

سه اشتباه اساسی تیم فروش - دیجیاتو

سامه گل زاده | سه شنبه، ۱۵ مهر ۱۳۹۳

چطور مطمئن شویم که تیم فروش به مشتری ها دروغ نمی گویند و یا به آنها قول های غیر ممکن که باعث خدشه وارد شدن به چهره شرکت شما می شود، نمی دهند؟

مدیریت اعتبار، موازنه سختی برای هر شرکتی است. باید بتوانید در برابر انتقادات توهین آمیز واکنش مناسب نشان دهید و در برابر شکایت های برحق پاسخگو باشید.

در عین حال، باید از نحوه فعالیت و عملکرد کارمندان خود نیز آگاه باشید. هر کارمندی که به طور مستقیم با مشتری ها در ارتباط است، ممکن است باعث بروز مشکلاتی در اعتبار کسب و کار شما شود.

مسوول فروش می تواند خطاکارترین فرد باشد. کارمزد فروش ممکن است بسیار اغوا کننده محسوب گردد و مدیران فروش می توانند با ارزیابی عملکردشان بر اساس آمارهای نادرست، مشکلات را تشدید کنند.

در ادامه با برخی از شایع ترین اشتباهات تیم های فروش آشنا شوید.

۱ - ارتقا فروش با حقه بازی؟

چرا مردم به نماینده های فروش مشکوک هستند؟ به دلیل آن که همه ما در موارد بسیاری توسط آنها ترغیب شده ایم که محصولی را بخریم که به آن نیازی نداشته یا تمایلی به خرید آن نداشته ایم.

تلاش برای بالابردن فروش خوب است اما در عین حال مراقب باشید تا با فروش بیش از حد و اضافه بر نیاز، لذت خرید مشتری یا نیاز او را کم نکنید. وگرنه باید منتظر مرحله پشیمانی مشتری باشید که تاثیر بسیار نامطبوعی بر سابقه شما و نظر مشتری در مورد شرکت تان خواهد گذاشت.

نتیجه این قبیل رفتار ها معمولا بلافاصله قابل رویت نیست. مشتری ممکن است بلافاصله در مورد شما، کارخانه و محصول تان در شبکه های اجتماعی و بلاگش بدگویی نکند. اما در عین حال نسبت به شما حس وفاداری نخواهد داشت و احتمالا به سمت رقبای تان جذب می شود.

راه حل: به نمایندگان خود فرق بین ارتقا فروش صحیح و نادرست را بیاموزید.

۲ - آنها آشکارا به مشتری دروغ می گویند.

بسیاری از نمایندگان فروش حاضرند هر حرفی را بزنند تا محصولشان به فروش برسد. وقتی این اتفاق بیفتد یعنی شما یک بمب ساعتی را در دستان خود قرار داده اید که آماده انفجار است. چرا که برای مشتری ها دروغ ها در نهایت آشکار شده و واکنش آنها بسیار ناخوشایند خواهد بود. در این مواقع مشتری ممکن است در اینترنت از محصول و عملکردتان شکایت کند و نظر او به سرعت در همه دنیا پخش خواهد شد.

البته نمایندگان فروش معمولاً بی پروا دروغ نمی گویند. در اغلب اوقات این کار با گوشزد نکردن بعضی نکات یا با اشاره نکردن به برخی مسائل اتفاق می افتد. دلیل اصلی چنین رفتاری آن است که آنها نگرانند با بیان حقیقت و جلب شدن توجه مشتری ها به آن مسائل از خرید محصول صرف نظر کنند. اما فراموش نکنید که همیشه گفتن حقیقت بهترین راه است.

راه حل: نمایندگان فروش باید همیشه صادق باشند حتی درباره موارد کوچک و به ظاهر بی اهمیت.

۳ - آنها به کارمندان زیردستان استرس تحمیل می کنند.

مسئول فروش به مشتری می گوید: «هیچ جای نگرانی نیست. درخواست شما تا چهارشنبه صبح آماده است. من اینجا هم یادداشت می کنم که چیزی از قلم نیافتد.» این در حالیست که هم اکنون سه شنبه بعد از ظهر است!

نمایندگان های فروش معمولاً از گفتن کلمه "نه" ابا دارند و در نتیجه اعمال فشار به سایر کارمندان به کرات رخ می دهد. نتیجه آن می شود که کارمندان برای انجام کار یا مجبور می شوند که از کیفیتش بکاهند و یا در نهایت نمی توانند آن را در زمان خواسته شده به پایان برسانند. این رفتار هم به نوعی دروغ گفتن به مشتری است.

راه حل: به کارمندان بخش فروش مراحل لازم برای به پایان رساندن یک کار را آموزش دهید و به آنها یاد دهید که چطور با یک برخورد دیپلماتیک به مشتری تفهیم کنند که مجموعه شان قادر به انجام چه کارهایی هستند یا نیستند.

و راه حل نهایی این که: معیارهای خود را بدانید.

اگر بر این باور هستید که شما ممکن است هر یک از اشتباه های ذکر شده را جهت بالا بردن میزان فروش انجام دهید، پس بهتر است الگوهای رفتاری خود را اصلاح کنید. همچنین در نظر داشته باشید اگر کارمندی را که به دلیل داشتن صداقت رفتاری مشتری از دست داده، جریمه کنید در واقع او را به دروغ گویی تشویق کرده اید.

بهتر است به جای چنین رفتارهایی به دنبال دانستن و شناختن نیازهای مشتری های خود باشید و آن را در شرکت خود فرهنگ سازی کنید. باور کنید که نتیجه اش همان چیزی می شود که مورد نظر شماست.

