

טכניקות מכירה

כל לקוח שניגש אלינו לסניף רוצה לקנות או/ו מעוניין לשמוע מה יש לנו להציע לו, אחרת לא היה מגיע אלינו. תפקידכם המרכזי באינטראקציה עם הלקוח: להציע לו את המוצרים שלנו ומוצרי ערך מוסף (מועדון, עיזים, תוספי סופר פוד) ולעזור לו להתגבר על התנגדויות טבעיות שיש לו להגדלת מכירה.

כמה דגשים שיעזרו לכם לביצוע שיחת מכירה אפקטיבית עם לקוח:

1. **קבלת הפנים ללקוח** - חיוך, התעניינות בשלום הלקוח "מה שלומך?", יצירת קשר אישי
2. **אסרטיביות** - מקצועיות במוצרים, שפת גוף - זקופים, טון דיבור - קול מורם
3. **לדעת ולזהות** מה התועלת הגדולה ביותר שהלקוח יקבל מהמוצר שלנו. **להקשיב** ללקוח ולהבין מה הוא צריך. **לדעת לשאול** את הלקוח שאלות לאיתור הצורך שלו.
4. שימוש **בהומור** - תמיד יוצר קרבה עם הלקוח ☺
5. שמירה על **קשר עין** עם הלקוח - מראה אכפתיות
6. לתת ללקוח **תפריט** ביד - במיוחד כאשר הוא מתלבט
7. שימוש **בטיזרים** במטרה לעורר את סקרנות הלקוח - דוגמאות מהטבלה
8. **מיקוד** - לקוח שמתלבט לא להעמיס עליו במידע, להתחיל עם שאלות פתוחות: "מה בא לך? / מה הכיוון? / משקה או יוגורט, חמוץ או מתוק, פרי מועדף וכדומה.
9. שימוש **בשפה חיובית** - דבר ושאל מה כן, אל תתעסק ב-"לא". השתמש במילים מקדמות מכירה כגון: אטרקטיבי, משתלם, חסכוני, משביע (ולא כבד) וכדומה.
10. **מתן אופציות** - לדוגמא: גדול / לארג', אל תעמיסו על הלקוח יותר מ-2-3 אופציות.
11. אל תבקשו **רשות** לשאול - "רוצה לשמוע על המועדון שלנו?" פשוט תגידו - "בטח שמעת על המועדון שלנו".
12. **חיזוק הבחירה** של הלקוח - שאלו לשביעות רצון הלקוח מהמשקה
13. זכרו את **חוק המספרים הגדולים** - ככל שתציע יותר תמכור יותר, מקסימום הלקוח יגיד לך כן.

לא הצעת? מנעת שירות!

