

به نام خدا

- مشتری رییس است، مثل رییس به او احترام بگذارید، با او رفتار کنید و با او حرف بزنید.
- نباید مشتری بخاطر ضعف شما در معرفی خدمات و آموزشها، از خدمات اقیانوس آبی محروم بماند.
- مشتریان زیادی از راهکارها ما استفاده کرده و نتیجه گرفته اند و خدمات اقیانوس آبی حلال بسیاری از مشکلات مشتریان و کسب و کارهاست پس حرفه ای عمل کنید
- محصول و خدمات ما به رشد و توسعه کسب و کار مردم، افزایش اشتغال و به تبع آن افزایش کیفیت زندگی مردم کمک می کند. پس به محصولتان افتخار کنید و آنرا دوست داشته باشید.
- مشتری اول به عمل شما یعنی اینکه که کار خود شما آموزش است چقدر حرفه ای عمل می کنید و بعد به قاطعیت شما و علاقه شما به محصولتان نگاه می کند
- طبیعی است مشتری در دفعات اول نه بگوید و پیگیری شماست که نتیجه می دهد



فروختن به آشنایان:

سلام (اسم آشنا)

من به تازگی تو یک شرکت بزرگ کار پیدا کرده ام که به صورت تخصصی تو حوزه فعالیت دارد. اکثر شرکت ها یا کسب و کارهایی که با همکاری کردن خیلی راضی بودند. با تو تماس گرفتم چون برای پیشرفت تو ارزش قائلم می خوام فردا بیای اینجا تا مجموعه رو بهت معرفی کنم و تو هم قطعا از این کار من خوشت میاد. فردا صبح بهتره یا بعدازظهر؟

- در جلسه حضوری شرکت خود را به او معرفی کنید
- نوع سلام کردن شما خیلی مهم است. با اعتماد بنفس و با صدای رسا و محکم.
- نشستن شما جلو مشتری نه باید خیلی خشک و رسمی و نه خیلی لمیده روی صندلی.
- به او یک پیشنهاد مناسب بدهید
- به مشتری (چه دوست و چه غریبه) فرم معرفی مشتری بدهید و از او بخواهید آشنایانش که ممکن است به محصول نیاز داشته باشند به شما معرفی کنند

فروختن به سایرین (تماس اولیه با مشتری) :

برای تماس با مشتری ابتدا باید آشنایی کامل با مشتری و کسب و کارش داشت.

1- پروفایل رسانه اجتماعی

2- جستجو در گوگل

3- ارتباطات

4- اینستاگرام

• تصاویر

• کامنت

• بیو

و در صورتی که از طرف کسی معرفی شده بود، گفته بشه که آقا یا خانم..... شماره ی شما رو دادن و چون خودتون از خدمات مجموعه استفاده کردن و نتیجه رو دیدن خواستن با شما هم برای بهبود و رشد کسب و کارتون صحبت کنم.

1- سلام (با انرژی)

مکث کنید تا مشتری جواب بدهد

2- جمله مثبت مثل:

صبحتون بخیر، وقتتون بخیر، روزتون بخیر، عیدتون مبارک و یا تبریک مناسبت ها
مکث

3- احوالپرسی

حالتون چطوره آقای
مکت تا مشتری جواب بدهد

4- پاسخ به احوالپرسی:

وقتی حال شما رو پرسیدند جواب بدهید سپاسگذارم یا متشکرم و دیگر نیاز نیست چیزی بگویید.

5- معرفی خود:

.....هستم از مجموعه

متخصص در زمینه

6- کسب اجازه:

الان فرصت دارید چند دقیقه با هم صحبت کنیم؟
الان زمان مناسبه چند دقیقه ای باهم صحبت کنیم؟
اگر گفت زمان دیگری تماس بگیرید؟ امروز یا فردا؟ ساعت دقیق آن را بپرسید. اگر ساعت دقیق نداد بگویید صبح یا عصر؟ مثلا
من ساعت 6 با شما تماس می گیرم.

ارسال پیامک تشکر بعد از صحبت با مشتری

پس از تماس تلفنی :

از اینکه فرصت یک صحبت تلفنی را به من دادید متشکرم. منتظر پیگیری بعدی در تاریخ برای بحث درباره

جزئیات پیشنهاد و ملاقات حضوری باشید.

با تشکر

اسم و فامیل

مجموعه

7- ایجاد حس خوب بعد از برقراری تماس دوم (کوتاه)

لطفا چند دقیقه ای برای وقت بذارید و 98٪ مشتریانی که این پیشنهاد ویژه رو پذیرفتن و زمان
گذاشتن و تشریف آوردن احساس رضایت داشتن
قطعا شما هم کسب و کارتون براتون خیلی اهمیت داره و سپس به تنظیم زمان بپردازید.
مثلا فردا می تونم شما رو بینم؟ ساعت 10:00؟

8- اگر از کسی شماره ایشان را گرفته اید یعنی کسی مشتری را معرفی کرده بگویید:

شمارتون رو آقای دادن تماس بگیرم خدمتون. بخاطر اینکه اهمیت خاصی برای شما قائل بودند و خواستن همانطور که
خودشون از خدمات ما استفاده کردن و نتیجه مورد نظر را بدست آوردن شما هم از این خدمات استفاده کرده و نتیجه مورد
نظر را بدست آوردید.

آقا یا خانم..... حاضرید برای تغییر توی چند دقیقه ای وقت بذارید؟

آقای می خوام یه جلسه ای با شما تنظیم کنم تا هم شما بیشتر با مجموعه آشنا بشین و هم اینکه (خدمات رو خدمت شما معرفی کنم) چندتا پیشنهاد دارم که تو حوزه های کسب و کارتون رو متحول می کنه.

و 98٪ مشتریانی که این پیشنهاد ویژه رو پذیرفتن و زمان گذاشتن و تشریف آوردن احساس رضایت داشتن قطعاً شما هم کسب و کارتون براتون خیلی اهمیت داره.

بعد از جلسه و بستن قرارداد با مشتری معرفی شده باید یک پیامک به مشتری (کسی که مشتری را معرفی کرده است) فرستاد از اینکه آقای..... را به من معرفی کردید از شما ممنونم. مطمئن باشید همانگونه که به شما خدمت رسانی کردیم به ایشان نیز خدمت رسانی خواهیم کرد. و شما را در جریان پیشرفت ایشان خواهیم گذاشت

با تشکر

اسم و فامیل

مجموعه

9- پاسخ به سوالات:

اگر پرسید بابت چه موضوعی؟

یک پیشنهاد خاصی دارم که خواستم این پیشنهاد را حضوراً خدمتتون عرض کنم و مطمئناً یک ارتباط رو در رو و حضوری بازدهیش بیشتر و مفید تر از ارتباط تلفنی ست. چون ارتباط تلفنی هم زمان می بره و هم منجر میشه نتونم کامل و جامع اطلاعاتو خدمتتون عرض کنم و از اونجایی که شما هم، پیشرفت کارتون براتون خیلی اهمیت داره لطفاً فقط نیم ساعت برای این پیشنهاد وقت بذارید. مطمئنم پشیمون نمی شوید که هیچ، بلکه کاملاً راضی خواهید بود از این وقتی که گذاشتید.

اگر پرسید در چه زمینه ای؟

در زمینه.....

مطمئناً یک جلسه نیم ساعته برای آشنایی بیشتر شما با مجموعه و خدمات آن و آشنایی بیشتر ما با شما و هم چنین صحبت در مورد این پیشنهاد خاص ارزش بالایی خواهد داشت.

اگر باز اصرار کرد بگوید:

نمیدونم با مجموعه آشنایی دارید یا نه!؟

مجموعه..... (توضیح در مورد سوابق و دست آورد های مجموعه و)

و میخوام از شما دعوت کنم که یک جلسه نیم ساعته با هم داشته باشیم تا در مورد صحبت کنیم.

10-تنظیم زمان دقیق:

خب آقای..... موافقید برای فردا باهم یک جلسه داشته باشیم؟ ساعت 13:00 بهتره یا ساعت 9:00؟ مثلاً فردا به

تاریخ..... ساعت 13:00 جلسه من و شما .

و جهت یادآوری امشب و فردا ساعت و آدرس مجموعه رو برای شما ارسال می کنم.

می بینمتون.

پیامک یادآوری ساعت و آدرس مجموعه شب قبل از جلسه و فردا 2 ساعت قبل از جلسه، مجدد پیامک جهت یادآوری ارسال می گردد. و حتما در جلسه باید قید شود با چه کسی جلسه دارند. مثلا جناب آقای جلسه شما فردا ساعت 13:00 با حضور آقای برگزار می گردد. مشتاق دیدار و آدرس مجموعه.....

11- تماس در دفعات بعدی:

مجددا سلام پرانرژی و مثبت و معرفی خود و احوال پرسی، اطمینان از زمان مناسب تماس گرفتن خلاصه ای از مزیت هایی که قبلا به ایشان گفته بودید و مزیت هایی که ایشان مدنظرش بوده را بگویید و سپس به درخواست قرار ملاقات بپردازید
به عنوان مثال:

اگر خاطرتون باشه در مورد پیشنهادی باهاتون صحبت کرده بودم که می تونه
با توجه به احترام خاصی که برای شما قائل هستم، خواستم شما هم از این فرصت استفاده کنید. فرموده بدین امروز تماس بگیرم تا یک وقت تعیین کنید من حضورا شما رو ببینم. برای فردا ساعت 9:00 موافقین؟ خب پس فردا ساعت 14:00 چطور؟

در جلسه حضوی:

1- تطبیق DISC

2- ایجاد حس خوب:

لبخند به محض دیدن مشتری

تماس چشمی: نسبت تماس چشمی 70 به مشتری 30 به اطراف

3- تشکر از حضور:

خوشحالم که می بینمتون

خوش وقتم

از آشنایی باهاتون خوشوقتم

4- بردن نام طرف مقابل

روشهای ایجاد حس خوب:

بنا به شرایط می توانید از هر کدام از روش های زیر و یا روش های خلاقانه خود استفاده کنید مهم آن است که حداقل چند جمله اول صحبتی از محصول و کار شما نشود.

صحبت در مورد علایق مشتری:

مثل فرزندش مثل ورزش مورد علاقه اش مثل خودرو و یا هر چیزی که به آن ابراز علاقه کرده است
صحبت درباره شرایطی که اخیرا برای مشتری پیش آمده (مشکل بانکی شما حل شد؟ وام رو گرفتید؟ مسافرت خوش گذشت؟ امتحانات. و....).

تعریف از وضعیت ظاهری و لباس (البته اگر سو برداشت نشود)

تعریف اتفاقی که برای شما افتاده (تو راه که داشتم می آمدم) (دیروز که با شما تماس گرفتم

صحبت درباره نظم طرف مقابل و تشکر بخاطر خوش قولی و سر ساعت در جلسه حاضر شدن

صحبت درباره دلیل تاخیر

صحبت درباره اتفاقات قلبی

صحبت درباره حوادث روز
صحبت درباره آب و هوا
نوازش فرزند و ابراز علاقه به فرزند
صحبت در مورد علایق مشترک و تفاهماتی که با مشتری دارید.

5- سوال برای ایجاد نیاز :

آقای

خانم

برای اینکه ببینم چه خدمتی می توانم به شما بکنم اجازه می دید چندتا سوال ازتون بپرسم؟ این کار کمک میکنه بتونم پیشنهادی به شما بدم که با استقبال شما مواجه بشه.

از مدل SPIN استفاده کنید.

1- S: موقعیت فعلی

2- P: مشکلات

3- A: پیامدها

4- N: بازخورد ها

6- اعتمادسازی:

پاسخ و مذاکره با مشتری با استفاده از جواب های خودش. در یک جمله یعنی درک نیاز مشتری و فروش به نیاز. در این مرحله باید به مشتری بفهمانید که نیاز او را درک کرده اید بعد از بازگویی نظرات مشتری و جواب خود مشتری به خودش و تایید گرفتن از مشتری و اجازه بابت دادن پیشنهاد.

پس اگر درست متوجه شده باشم شما می خواین به و.....و..... این تبدیل بشید و عارضه ها و مشکلاتتون حل بشه
یا می خواین به جایگاه برسید و برند شما به سطح برسد.
یا اولیت فعلی شما
یا خواسته شما

سپس به او بگویید می خواهم به شما یک پیشنهادی بدهم تا این کار را بهتر، سریع تر و کامل تر انجام دهید. موافقت میکنید؟
قطعا شما مدیر موفقی هستید و تجربه خوبی دارید. اما قطعا هر کسب و کاری یک سری موانعی دارد که اگر روش درست رو اجرا نکنید به خواسته هایتان نمی رسید یا رسیدن به خواسته هایتان خیلی زمان می بره.
تیم حرفه ای اقیانوس آبی این توانایی را دارد که بتواند تمام دغدغه های شما را کاهش داده و مشکلات شما را رفع کند و شما را به اهدافتان برساند.

(فرآیند جامع آموزشی و اجرایی مدیر پولساز به شما کمک می کند تا به خواستتون که اصلاح زیر ساخت کسب و کارتون هست برسید.

شما درست از همون لحظه که آموزش می بینید می تونید اجرایش کنید و در کمتر از 1 ماه فرا می گیرید با اجرای تکنیک های افزایش فروش، فروش خود را بیشتر و ارتباط با مشتریان خودتون رو بیشتر و حرفه ای تر کنید. و بعد از انجام این روش ها به نتیجه می رسید. در حقیقت منفعت این کلاس برای شما اینه که به عنوان مثال زمانی که

مشتری اعتراضی داشت شما بتوانید مشتری رو آرام کرده و با همدلی و همراهی مشتری بتواند مشتری رو به وفادارترین مشتری خود تبدیل کنید.

اگر شما راه کارهای اجرایی را انجام ندهید قطعاً به عنوان مثال دچار روزمرگی می شوید و این روزمرگی باعث درجا زدن شما در کسب و کارتون میشه و باعث میشه نسبت به رقبای خود عقب بمونید.
(پیشنهادی که به مشتری داده می شود باید براساس نیازش و مدت زمانی که می خواهد به نتیجه برسد.
بعضی از مشتریان میخواهند به صورت خصوصی خدمات دریافت کنند و سریع تر به نتیجه برسند که پیشنهاد پروژه مشاوره براساس عرضه ها و دغدغه هاشون و جواب هایی که از سوالات آنها گرفته اید، به آنها داده می شود).

7- وقتی علامت خرید می بینید باید دست از توضیح دادن بیشتر کشید

علامت های خرید یعنی چیزی که نشان می دهد مشتری تمایل دارد در صورتی که مشتری یکی از سیگنال های زیر را داد باید به سوال های مشتری پاسخ داد و سپس پیشنهاد بدهید:
پرسیدن سوالات جزئی
وقتی در حرفها یا رفتارش خود را شرکت کننده می بیند.
صحبت درباره تخفیف، پیش پرداخت و یا تامین مالی.
اجازه خواستن از منابع دیگر مثلاً گفت باید با همسر یا شریک صحبت کنم.
چه صنعت و یا مشتریانی از خدمات شما استفاده کردن.
به نظر شما بر اساس صحبت هایی که باهم داشتیم، کدام پیشنهاد را استفاده کنم.
زبان بدن:
زمانی که مشتری اخم میکنه و به فکر فرو میره و یا متمایل به شما می نشیند نظرش مثبت است و وقتی به ساعت و یا در و دیوار نگاه می کنه و سرش را می خارونه نظرش منفی و فعلاً تمایلی ندارد.

پیشنهاد دادن:

در پیشنهاد دادن بهتر است اصول تاثیر گذاری هم رعایت شود.

7 اصول تاثیرگذاری که باعث بیشتر شدن اثر کلمات می شود:

- 1- اصل کمیابی: آدم ها نسبت به چیزی که کمیاب تر است بیشتر واکنش نشان می دهند.
- 2- فرصت محدود: محدود شدن فرصت و احتمال. افزایش خرید (تا عصر جواب نتیجه رو به من اعلام کنید).
- 3- جملاتی که به مشتری گفته می شود باید سنجیده و به موقع باشد.
- 4- دانش و مهارت: داشتن اطلاعات بیشتر و قوی تر
- 4- خبرگی: سابقه، گواهینامه
- 5- برهان اجتماعی: از مهم ترین اصل هاست. نظر مشتریان، عکس دوره های قبل، کلیپ مشتریان.
آدم ها تقلید کننده هستند و از نفر قبل خود تقلید می کنند.
- 6- استفاده از اسم افراد مهم.
- 7- برد- باخت: اگر این محصول را بخری به این منافع دست پیدا می کنی وگرنه ضرر می کنی.

حاضرید پیشنهادی به شما بدم که کسب و کار شما را براساس نیازتون ارتقا بده و مشکلتون رو حل کنه؟
فقط 1 گزینه و یا حداکثر 2 گزینه پیشنهاد دهید، و به صورت خلاصه مابقی گزینه ها رو بگویید.
نباید اصلاً رقیب را تخریب کرد و یا در فروش یک محصول اصرار ورزید.

مراحل پیشنهاد دادن به شرح ذیل است:

- مشخصات: معرفی محصول و خدمات (که برای مشتری چندان ارزشی ندارد).
- مزیت: برتری نسبت به محصول و کسب و کار رقبای. (که با صفت "تر" می آید. اگر برتری ندارید انتظار فروش هم نباید داشته باشید).
- منفعت: نفع برای مشتری، نفع مستقیم. (در این مرحله استفاده از کلمه "ما" ممنوع است و باید اسم مجموعه را آورد تا در ذهن مشتری بماند. و نباید از خودمان تعریف کنیم و باید برای مشتری نفع برساند. اصلاً برای مشتری اهمیت ندارد بفروشید یا نفروشید نفع به خودش در وهله اول قرار دارد و بسیار مهم است. نفع با واژه "شما" استفاده می شود. با مشتری باید حرف زد).
- منفعت تصویری: تصویر سازی در ذهن مشتری باعث می شود درد و نیاز خودش را بهتر بشناسد.

وقتی روی موضوع به تفاهم رسیدید بگویید:

خوب خدا رو شکر به توافق رسیدیم.

8- خاتمه فروش:

زمانی که مشتری علامت خرید داد شما فرض را بر پذیرفتن مشتری و قصد خرید داشتن بگذارید و پیشنهاد بدهید:

- بستن مذاکره شامل چند مرحله هست :
- انتخاب 2 گزینه ای بگویید چی میخواهید؟ بلکه حق انتخاب بدهید انتخابی با مشاوره نه با اجبار یا تحمیل
- نقد پرداخت می کنید یا شرایطی؟ فقط خودتون ثبت نام می کنید یا شریکتون هم ثبت نام می کنن؟ (گاهی مواقع مشتری می گوید من فردا جهت تسویه میام. در این جور مواقع شما نباید بگویید چه زمانی منتظر شما باشم؟ باید به مشتری اعلام شود فردا شخصا ساعت مثلا 10:00 جهت تسویه حساب می رسم خدمتتون)
- رفتن به مرحله بعد: فاکتور را به نام چه کسی صادر کنم؟
- تعیین زمان جلسه مشاوره: صبح ها راحتترین یا ظهر؟
- بعد از پرسیدن ساکت بشید و حرف نزنید (خیلی مهم است) فروشنده های غیر حرفه ای زیاد حرف می زنند و همین توضیحات بیش از اندازه باعث از دست دادن مشتری می شود.
- تبریک بخاطر خرید و بستن قرارداد.
- تایید کردن: به نظرم بهترین انتخاب رو کردین.

اگر مشتری پاسخ منفی داد، پیشنهاد کوچکتر بدهید. مثلا 4 جلسه مشاوره 1 ساعته. (در این جور مواقع مشتری مایل هست از خدمات استفاده کند اما بخاطر درست توجیه نشدن و یا هنوز اعتمادش کامل جلب نشده است بهترین گزینه پیشنهاد کوچکتر با پرداختی کمتر است).

باز فرض را بر پذیرش بگذارید و بگویید

برای شنبه ها ساعت 12:00 زمان مشاوره را تنظیم کنم؟

آیا شریکتون هم با خودتون ثبت نام می کنید؟ که باید به مشتری توضیح داد که نفر دوم با 50٪ تخفیف می تواند ثبت نام کنه.

سپس فرم ثبت نام را به مشتری بدهید و یا از مشتری مشخصاتش را جهت نوشتن قرارداد بگیرید.

سپس بگویید اجازه می دهید من بقیه کارها رو براتون انجام بدم؟

در مباحثی مثل برند بوک، پروژه سیستم سازی، تولید محتوا، سایت و یا لوگو در صورتیکه مشتری دچار شک هست بهتر است یک جلسه مشاوره نیم ساعته با مشاور این زمینه گذاشته شود برای پاسخگویی به سوالات و در نهایت توجیه کامل مشتری.

9- پاسخ به اعتراضات و پاسخهای منفی مشتری:

در پاسخگویی به اعتراضات مشتری باید همراه و همدل مشتری شد. باید در کنار مشتری قرار گرفت نه روبروی مشتری.

- 1- همدلی: من هم با شما بابت شرایط بازار و این اوضاع نا بسامان موافقم
- 2- عارضه یابی: می توانم سوال کنم چه چیزی باعث این نگرانی و دودلی شما شده؟
- 3- پاسخگویی: برحسب نگرانی مشتری باید به سوالاتش جواب داده شود. در صورتیکه مشتری حقیقت رو گفت تایید کرده و ادامه صحبت رو دانشانجام بدین اما در صورتیکه متوجه شدین مشتری حقیقت رو نمیگه به روش نیاورده و به ادامه صحبت خود پردازید.
- 4- اطمینان از قانع شدن: در این مرحله باید مطمئن شد که مشتری به تمام جواب های سوالاتش رسیده و تصمیمش قطعی شده است.

اگر مشتری به هر طریقی به شما نه گفت دلیل آن را بپرسید:

می توانم دلیلش رو بدونم؟

اگر گفت مثلا توان پرداخت را الان ندارم، بگوئید

اگر نحوه پرداخت را با شرایط شما تنظیم کنم نظر شما مثبت شده و شرکت می کنید؟ یا با ما همکاری می کنید؟

اگر گفت از کجا بدونم به نتیجه می رسم یا نه؟

به مشتری برحسب دغدغه هایش منافع بدهید و به مشتری اطمینان دهید که اگه حتی بعد از 2 جلسه به این نتیجه رسید که بازدهی ندارد میتواند کنسل کند و مابقی پول به مشتری بازگردانده می شود.

باید متناسب با دلایل منفی مشتری راهکاری داده شود که نظرش مثبت و با ما همکاری کند.

گاهی مواقع مشتری پرداختی رو انجام میده اما اعلام کنسلی می کنه که اول باید دلیلش رو پرسید و بعد برای مشتری با یکی از مشاورین باید یک جلسه مشاوره حضوری تنظیم کرد.

در سوال به اعتراضات:

نگویید راستش

باید همراه مشتری شد نه اینکه رو در روی مشتری قرار گرفت. بگوئید سوال به جایی است

مادران/ مدیران / شوهران یا هر گروهی که مشتری بخشی از آن است یا می خواهد باشد نیز علاقه مند بوده اند بدانند چرا این کار با این روش انجام شده است

1. بگوئید شما را درک می کنم

2. گاهی مواقع مشتری به مجموعه های دیگه ای مراجعه کرده و به علت بازدهی نداشتن نسبت به دیگر خدمات و در کل

نسبت به مجموعه دیدش منفی شده است که در این جور مواقع باید تمایز اقیانوس آبی را به مشتری بگوئید.

مثلا از اینکه اهل و برای ارزش قائلین به شما تبریک میگم اما لازمه بدونید که مجموعه..... (جدول تمایز) .

3. افراد دیگری هم (افراد دیگری که مشتری از آن گروه است یا می خواهد از آن گروه باشد را نام ببرید) نیز همین نظر را داشتند.

می توانم بفهمم احساس می کنید که شاید پرداختی رو انجام بدین اما اون نتیجه ای که مد نظر شماست رو بدست نیارید و هم زمان و هم پول شما از دست رفته است. تعدادی از مشتریان هم همین طور احساس می کردند اما پس از

کار با مجموعه دریافتند که و اعلام کردن که ای کاش زودتر همکاری را شروع کرده بودند تا.....

بعد بسته به دلایل پاسخ دهید

اگر کسی گفت من به خدمات شما علاقه ای ندارم:

بگویید چندتا از مشتریان خوب ما هم (نام مثال بزنید) هم دقیقا همین نظر رو داشتند بعد اینکه خرید کردند و کیفیت خدمات را دیدند نظرشون عوض شد و واقعا راضی بودند. می خواهی شما هم از این فرصت استفاده کنید. و مطمئن باشید اگر خرید نکنید فرصت بزرگی رو از دست می دید.

اگر باز منفی بافی کرد و گفت فایده ای ندارد:

بپرسید چرا فکر می کنید فایده ندارد؟ می توئم برای اینکه نسبت به خدمات ما دیدگاهتون تغییر پیدا کنه یک پیشنهاد عالی بدم. شما اگر نظرتون عوض نشد و ناراضی بودید کل پرداختی شما رو بدون هیچ کم و کسری بهتون بر می گردونیم.

اگر کسی گفت علاقه ای برای صحبت و یا زمانش را ندارم:

بگویید چند تا از مشتریان خوب ما هم (نام مثال بزنید) دقیقا همین رو گفتند اما وقتی از خدمات ما استفاده کردند

اگر کسی گفت گران است:

خیلی خوبه که شما به فکر پولی هستید که خرج می کنید. اما آقای میتونم ازتون بپرسم نسبت به چه چیزی گران است؟ آیا به نظر شما پرداختی بابت هزینه است یا سرمایه گذاری؟
مسلما یک سرمایه گذاریه.

از تکنیک مقایسه استفاده کنید، که پرداخت شما برابر است با دو مسافرت شما و یا یک مراسم دعوتی شام. که اون پول ها برگشت نداره ولی با اجرای خدمات ما که به شما ارائه می دهد قطعا چندین برابرش را بدست میارید. و استفاده از نظر مشتریان قبلی که مشتریان دیگه ای هم بودن که مثل شما فکر می کردن گروه اما و راضی بودن که تشریف آوردن و از خدمات استفاده کردن

سرمایه گذاری تو بانک و هر کاری فقط سود مالی داره اما به نظر شما خودتون و رشد و بهبود کسب و کارتون مهمترید یا پولتون؟
یا

آیا شما فقط بر اساس قیمت تصمیم می گیرید؟ وقتی قصد خرید دارید چی براتون مهمتره؟ قیمت یا کیفیت یا پشتیبانی؟
کیفیت آموزش و مشاوره های ما رو افرادی که قبلا اومدند می دونند. از نظر پشتیبانی هم که شرکت به شما خدمات می ده و دائم با شما در ارتباطه. ضمنا از طرف دیگر من در خدمت شما هستم و هر وقت مشکلی و یا کاری داشتید کافیه با من تماس بگیرید. عالیه نه؟

بپرسید:

تا حالا شده چیزی رو بخاطر ارزون بودنش بخرید و بعد پشیمان بشید؟ بعد که گفت بله یا نه. بگویید الان هم که دوست ندارید پشیمان بشید. درسته؟

بعد از اینکه مشتری جواب داد بله

سپس بگویید: آقای زیگ زیگلار می گه "وقتی قیمت بالاتری پرداخت می کنید فقط یکبار گریه می کنید"
هرگز نگویید: وقتی در بازار محصول را با دیگران مقایسه کنید خواهید دید که کار ما بهتر است

آقا /خانم من می تونم نگرانی شما را در مورد قیمت بفهمم، با اقتصاد و شرایط نابسامانی که در باز و جامعه الان وجود دارد قطعاً باید برای هر ریالش حساب کتاب کرد. نگران نباشید و شما تنها نیستید و تعداد زیادی از مشتریان ما قبل از استفاده و اجرای خدمات نگران بودند که پرداختی را انجام دهند اما نتیجه ای نگیرند، که خوشبختانه بعد از آموزش دیدن و اجرا کردن راهکارها و به نتیجه رسیدن اعلام کردن خیلی موثر بوده و رشد و بهبود را در کسب و کارشون رو دیدن و حتی خودشون اعلام کردند که قیمت شما نسبت به خدماتی که ارائه می دهید، خیلی مناسبه.

سپس مثال عینی از کاربرد خدمات بزنید مثل:

.....
اگر کسی خواست تخفیف بگیرد:

بگویید مسلماً چیزی که بدست کی آوردید و استفاده ای که بعد از اون می کنید به مراتب ارزشش بیش از مبلغیه که تو این دوره سرمایه گذاری کرده اید.

(اگر قبلاً به او گفته اید سرمایه گذاری کرده است باز یاد آوری کنید بگویید).

اگر خاطرتان باشد به این نتیجه رسیدید که شما با این کار سرمایه گذاری می کنید. و این دوره قراره برای شما سودآوری کنه. (هیچ گاه ابتدای کار قیمت را نگویید و اگر فرد اصرار کرد قیمت حدودی بدهید، اما در مذاکره هر جا به موضوع قیمت رسیدید با اعتماد به نفس قیمت را بگویید)

اگر فرد برای گرفتن تخفیف خیلی اصرار کرد:

بگویید، در صورتیکه پرداخت شما نقدی باشه من می تونم به شما تخفیف بدم و به مشتری تخفیف خدماتی بدهید.

اگر کسی گفت چرا باید با شما کار کنم و یا اگر کسی گفت بعید میدونم کسی تو یزد به آموزش علاقه داشته باشه یا اگر گفت تازه کارید یا در مورد بی اثر بودن اون دوره شک داشت:

بگذارید بگم چرا فلانی یا فلان شرکت (از کسی مثال بزنید که با مشتری شباهت دارد) تصمیم گرفتند با ما کار کنند. اول تو تصمیم مردد بودند ولی وقتی تو همون جلسه اول با اجرای راهکارها به نتایج مناسبی دست پیدا کردن تصمیم گرفتند با ما کار کنند و همچنین دیگر خدمات ما رو هم خریداری کرده و به مشتری دائم ما تبدیل شدند.

از مشتریان راضی خود شواهد بیاورید!

لوح ها، عکس ها، هدایا، و توصیه نامه ها و حتی دست نوشته خود مشتریان، کلیپ هایی که از مشتریان گرفته اید و حتی فرم های نظر سنجی را به مشتریان نشان دهند.

اگر پرسید مدیران مجموعه چه کسانی هستند:

ارایه رزومه مدیران

جناب آقای

(رزومه مدیر)

در صورتی که باز هم گفت نمی دانم کیفیت یا دیگه خدمات شما چجوریه یا اطمینان ندارم که نتیجه بده و یا اگر گفت به درد من نمی خوره

بگویید بسیار عالی که شما کیفیت براتون مهمه. باید عرض کنم خدمتون که تمام خدمات دارای گارانتیه و حتی 100٪ شامل برگشت وجه هست، به این صورت که کل وجه به شما برگردونده میشه و این پیشنهاد باعث میشه که شما هم دیگه نگران پولتون نباشید البته در اینجا بهتر است از تکنیک مقایسه با سایر هزینه ها استفاده کنیم.

مثلا این پرداختی شما برابره با پول یک سفر شما که این پرداختی بعد از نهایت یک ماه چند برابرشو میتونید بدست بیاورید اما سفر پولی که خرج شده و دیگه برگشت پذیر نیست.

اگر گفت نه:

بگویید ما یک امکان دیگه هم برای افرادی مثل شما که می خوان اول مطمئن بشن و بعد تصمیم بگیرن داریم و اینه که یه جلسه نیم ساعته رایگان برای شما و یکی از مشاورین تنظیم می کنیم.

اگر کسی سوال غیر متعارف و عجیب پرسید بپرسید:

سوال خوبی است قبلا از من پرسیده نشده بود. ممکنه دلیل پرسیدنش رو به من بگید؟

(بعد ببینید در پس آن چه مفهومی وجود دارد)

اگر جواب سوال را نمی دانستید بگویید اجازه بدید در این زمینه اطلاعات بیشتری کسب کنم و بعدا پاسخ بدم.

فرض کنید اگر ده سال پیش فرد موفق این تجربه را به شما این خدمات را ارائه داده بود و شما از ده سال پیش می تونستید ازش استفاده کنید با پولی اندک و در زمانی کم بدون شکست، اونوقت موفقیت شما به قول خودتون خیلی بیش از اینها بود. البته این فقط یک تجربه بود. تصور کنید ما آنقدرها وقت نداریم که همه چیز رو تجربه کنیم شما آموزش و مشاوره می بینید تا از تجربه ها و نظرات آدم های موفق استفاده کنید خیلی خوبه نه؟ یک میانبر چند ساله بدون شکست.

اگر کسی بعد از توضیحات در ملاقات حضوری گفت : خوبه اما (یک ماه) دیگه باهام تماس بگیرید: بگویید:

بنا به فرض اگر قرار بود تصمیم گیری کنید دنبال چه ویژگی می گشتید؟ چه چیز برای شما مهم بود؟

اگر قرار بود امروز تصمیم گیری کنید از من می خریدید؟

10- بعد از توجیه

بعد از اینکه به اعتراض مشتری پاسخ دادید حتما اطمینان حاصل کنید که مطمئن شوید پاسخ شما قانع کننده بوده است:

تونستم نگرانتون در مورد قیمت یا..... را رفع کنم؟

11- اگر خواست به تعویق بیندازد:

به مشتری باید گفته شود که برای اینکه زودتر به نتیجه برسید از همین امروز اقدام کنید بهتر است تا این که یک

ماه وقفه ایجاد کنید و مطمئنا دغدغه های شما کمتر که هیچ حتی بیشترم میشه پس امروز بهترین فرصت هست

جهت رشد و بهبود کسب و کار شما.

و اگر امروز و یا فردا تا ساعت 12 خرید کنید رایگان هدیه می گیرید. این هدیه فقط به کسانی تعلق می گیرد که خرید رو زود انجام می دهند.

نقدی تسویه می کنید یا چک می دین بهم؟
اگر گفت من از خدمات استفاده می کنم بعد چک می دم بگید لطف کنید اول تسویه کنید چون من باید خریدتون را قطعی کنم که بتونم روش برنامه ریزی کنم.
و بابت تمام خدمات دیگر باید و باید اول تسویه انجام شود.

اگر گفت اول باید ببینم خدمات چجوریه بگوئید:
خیلی خوبه که می خواین بررسی کنید. اتفاقا ما به مشتریان این حق رو می دیم چون بیش از هرچیز اطمینان شما برامون مهمه. برا همین ما برای مشتریانی که می خوان اول بررسی کنند در نظر گرفتیم که شما با خریدش می تونید اگر خوشتون اومد خرید قطعی کنید.
بابت دیگر خدمات حتما یک جلسه پرنزت برای مشتری با متخصصش باید گذاشته شود. این جلسه در راستای پاسخگویی به سوالات فنی مشتری گذاشته می شود.

اگر گفت چک بگوئید:
آقا/خانم ما تخفیف 5 درصد رو برای مشتریانی که نقد تسویه می کنند در نظر گرفتیم. شما هم اگر نقد پرداخت کنید 5 درصد تخفیف می گیرید.
و حتی در این جا می توان طی نیاز مشتری در صورت پرداخت نقدی یک خدمت به مشتری هدیه داد.
هیچ وقت به مشتری نگویید انتخاب با خودتونه!

12- پس از قطعی شدن فروش:
پس از گرفتن خدمات و یا یک نسخه از قرارداد را به مشتری تحویل بدهید
بگوئید از خرید شما متشکرم.
سعی کنید پیشنهادات دیگری به مشتری بدهید.
از مشتریان بخواهید مشتری معرفی کنند.
از او بخواهید آشنایانش که ممکن است به محصول نیاز داشته باشند به شما معرفی کنند:
بگوئید جنابیک خبر خوب براتون دارم. اگر شما 5 نفر رو به ما معرفی کنید و اون 5 نفر ثبت نام کنند یک هدیه خیلی ویژه از مادر یافت میکنید.
کافیه شما فقط تلفنشون رو به ما بدهید.
ضمنا از مشتری اجازه بگیرید. اشکالی که نداره وقتی باهاشون تماس گرفتیم بگم شما شمارشون رو بهم دادین و معرفیشون کردید تا آنها هم از خدمات اقیانوس آبی استفاده کنند ؟

13- اگر در این مرحله باز نه گفت و از خرید امتناع کرد:
بخواهید به شما سفارش کوچکی بدهد .

اس ام اس پس از ملاقات:
از بابت زمانی که بابت جلسه و قرار ملاقات با من گذاشته اید متشکرم. منتظر دیدار مجدد شما هستم. به جهت همکاری های بیشتر.

اسم و فامیل

مجموعه

پس از فروش:

بخاطر خرید شما از شما متشکرم . مطمئنم از سرمایه گذاری خود خشنود خواهید شد و من برای رضایت شما تمام تلاش خود را خواهم کرد . هر گونه سوالی داشتید با من تماس بگیرید.

اسم و فامیل

مجموعه

شخصی که به شما نه گفته است و نخریده:

ازاینکه برای شنیدن پیشنهادم وقت صرف کردید متشکرم. متاسفم که این بار نتوانستم قابلیت هایمان را به نمایش بگذارم و نتوانستیم در خدمت شما باشیم. با این حال ما همواره به انتظارات و سوالهای مشتریانمان پاسخ می دهیم. امیدوارم در آینده ای نزدیک بتوانیم با هم همکاری کنیم. تماس خود را با شما حفظ خواهم کرد.

14- تبریک و تشکر از مشتری

ارسال پیامک تشکر

پس از تماس تلفنی :

از اینکه فرصت یک صحبت تلفنی را به من دادید متشکرم. منتظر پیگیری بعدی در تاریخ برای بحث درباره جزییات پیشنهاد و ملاقات حضوری باشید.

با تشکر

اسم و فامیل

مجموعه

پیامکی که بعد از ملاقات بافردی که یکی از مشتریان شما به شما معرفی کرده به مشتری تان می دهید:
از اینکه آقای..... را به من معرفی کردید از شما ممنونم. مطمئن باشید همانگونه که به شما خدمت رسانی کردیم به ایشان نیز خدمت رسانی خواهیم کرد و شما در جریان پیشرفت ایشان خواهم گذاشت

با تشکر

اسم و فامیل

مجموعه

پس از فروش:

بخاطر خرید شما از شما متشکرم . مطمئنم از سرمایه گذاری خود خشنود خواهید شد و من برای رضایت شما تمام تلاش خود را خواهم کرد . هر گونه سوالی داشتید با من تماس بگیرید.

اسم و فامیل

مجموعه

شخصی که به شما نه گفته است و نخریده:

ازاینکه برای شنیدن پیشنهادم وقت صرف کردید متشکرم. متاسفم که اینبار نتوانستم قابلیت هایمان را به نمایش بگذارم. با این حال ما همواره به انتظارات و سوالهای مشتریانمان پاسخ می دهیم. امیدوارم در آینده ای نزدیک بتوانیم با هم همکاری کنیم. تماس خود را با شما حفظ خواهیم کرد.

با تشکر

اسم وفامیل

مجموعه

در مورد مشتریانی که به شما به هر دلیلی نه گفته اند باید:

بر روی این مشتریان بر اساس دلایل نه گفتنشون کمپین پیاده کرد(کلیپ نظرسنجی مشتریان، کلیپ آقایان احمدی و دیگر متخصصین، صوت و یا نوشته نظر مشتری، عکس دوره های قبل) در جهت اطمینان بیشتر و آشنایی بیشتر با اقیانوس آبی.

