

فنون برخورد مناسب با مشتری در کسب و کارهای کوچک



موسسه فرهنگ اقتصادی فکرپرتر

WWW.MH7.IR

آموزش، مشاوره، طراحی، اجرا، پشتیبانی

زمینه های: کسب و کار، کارآفرینی، مدیریت فروش و بازاریابی، تجارت الکترونیک، خلاقیت و موفقیت

با تشکر از تهیه این کتاب الکترونیکی

شما حق تغییر محتویات این کتاب الکترونیکی را ندارید.

ولی...

شما می توانید آن را برای دانلود در سایت خود قرار دهید.

شما می توانید آن را برای دیگران ارسال کنید.

شما می توانید آن را به همراه محصولات خود به دوستان و مشتریان خود ارائه دهید.

در صورت استفاده از محتویات این کتاب لطفا نام سایت www.mh7.ir را نیز ذکر فرمایید.

تمامی حقوق مادی و معنوی این محصول متعلق به موسسه فرهنگی اقتصادی
فکر برتر می باشد.



تهیه و تنظیم : حسین اکبرپور

- ❖ کارشناس آموزش و مشاوره در زمینه طراحی کسب و کار، کارآفرینی، سرمایه گذاری، مدیریت فروش و بازاریابی، تجارت الکترونیک
- ❖ مدیرعامل موسسه فرهنگی اقتصادی فکربرتر
- ❖ طراحی و راه اندازی بیش از ۵۸۰۰ کسب و کار کوچک و متوسط در زمینه های مختلف برای کاربران فعال در شبکه کسب و کار فکربرتر

hoseinakbarpur@yahoo.com

fekrebartarmail@gmail.com

فنون برخورد مناسب با مشتری در کسب و کارهای کوچک

کسب و کارهای کوچک معمولاً با مشکلات زیادی روبه رو می شوند. برای مثال، شخصی که کار دو، سه یا چهار نفر را به تنهایی انجام می دهد، مسلم است که در کارش با مشکلات زیادی روبه رو می شود چرا که همزمان باید مشتریان را ملاقات کند، محصولاتش را بفروشد و در سمینارهای مختلف شرکت کند جرالده کین درباره انجام دادن تجارت یک نفره به شوخی می گوید: «آقا بالاسر خود بودن خوب است، چرا که هم می توانید فقط نصف روز کار کنید و یا در روز دوازده ساعت سر کار باشید.»

نکته ای که باید تمام کاسبان و تاجران به آن توجه کنند این است که باید در زمان بسیار محدودی کارها و وظایف بسیاری انجام دهند و البته باید از حداقل کار بهترین نتیجه لازم را بگیرند یعنی کارشان باید بیشترین بهره داشته باشد. اما برای اینکه از کمترین زمان بهترین استفاده را برد چه باید کرد؟

اگر شما دوست دارید که برنامه ها و کارهایتان را به سریع ترین و بهترین نحو انجام دهید بهتر است که به نکاتی که در این مقاله به آن اشاره می شود خوب توجه کنید و آنها را در راس کارهایتان قرار دهید. البته برای اینکه خواندن این مقاله خسته کننده نباشد این نکات به صورت پرسش و پاسخ آمده است و فایده دیگر آن این است که به خاطر سپردن نکات آسان تر می شود.

● پرسش اول : چگونه می توانم مشتریان بیشتری بگیرم؟

پاسخ: گاهی اوقات برای جلب مشتریان بیشتر لازم است که کارهایی را که تاکنون برای این کار انجام داده ایم، متوقف کنیم. گاهی اوقات باید از روشهای موثری برای این کار استفاده کرد. البته روشهای استاندارد برای جلب مشتریان وجود دارد و نیز روشهای غیراستاندارد دیگر. اما این نکته را به خاطر داشته باشید:

فنون برخورد مناسب با مشتری در کسب و کارهای کوچک

یک روش را بارها و بارها امتحان کنید. اگر انتظار داشته باشید که نتایج منفی به همراه داشته باشد پول و انرژی خود را از دست داده اید. بنابراین آنچه که باید انجام دهید فقط کار کردن نیست. ذهنتان را متوجه اهداف و کارهای دیگر کنید. همان طور که پیشتر اشاره شد گاهی اوقات راه حل مشکل این نیست که چه کار دیگر باید انجام داد بلکه این است که برای گرفتن مشتریان بیشتر انجام چه کارهایی را باید متوقف کرد. نکته مهمی که باید به ذهن بسپارید این است که قوانین و مقررات نامریی در جهان وجود دارند. حتی اگر شخصی با ذهنیت متافیزیکی نباشید، می توانید ببینید که نیروهای نامریی بسیاری در زندگی های ما وجود دارد. الکتریسیته، نور، گرما و غیره. یک بذر را در نظر بگیرید: به محض آنکه در دل خاک کاشته می شود، نیروهای نامریی دست به کار می شوند و آن را به یک گیاه، درخت یا بوته تبدیل می کنند.

آموزش، مشاوره، طراحی، اجرا، پشتیبانی

فنون برخورد مناسب با مشتری در کسب و کارهای کوچک

تمام این نیازها چیزهای بسیار اساسی هستند که به بذر کمک می کند که قسمت های دیگری به آن اضافه شود و باصطلاح رشد و نمو کند. اما بیشتر مردم فکر می کنند که چنین نیروهایی به چیزهای مریی و مشهودی که می توانیم در زندگی روزانه خود ببینیم، تعلق ندارد.

آیا شما احساس کرده اید که در طول یک روز همه چیز بر وفق مرادتان پیش می رود و باصطلاح کارهایتان روی غلتک افتاده است؟ در این مواقع چه فکر کرده اید؟ آیا دوست داشته اید که تلاش اضافی که به نتایج عادی بزرگتر می انجامد، انجام دهید؟ چه چیزی آن روز را متفاوت تر از روزهای دیگر کرده است؟ نیروهای نامریی که به نفع خود تحت کنترل درآورده اید. آیا تاکنون با کسی ملاقات کرده اید که شما را سخت تحت تاثیر خود قرار داده باشد، به اصطلاح شما را جادو کرده باشد؟ آیا به نظرتان

او یک آدم جذاب بود؟ البته منظورم زیبایی و جذابیت فیزیکی نیست بلکه انرژی اوست. راز این دسته افراد این است که این افراد موفق یاد گرفته اند که چگونه چهار قدرت نامریی خود را کنترل و هدایت کنند.

چهار قدرت نامریی عبارتند از:

رفتار

تمرکز

گفت و گوی درونی با خود

باورها.

روش و رفتار مثبت باعث خلق مثبت می شود. من از ساده طبعی و یا تاییدات بی فایده سخن نمی گویم، بلکه عقیده دارم که احساس و برداشت من از جهان مردم، وقایع و اتفاقات و باورها و

فنون برخورد مناسب با مشتری در کسب و کارهای کوچک

رفتارهای مناسب با آن را برایم به ارمغان می آورد. آنچه که زندگی را تغییر می دهد نوع نگاه و نگرش من به اشیاء و افراد و در کل، جهان است.

یک فکر مثبت نتیجه مثبت به همراه دارد. با نگاه کردن به گلها، گیاهان و درختان و دیگر چیزها این احساس را در خود به وجود آوریم که برای رشد آنها نیروهای نامریی دست اندرکارند. اما علف های هرز از کجا می آیند؟ از بذرها. نتایج احساسات خود از کجا نشات می گیرند؟ بذرهای افکار، باور و رفتارها. در ذهن شما چه چیزی کاشته شده است؟ زندگی همیشه ما را با چالشها و مشکلات زیادی روبه رو می سازد.

از این رو مهم است که این نظریه را به خاطر بسپاریم:

فنون برخورد مناسب با مشتری در کسب و کارهای کوچک

یک شخص بدبین هر فرصت و شانس را یک مشکل می بیند و یک شخص خوش بین مشکلات را یک فرصت می داند. خود من چه از نظر شخصی و چه از نظر شغلی به این نتیجه رسیده ام که داشتن ذهنیت مثبت باعث افزایش اعتماد به نفس در انسان می شود. شاید اگر این حرف را به دوستانتان بزنید آنها به شما بخندند و بگویند: «این از آن حرف های متافیزیکی عجیب و غریب است.» اما این مسیله را به خاطر بسپارید که آنها چه موفقیت هایی در زندگیشان کسب کرده اند؟ زندگی افراد مشهور را مطالعه کنید. در زندگی انسان ها لحظاتی وجود دارد که باید به آن نگاهی عمیقی انداخت. خود من متوجه شده ام که عامل مهم موفقیت شغلی ام دیدگاه و نگاه مثبتی بوده است که به کارم داشته ام. اگر به نتایج بهتری در زندگی شخصی و شغلی خود نیاز دارید، دو چیز است که باید به آنها بیشتر از هر چیز دیگر توجه کنید: چگونه به نتایج

فنون برخورد مناسب با مشتری در کسب و کارهای کوچک

مثبت و جالبی در زندگیتان دست یابید؟ با استفاده از نیروهای نامریی که در وجود هر موجود زنده ای به ودیعه گذاشته شده است؟ چنانچه نتایج حاصله مثبت نیستند، استفاده از این نیروها می تواند تغییرات زیادی را در شما به وجود آورد. افزایش اعتماد به نفس در کسب موفقیت بسیار مهم است. گفت وگوی درونی با خود و تکرار کلمات و جملات تاکیدی روش بسیار مفیدی برای افزایش اعتماد به نفس در انسان می شود. یکی از مشتریانم با استفاده از این روش توانست ۴۰ پوند از وزنش را البته بدون کم کردن از میزان غذای خود کم کند. تغییرات کوچک می تواند نتایج بزرگی به همراه داشته باشد. سعی کنید که دستورات بالا را به مدت چند هفته به کار گیرید.

● پرسش دوم

■ چرا وقتی که مطمینم که مشتریان خوبی پیدا کرده ام، آنها را خیلی زود از دست می دهم؟

پاسخ: وقتی که دانش آموز سر کلاس حاضر باشد، سر و کله معلم نیز پیدا خواهد شد. حال ممکن است معلم بد باشد. هر جا که فروشنده باشد، مشتری هم است، اما باید روش تشخیص آنها را خوب بدانید.

● پرسش سوم

می دانم درست نیست که این را بگویم اما گاهی اوقات یک مشتری تمام روزم را خراب کرده است. در این مواقع چه کار باید بکنم؟ پاسخ: آیا فقط یک بار اتفاق می افتد یا همیشه؟ یاد بگیر

چطور این تناقض را تغییر دهی تا تو و مشتری هایت به جای عذاب کشیدن از معامله لذت ببرید.

● پرسش چهارم

می دانم برای اینکه کارم را بسیار خوب انجام دهم بسیار خوب هستم اما به دلایلی چندان اعتماد به نفس ندارم. با این وضعیت چگونه برخورد کنم؟

پاسخ: همیشه چیزهای کوچک هستند که باعث بروز اختلافات بزرگ می شوند. داشتن دیدگاه و ذهنیت مثبت و باور داشتن توانایی های خود باعث می شود که ترستان از انجام کار بریزد و از کارتتان لذت ببرید.

● پرسش پنجم

دسته ای از افراد وجود دارند که نمی توانم با آنها ارتباط برقرار کنم. این در حالی است که یقین دارم که آنها مشتریان بسیار خوبی از آب در می آیند. چه کار کنم که بتوانم آنها را متقاعد سازم؟

پاسخ: یک بار کسی گفت: «من تا به حال نتوانسته ام همسرم را درک کنم». یک روز تمام با او صحبت کردم ولی نتوانستم حرف هایش را بفهمم. چیزی که عجیب است این است که اگر چه پاسخ به این سوال بسیار روشن است، اما بیشتر افراد نمی توانند پاسخ این سوال را بیابند و همین مشکل هم بر روی افراد کاسب و بازرگان نیز تاثیر می گذارد.

● پرسش ششم

فنون برخورد مناسب با مشتری در کسب و کارهای کوچک

▪ من برای متقاعد کردن مشتریام دست به هر کاری می زنم، اما بیشتر اوقات نتیجه نمی دهد. آیا تکنیک موثری برای این کار سراغ دارید؟ پاسخ: گاهی یک تصویر کار هزاران کلمه را می کند. سعی کنید از محصولاتتان تصاویر واضح و زیبایی تهیه کنید. در این صورت خیلی راحت تر مشتریان خود را برای خرید اجناستان قانع می کنید