



ویژگی‌های یک فروشنده موفق

از آنجا که نحوه رفتار، تجربه، پوشش و مشتری‌مداری فروشندگان در موفقیت سازمان‌ها نقش حیاتی دارد این پرسش همواره مطرح بوده است که فروشنده موفق و کارآمد را از دیگر فروشندگان چگونه می‌توان 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 فرآیند فروش مشکلات گوناگونی پدید می‌آیند که نحوه برخورد با این موانع سطح موفقیت فروشنده خوب را تعیین می‌کند. افزون بر این فروشنده موفق روش روبه‌رو شدن با موانع را از قبل تجربه نموده و همواره در جستجوی راه‌حل‌های جدید است و برای رسیدن به اهداف خود مستمراً تلاش می‌کند و هرگز خسته و درمانده نمی‌شود.

۲- **فروشندگان موفق برای دستیابی به هدف جدی هستند.** فروشندگان موفق اهداف خود را می‌شناسند و برای دستیابی به آنها نقشه می‌کشند و مشخص می‌کنند که چگونه باید به اهدافشان دست یابند، و هر روز بر آن مبنا پیش می‌روند.

۳- **فروشندگان مجرب در مورد کیفیت کاری که عرضه می‌کنند از مشتری سؤال می‌نمایند.** بهترین فروشندگان از مشتری‌هایشان پرسش‌هایی می‌کنند تا کاملاً مشخص شود به چه چیزی احتیاج دارند. این دسته از فروشندگان می‌دانند مؤثرترین روش معرفی محصول یا خدمات، کسب اطلاع از نیازهای مشتری‌هایشان است. از این رو، فروشندگان این فرصت را می‌یابند که درباره ویژگی‌ها و فواید محصولات و خدمات‌شان که بیشترین ارتباط را با مشتری دارد به طور مؤثری بحث و گفت‌وگو کنند.

۴- **فروشندگان موفق به مشتری گوش می‌دهند.** اکثر فروشندگان سوالی را از مشتری می‌پرسند و جواب می‌گیرند، اما برخی از آنان به جای اینکه منتظر پاسخ باشند به صحبتشان ادامه می‌دهند. لیکن فروشندگان ماهر می‌دانند اگر فرصت بدهند مشتری‌ها خود اطلاعات لازم را ارائه می‌دهند، از این رو این دسته از فروشندگان آموخته‌اند که در برخی موارد سکوت کردن و گوش دادن به مشتری مفیدتر است.

۵- **فروشندگان موفق به پیشرفت شرکت خود علاقه‌مند می‌باشند.** آنها به شرکت خود دلبستگی دارند و هنگامی که برای تولیدات و خدمات‌شان تبلیغ می‌کنند 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 می‌دهند عشق می‌ورزند در کار خود تلاش بیشتری می‌کنند. وقتی درباره خدمات یا محصولاتی که عرضه می‌کنند شور و شوق دارند اشتیاق و علاقه آنان در هر گفت‌وگویی نمایان می‌شود. شرکت‌ها از وظایف محول شده به فروشنده‌ای که به کارش اشتیاق ندارد هیچ سودی نمی‌برند.

۶- **فروشندگان موفق پرشور و باانرژی‌اند.** آنها همیشه دارای روحیه‌ای مثبت هستند، حتی در زمان سختی‌ها نگران و دلوایس نیستند. آنها به ندرت از نقاط ضعف کمپانی یا تجارت صحبت می‌کنند.

محسن رهنمود

مشاور و مدرس برند، بازاریابی، فروش و تبلیغات

تحلیل‌گر کسب‌وکار

کرج، پایین‌تر از سه راه گوهردشت، جنب پل شهدای پلیس، ابتدای بلوار سرداران شرقی، ساختمان آسیا، طبقه ۲، واحد ۴

۰۹۱۲۴۴۰۰۲۹۴

۰۲۶۳۲۷۴۶۴۲۵

۰۲۶۳۲۷۱۷۳۲۲



هنگامی که با وضعیت ناخوشایندی روبه‌رو می‌شوند، به جای ناامیدی تفکر خود را روی نقاط و عناصر مثبت موضوع متمرکز می‌کنند.

۷- **فروشنندگان موفق مسئولیت نتایج کارشان را به عهده می‌گیرند.** اگر در فروش سهمیه خود موفق نشوند، مسائل داخلی، کمپانی یا رقبا را مقصر نمی‌دانند. بلکه تنها عامل ناکامی را خود می‌دانند که نتایج کارشان را تعیین می‌کند و آنچه که لازم است انجام می‌دهند.

۸- **فروشنندگان موفق سخت کوش‌اند.** بسیاری از فروشنندگان اکثراً می‌خواهند موفق باشند اما برای کسب موفقیت چندان تلاش نمی‌نمایند. فروشنندگان موفق منتظر نمی‌شوند تا شانس به طرفشان بیاید، خودشان دنبال آن می‌روند. آنها اغلب زودتر از دیگر همکارانشان شروع به کار، کرده و دیرتر از بقیه محل کار را ترک می‌کنند. بیشتر به مشتری تلفن می‌کنند، و در این زمینه پیگیری می‌نمایند، با مردم بیشتر گفت‌وگو می‌کنند، و فروش بیشتری نسبت به همکارانشان دارند.

۹- **فروشنندگان موفق بیشتر در دسترس مشتری‌هایشان هستند.** آنها می‌دانند ارتباط دائمی با مشتری‌ها به حفظ مشتری کمک می‌کند. بنابراین، تماس‌های متنوعی با آنها برقرار می‌کنند. آنها کارت تشکر، تبریک تولد و تبریک سال نو برای مشتری‌ها می‌فرستند. تلفن می‌کنند و زمان‌بندی منظمی جهت در دسترس بودن به مشتریان خود اعلام می‌دارند. لیست قیمت‌ها را برای مشتری‌هایشان ارسال می‌نمایند. پیوسته مراقبند راه‌های جدیدی را ابداع کنند تا نام‌شان در ذهن مشتری حفظ شود.

۱۰- **فروشننده موفق در خریدار اشتیاق به خرید ایجاد می‌کند.** تجارت جهانی امروزه بیشتر از گذشته در رقابت است، و بیشتر فروشنندگان می‌پندارند قیمت تنها عامل انگیزه خرید است. حال اینکه فروشنندگان موفق گرچه تصدیق می‌کنند قیمت در هر فروشی عامل تعیین‌کننده است اما عوامل دیگری نیز برای به فروش رساندن کالاها در نظر می‌گیرند. آنها می‌دانند که اطلاع‌رسانی مناسب به خریدار می‌تواند برای کالا ایجاد جاذبه کند. آنها می‌توانند با هر مشتری که روبه‌رو می‌شوند این جاذبه را ایجاد کنند.

محسن رهنمود

مشاور و مدرس برند، بازاریابی، فروش و تبلیغات

تحلیل‌گر کسب‌وکار

کرج، پایین‌تر از سه راه گوهردشت، جنب پل شهدای پلیس، ابتدای بلوار سرداران شرقی، ساختمان آسیا، طبقه ۲، واحد ۴

۰۹۱۲۴۴۰۰۲۹۴

۰۲۶۳۲۷۴۶۴۲۵

۰۲۶۳۲۷۱۷۳۲۲