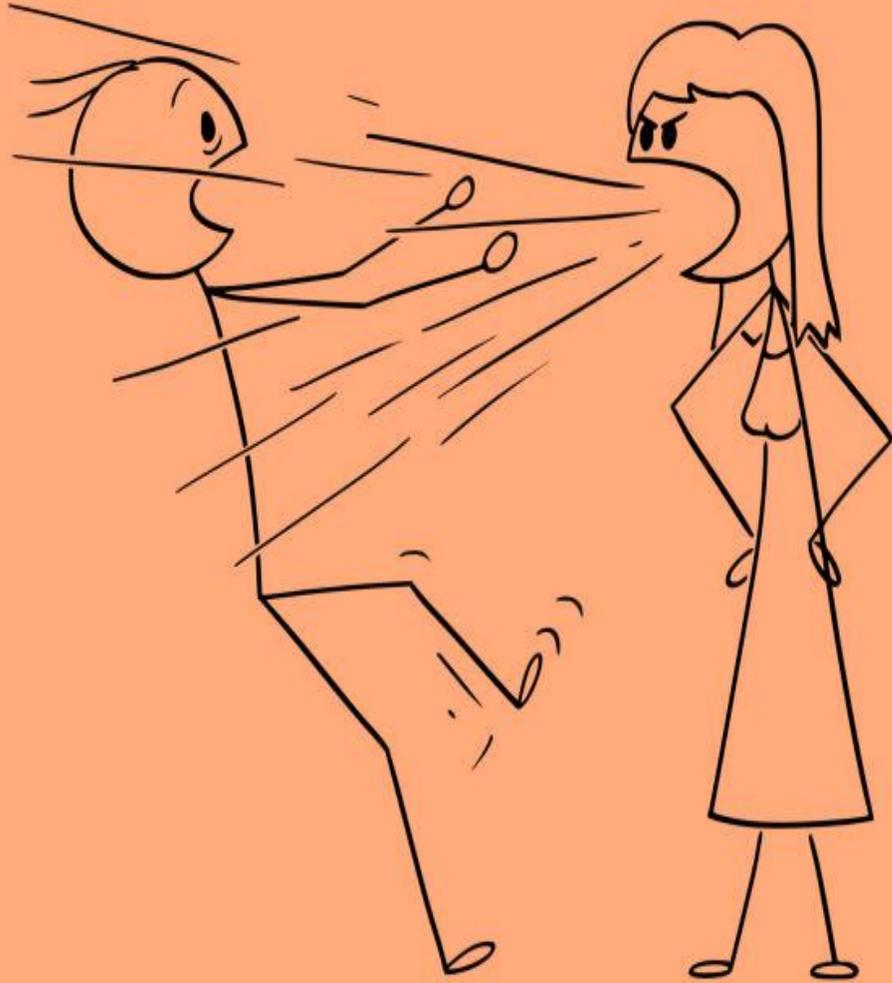
❑ از زدن حرف اضافه، دادن اطلاعات جدید و گرفتن اطلاعات پرهیزید!

❑ وقتی مشتری اوکی داد برای خرید، تنها کار اینه که **مسیر خرید رو ساده کنید** تا خرید انجام بشه! همین!





# جملات توهمین آمیز مشتری...•••

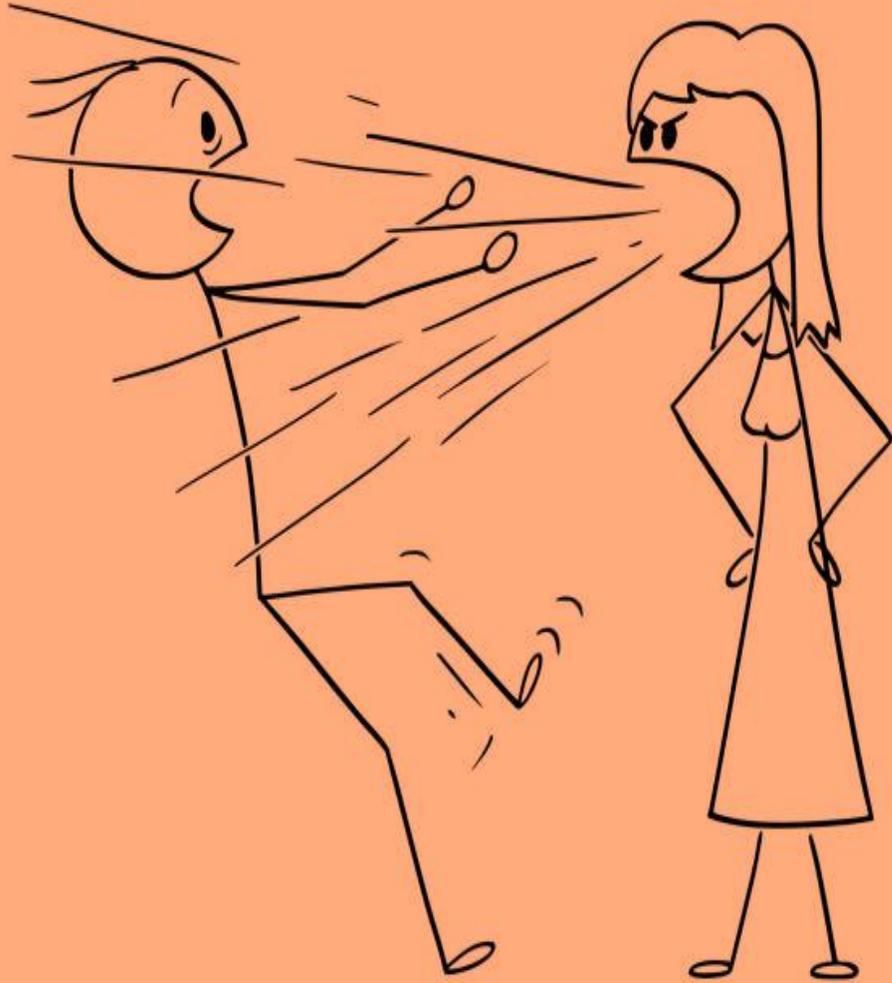


□ اعتراض مشتری به ابعاد کار شما...  
مثلا: کوچک کردن کار شما، ضعیف، خفیف، ناچیز  
تلقی کردن خدمات و محصولات شما...

واکنش نشون نده! دفاع نکن!  
و مخالفت هم نکن!

□ ارزش محصول یا خدماتت رو به اون  
ویژگی وصل کنید...

# راهکار



❑ مشتری میگه: این همه پول میخواین

بگیرید فقط برای یک ظرف!!!

خود کلمه ظرف ارزش مثبت و منفی نداره  
شما باید یک ارزش رو بهش پیوند بزنید.

باید بگید:

❑ این همه پول برای یک ظرف ارزشمند

هست. (کاربردی ، شگفت انگیز، کلیدی،

تاثیرگذار)

اشتباه ششم

نپرسیدن سوالات  
تکمیل کننده



# راهکار

وقتی مشتری متمایل شده به خرید ولی هنوز ۱۰۰ درصد نشده...

شما فرض رو بزارید روی خرید قطعی و سوالات این مدلی پرسید:

نحوه تحویل کجا باشه راحت ترید؟

واستون بفرستم یا خودتون میان ببرید؟

چه زمانی برای بررسی فاکتور واستون مناسب تره؟

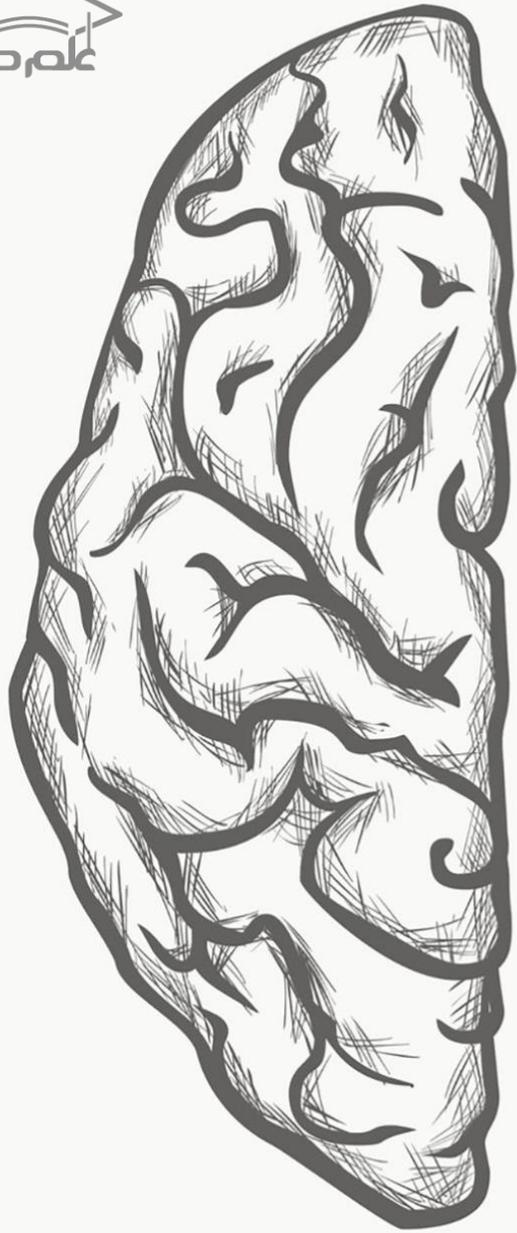
این سوالات اجرایی ذهن مشتری رو بدون فشار به سمت نهایی کردن خرید میبره...





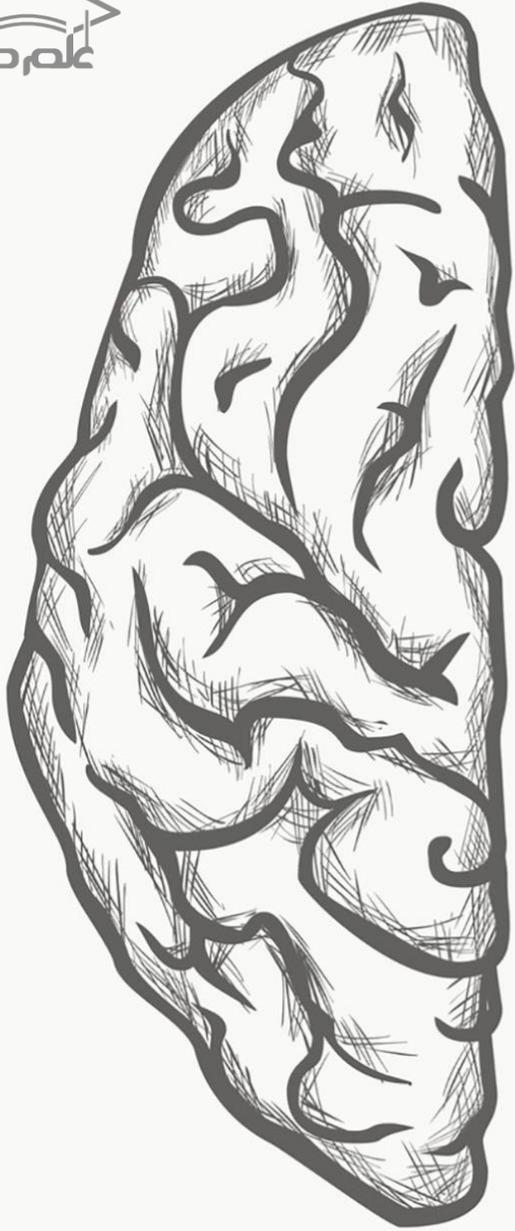
اشتباہ ہفتہ

بدترین و  
مہلک ترین اشتباہ...



**اشتباه هفتم**

**کار فروشنده انتقال  
اطلاعات هست!**



# راهکار

❑ اکثریت فروشندگان خودشون رو افرادی می بینند که باید به مشتری اطلاعات خوب و درستی بدهند!

**این اشتباهه!**

❑ کار فروشنده این نیست!

❑ کار فروشنده انتقال اطلاعات نیست!



# راهکار

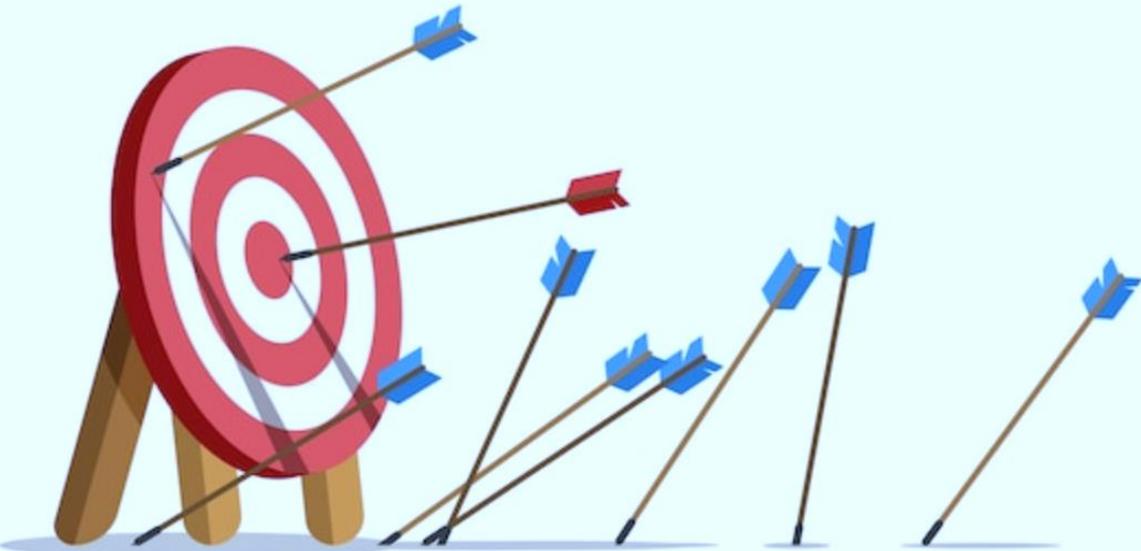
کار اصلی فروشنده:

## درک و انتقال احساسات

- احساس دردمندی رو درک کنم و احساس امنیت رو بهش منتقل کنم
- احساس سختی رو درک کنم و احساس آرامش رو بهش منتقل کنم
- احساس عقب بودن رو درک کنم و احساس پیشرو بودن رو بهش منتقل کنم
- احساس متضرر شدن رو درک کنم و احساس سودمندی رو بهش منتقل کنم

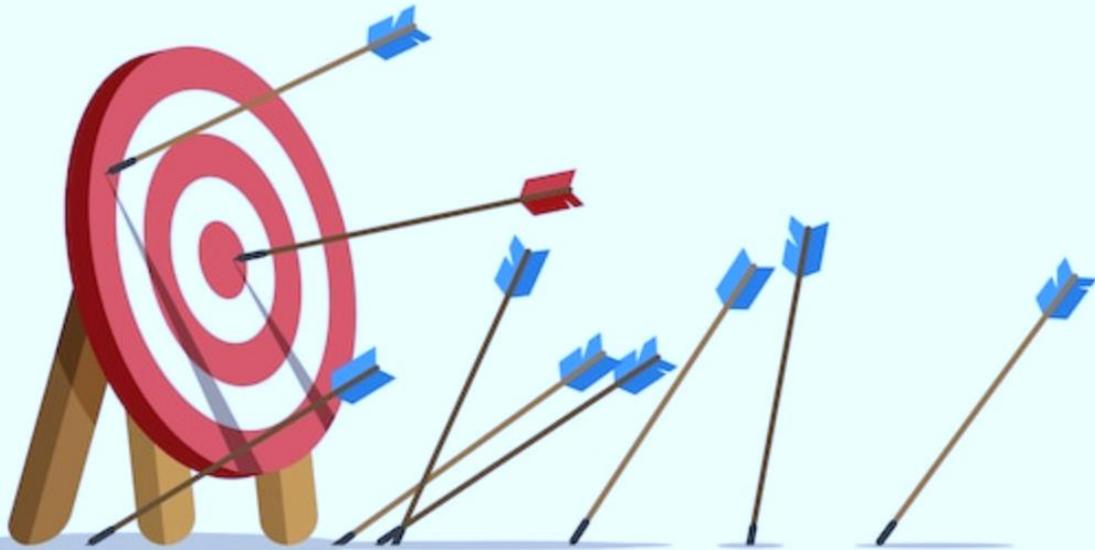


فروش حرفه‌ای مهارتی هست که  
با ..... صورت می‌گیرد!!





# فروش حرفه‌ای مهارتی هست که با تمرین صورت می‌گیرد...!





چگونه و فایل صوتی  
سخنرانی در



دکتر شہریار مرزبان  
@Shahryar\_Marzban



[www.ELMEMA.com/SMNR](http://www.ELMEMA.com/SMNR)

۰۹۱۶ ۴۰۵ ۲۳۷۳

[www.ELMEMA.com](http://www.ELMEMA.com)

دکتر شہریار مرزبان