

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. لذا در ارائه پیشنهاد اولیه به خریدار خود دقت لازم را بکار گیرید. برخی از مهمترین اصول و قواعد شروع مذاکره فروش عبارتند از:

قانون اول: 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. مثلاً ممکن است دسته‌بندی پیشنهادات فروش به این صورت باشد:

- دسته اول: قیمت محصول 8000 تومان، نحوه پرداخت نقدی و هزینه حمل با مشتری
- دسته دوم: قیمت محصول 8000 تومان، نحوه پرداخت نقدی، هزینه حمل با فروشنده
- و دسته های بعدی نیز به همین ترتیب تنظیم خواهند شد.

قانون دوم: قیمت پیشنهادی را بیش از آنچه مورد انتظارتان است مطرح کنید.

اگر مجبور شدید اول 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 این امر آن است که معمولاً خریداران به دنبال گرفتن تخفیف و یا امتیازات 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 بهتری به فروش نرساندید.

قانون سوم: اولین پیشنهاد خریدار را رد کنید.

رد کردن اولین پیشنهاد خریدار قدم بزرگی در مذاکره فروش است. چراکه در صورتی که با اولین شرایطی که مشتری برای خرید محصول شما اعلام می کند موافقت کنید، آن وقت مشتری را تشویق می کنید که برای گرفتن تخفیفات و امتیازات بیشتر، باز هم تلاش کند. مخالفت با اولین پیشنهاد خریدار به او می فهماند که شما برای محصولتان ارزش قائلید و قیمت و شرایطی که اعلام کرده اید حساب شده و واقعی است.

قانون چهارم: 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 شگفت زده شده اید. با این کار به مشتری می فهمانید شرایطی غیرمعقول و یا دور از انتظار پیشنهاد داده و باید در پیشنهاد خود تجدید نظر کند.

قانون پنجم: نقش یک فروشنده مطمئن را بازی کنید.

هرگز به مشتری نگویید که نیازمند فروش محصول خود هستید و اگر نتوانید آنها را تا زمان معینی بفروشید با مشکل مواجه می شوید. با این کار مشتری را در نقطه قدرت قرار داده و او را برای گرفتن امتیازات بیشتر تشویق می کنید. هرگز به دنبال جلب ترحم نباشید بلکه ضمن احترام به مشتریان، با اطمینان و از موضع قدرت مذاکره کنید.

قانون ششم: 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 قابلیت های محصول خود می دهید ارزش محصول را در ذهن مشتری افزایش دهید.

قانون هفتم: ترفندهایی را به کار گیرید که طرف مذاکره شما را به حرکاتی وادار کند که انتظار دارید.

اگر شما به شرایط حرفه‌ای فروش رسیده باشید می‌توانید به صورتی هوشمندانه طوری رفتار کنید که مشتری همان چیزی که شما انتظار داشتید را 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 این وجود در اکثر مواقع اصول گفته شده راهگشا خواهد بود. شما نیز با مطالعه مجدد اصول طلایی مذاکره فروش، آنها را با شرایط و محصولات خود منطبق ساخته و بکار گیرید. 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.