

بسم الله الرحمن الرحيم

چگونه در قلب مشتری نفوذ کنیم؟

یکی از دغدغه های اصلی صاحبان مشاغل ازادوفروشگاه ها این است که چگونه در دل مشتری های خود نفوذ کنند و مشتری های دائمی برای خود جمع کنند. مشتری دائمی سرمایه ی جاودانه ی یک شغل ازاد به شمار میرود هرکسی در هر شغل ازادی که فعالیت دارد اگر بتواند تعدادی مشتری ثابت و دائمی برای خود داشته باشد کار او پر رونق خواهد بود. اما بحثی که در این کتاب به آن میپردازیم این است که چگونه در دل مشتری نفوذ کنیم و مشتری های خوب و دائمی برای خود داشته باشیم. هر شغلی نیازمند رعایت و انجام برخی مسائلی میباشد که ما در اینجا به صورت خلاصه عرض میکنیم.

1- قدم اول در جذب مشتری طرز برخورد شما با مشتری میباشد وقتی مشتری وارد مغازه ی شما میشود در سلام دادن پیش قدم باشید و با خوش امد گویی از مشتری استقبال کنید با صمیمیت و گرمی با مشتری صحبت کنید البته متانت را همیشه به یاد داشته باشید و قول خودمون سنگین تر باشید چه بسا کسانی هستند که اگر ببینند فروشنده متین نیست و سبک رفتار کنید باعث خواهد شد مشتری از شما دلزده شود. اما و گرمی و صمیمیت همراه با متانت باعث خواهد شد تا مشتری با شما راحت تر باشد.

2- قدم دوم نوع پاسخگویی به مشتری است. وقتی مشتری در مورد کالایی از شما سوال میپرسد. شما از دادن جوابهای کوتاه (بله. خیر) پرهیز کنید و به صورت محترمانه و جواب کامل بدهید و از عبارتهای احترامی استفاده کنید.

3- قدم سوم که باید از آن پرهیز کنید که متاسفانه در بین بسیاری از فروشندگان نیز رایج است بدگویی و نامرغوب جلوه دادن کالاهای دیگر مغازه ها وقتی مشتری به شما میگوید این جنس در فلان مغازه با

قیمت کمتری فروخته میشود شما در مقابل حرفهای او نباید به بدگویی در مورد جنس های آن مغازه پردازید. چون این سخنان شما باعث دلزدگی مشتری از شما خواهد شد.

4- قدم چهارم به خاطر سپردن قیافه ی مشتری ها میباشد وقتی مشتری برای بار اول به مغازه ی شما می آید سعی کنید قیافه ی او را به خاطر بسپارید با اینکه در شغلی که هر روز تعداد زیادی مشتری دارد این کار تا حدودی سخت میباشد ولی باز سعی کنید این کار را انجام دهید چون با به خاطر سپردن قیافه ی مشتری اگر مشتری برای بار دوم وارد مغازه ی شما شود و قبل از آنکه او بگوید مشتری شماست. شما بگویید که شما از مشتری های خوب ما هستید این به مشتری دلگرمی خواهد داد تا به تعداد دفعات بیشتری از مغازه ی شما خرید کند.

5- قدم پنجم صحبت کردن با مشتری ها میباشد در طول زمانی که مشتری در مغازه ی شما میباشد با او صحبت کنید در مورد کالاهایتان به او اطلاعات دقیق بدهید و او را راهنمایی کنید. بعضی متاسفانه حوصله ی چندانی به صحبت کردن با مشتری را ندارند و به صورت بی حوصله و خلاصه وار به مشتری اطلاعات میدهند. که این نیز باعث رنجیدن مشتری میشود.

6- قدم ششم نوع پوشش و وضعیت ظاهر و بهداشتی شماست. چیزی که خیلی ها به آن توجهی ندارند و از کنار به اسانی رد میشوند ولی یکی از اساسی ترین شرط های جذب مشتری نوع پوشش و وضعیت ظاهر میباشد چه بسا مشتریانی که به نوع پوشش و وضعیت ظاهری فروشنده اهمیت زیادی میدهند در نوع پوشش خود دقت کنید پوشش مرتب همراه با متانت را فراموش نکنید البته در خیلی از فروشگاه ها شاهد قیافه های انچنانی و نوع پوشش های رنگی هستیم ولی همیشه وضعیت مرتب و آراسته همراه با متانت در بسیاری از مشاغل برای جذب مشتری تاثیر زیادی دارد و در کشور ما ایران از همان زمانهای قدیم به نوع پوشش مرتب و متین زیاد اهمیت داده و میدهند. و همچنین رعایت نکات بهداشتی فردی نیز خیلی مهم است که باید به آن نیز توجه بسیاری داشته باشید.

7- قدم هفتم مرتب بودن فروشگاه و نوع دکوراسیون است. یکی دیگر از شرط های اساسی مرتب بودن فروشگاه و نوع دکوراسیون فروشگاه میباشد چرا که فروشگاه هرچقدر تمیز و بهداشتی تر باشد و نوع دکوراسیون آن شیک تر باشد باعث جذب مشتریان بسیاری خواهد شد و باعث خواهد شد فروشگاه شما همیشه در ذهن مشتری ها خواهد ماند.

8- قدم هشتم تعریف و تمجید نکردن از کالاهای خود. یکی دیگر از اشتباهات فروشندگان این است که از کالاهای خود بیش از حد تعریف و تمجید میکنند و این باعث خواهد شد که مشتری به حرفهای شما اعتماد نکند و تعریف و تمجید های شما را نوعی دروغ تلقی کند و به جای اینکار بهتر است اطلاعات درستی در مورد کالاهایتان بدهید تا مشتری ها به شما اعتماد پیدا کنند.

9- قدم نهم به مشتری ارزش دهید و زیاد بر سر قیمت با او بحث نکنید. شما باید همیشه سعی کنید به مشتری ارزش دهید و مشتری بفهماند که برای شما فرد مهمی است و بر سر قیمت زیاد بحث و جدال نکنید متأسفانه برخی از فروشندگان ها گاهی بر سر 1000 تومان بحث میکنند و با مشتری به بحث میپردازند ولی این بحث ها باعث خواهد شد مشتری دید خوبی نسبت به شما نداشته باشد و در دفعات بعد به مغازه ی شما مراجعه نکند.

10- قدم دهم غرور را کنار بگذارید. متأسفانه در بسیاری از مشاغل شاهد آن هستیم که فروشندگان غرور بسیاری را به خرج میدهند و این مورد در بین مشاغلی که پرسود و همچنین دارای سرمایه ی زیادی هستند دیده میشوند و فروشندگان این نوع مشاغل متأسفانه مشتری را حقیر می شمارند و غرور به خرج داده و برای مشتری ارزش قائل نمیشوند و این باعث خواهد شد که مشتریان نسبت به شما بدبین خواهند شد و از شما دلزده خواهند شد.

11- قدم یازدهم قدم اخر میباشد که متاسفانه 80 درصد فروشندگان انرا رعایت نمیکنند وقتی فروشنده جنس خود را فروخت و یا احياناً مشتری از مغازه ی او خرید نکرد هنگام خارج شدن مشتری از مغازه به او ارزشی قائل نمیشوند و مشتری را همراهی نمیکنند و این یک اشتباه بسیاری بزرگی است که خیلی ها انرا انجام میدهند. مشتری چه از شما خرید کند و چه خرید نکند اگر شما با گرمی او را همراهی کنید و با احترام و ادب با او خدا حافظی کنید این در حافظه ی مشتری خواهد ماند و باعث خواهد شد در دفعات بعد به مغازه ی شما مراجعه کند و از شما خرید کند.

و حرف اخر ما اینکه مشتری های شما سرمایه های شغل شما میباشد هرچقدر در جمع کردن مشتری تلاش کنید بدین معناست که در رونق دادن و بیشتر کردن سرمایه ی خود تلاش کرده اید. امیدوارم با رعایت و انجام موارد بالا کسب و کار پر رونق و موفقى داشته باشید.

نویسنده: سید جواد مرتضایی ارزیل

جهت دریافت کتابها. مقالات. اخبار. تصاویر. به وب سایت ماسر بزنید.

www.sunboys.ir

میتوانید با ایمیل

Sunboys.online@yahoo.com

ویا با شماره ی 09149967090 (پیامک) با ما در ارتباط باشید.

جامعه ی جهادگران مجازی پسران افتاب

استفاده از کتابها در وبلاگها و وبسایتها با ذکر صلوات جهت سلامتی و ظهور صاحب الزمان (عج) و با ذکر منبع و نام نویسنده بلامانع میباشد

