آموزش رایگان بازاریابی حضوری برای فروش بهتر

تیم تحریریه اقیانوس آبی

بازاریابی حضوری علاوه بر رایج بودن، یکی از قدیمی ترین شیوه های جذب مشتری است. همانطور که می دانید مشتریان یکی از مهم ترین عوامل رشد برای سازمان ها هستند و جذب آنها به یکی از مهم ترین دغدغه ها برای کسب و کارها تبدیل شده است .**بازاریابی حضوری** با شکل گیری روش های نوین بازاریابی مانند تلفنی، الکترونیکی و شبکه های اجتماعی کم رنگ تر شده، اما همچنان **بازاریابی حضوری** یکی از مهم ترین انواع بازاریابی است که نقش مهمی در رشد و افزایش فروش ایفا می کند.

برای مشاهده سایر مقاله های ما، حتما به اقیانوس آبی سر بزنید.

بازاریابی حضوری چیست؟

یکی از انواع **بازاریابی مستقیم**، بازاریابی حضوری است. این روش برای معرفی محصول یا خدمات با هدف فروش به مشتری انجام می شود. در این روش بازاریابان به صورت مستقیم با مشتریان ملاقات می کنند تا آنان را ترغیب به خرید کنند.

بازاریابی حضوری ***face to face marketing*** بیشتر برای محصولاتی که نیاز به توزیع مویرگی و جذب سفارشات پرحجم دارند به کار می رود. یک کارشناس بازاریابی در واقع معرف کسب و کار است، به همین دلیل باید در جذب بازاریابان حضوری توجه زیادی داشته باشید.

اهداف بازاریابی حضوری

بازاریابی حضوری برای دو هدف انجام می شود که هر کدام از این اهداف برای کسب و کارها و **استراتژی فروش** بسیار مهم هستند:

1. **معرفی محصول**

معرفی محصول به مخاطبین هدف و رساندن **شعار تبلیغاتی** به آن ها که تاثیر زیادی در معرفی برند به مخاطبین دارد.

2. **جذب سفارش**

برای مشاهده سایر مقاله های ما، حتما به اقیانوس آبی سر بزنید.

ترفندهای بازاریابی حضوری

یک بازاریاب موفق باید ترفندهای بازاریابی حضوری را بداند و به کار ببرد تا بتواند نتایج بهتری به دست آورد. در ادامه به مهم ترین فنون بازاریابی حضوری اشاره می کنیم:

1.سپردن سررشته کلام به مشتری

بازاریابی حضوری با مراجعه فروشنده به نزد خریدار انجام می شود. زمانی که تمامی مقدمات لازم جهت بازاریابی مانند تولید محصول باکیفیت، یافتن بازار هدف و ... را انجام دادید، نوبت به مراجعه نزد مشتریان نیازمند محصولتان است. اینکه مشتری به محصول شما نیاز دارد، دلیلی بر خریدار بودن او نیست. این شما هستید که باید او را نسبت به کیفیت محصول خود قانع کنید.

بگذارید ابتدا او حرف بزند و خواسته های خود را بیان کند. شما باید کاری کنید، مشتری در نهایت به این نتیجه برسد که محصول شما مشکل وی را حل می کند و همان چیزی است که او می خواهد.

برای مشاهده سایر مقاله های ما، حتما به اقیانوس آبی سر بزنید.

2.تعریف داستان هایی از فروش موفق

بازاریابی حضوری با استفاده از تکنیک های فروش امکان پذیر است. زمانی که با مشتری ارتباط می گیرید، بهتر است داستان هایی را از محصول خود نقل کنید که برای وی جذاب باشد، برای نمونه در صورتی که قبلا این محصول را فروخته اید و مشتری از محصول شما راضی بوده است، این را به صورت یک داستان جذاب برای وی تعریف کنید.

3.به مشتری اجازه حرف زدن بدهید.

بازاریابی حضوری موفق تابع تعامل دو جانبه مشتری و فروشنده است. یکی از فنون بازاریابی حضوری این است که به مشتری نیز اجازه حرف زدن داده شود. اگر شما مشتری را پیدا کنید، برای معرفی محصول خود به وی مراجعه کنید و فقط خودتان حرف بزنید و اجازه حرف زدن به وی ندهید، نه تنها مشتری جهت خرید ترغیب نمی شود بلکه فکر می کند مزاحم وی شده اید و فقط می خواهید وقت او را بگیرید.

در صورتی که در بازاریابی حضوری تنها بازاریاب صحبت کند، احتمال بسیار کمی وجود دارد که بتواند مخاطب را به خرید نزدیک کند. به همین دلیل بازاریاب حضوری باید اجازه دهد مخاطب و مشتری بیشتر صحبت کند و در لا به لای صحبت های او، بازاریاب سوال هایی را متناسب با نیاز مخاطب مطرح کند. این کار می توان به جلب اعتماد مشتری نیز کمک کند.

بیشتر بخوانید :بازاریابی تلفنی

برای مشاهده سایر مقاله های ما، حتما به اقیانوس آبی سر بزنید.

.4نوشتن و تمرین کردن حرف هایی که می خواهید به مشتری بزنید.

اصول بازاریابی حضوری اگر به خوبی رعایت شود قطعا سبب موفقیت شرکت خواهد شد. حتما با آمادگی قبلی نزد مشتری بروید. خودتان را جای مشتری بگذارید و ببینید که از محصولی که بدان نیازمندید چه انتظاری دارید. یک متن جذاب طراحی کنید و قبل از رفتن نزد مشتری خوب تمرین کنید، ببینید اگر شما جای مشتری باشید حاضرید بابت محصولتان پول پرداخت کنید.

.5راه اندازی بازی فروش

کاملا طبیعی است که برای مراجعه حضوری به مشتری استرس داشته باشید. در صورتی که استرس اعتماد به نفستان را کاهش داده است یک بازی فروش راه اندازی کنید. برای این کار یک نفر از افراد شرکت، دوستان یا خانواده تان را به عنوان مشتری فرضی در نظر بگیرید و برای وی حرف هایی را که قرار است به مشتری بزنید توضیح دهید. این روش در کاهش استرس شما بسیار تاثیرگذار است و سبب افزایش اعتماد به نفس شما خواهد شد.

برای مشاهده سایر مقاله های ما، حتما به اقیانوس آبی سر بزنید.

6.مانند یک دوست با مشتری برخورد کنید.

بازاریابی حضوری بر اساس اصول اخلاقی و دوستانه سبب موفقیت در فروش محصول خواهد شد. هیچ کسی حرف زدن با یک فرد عصبانی و بداخلاق را دوست ندارد. شما قرار است که مشتری را جهت خرید محصولتان قانع کنید، بنابراین بهتر است با روی گشاده و با اخلاق خوب با وی حرف بزنید جوری که انگار با یک دوست صحبت می کنید. در صورتی که امکان داشته باشد از شوخی های مناسب هم هنگام حرف زدن استفاده نمایید.

> بیشتر بخوانید: همه چیز درباره **ارتباط با مشتری**

7.یادداشت برداری

بازاریابی حضوری یک روش مناسب جهت فروش و **بازاریابی محصولات** است. حتی اگر جزء افرادی هستید که حافظه اطلاعاتی قوی دارید، بهتر است که یادداشت برداری را فراموش نکنید. یادداشت برداری سبب افزایش تمرکز و افزایش هوش شنوایی شما می شود، از طرفی به مشتری این اطمینان را می دهید که نظرها و حرف های او برای شما اهمیت دارد.

8.عدم نگهداری مشتری در رودروایسی

بازاریابی حضوری با تکیه به زور امکان پذیر نیست. گاهی اوقات مشتری با حرف های شما قانع نمی شود. زمانی که متوجه این موضوع شدید، اگر امکان داشت کمی بیشتر و بهتر به حرف زدن با وی ادامه دهید. اگر قانع نشد، او را در رودروایسی قرار ندهید و جهت فروش محصول به زور متکی نشوید.

9.به روز باشید و به تغییرات خواسته مشتریان اهمیت بدهید.

انجام روش های بازاریابی بدون به روز کردن اطلاعات امکان پذیر نیست. همیشه در حال تحقیق و مطالعه جهت افزایش اطلاعات خود باشید. از یک روش ثابت و از کلمات تکراری پرهیز کنید و سعی کنید خودتان را با نیازهای روز تطبیق دهید.

برای مشاهده سایر مقاله های ما، حتما به اقیانوس آبی سر بزنید.

همیشه به محیط و ظاهر مشتری خویش توجه کنید، در صورتی که برای چندمین بار است که می خواهید به یک مشتری مراجعه کنید، اگر در اتاق و یا ظاهرش تغییری ایجاد شده بود حتما آن را به زبان بیاورید. اینگونه مشتری متوجه می شود که به وی اهمیت می دهید. البته این توجه نباید حالت فضولی و دخالت بی جا در خود داشته باشد.

.10برای مشتری مثال بزنید.

قطعا محصولی که تولید می شود، پس از مدتی خریدارانی را به خود جذب می کند. اگر خریدارانی وجود داشته اند که محصول شما را با تردید خریداری کرده اند، اما پس از خرید از محصول شما رضایت داشته و به صورت پیامک و ... این رضایت را اعلام کرده اند حتما از آن عکس بگیرید و یا در صورتی که فیلم یا مدرکی از رضایت یک مشتری دارید حتما آن را نزد خود داشته باشید. این گونه مشتری راحت تر به شما اعتماد می کند و نسبت به خرید ترغیب می شود.

برای مشاهده سایر مقاله های ما، حتما به اقیانوس آبی سر بزنید.

11.تعیین قرار ملاقات بعدی

در صورتی که مشتری نسبت به محصول شما علاقه نشان داد و جواب رد به شما نداد، حتما با وی قرار ملاقات دوم را هماهنگ کنید. امکان اینکه در ملاقات دوم قانع شود بسیار زیاد است. سعی کنید در دومین ملاقات قدرت سخن وری خود را افزایش دهید و با اعتماد به نفس بیشتری به مشتری مراجعه کنید.

12.به مشتری حقیقت را بگویید.

قبل از هر چیز سعی کنید از میزان کیفیت محصول خود مطمئن شوید. حتما مطالبی را در مورد محصول خود بگویید که واقعی باشند. هرگز در مورد محصول به مشتری دروغ نگویید. اگر با حرف های شما مشتری ترغیب به خرید شود، اما بعدا متوجه بی کفیتی محصول شما شود، قطعا اطمینانش را نسبت به شما از دست خواهد داد.

بیشتر بخوانید: شناخت انواع مشتریان

13.جلب اعتماد مخاطب

اولین و مهم ترین اصل در دنیای تجارت و بازاریابی ایجاد اعتماد در رابطه با مخاطب است. بهترین راه برای جلب اعتماد مشتری و مخاطب این است که بازاریاب به گونه ای رفتار کند که مشتری احساس کند منفعت او نیز در نظر گرفته شده و هر دوی آن ها به دبال منفعت های مشترک هستند. این روش بهترین راه برای جلب اعتماد مخاطب است.

.14دادن اطلاعات کم تر به مخاطب

بازاریابان تازه کار معمولا در شروع صحبت خود با مخاطب، او را بمباران اطلاعاتی می کنند. این گونه بازاریاب ها به هنگام ملاقات با مخاطب تمام اطلاعات محصول و خدمات را به او ارائه می دهند بدون آن که بدانند ایا این اطلاعات به درد مشتری می خورد یا نه. در اینجا باید ابتدا اجازه دهید مخاطب صحبت کند و در صورت نیاز اطلاعات خود را در اختیار او قرار دهید.

اگر برای بازاریابی حضوری نیاز به مشاوره و یا اموزش دارید، شرکت اقیانوس ابی می تواند به شما در هر بخشی از حوزه بازاریابی مظاوره و خدمات ارائه دهد. کافی است فرم زیر را پر کنید:

نام و نام خانوادگی

شماره موبایل

حوزه مورد نظر خود جهت درخواست مشاوره را انتخاب کنید.

برای مشاهده سایر مقاله های ما، حتما به اقیانوس آبی سر بزنید.

نکات مهم در بازاریابی حضوری

علاوه بر فنونی که به آنها اشاره کردیم، نکات بازاریابی حضوری نیز حائز اهمیت هستند. با به کارگیری آن ها قطعا نتیجه بهتری خواهید گرفت:

- **ایجاد ارتباط چشمی با مشتری** :سعی کنید زمانی که با مشتری در حال حرف زدن هستید، حتما به چشمان وی نگاه کنید، خصوصا زمانی که مشتری در حال حرف زدن است. اینکار نشان دهنده علاقه شما به حرف های وی است. ارتباط چشمی ناخودآگاه حس اطمینان را در مشتری تقویت می کند.
- **استفاده از زبان بدن :**بر اساس تحقیقات افراد حرف هایی را که دیگران با استفاده از زبان بدن برایشان بیان کرده اند بیشتر به خاطر میاورند. در زمان حرف زدن سعی کنید از حرکات دست و بدن جهت بیان جملاتی که مهم هستند غافل نشوید.
- **حتما لبخند بزنید** :لبخند زدن سبب جذابیت گوینده می شود. سعی کنید در طی زمانی که دارید حرف می زنید حتما لبخند را فراموش نکنید. البته لبخند زدن شما به گونه ای نباشد که مشتری احساس کند که به او می خندید.
- **گوش دادن به اعتراضات مشتری :**در صورتی که مشتری نسبت به حرف ها و خصوصیاتی که از محصول بیان کردید اعتراضی داشت، با حوصله و بدون عصبانیت گوش دهید، سپس سعی کنید با دلایل قانع کننده نظر او را عوض کنید.

- **توجه به زمان شروع و پایان مذاکره** :طبق اصول بازاریابی زمانی را که شما شروع به مذاکره با مشتری می کنید از اهمیت زیادی برخوردار است. فرقی نمی کند این مذاکره چقدر طول می کشد و کمیت مذاکره اهمیت ندارد، بلکه کیفیت آن است که باید مورد توجه شما باشد. مورد بعدی نتیجه ای که می گیرد و ماحصل گفت و گوی شما با مشتری است که از اهمیت ویژه ای برخوردار است.
- **توجه به موارد اصلی در قرارداد و نپرداختن به فرعیات :**بهتر است چه در زمان مذاکره و چه در متن قرارداد، موارد مهمی را که بیشتر به نفع طرفین است مد نظر قرار دهید و از بیان مطالبی که تاثیر خاصی در اصل موضوع ندارند پرهیز نمایید.
- **پیگیری مشتری پس از قرارداد :**حتی پس از انعقاد قرارداد نیز نباید ارتباط با مشتری را فراموش کنید. می توانید گاهی به مشتری زنگ بزنید و یا به او سر بزنید و میزان رضایت وی، انتقادات و پیشنهادات او را سر لوحه کار خود قرار دهید.

برای مشاهده سایر مقاله های ما، حتما به اقیانوس آبی سر بزنید.

- **توجه به رفتار و پوشش :**از نکات مهمی که بازاریاب جهت موفقیت باید به آن توجه کند، رفتار و پوشش در مواجهه با مشتری است. در کشور ما پوشش رسمی برای بانوان مانتوی مناسب و برای آقایان کت و شلوار می باشد.
- **صراحت در گفتار :**رعایت صراحت در گفتار یکی از نکات مهم در بازاریابی حضوری می باشد. زمانی که در حال مذاکره هستید، حتما مطالبی را بگویید که از صحت آن ها اطمینان و در مورد آن اطلاعات کافی دارید. اگر مشتری سوالی از شما پرسید با اعتماد به نفس کامل به وی پاسخ دهید. در صورتی که سخنان شما طولانی است حتما در میانه حرف هایتان از مشتری در مورد اینکه سخنان شما را فهمیده یا خیر سوال بپرسید.

انواع بازاریابی حضوری

در اینجا به 4 نوع از بازاریابی حضوری که می تواند برای کسب و کارها بسیار موثر باشد اشاره می کنیم:

1.قرار ملاقات ها

قرار ملاقات ها با مشتریان یکی از معمول ترین روش های بازاریابی حضوری است. اما در قرار ملاقات ها باید یک سری نکات رعایت شوند تا بتوان قرار ملاقات بازاریابی حضوری را به یک فرصت فروش تبدیل کرد. در اینجا به برخی نکات بازاریابی حضوری در ملاقات با مشتری اشاره خواهیم کرد:

- اولین نکته که در قرارهای حضوری با مشتریان باید رعایت شود پوشش و ظاهر رسمی است. اولین چیزی که مشتری و مخاطب از کسب و کار شما می بیند ظاهر بازاریاب شما است.
- دومین نکته بررسی امکان پرداخت مشتری است. شما باید بررسی کنید مشتری در چه وضعیت مالی قرار دارد و می تواند به شما پول پرداخت کند یا نه!
- نکته بعدی که باید در بازاریابی حضوری هنگام ملاقات مشتری رعایت کنید این است که یک بار با تماس یا پیام، زمان قرار را یاداوری کنید. این مورد علاوه بر این که کسب و کار شما را پیگیر و جدی در کار نشان می دهد، اگر مشتری قرار را فراموش کرده باشد، با این پیام می توانید قرار ملاقات را یاداور شوید و فرصت فروش خود را از دست ندهید.

.2معرفی شدن از طریق مشتریان سابق و فعلی

همانطور که می دانید **مشتریان فعلی** راضی می توانند بهترین تبلیغ برای کسب و کار ما باشند. کسب و کار ها می توانند از مشتریان فعلی یا سابق راضی خود کمک بگیرند تا محصول خود را به دیگران نیز معرفی کنند.

برای این که **مشتریان وفادار** ما را به دیگران معرفی کنند و برای ما بازاریابی حضوری انجام دهند، نکاتی وجود دارد که برخی از آن ها به شرح زیر است:

- راضی نگه داشتن مشتریان
- اعتماد سازی
- ارائه خدمات بیشتر
- ایجاد خاطره خوب در ذهن مشتری از کسب و کار

3.حضور در نمایشگاه ها

معمولا بسیاری از مشتریان برای نیازهایی که دارند در نمایشگاه ها حضور پیدا می کنند. حضور در نمایشگاه مرتبط با کسب و کار شما می تواند محصولات و خدماتتان را به خوبی به دیگران معرفی کند. شما نیز می توانید با تبلیغ مناسب در نمایشگاه ها، بازاریابی حضوری را به خوبی انجام دهید.

> بیشتر بخوانید: مزایای **شرکت در نمایشگاه** برای بیشتر شدن فروش

4.همکاری با شرکا

برخی از کسب و کارها به گونه ای به هم مرتبط هستند، برای مثال کسی که کاشی آشپزخانه می خرد قطعا به لوله و سایر چیز های مرتبط هم نیاز دارد. به همین دلیل کسب و کار ها می توانند با مشارکت با کسب و کارهای مرتبط به بازاریابی حضوری خود کمک کنند. این کار با انجام مراحل خاصی انجام می شود که عبارتند از:

برای مشاهده سایر مقاله های ما، حتما به اقیانوس آبی سر بزنید.

1. شناسایی شرکای تجاری
2. برقراری ارتباط
3. توافق برای همکاری
4. و...

چطور در بازاریابی حضوری موفق شویم؟

به هنگام بازاریابی حضوری ممکن است بازاریابان این اشتباه را انجام دهند که تنها خودشان صحبت کنند و به مشتری اجازه صحبت ندهند. در بازاریابی حضوری علاوه بر هنر سخنوری باید به مشتری نیز اجازه دهیم تا صحبت کند و نیازهای خود را عنوان کند.

از مهم ترین بخش های **مدیریت بازاریابی** شناخت مخاطب و نیاز او است. شناخت مخاطب و نیازهای او تنها با گوش دادن به صحبت ها و سوالات او و همچنین پرسیدن سوالات تکمیلی در بازاریابی حضوری امکان پذیر است.

با پرگویی و صحبت کردن در تمام وقت، بازاریاب تنها مشتری خود را خسته می کند و اطلاعاتی را از او به دست نخواهد آورد. در بازاریابی حضوری، بازاریاب باید اجازه دهد مخاطب اول صحبت کند، سپس بعد از شناخت کامل نیازهای او، خدمات و محصولات خود را معرفی کند.

برای شروع آموزش های بازاریابی خود، پیشنهاد می کنیم دوره زیر را حتما ببینید:

برای مشاهده سایر مقاله های ما، حتما به اقیانوس آبی سر بزنید.