



بیشتر از یک نفر...

فلک جنبش زمین آرام از او یافت

به نام آنکه هستی نام از او یافت

عرض سلام دارم خدمتِ شما همراهان عزیز مجموعه مثبت یک

من محمدپیام بهرام پور هستم از مجموعه مثبت یک، جایی که تلاش می کنیم بیشتر و موثرتر از یک نفر باشیم تا دنیایمان یک جای قشنگ تری برای زندگی کردن بشود.

توی این فایل صوتی می خواهیم در مورد این با شما صحبت کنم که، چگونه با مشتری هایمان باید صحبت بکنیم البته این فایل واقعیتش این است که همه جا کاربرد دارد و فقط در ارتباط با مشتری نیست یک اصل مهم ارتباطی است اما خُب چون بسیاری از افراد از ما می پرسند چطور با مشتری هایمان صحبت بکنیم این را می گویم اما شما از این می توانید در ارتباط با همسران، فرزندان، دوستان، همکاران هم استفاده بکنید.

این یک فایل هست از مجموعه فایل هایی که قرار هست با عنوان «چگونه با مشتری صحبت بکنیم؟» در وبسایت قرار بگیرد و توی این فایل می خواهیم یک اصل بسیار بسیار مهم را بگویم و این اصل می گوید که:

هر انسان سالمی از اینکه احساس خنگ بودن بکند، بیزار است. یعنی هیچکسی دوست ندارد احساس بکند که خنگ هست.

یعنی چی؟

یعنی ما اگر با مشتری سر و کار داریم توی هر جایگاهی یا هر آدم دیگری با او سر و کار داریم باید حواسمان باشد که حس خنگ بودن را به او ندهیم.

به عنوان مثال: یک نفر، یک کامپیوتری را می برد برای تعمیر می گوید: کامپیوتر من خیلی کند است بعد شخص می گوید شما چند وقت است Defragment نکردین این سیستم را؟

بعد شخص می گوید که: چی نکردم؟ متوجه نشدم!

بعد می گوید: یعنی شما نمی دانید Disk defragment چیست؟

این یعنی شما نمی دانید چیه کل احساس خنگ بودن را به شخص منتقل می کند.

یعنی چی؟ یعنی این که Disk defragment که یک چیز خیلی خیلی معمولی است و هر آدم عاقلی باید بداند و اگر شما نمی دانید وای به روزگارت!! پس این خیلی بد است. یا عبارتی مثل اینکه: یعنی شما واقعاً نمی دانستی؟ واقعاً تو نمی دانستی این را؟ این یعنی چی؟ یعنی هر آدم عاقلی باید می دانست و تو نمی دانی! یا: آخه این چه کاری بود تو کردی؟ باز دقیقاً همین حس، حس بسیار خنگ بودن را به ما می دهد باید مراقب باشیم.



بیشتر از یک نفر...

یا مثلاً: بابا دیگه هر کسی این را می داند گفتن ندارد که دیگه لازم بود من این را بگویم یا مدل های مختلف دیگری که توی این فضا وجود دارد.

اما، ما باید چکار بکنیم؟ برعکس حتی اگر یک شخص یک کار حتی احمقانه ای را اگر انجام داد باید حس ارزشمندی به او بدهیم.

یعنی اینکه از کلمات تخصصی استفاده نکنیم، حتی اگر یک درصد احتمال می دهیم که نداند شخص و بعد هم باید کمک کنیم به او، هر گام که توضیح می دهیم بگوییم که خُب تا اینجا واضح بود؟

تا اینجا سوالی دارید؟

اگر ابهامی هست هر جا ابهام بود بپرسید با خیال راحت چون یک مقدار توضیح دادنش شاید سخت باشد خیلی واضح نتوانم بگویم بنابراین هر جا ابهامی داشتید، هر جا سوالی بود من در خدمتتان هستم.

یا مثلاً: می توانیم یک دستگاهی را اگر داریم کار می کنیم مثلاً من یک آکواریومی خریدم یک پمپ جدیدی را آورده بود و واقعاً هم کار با آن پمپ خیلی دشوار بود، من موبایلم را برداشتم آمدم روشن کنم که فیلم بگیرم وقتی شخص آموزش می داد، یک مرتبه فروشنده برگشت گفت که:

آقا خوب گوش کن یک احمقی دیروز آمده بود داشت فیلم می گرفت از این انقدر که آی کیو او نمی رسید! بعد یک لحظه حس کنید من آنجا کاملاً احساس حماقت محض داشتم و خُب دوربین را خیلی ریلکس گذاشتم توی جیبم که جزو آن احمق ها نباشم.

باید خیلی مراقب این باشیم. در صورتی که اگر می گفت که: این یک مقدار کار باهش شاید یک مقدار پیچیده باشد حتی اگر دوست دارید می توانید فیلم هم بگیرید یا هر جا سوالی بود من در خدمتتان هستم.

پس این خیلی مهم است که در راستای درست صحبت کردن با مشتری ها ما حس خنگ بودن را به آنها ندهیم و بارها از آنها تایید بگیریم که

خُب تا اینجا واضح بود؟

سوالی دارید؟

ابهامی دارید؟

و از کلمات تخصصی استفاده نکنیم و این جملاتی مثل اینکه: یعنی واقعاً نمی دانستی؟ یعنی این کار را نمی کردی؟



بیشتر از یک نفر...

یا مثلاً یک دستگاهی را یکی می آورد فروشگاه و مثلاً می گوید: ببخشید شما با این دستگاه چکار کردین به این روز افتاده؟ این جمله ها شاید جالب باشد برای تعمیرکار، برای فروشنده اما برای خریدار یک حس بسیار بدی را به ارمغان می آورد.

بعد بارها شما این را می بینید مثلاً یک خانم و آقای با هم می روند بعد خُب این آقا آمده همراه خانمش بعد یک مرتبه فروشنده می گوید: خانم شما با این چکار کردین؟

این خانم علاوه بر اینکه حسِ حماقت به او دست می دهد توی مغازه حسِ شرمندگی را هم جلوی همسرش را تجربه می کند. در صورتی که یک فروشنده باهوش، هوشمند، زنگ و با آی کیو بالا خیلی راحت بارها تکرار می کند خیلی ریلکس و آرام و حتی این حس را هم می دهد که هر سوالی هم داشتید کاملاً طبیعی هست.

ممنوم که به این فایل گوش دادین و امیدوارم که این فایل مورد توجهتان قرار گرفته باشد.

این یکی از فایل های ، یکی از مجموعه فایل هایی هست که در مورد «چگونه با مشتری صحبت کنیم؟» هست و حتماً در ادامه تکنیک های خیلی زیادی را می گوئیم البته می دانم اگر که شما خودتان صاحب مغازه یا صاحب کسب و کار باشید خیلی بعید است از این کارها استفاده کنید.

مسئله این هست که باید یادتان باشد که فروشنده های شما هستند که گاهی اوقات با استفاده از این کارها همه چیز را خراب می کنند. بنابراین حتماً توصیه می کنم این فایل را در اختیار فروشنده ها و کسانی که به صورت مستقیم با مشتری هایتان در ارتباط هستند قرار بدهید تا دنیای ما یک جای بهتر برای زندگی کردن بشود.

ممنونم از توجهتان.

پیروز، موفق و بیشتر از یک نفر باشید.