

چگونه با تسویه اصولی سود خود را تضمین کنیم و مشتریانمان را وفادارتر!

فروختن! بدون تسویه حساب کردن با مشتری، کار آسانی است. هر کسی می تواند بفروشد. اما بی شک هدف هیچ کسب و کاری فقط فروختن نیست، بلکه هدف شما این است که به واسطه فروش، به سود برسید. هدف پارو زدن نیست! بلکه هدف رسیدن به یک مقصد است! در این مقاله شما با ۱۳ تکنیک آشنا می شوید. باورهای غلط در مورد تسویه گرفتن را کنار می گذارید و با بکارگیری موارد ذکر شده دیگر از بابت تسویه گرفتن از مشتریان هیچ مشکلی نخواهید داشت و سود حاصل از فروشتان را افزایش دهید!

۱. باور های غلط را تغییر دهید!

این یک باور غلط است که اگر از پول و یا تسویه حرفی بزینم مشتری ناراحت می شود و یا درست نیست حرف پول را عنوان کنیم! مشتری در ذهن خود، ما را فردی مادی می داند! یا به عبارتی ما را دندانگرد می خواند! این باورها را همین الان از ذهن خود خارج کنید. این باورهای کاملاً غلطی هستند که از گذشته در ذهن شما جای گرفته است و مثل یک سد مانع از موفقیت شما در فروش می شود. مطمئن باشید مشتریان خوب شما که مزیت شما را می دانند هیچگاه بخاطر قاطع بودن و منظم بودن شما در تسویه گرفتن شما را رها نمی کنند. بلکه نظم شما و قانونمند بودن کسب و کار شما در ذهنشان تصویر مثبتی ایجاد می کند و خیالشان را راحت تر می کند. مطمئن می شوند که کسی کار می کنند که منظم، منضبط و ساختار یافته است. ضمناً همه مشتریان می دانند که شما برای کسب درآمد کار می کنید و برای تسویه کردن و پرداخت آماده اند. آیا خود شما موقع خرید کردن، وقتی فردی از شما تسویه می خواهد ناراحت می شوید؟ مطمئناً خیر و کاملاً آمادگی این کار را دارید.

۲. مشتریان دردسر ساز را به رقبای هدیه کنید!

اگر سعی می کنید همه مشتریانانتان را راضی نگه دارید! این تصمیم برای ورشکست شدن بسیار مناسب است. پس مشتریان سود آور و مشتریانی که از نظر پول دادن درست عمل می کنند و موجب سود آوری شما می شوند را راضی نگه دارید و مابقی را به رقبای هدیه دهید.

۳. در زمان درست تسویه کنید:

بهترین زمان برای تسویه کردن با مشتری، همان لحظه ای است که مشتری شما خریدش را نهایی می کند. در آن زمان مشتریان از نظر ذهنی آمادگی کامل برای تسویه را دارند و هر آن منتظر عنوان شدن موضوع تسویه از سوی شما است. طی آزمایشی با دستگاههای FMRI فعالیت مغز را در زمان خرید اسکن کردند و به مشاهدات جالبی دست یافتند. مغز انسان در زمان خرید دقیقاً واکنشی را نشان می دهد که در زمان بروز یک درد در بدن نشان می دهد. مشتری احساس درد دارد اما لذت به دست آوردن کالای جدید، دردش را التیام میدهد. در همان لحظه که یکبار درد آن را تحمل کرده و با شیرینی به دست آوردن کالای جدید دردش را التیام می دهد به او لطف کنید و تسویه را از او بگیریید. اما وقتی تسویه را به تعویق می اندازید شما در حق مشتریان ظلم می کنید چون او یکبار درد را در زمان خرید تحمل کرده و شما اقدامی نکرده اید، وقتی بعد از مدتی با او تماس می گیرید و می خواهید تسویه بگیریید دوباره او را دچار همان حس شبیه به درد می کنید ضمنی بعضی از مشتریان به این دلیل که نزد شما بدهی دارند، ترجیح می دهند از شما نخرند و با شما رو در رو نشوند.

۴. درست بپرسید:

بهتر است در زمان تسویه از جملات حرفه ای استفاده کنید. به عنوان مثال اگر شما به مشتری بگویید: "هم اکنون تسویه می کنید؟" در این صورت شما به مشتری این امکان را داده اید که بتواند در پاسخ به این سوال نه بگوید و تسویه را به تعویق بیاورد. همینطور مشتری این تصور را می کند که نباید هم اکنون تسویه کند. جمله درست این است که به مشتری بگویید: "نقد تسویه می کنید یا چکی؟" یا "نحوه پرداختتان چگونه است؟" در این سوال گزینه نه وجود ندارد و مشتری در یک انتخاب قرار می گیرد که در صورت انتخاب هر یک از گزینه ها شما را به مقصود خود می رساند.

۵. برای مشتریان دائمی اعتبار ایجاد کنید:

اگر کسب و کار شما به گونه ای است که مشتریان ثابتی دارید، مشتریانی که دائماً از شما خرید می کنند بهتر است با آن ها یک قرارداد بنویسید و چک ضمانت از آن ها دریافت کنید. سپس سقف خرید اولیه برای این دسته از مشتریان تعیین کنید. در حقیقت مبلغی را به عنوان مبلغ اولیه تعیین کنید و به مشتری بگویید تا سطح این مبلغ می تواند از شما کالا دریافت کند و به محض رسیدن صورت حساب به این مبلغ،

مشتری باید نسبت به تسویه اقدام کند. ضمناً یک محدودیت زمانی هم در نظر بگیرید. همین طور مشتری را مطلع سازید که در صورت افزایش مقدار خریدهای ماهیانه‌اش، میزان سقف اعتبار او افزایش خواهد یافت. در این صورت مشتری شما تلاش می‌کند تا مقدار خرید خود را افزایش دهد تا سقف اعتبار خود را بالا ببرد و به دنبال آن فروش و سود شما افزایش می‌یابد.

۶. برای مشتریان نقدی پاداش و برای مشتریان نسبه در نظر بگیرید

وقتی در مرحله قبل از مشتری سوال حرفه ای پرسیدید و مشتری روش تسویه خود را اعلام کرد. اگر مشتری گفت می‌خواهد چک بدهد، برای اینکه مشتری به پرداخت نقدی ترغیب شود به او بگویید که در صورت پرداخت نقد چه مزیتی به دست می‌آورد. از قبل مزیتی برای مشتریان نقدی در نظر بگیرید. مزیتی که به آنها انگیزه پرداخت نقدی را بدهد. بهتر است مزیتی که می‌دهید، تخفیف نقدی نباشد. چرا که تخفیف نقدی بدترین نوع تخفیف است. به جای تخفیف نقدی تخفیف کالایی بدهید و یا از سایر روشهای تخفیف استفاده کنید.

همینطور برای مشتریانی که حساب دفتری دارند قانونی تنظیم کنید و همراه درصدی دیرکرد را به صورت حساب آنها اضافه کنید. البته از ابتدا قانون خود را به آنان اطلاع دهید. و آن را هم به صورت شفاهی برایشان توضیح دهید و هم به صورت مکتوب.

۷. تسویه را به شخص دیگری واگذار کنید

معمولاً مشتریان شما دوست دارند در مسائل قیمتی با مدیران کسب و کارها مذاکره کنند، چون دست مدیران باز است و مشتریان می‌توانند امتیازات زیادی را از آنها بگیرند و همین طور فروشنده‌ها، چون فروشنده‌ها دوست ندارند زحماتشان به هدر رود و سعی می‌کنند به هر طریقی به مشتری بفروشند تا به هدف فروش خود برسند و پورسانت خود را دست ندهند بنابراین در این راه امتیاز زیادی می‌دهند و به عبارتی با مشتری بیش از حد کنار می‌آیند. بهترین روش این است که فروشنده و یا مدیر، تسویه را به شخص دیگری واگذار کند و این مسئولیت را از شخصی که با مشتری مذاکره کرده، بگیرید و در زمانی که مشتری، خرید خود را نهایی کرد و نوبت به تسویه رسید مشتری را به شخص دیگری مثل حسابدار ارجاع دهند.

۸. قبل از تحویل، تسویه کنید:

در بعضی از کسب و کارها، بخصوص کسب و کارهای سفارشی و پروژه ای مثل کابینت، دکوراسیون، نرم افزار و ... مرسوم است که ابتدا کالا را به مشتری تحویل بدهند و بعد از تحویل تسویه کنند. با اینکار شما کالای خود را در اختیار مشتری قرار داده اید و قدرت چانه زنی از دست شما خارج شده و به دست مشتری می‌افتد. قبل از اینکه کالا را تحویل بدهید با او تماس بگیرید و به او بگویید:

"آقای احمدی کالای شما ساخته شده و آماده تحویل است. فقط کافیست شما امروز عصر تسویه را کامل کنید و سپس در اسرع وقت کالا به شما تحویل داده خواهد شد. مبلغ فاکتور شما ۶۵۰۰۰۰ تومانه". ناگفته نماند، این کار پیش شرطی دارد! اینکه قبل از شروع به کار، مبلغی بابت بیعانه از مشتری دریافت کرده باشید تا مشتری قدرت انصراف نداشته باشد.

۹. از قانون ۳۰/۳۰/۴۰ پیروی کنید

در تسویه از این قانون پیروی کنید: ۳۰ درصد مبلغ قرار داد را قبل از شروع به کار به صورت نقدی، ۳۰ درصد در حین انجام کار و ۴۰ درصد مابقی را قبل از تحویل دریافت کنید.

۱۰. تعارف نکنید

برخی از مواقع مشتری قصد دارد تسویه کند اما شما یا فرد مذاکره کننده با مشتری آن را نمی‌پذیرد. تعارف می‌کند و یا عنوان می‌کند که "دیر نمی‌شود، بگذارید بعد از اتمام کار". این یک تعارف نادرست و نابه جا است حتی اگر طرف مقابل بهترین دوست شما باشد.

۱۱. قوانین تسویه را برای همه مشتریان شفاف کنید

سعی کنید در قرار داد خود دقیقاً شرایط تسویه را شرح دهید. و حتماً آن را به صورت شفاهی نیز برای مشتریان توضیح دهید. قیمت و شرایط پرداخت را دقیقاً شرح دهید و آن را به امضای مشتری برسانید.

۱۲. حضوری صحبت کنید

اگر مجبور شدید برای تسویه با مشتری صحبت کنید بهتر است این کار را به صورت تلفنی و یا پیامکی انجام ندهید. بلکه حضورا با مشتری صحبت کنید. دلیل اول اینکه، مشتری در روش غیابی مثل تلفنی و یا پیامکی، راحت تر می تواند به شما نه بگوید و یا بهانه بیاورد. اما این کار در ارتباط حضوری برایش سخت تر است و دوم این است که در ارتباط تلفنی، به خصوص پیامکی، ممکن است برداشت غلطی اتفاق بیفتد و مشتری شما ناراحت شود چراکه امکان سو برداشت در این روشها زیاد است.

۱۳. کالایی به مشتری ندهید که مشتری توان پرداختش را ندارد

بیش فروشی یکی از تکنیک های فروش است. این که بعد از فروختن اولین کالا به مشتری، او را به خرید تعداد بیشتری از همان کالا یا کالای جانبی و یا مکمل ترغیب کنید، خوب است. اما نه همیشه. زمانی که مشتری شما قدرت پرداخت مبلغ بیشتر را داشته باشد. اگر مشتری واقعا توان پرداخت را ندارد بیش فروشی به او کار شما را در تسویه گرفتن سخت می کند. بهتر است در ابتدا میزان توان خرید مشتری را با چند سوال حرفه ای بسنجید.

هادی احمدی

کارشناس ارشد مدیریت صنعتی، مدیرعامل اقیانوس آبی، نویسنده کتاب رفتار هوشمندانه ، نویسنده کتاب شروع قدرتمندانه، تغییر ۱۸۰درجه کسب و کار، مشاور و مدرس بازاریابی و فروش