

■ سوالات نرم برای موفقیت در فروش متقاطع (Cross Selling)

فروشنندگان موفق کسانی هستند که می‌توانند از طریق پرسیدن «سوالات نرم»، به صورت فعالانه اقدام به فروش متقاطع (Cross Selling) و بیش‌فروشی (Up Selling) نمایند. بعضی از فروشنندگان می‌ترسند که اگر این کار را انجام دهند، مشتریان تصور کنند که دارند به روز کالایی را به آنان می‌فروشند. هیچ کس نمی‌خواهد به مشتری توهین کند.

نکته کلیدی اینجاست که باید بررسی شود آیا مشتری به آن دسته از محصولات و خدمات شرکت که تا کنون درباره آن‌ها چیزی نشنیده، نیاز دارد یا خیر. شما می‌توانید این کار را از طریق ارائه رایگان و تبلیغاتی محصول و یا منوط کردن خرید کالایی که سفارش می‌دهد، به سفارش کالایی دیگر، انجام دهید.

فکر می‌کنید اگر کالایی چشم مشتری را بگیرد و شما، پیشنهاد خرید محصول دیگری را هم در کنار آن به او بدهید، چقدر بر روی او تاثیر خواهد داشت؟ برای انجام این کار، محصول یا خدمتی را به مشتریان معرفی کنید که به آن نیاز دارند. اگر شما پیشنهاد مفیدی ارائه ندهید، محصول خود را به آن‌ها تحمیل کرده‌اید و آنان این مساله را به خوبی متوجه می‌شوند. می‌توانید سوالات نرم را به این صورت پرسید:

«راستی شما از قوانین ارسال رایگان شبانه، در صورتی که سفارش شما اشتباه فرستاده شود، خبر دارید؟»
«به خاطر دارم آخرین باری که کفش خریدید، جوراب هم سفارش دادید. ما یک طرح یکی بخر، دو تا ببر، برای جوراب‌ها داریم. این دفعه جوراب لازم ندارید؟»
«همایل دارید از مزایای این برند پیراهن ما استفاده کنید؟»
«آیا از طرح مشتریان VIP ما مطلع هستید؟ این طرح به مشتریان تجاری اجازه می‌دهد با پرداخت مبلغی مشخص، به کلاس ویژه ارتقاء پیدا کنند.»
«این ژاکت زیبا را که با لباس‌تان ست می‌شود، دیدید؟ همین هفته به دستمان رسیده»

سوالات نرم به ندرت رد می‌شوند. اگر مشتریان به پیشنهادی که می‌دهید، نیاز داشته باشند، به شما جواب مثبت می‌دهند و اگر نیاز نداشته باشند، با پاسخی نرم مواجه خواهید شد.

ترجمه: صادق رشیدی

کانال تلگرام: <https://telegram.me/DrCRM>



لینک مطلب: <http://DrCRM.ir/fa/?p=12918>