

כלי המכירה הטוב ביותר: הקשבה



מאת : בני ישראלי

**”הקשבה טובה היא מיומנות שדורשת אימון , אמפטיה ודאגה אמיתית
לאדם אחר”**

(זיג זיגלר)

התלבטתי אם לכתוב שהקשבה היא כלי מכירה הטוב ביותר . מחמת הצניעות והזהירות החלטתי שהקשבה היא כלי מכירה טוב ביותר, ולכן אם אתה מקצוען מכירות ושיווק, זה הכלי בשבילך, השתמש בו. **המיומנות החשובה ביותר שאתה צריך לפתח היא היכולת להקשיב ולהבין את לקוחותיך.** זה נשמע פשוט הגיון צרוף, נכון ? אם כן, מדוע זה כל כך חסר בעולם המסחרי היום ?

להלן טיפים על החשיבות של היותך מקשיבן :

היה המקשיבן הטוב ביותר שלקוחותיך מכירים הלקוחות שלך צריכים לראות בך את המקשיבן הטוב ביותר איתו הם באים במגע. הם לא רואים זאת הכרתית, אך הקשבה משיגה כמות עצומה של אמון והתחשבות. **אתה נתפס כאחד שיש לו עניין עצום בלקוחותיו ובעל תשוקה עזה לעזור להם .** בדרך זו אתה מבודל מהמתחרים שלך.

הקשבה היא משימה קשה

צריך כוח נפשי רב להקשבה. היא מנוגדת לאינסטינקטים הטבעיים, למחשבות שלנו ולייחוס של ניסיוננו האישי לאחרים. צריך להבין שלרוב הלקוחות לא אכפת מדעותינו והשקפותינו האישיות. הם רוצים לדעת איך אנחנו הולכים לעזור להם. הלקוח מבקש לדעת: **rof ti ni s'tahw --mfiihw .em** כשאתה מרגיש רצון עז לדבר - אל תעשה זאת. זה הזמן לשתוק ולהקשיב. הקשבה היא משימה קשה שמשתלמת בטווח הארוך.

הקשבה והבנה בונים אמון

מכירות לא קורות עד שהלקוח נותן אמון בך ובמוצר שלך, אמון מספיק לגרום לו לקנות. הקשבה היא המפתח לבניית אמון ונאמנות לקוחות. בעצם הקשבה היא הדרך הטובה ביותר לבניית אמון באמצעות עסקות מכירה.

להרבה מאנשי המכירות לא רוחשים אמון, פשוט משום שהם לא מקשיבים מספיק. הייה מקשיבן מעולה ובנה אמון.

השתמש בשאלות חקר כמו מדען
השתמש בשאלות חקר להבין את הלקוח שלך ולהחליט איך אתה הולך להוסיף ערך. מכירה היא גם אמנות וגם מדע. היא גם יצירתית וגם אנליטית. חקור וגלה כמדען. השתמש במיומנויות של מדען בזמן שאתה מאפיין צורכי הלקוחות שלך. חדור וחקור כמדען, הקשב וצור פתרונות כאמן. הכן שאלות מראש, השתמש בהן לכוון את הדו-שיח ואבחן את התועלות שאתה יכול להביא ללקוח.

הקשב כמו אמן
דמיון לעצמך שאתה אמן המחפש דרכים יצירתיות לעזור ללקוחותיך. צור פתרונות על ידי הקשבה והחלטה איך אתה יכול לעזור. יצירתיות מתרחשת כשאתה מקשיב ומתמקד. היא תרכובת של המדען והאמן, שעושה אותך מקשיבן מעולה ואיש מכירות מצליחן.

לקוחות יכולים לא להיפתח לקוחות לא ייפתחו אליך, לא יספרו לך כל דבר, אלא אם כן הם נותנים בך אמון. הם לא רוצים להיראות קלים להשגה ושינצלו אותם. האתגר שלך הוא להעביר אותם מהפחד של הפסד לתשוקה להרוויח. זאת תעשה על ידי בניית אמון וסיפוק הצרכים שלהם. להקשיב, לשאול שאלות וליצור פתרונות, זה המפתח להורדת הפחד והעלאת הרצון להרוויח. הקשבה עוזרת לך למצוא דרכים להוסיף ערך.

שתיקה, זה בסדר
אנשי מכירות רבים מדברים, כי הם מרגישים לא בנוח לשתוק. צריך להיות ההיפוך: יכול להתחולל קסם כששותקים. בקטע הזמן של שתיקה, הלקוחות חושבים על שאלה או על הצעד הבא שלהם. תן להם לחשוב ולהבין ששתיקה זה בסדר. בעיקר חשובה השתיקה אחרי שאתה מבקש את הסגירה. תן ללקוח לדבר ראשון וקרוב לודאי שיש לך מכירה. שתיקה שווה זהב.

היכנס לראש של הלקוח
מצא מה הם "הכפתורים החמים" של הלקוח שלך, התועלות שאינן יכולות בלעדיהן, או מה הם הדברים הספציפיים שגורמו לכך שיקנה. הקשבה מאפשרת לך להיכנס לראש של הלקוח שלך ולהבין מה הם "הכפתורים החמים" שלו. כך יהיה לך ציוד טוב יותר להחליט איך אתה נותן יותר ערך לחיים העמוסים שלו. אלוהים נתן לנו שתי אוזניים ופה אחד, דהיינו: תמיד להקשיב יותר מאשר לדבר, כך תפתח יתרון תחרותי משמעותי מעצם היותך מקשיבן מעולה.

בואו נדון בזה בפורום.