

## ■ اجازه بدهید ببینم چه کاری می‌توانم انجام بدهم!

یکی از بدترین عباراتی که می‌توان به مشتری گفت، این است که «ما نمی‌توانیم این کار را انجام دهیم». عبارات «این روش کار ما است» و یا «ما نمی‌توانیم»، مانند بستن در به روی درخواست مشتری است. ما از این نوع عبارات، زیاد شنیده‌ایم ولی به جای این جملات، می‌توانیم راه‌های منطقی و بهتری را جایگزین کنیم. مشتریان مشتاق شنیدن کارهایی هستند که شما می‌توانید انجام دهید، نه کارهایی که توانایی انجام آن‌ها را ندارید. راه حل این است که عبارت «ما نمی‌توانیم» را از صحبت‌ها و دایره لغات خود، حذف کنید و به جای آن، پیشنهاداتی به مشتری ارائه بدهید. این موضوع را با دو مثال توضیح می‌دهیم.

فروشنده: «عصر به خیر، چه کمکی از دست من بر می‌آید؟»  
مشتری: «من دیروز یک اجاق گاز از فروشگاه شما خریدم و قرار شد برای درخواست نصب، به شما زنگ بزنم. من همیشه تا ساعت یک ربع به پنج سر کار هستم، ولی خانه ما فقط چند کوچه بالاتر از فروشگاه شماست. امکان دارد یک نفر را بعد از ساعت ۵ برای نصب بفرستید؟»

پاسخ منفی فروشنده به این شکل است: «نه متأسفانه نمی‌توانیم». ولی در اینجا پیشنهاد درست و مثبت فروشنده می‌تواند به این شکل باشد: «بسیار خوب، همان‌طور که شما می‌دانید، ساعات کاری ما تا ۵ بعد از ظهر است، ولی شاید بتوانم کاری برای شما انجام بدهم، اجازه بدهید شماره نصاب را به شما بدهم، فکر می‌کنم او بتواند بعد از ساعت کار هم برای نصب بیاید. شاید شما هم بتوانید فردا بعد از ظهر مرخصی بگیرید و کمی زودتر به منزل بیایید. من این مورد را پیگیری می‌کنم.»

مثال دیگر، درباره تماس یک مشتری برای اجناس فروش ویژه است. مشتری: «شما هنوز از اجناس فروش ویژه، موجود دارید؟»  
فروشنده: «بله سه عدد باقیمانده، در ضمن این فروش ویژه فقط تا ساعت ۵:۳۰ امروز است.»  
مشتری: «متأسفانه من بیرون شهر هستم، امکان دارد این محصولات که موجود مانده را برای من رزرو کنید تا فردا برای بردن آن‌ها به فروشگاه سر بزنم؟»  
فروشنده: «متأسفم، قوانین به ما اجازه نمی‌دهد که جنس فروخته شده، در انبار رزرو باشد.»

جاگزین مثبت این جمله: «در صورتی که هم اکنون مبلغ آن را بردارید، من با مدیریت صحبت می‌کنم تا اگر راهی وجود داشته باشد، این محصولات را ننگه داریم تا شما فردا صبح تشریف بیاورید». یادتان باشد با هر بار تکرار جمله «من نمی‌توانم» یک مشتری را از دست خواهید داد. کلید موفقیت، در جایگزینی جملات مثبت به منفی است: «اجازه بدهید ببینم چه کاری می‌توانم انجام بدهم.»

ترجمه: صادق رشیدی

لینک مطلب: <http://DrCRM.ir/fa/?p=12964>

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

