

ב-012מובייל 49 [www.012mobile.co.il](http://www.012mobile.co.il) נח לכולם ב-012מובייל אין לקוחות משומשים! כנס וקבל חבילה ללא הגבלה ב-49 [www.012mobile.co.il](http://www.012mobile.co.il)

[www.google.co.il/adwords](http://www.google.co.il/adwords) הגע ליותר לקוחות באמצעות AdWords התחל לפרסם עם Google עכשיו

[www.360strategy.co.il](http://www.360strategy.co.il) הגדלת מכירות עם התחייבות לתוצאות! הצטרף להצלחה וקבע פגישת ייעוץ חנם/ [www.360strategy.co.il](http://www.360strategy.co.il) מדעות Google

# 5 טיפים למהי מכירה מוצלחת?

איש המכירות צריך להיות קשוב. במכירה מוצלחת האיברים הכי חשובים בגוף הם האוזניים. על איש המכירות להיות מחויב לרמת הקשבה גבוהה ביותר כדי למנוע "קצר בתקשורת" עם הלקוח, העלול להזיק לאינטראקציה בין השניים ולגרום ללקוח ללכת.

מאת: מירב יום-טוב קלייסט

פורסם 07/04/13

תגיות:



“He’s reacting to a customer shift that only he can hear.”

עבודת אנשי המכירות אינה קלה. הלקוחות הישראלים אינם תמימים, הם לרוב חשדניים, מתלבטים, מתייעצים עם אנשים שהם מכירים ואוהבים להרגיש שעשו את העסקה הטובה ביותר.

על איש המכירות קודם כל מוטלת המשימה לזהות את הלקוח העומד מולו. ישנם חמישה סוגי לקוחות:

## 1. הלקוח הזורם - לקוח הרוכש ללא חשיבה מוקדמת.

איש המכירות צריך לזהות את הצורך של הלקוח ולפי זה להתאים לו את המוצר. הלקוחות לא אוהבים ש"דוחפים" להם מוצר שאין להם צורך בו.

## 2. הלקוח המתנגד - לקוח המביע התנגדות לביצוע הרכישה, וזקוק לפתרון.

איש המכירות צריך להכיר היטב את המוצרים אותם הוא מוכר כדי לדעת לענות על כל השאלות, גם כאלה שאינן צפויות, ועליו להעצים את היתרונות של כל מוצר. עליו לגלות התחשבות ועניין בהתנגדויות הלקוח. הלקוח מבקש עזרה ופתרון והמוצר חייב

**3. הלקוח החושש - הלקוח שמאוד רוצה לקנות, אבל חושש שמא טועה בשיקול הדעת שלו.**

איש המכירות צריך להיות קשוב. במכירה מוצלחת האיברים הכי חשובים בגוף הם האוזניים. על איש המכירות להיות מחויב לרמת הקשבה גבוהה ביותר כדי למנוע "קצר בתקשורת" עם הלקוח, העלול להזיק לאינטראקציה בין השניים ולגרור ללקוח ללכת.

**4. הלקוח הבודק - הלקוח שבדק את היתרונות האפשרויות והמחירים אצל המתחרים.**

חשוב שאיש המכירות לא ישמץ את המתחרים שלו. הדבר יוצר אנטגוניזם מצד הלקוח ועלול להבריח אותו. במקום זה, איש המכירות צריך להעצים את היתרונות של המוצרים שלו ולבדל אותם.

**5. הלקוח המתלבט - לקוח שמתקשה בקבלת החלטה ומגיע בדרך כלל עם מישהו שיעזור לו להחליט.**

כדאי שאיש המכירות יעודד את הלקוח לשתף אותו בלבטיו ועל ידי שאלות מנחות להביא אותו לפתרון ההתלבטות.

הלקוח מבחין בקלות מתי איש המכירות לא אמיתי איתו ומתי כן. הרי בסופו של דבר כולנו לקוחות וכולנו יודעים איך זה עובד. מכירה מוצלחת היא WIN- WIN, מכירה בה 2 הצדדים יוצאים מרווחים ומרוצים מהעסקה.



הכותבת היא מנהלת אגף שרות ומכירות, ומנחת סדנאות ואימון לצוותי מכירה, 'פרופיט' מבית אם-התוצאה. פרופיט מבית "אם התוצאה" מספקת פתרונות למניעת אובדן, צמצום פחת והגדלת מכירות. החברה מובילה את תחום מניעת האובדן במשק תוך שמירה על סטנדרטים גבוהים של אמינות, ערכיות, מקצועיות, ורמת שירות גבוהה, לרווחת לקוחותיה ועובדיה.

לפרטים נוספים אודות החברה, ניתן לפנות בטלפון: 077-3442900 ובאי מייל: [info@m-result.co.il](mailto:info@m-result.co.il)

**לחצו כאן וקבלו את מגזין סטטוס במתנה**