



فاعلية المبيعات التغلب على الاعتراضات

eBook

فاعلية المبيعات التغلب على الاعتراضات

فى أى موقف بيع، من المحتمل أنك ستحتاج للتغلب على عقبات المشتري قبل أن يتم اتخاذ قرار الشراء. وفى أغلب الأحيان، تتسبب الطريقة التى «نتعامل» بها مع الاعتراضات فى إغضاب المشتري. وعملية مواجهة الاعتراضات بفاعلية تعد عملية تتضمن استماعاً بإمعان وانتباه، وإجابات إيجابية واقعية نحو ما يقلق المشتري.

لا تتسم اعتراضات المشتري بالعقلانية دائماً. فالاعتراضات كثيراً ما تكون عاطفية تماماً. ويجب عليك أن تجيب على احتياجات العميل العاطفية وعلى العقبات التى تمنعه من الشراء، إذا أردت أن تبني علاقات طويلة الأمد.



1 قد يكون من الصعب حقًا أن تستمع إلى الاعتراضات. ومعظم مندوبي المبيعات يواجهون نفس مجموعة الاعتراضات، وغالبًا ما نسمعها طوال الوقت. ونعتقد بشكل عام أننا نعرف ما سيقوله المشتري، وكثيرًا ما نعرف كيف سنرد عليه. وبسبب معرفتك للعقبات الشائعة، ربما تميل لأن تستمع لنصف الكلام وتقاطع من أجل الإجابة. بدلاً من ذلك، حاول أن تستخدم هذا الوقت من أجل إبطاء عملية البيع، والاستماع من أجل الفهم، ورؤية الاعتراضات من خلال وجهة نظر المشتري.

2 عندما يقدم العميل اعتراضًا، يمكنك أن تراه بأربع طرق:

- ما يقوله
- ما تسمعه
- المعنى الذي تفسره عليه
- ما يعنيه العميل حقًا

قبل الاستجابة لما يقلق العميل، من الضروري أن يفهم كلاكما بوضوح ماهية هذا الشعور بالحقيقة. واحذر من تأويل الاعتراض، لأن استجابتك ستكون بعيدة عن الموضوع إذا ما أولته بشكل خاطئ.

3 العبارة الملطفة هي عبارة توضح أنك أنصت للعميل المرتقب، واستمعت للاعتراض وأدركت أهميته. فعندما يذكر المشتري اعتراضًا، فإن أول ما تفعله ينبغي أن يكون تلطيف الاعتراض. والعبارة الملطفة لا توافق على الاعتراض، ولا ترفضه، ولا تجيب عليه. أمثلة على العبارات الملطفة:

اعتراض: إن سعرك مرتفع كثيرًا عما كنت أتوقع.
عبارة ملطفة: أقدر قلقك حيال الاستثمار.

اعتراض: إنني سعيد مع مقدم الخدمة الحالي.
عبارة ملطفة: إنني متأكد من أن مقدم الخدمة الحالي كان مرضيًا لك.

اعتراض: إن فريق عملي سعيد بالعملية التي يستخدمها الآن.
عبارة ملطفة: بالتأكيد ترغب في إبقاء فريق عملك سعيدًا.

اعتراض: لا أعتقد أننا مستعدون للقيام بالتغيير في هذا الوقت.
عبارة ملطفة: أعرف أنك تريد اتخاذ القرار المناسب في الوقت المناسب.

4 هناك عوامل عديدة تحدد إجابتك، منها علاقتك مع المشتري، والمصالح ذات الصلة، ومنظور المشتري. رغم ذلك، إحدى أفضل الطرق للإجابة على الاعتراضات هي تقديم الدليل. فالدليل يدحض الشكوك. وتكون هذه الطريقة من عدة خطوات هي:

الإيضاح
تقديم مثال
توضيح الحقيقة
العرض
ذكر أوجه الشبه
تقديم البراهين
تقديم الإحصائيات

5 ربما تعتقد أنك قمت بعمل رائع في حال اعترض المشتري. رغم ذلك، الأهم هو ما يشعر به المشتري. فقبل أن تتقدم للأمام، استغرق لحظة في تقييم ما إذا كان المشتري مستعدًا للتقدم نحو قطع الالتزام أم لا.

أمثلة:

هل ما قلته جعلك تشعر بالراحة حيال قيمة أقساط الدين؟

كيف يبدو ذلك؟

هل يعالج ذلك ما سبب قلقك؟