

تکنیکهای بستن فروش علایم بستن فروش

عوض شدن تن صدا - مثبت شدن - خندیدن

دوستی ناگهانی

خاراندن چانه - تفکر عمیق -

پرسش در خصوص زمان تحویل و قیمت

تغییرات زبان بدن

تکنیکهای خاتمه فروش

۱- نهایی کردن یک جلسه

مشتری هایی که گرفتار هستند و وقت ندارند معمولا مشتری های بهتری هستند. این تکنیک به قرار جلسه پشت تلفن کمک زیادی می کند.

فرد تاثیر گذار- نام و نام خانوادگی- چرا باید من به شما گوش کنم؟ چه چیزی هست؟

۱۰ دقیقه وقت- داشتن دو انتخاب

من باید حضورا اطلاعات را به شما نشان دهم.

سعی نکنید که اطلاعات را پست کنید

تکنیکهای خاتمه فروش

۲- خاتمه در شروع

اخذ تعهد از مشتری در ابتدا برای جلوگیری از رفتارهایی مانند حالا اجازه بدید فکرامو کنم و ...

زمانی که مقاومت اولیه خیلی زیاد باشد و مشتری اجازه صحبت کردن به ما ندهد.

ما در جامعه ای زندگی می کنیم که در آن همه می خواهند چیزی به ما بفروشند.

من در حال حاضر چیزی به شما نمی خواهم بفروشم، آنچه که الان می خواهم به شما ارایه کنم دلایلی است که مشتریان ما در طول سالیان این محصول را خریده اند و به آن هم ادامه می دهند.

خواهش من این است که شما فقط به دلایل من گوش کنید و در پایان خودتان قضاوت کنید که این دلایل منطقی هستند؟ برای شما کاربردی دارد؟ با وضعیت شما تناسب دارد؟

تکنیکهای خاتمه فروش

۳- خاتمه شناسایی یا شرطی

برای شناخت مشتریان بالقوه خیلی کاربردی است.

اگه بتونم دقیقا اون خونه ای که مد نظر شما هست رو نشون بدم ان شاءالله از کی قصد دارید مستقر شید؟

اگه به شما نشون بدم که تجهیزات ما عیار شما رو ۲٪ افزایش می دهند قول می دید که یک دستگاه رو براتون نصب کنیم؟

اگه دستگاه لیزر ماه قدرت لک بری به شما ثابت بشه ان شاءالله از کی می خواهید کارتون شروع کنید؟

اگه بتونم روشی رو نشون بدم که انگیزه کارکنان فروش رو افزایش بده ، حاضرید از هفته آینده دوره اول رو استارت بزنیم؟

تکنیکهای خاتمه فروش

۴- خاتمه بر اساس کلیدهای داغ

۸۰٪ از تصمیمات خرید بر اساس ۲۰٪ از ویژگیها اتفاق می افتد.

Freudian Slip- Telling is not Selling. DTH

دربستی - ویو زیبا - مانتو

تکنیکهای خاتمه فروش

۵-خاتمه آزمایشی

بازی بررسی فرایند فروش است. نظر مشتری چیست. مشتری در چه وضعیتی است.

ویژگی خوب این روش این است که اگر مشتری نظرش منفی باشد فروش به پایان نمی رسد.

این رنگ را می پسندید؟ خیر. خوب رنگهای دیگر بررسی می شود. این طرح را می پسندید؟

مثل یک جی پی اس ما را از چهار راهها به خیابان ها و ... هدایت می کند.

فروشندهگان حرفه ای دایما از نظر مشتری استفاده می کنند و دایما فرایند فروش را بررسی میکنند.

تکنیکهای خاتمه فروش

۶- خاتمه دعوتی

به طور ساده از مشتری دعوت می کنید که تصمیم خرید را اخذ کند.

این روش می خواهد به مشتری بگوید که تصمیم خرید خیلی ساده است.

اندازش خوبه؟ رنگش چطوره؟ طرحش خوبه؟ چرا نمی خریدش؟

چرا اتمبیل رو امتحان نمی کنید؟
چه تعداد می خواهید؟ چه رنگی می خواهید؟ (روش دیگر)

این روش به مشتری تلویحا می گوید که تو هنوز قدرت انتخاب داری و اگه خوشت نیومد آیتم دیگه ای رو می تونی انتخاب کنی.

تکنیکهای خاتمه فروش

۷- خاتمه به روش فرض کنیم

در شروع مشتری به قیمت بالا و زمان تحویل اعتراض می کند. و این اعتراضها اجازه پیشروی به شما نمی دهد.

فرض کنیم که قیمت در حال حاضر مساله مهمی نباشد؟ قیمت رو توجیه کردیم. آگه اشکال نداره من تا آخر ادامه بدم.

اعتراض قیمتی بیشتر به این دلیل است که مشتری هنوز نمی داند که محصول شما چقدر فایده و منفعت برای او دارد.

وقتی مشتری می گوید قیمت بالا است یعنی هنوز شما به من دلایل منطقی و کافی در این خصوص ارایه نکرده اید که من قانع شوم.

تکنیکهای خاتمه فروش

۸- خاتمه مرگ ناگهانی یا یک سره شدن

این روش حالت التیماتوم دارد.

پنج تا شش بار مراجعه کرده ایم ، باز هم

آماده کردن قرار داد بعلاوه یک روان نویس

قدرت سکوت

کسی که اول حرف می زند معمولا بازنده خواهد بود.

تکنیکهای خاتمه فروش

۹-خاتمه زاویه تند و تیز

در این حالت مشتری محصول را می خواهد ولی دلایلی را ارایه می کند که بیشتر به بهانه شبیه است تا اشکال

یا از این بهانه ها عبور کنید یا از آنها به عنوان ابزاری برای بستن فروش استفاده کنید.

اگر معرفی خود را ادامه دهید در پایان مشتری متوجه خواهد شد که دلایل ارایه خیلی هم مهم نبوده است.

تکنیکهای خاتمه فروش

۱۰- خاتمه معکوس

این روش به کمی جرات و شجاعت احتیاج دارد.

اگر مشتری گفت تجهیزات شما قیمت بالایی دارد. شما می گویند اتفاقا به همین دلیل شما باید این تجهیز را بخرید.

شما با مشتری تماس می گیرید و او به شما می گوید من اصلا به این پیشنهاد علاقه مند نیستم. اتفاقا من به همین دلیل (عدم علاقه مندی) با شما تماس گرفته ام.

مگر شما نمی خواهید به عیار ۶۷٪ درصد برسید. پایداری کیفیت در رضایت مشتریان شما هم مساله مهمی است؟ و...

سمینار ثروتمندی. ۱.۰۰۰.۰۰۰. اتفاقا شما به همین دلیل باید حتما در این سمینار شرکت کنید.

تکنیکهای خاتمه فروش

۱۱- خاتمه به روش عوض کردن جا

در این حالت هر قدر که تلاش می کنید متوجه منافع اصلی و کلیدی نمی شوید. چرا مشتری نمی خرد؟

مشتری هم دلیل عدم خرید را به شما نمی گوید. شما هم در فهم دلیل خرید عاجز مانده اید.

حال از مشتری بخواهید که جایش را با شما عوض کند.

فرض کنید که شما یک فروشنده هستید و من یک خریدار که قصد خرید ندارم. شما برای فروختن به این مشتری چه اقدامی می کنید؟

برای اینکه مشتری را بیشتر تشویق کنید به او کمک کنید به نظر شما مشکل طرح محصول است؟ پول است؟ و... به نظر شما چه جوری میشه این معامله رو انجام داد.

تکنیکهای خاتمه فروش

۱۲- خاتمه بر اساس حوزه های ثانویه

این روش خیلی معمول است. زیاد استفاده می شود.

چه رنگی می خواهید؟ لاستیک کارخانه باشد یا میشلن؟

موتور گیر بکس رو از چه برندی استفاده کنیم؟

تکنیکهای خاتمه فروش

۱۳- خاتمه با دو جایگزین

قانون: هرگز به مشتریان انتخاب بین یک آیتم و هیچ چیز ندهید.

بین این دو تا کدام رو می پسندید؟

لاستیک رادیال می خواهید یا استاندارد؟

شاید مشتری به شما بگوید هیچکدام؟ چرا؟...

این روش به شما این فرصت را می دهد که مشکل او را بیشتر بشناسید و از روش فروش مشاوره ای استفاده کنید.

تکنیکهای خاتمه فروش

۱۴- خاتمه ترجیحی

شبيه به روش قبل است. کدامیک را بیشتر می پسندید

این روش به شما کمک می کند که بدانید در کدام قسمت ارایه هستید.

تکنیکهای خاتمه فروش

۱۵- خاتمه با فرض اتمام فروش

فرض می کنیم که مشتری تصمیم خرید را گرفته است.

آقای مشتری روش پرداخت شما به چه شکلی است؟

برای کی می خواهید تحویل بگیرید؟

باید این روش رو بیشتر تمرین کنید.

تکنیکهای خاتمه فروش

۱۶- خاتمه به روش محرومیت

فرض کنید به یک فرد کمی علاقه دارید اما به محض در خواست و طرد شدن

در این روش قبل از اینکه مشتری به شما جواب مثبت یا منفی دهد، به او بگویید که شاید در انبار موجود نباشد...

شما محصول را معرفی می کنید . ایرادها را پاسخ می دهید در پایان مشتری می گوید توان پرداخت ندارم. از مشتری می خواهید که تلفنش را در اختیار شما قرار دهد تا م انبار را چک کنید...

گاهی اوقات در برخی از فروشگاهها شما به یک محصول در حال نگاه کردن هستید ، فروشنده ای به شما مراجعه می کند و می پرسه از این محصول خوشتون اومده ؟ بله. اجازه بدهید ببینم به سایز شما داریم... در بوتیک های زنانه بیشتر کاربرد دارد.

در آیتمهای گران قیمت فروشندگان با هم دیگر در تماس هستند و هم دیگر را خبر می کنند و همه دور مشتری حلقه می زنند و به او می گویند خیلی عالی و جالبه که همین یکدونه باقی مونده.

تکنیکهای خاتمه فروش

۱۷- خاتمه به روش بکار بستن

خاتمه از طریق تست، آزمایش، مصرف و... است

پایه داگ هم گفته می شود.

Motor Home



تکنیکهای خاتمه فروش

۱۸- خاتمه به روش بن فرانکلین

Self Made Millionaire. Politician

یک برگه را به دو قسمت تبدیل می کرد.

از مشتری بخواهید که دلایل عدم خرید را بنویسد.

شما برای نوشتن مزایای کمی خلاقیت به خرج دهید.

تکنیکهای خاتمه فروش

۱۹- خاتمه بر اساس تکمیل سفارش

از شروع بحث برگه سفارش کامل می شود.

این کار با نام ، نام خانوادگی، شماره ملی معمولاً شروع می شود.

شاید مشتری ناراحت شود و بگوید من که هنوز تصمیم خرید را نگرفته ام برای چه اطلاعات مرا می نویسید. ..

راه بهتر این است که در انتها فرم سفارش تکمیل شود.

تکنیکهای خاتمه فروش

۲۰- خاتمه به روش داستان

تصمیمات خرید بر اساس نیمکره راست مغز انجام می شود.
این قسمت بیشتر از طریق شکل و تصویر تحریک می شود.

بسیاری از اطلاعات فنی بعد از یک ساعت فراموش می شود.

تکنیکهای خاتمه فروش

۲۱- خاتمه برگشت مجدد

زمانی بکار گرفته می شود که فروش از دست رفته باشد.

از مشتری خداحافظی می کنیم.

از جلوی در بر می گردیم .

در ۵۰٪ از فروشها پاسخگو است.

تکنیکهای خاتمه فروش

۲۲- خاتمه تصاعدی

طبق تحقیقات روانشناسی اگر بتوانید از یک نفر ۵ تا ۶ پاسخ مثبت بگیرید برای آن فرد خیلی سخت خواهد بود که بتواند در نهایت با شما مخالفت کند.

آیا شما اینجا زندگی می کنید؟

ما در این محله در حال انجام یک تحقیق هستیم که می خواستیم چند سوال از شما پرسیم.

آیا شما به آموزش و یادگیری اعتقاد دارید؟

اجازه هست بشینم؟

در این تحقیق ما چند دایره المعارف را در منزل شما به امانت می گذاریم.. آیا علاقه دارید؟

اگر همسایه ها از شما پرسیدند که اینها را از کجا آورده اید تلفن ما را ارایه کنید.