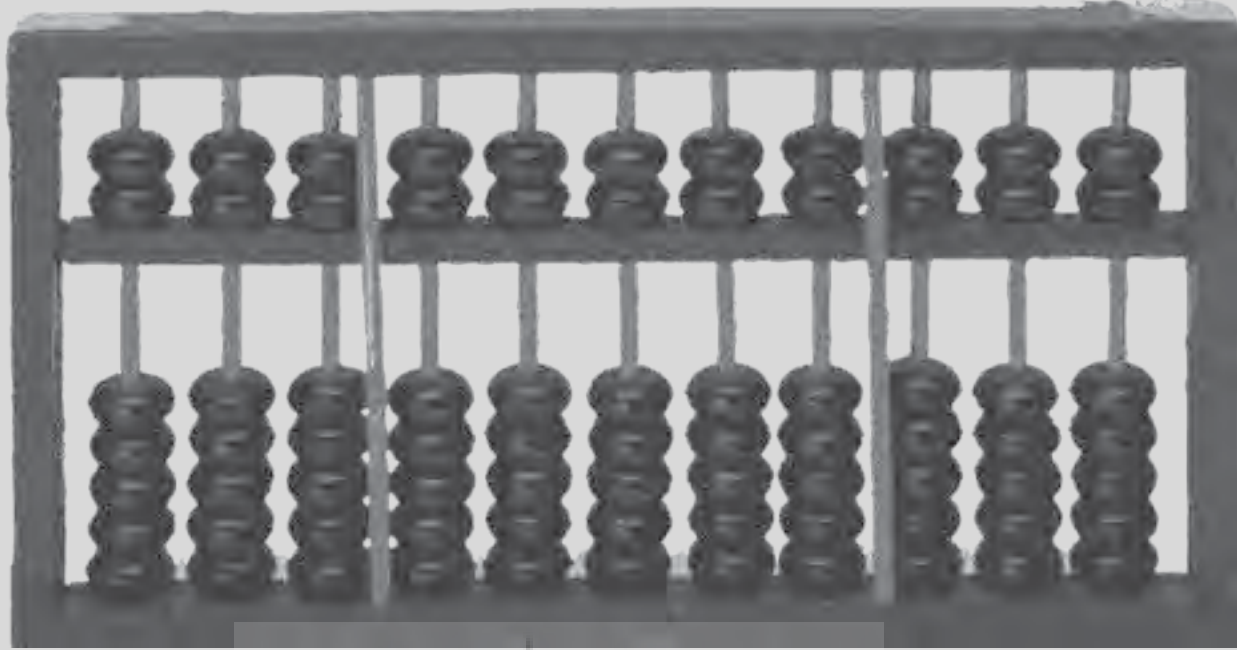


ویژگی های یک فروشنده موفق



از آنجا که نحوه رفتار، تجربه، پوشش و مشتری مداری فروشندگان در موفقیت سازمان ها نقش حیاتی دارد این پرسش همواره مطرح بوده است که فروشنده موفق و کارآمد را از دیگر فروشندگان چگونه می توان تشخیص داد؟ کارشناسان علم مدیریت بر این باورند که ویژگیهای فروشندگان موفق عبارتند از:

- (۱) استقامت. فروش خوب به پیگیری و سرسختی فروشنده نیاز دارد. زیرا در پروسه فروش مشکلات گوناگون پدید می آیند که نحوه برخورد با این موانع سطح موفقیت فروشنده خوب را تعیین می کند. افزون بر این فروشنده موفق روش روشی روبه رو شدن با موانع را از قبل تجربه نموده و همواره در جستجوی راه حل‌های جدید است و برای رسیدن به اهداف خود مستمراً تلاش می کند و هرگز خسته و درمانده نمی شود.
- (۲) فروشندگان موفق برای دستیابی به هدف جدی هستند. فروشندگان موفق اهداف خود را می شناسند و برای دستیابی به آن نقشه می کشند و مشخص می کنند که چگونه باید به اهدافشان دست یابند، و هر روز بر آن مبنای پیش می روند.
- (۳) فروشندگان مجرب در مورد کیفیت کاری که عرضه می کنند از مشتری سؤال می نمایند. بهترین فروشندگان از مشتری‌هایشان پرسشهایی می کنند تا کاملاً مشخص شود به چه چیزی احتیاج دارند. این دسته از فروشندگان می دانند مؤثرترین روش معرفی محصول یا خدمات، کسب اطلاع از نیازهای مشتری‌هایشان است. از این رو، فروشندگان این فرصت را می یابند که درباره ویژگیها و فواید محصولات و خدماتشان که بیشترین ارتباط را با مشتری دارد به طور مؤثری بحث و گفت و گو کنند.
- (۴) فروشندگان موفق به مشتری گوش می دهند. اکثر فروشندگان سؤالی را از مشتری می پرسند و جواب می گیرند، اما برخی از آنان به جای اینکه منتظر پاسخ باشند به صحبتشان ادامه می دهند. لیکن فروشندگان ماهر می دانند اگر فرصت بدهند مشتری‌ها خود اطلاعات لازم را ارائه می دهند، از این رو این دسته از فروشندگان آموخته اند که در برخی موارد سکوت کردن و گوش دادن به مشتری مفیدتر است.
- (۵) فروشندگان موفق به پیشرفت شرکت خود علاقه مند می باشند. آنها به شرکت خود دلبستگی دارند و هنگامی که برای تولیدات و خدماتشان تبلیغ می کنند این دلبستگی کاملاً در کلام آنها مشهود است. از این رو، هر چه بیشتر در حرفه خود شور و اشتیاق داشته باشند، شانس موفقیت آنها بیشتر است. دلیلش واضح است وقتی به آنچه انجام می دهند عشق می ورزند در کار خود تلاش بیشتری می کنند. وقتی درباره خدمات یا محصولات که عرضه می کنند شور و شوق دارند اشتیاق و علاقه آنان در هر گفت و گویی نمایان می شود. شرکت ها از وظایف محول شده به فروشنده ای که به کارش اشتیاق ندارد هیچ سودی نمی برند.
- (۶) فروشندگان موفق پرشور و با انرژی‌اند. آنها همیشه دارای روحیه‌ای مثبت هستند، حتی در زمان سختی‌ها نگران و دلواپس نیستند. آنها به ندرت از نقاط ضعف کمپانی یا تجارت صحبت می کنند. هنگامی که با وضعیت ناخوشایندی روبه‌رو می شوند، به جای ناامیدی تفکر خود را روی نقاط و عناصر مثبت موضوع متمرکز می کنند.
- (۷) فروشندگان موفق مسئولیت نتایج کارشان را به عهده می گیرند. اگر در فروش سهمیه خود موفق نشوند، مسائل داخلی، کمپانی یا رقبا را مقصر نمی دانند. بلکه تنها عامل ناکامی را خود می دانند که نتایج کارشان را تعیین می کند و آنچه که لازم است انجام می دهند.
- (۸) فروشندگان موفق سخت کوش‌اند. بسیاری از فروشندگان اکثراً می خواهند موفق باشند اما برای کسب موفقیت چندان تلاش نمی نمایند. فروشندگان موفق منتظر نمی شوند تا شانس به طرفشان بیاید خودشان دنبال آن می روند. آنها اغلب زودتر از دیگر همکارانشان شروع به کار، کرده و دیرتر از بقیه محل کار را ترک می کنند. بیشتر به مشتری تلفن می کنند، و در این زمینه پیگیری می نمایند، با مردم بیشتر گفت و گو می کنند، و فروش بیشتری نسبت به همکارانشان دارند.
- (۹) فروشندگان موفق بیشتر در دسترس مشتری‌هایشان هستند. آنها می دانند ارتباط دائمی با مشتری‌ها به حفظ مشتری کمک می کند بنابراین، تماسهای متنوعی با آنها برقرار می کنند. آنها کارت تشکر، تبریک تولد و تبریک سال نو برای مشتری‌ها می فرستند. تلفن می کنند و زمانبندی منظمی جهت در دسترس بودن به مشتریان خود اعلام می دارند. لیست قیمت‌ها را برای مشتری‌هایشان ارسال می نمایند. پیوسته مراقبت راه‌های جدیدی را ابداع کنند تا نامشان در ذهن مشتری حفظ شود.
- (۱۰) فروشنده موفق در خریدار اشتیاق به خرید ایجاد می کند. تجارت جهانی امروزه بیشتر از گذشته در رقابت است، و بیشتر فروشندگان می پندارند قیمت تنها عامل انگیزه خرید است. حال اینکه فروشندگان موفق گرچه تصدیق می کنند قیمت در هر فروشی عامل تعیین کننده است اما عوامل دیگری نیز برای به فروش رساندن کالاها در نظر می گیرند. آنها می دانند که اطلاع رسانی مناسب به خریدار می تواند برای کالا ایجاد جاذبه کند. آنها می توانند با هر مشتری که روبه رو می شوند این جاذبه را ایجاد کنند.