

## چطور به آجکشن ها و سوالات مشتری پاسخ دهیم

آیا تا به حال به این موضوع فکر کرده اید که چرا مشتری شما متقاعد نمی شود تا از محصول و خدمات شما استفاده کند؟ با توجه به اینکه کالا یا خدمات ارائه شده یا پیشنهاد شده توسط شما شاید نیاز امروز آن فرد هم هست؟ چه چیزی باعث شد تا از شما خرید نکند؟ چه عاملی موجب شده تا شما در فروشتان موفق نباشید؟؟... اینها عواملی است که ما را ترغیب کرده تا شما را به مطالعه این مقاله دعوت کنیم. لطفا با ما همراه باشید.

### اصول و چهارچوب درست و قوانین پنج گانه پاسخ جهت سوالات متداول

قانون اول : درست مطرح شدن سوال اولین بخش پاسخ سوال است.

خیلی از افراد این موضوع را **جدی نمی گیرند** و **حتی قبل از اینکه کاملا سوال مشتری را بشنوند** شروع به انتقال مطالبی می کنند که به ضم ذهنی خود پاسخ صحیح سوال است، در صورتی که به علت نقص کلی در عنوان سوال از سوی مشتری **بهتر بود با سوال، جواب فرد را می دادیم** تا کاملا موضوع اصلی را درک کنیم. حتی ممکن است به علت خوب گوش نکردن کلا سوال را درست متوجه نشده و پاسخی دهیم که خود باعث ایجاد سوالات جدیدتر و بیشتر در ذهن مشتری شود.

قانون دوم : پیدا کردن ریشه سوال خود نیمی از یک جواب است.

سمینار گوش دادن و سخن گفتن جان میلتون فاگ برخی از سوال ها گاهی تکراری بوده و به صورت کلی بیان می شود. شما می توانید با استفاده از تکنیک پاسخ سوال با سوال و همچنین درست گوش کردن که در بالا نیز به ان اشاره شد **ریشه اصلی سوال را بیابید**. شک نکنید که ممکن است با پیدا کردن ریشه سوال به این نتیجه برسید که ایراد مطرح شده اصلا سوال نیست بلکه به دلیل توضیحات ناکافی یا حتی اشتباه از جانب شما در هنگام مشاوره بوده و فرد موضوع را اشتباه برداشت کرده است. **یادتان باشد که بهتر است در پاسخ به هر سوالی کمی تامل کرده و به نوع جوابش بیاندهشید**.

قانون سوم : داشتن پاسخ صحیح جهت جواب دادن الزامی است.

اطلاعات، دانش و تمرین درست، شما را در این امر مسلط خواهد کرد. **ما به عنوان مشاور وظیفه راهنمایی کردن افراد را داریم**، پس حتما باید اطلاعات به روز و درستی نسبت به موضوع داشته باشیم تا بتوانیم

پاسخگوی ایرادات باشیم و مشتری را به درستی در امر خرید و بهره مندی از این خدمات منحصر به فرد، راهبری کنیم.

قانون چهارم : گاهی اوقات پاسخ با نوع جواب دادن متفاوت است.

لزوما نوع پاسخ خود جواب نیست. شاید لازم باشد بسته به صلاح دید و تشخیص مان جواب را از راه های دیگری منتقل کنیم. اینجا هم هنر گوش دادن بسیار تاثیرگذار است. **مشتری همیشه به دنبال پاسخ نیست. گاهی ایرادات جهت چک کردن درست بودن اصل موضوع و همچنین سنجش توانایی پاسخگویی شما به مسائل است.** توانایی شما در رفع ابهامات و شاید توجیه آن گاهی پاسخ اصلی است.

قانون پنجم : اطمینان نسبت به پاسخها.

این فاکتور مهمترین و اساسی ترین بخش پاسخگویی است. **اگر شما به چیزی که معرفی می کنید و یا خدمات پس از فروش آن معتقد نباشید این حس در کلامتان منتقل می شود.** اطمینان از برق چشمانمان و از آوای صدایمان به راحتی قابل انتقال است. قدرتمندترین نوع انتقال هم پاسخگویی با صداقت کامل است. شک نفوذ کلام را از بین برده و مشتری را از خرید منصرف می کند.

یادتان باشد **مهمترین عامل ایجاد سوال در ذهن مشتری خود ما هستیم.** مشتری از ما خرید می کند و بخش اعظم دلایل خریدش به خاطر اعتمادی است که به ما دارد. ما قبل از فروش و ارائه محصول، خودمان را معرفی و ارائه می کنیم. بیشترین سهم در امر فروش را خود ما داریم و این نقش ماست که باید درست ایفا گردد. فراموش نکنید که بهترین راه ارائه و معرفی درست، این است که خودتان باشید و وجود خودتان پیام اصلی را برساند.