

یک بام و دو هوا...

حتما شما هم با کسانی مواجه شده‌اید که رفتارهای دوگانه از خود بروز می‌دهند. کسانی که به شما اعتماد نمی‌کنند ولی انتظار دارند شما به آنها اعتماد کنید و در صورتی که به گوشه‌ای از رفتار و گفتار آنها شک کنید، بی درنگ ابرو در هم کشیده و فریاد «وا انسانا» سر می‌دهند، که تو چرا اینقدر بی‌اعتمادی و اگر اعتمادی وجود ندارد، ادامه ندادن بهتر از تلاشی خالی از اعتماد است و چه و چه...

مثلا فروشنده‌ای که برای انجام معامله‌ای از شما تضمین می‌خواهد ولی اگر شما هم در مقابل ضمانتی بخواهید، به جای آن که شما را متقاعد کند یا تضمین مورد وثوق عرضه کند، سعی می‌کند با جار و جنجال یا تهدید به فسخ معامله، بازی را یکطرفه کرده و به خیال خودش برنده شود.

اغلب مدرسین دوره‌های فروش از جلب اعتماد به عنوان اولین مرحله فرایند فروش یاد می‌کنند، اما سوال این جاست که چرا مشتری باید به من فروشنده اعتماد کند؟! چون من باور دارم که خوبم؟! چون مشتری نمی‌داند چه چیزی به صلاحش است؟ چون به من گفته‌اند اعتماد مشتری را جلب کن؟

برای جلب اعتماد ابتدا باید آنرا ایجاد کرد. حال سوال‌های جدیدی مطرح می‌شود؛ این اعتماد چگونه در مشتریان ایجاد می‌شود؟ به صورت ناگهانی و دفعتا یا تدریجی و قدم به قدم؟ آیا همه مشتریان از یک الگوی خاص در اعتماد کردن پیروی می‌کنند؟ یا به عبارت بهتر آیا می‌توان با یک روش اعتماد همه مشتریان را جلب کرد؟ آیا اگر کسی به من فروشنده اعتماد نمی‌کند، فرد مشکل داری است و نمی‌تواند مشتری من باشد؟ و شاید مهم‌تر از همه این که آیا ما هم به مشتری اعتماد داریم؟؟

زمانی که فروشنده به مشتری اعتماد نداشته باشد، بدیهی است که سعی می‌کند همه چیز را یکسویه به نفع خود تمام کند در این حالت نمی‌تواند با مشتری صادق باشد و در پی آن، این که مشتری هم به او اعتماد کرده و صداقت به خرج داده و از مواضع خود کوتاه بیاید.

این جاست که مسابقه طناب‌کشی شروع می‌شود...

البته هستند مشتریان ساده دلی که در برخوردهای اول متوجه این رفتار نمی‌شوند ولی بعد از آن که بفهمند با آن‌ها صادق نبوده‌ایم، در اغلب موارد نه تنها دیگر به سراغ ما نمی‌آیند بلکه علیه ما دست به تبلیغات منفی می‌زنند. باید یاد بگیریم، باید یادمان می‌دادند که زندگی لذت‌بخش‌تر خواهد بود اگر به جای طناب‌کشی، سراغ الاکلنگ برویم. کمی پایین بیاییم تا دیگری بالا برود، او نیز کمک خواهد کرد تا ما لذت بالا رفتن را بهتر درک کنیم.

نوشته: آرش شارق

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



لینک مطلب: <http://DrCRM.ir/fa/?p=13122>