

ما در این مقاله چگونگی برخورد فروشندگان با یک مشتری که برای اولین بار وارد فروشگاه می‌شود و یا قصد خرید دارد را بیان می‌کنیم، تا چگونه همیشه سعی خود را انجام دهیم که بتوانیم مشتری را راضی نگه داریم و یا حداقل بتوانیم کمکی برای خرید بهتری داشته باشیم.

در قدم اول همیشه سعی کنیم همه چیز را از خودمان شروع کنیم مثلا اینکه یک فروشنده خوب همیشه باید ظاهری آراسته و مرتب داشته باشد. داشتن لبخند بر روی صورت همیشه باعث ایجاد حس خوب در مشتری خواهد شد.

بلند شدن از جای خود قبل از ورود مشتری و به گرمی سلام کردن و خوش آمدگویی باعث ایجاد حس بسیار خوبی می‌شود و به مشتری انرژی مثبتی خواهد داد تا بتواند در فروشگاه شما قدم بزند و از تمامی اجناس دیدن کند.

می‌توانیم در قدم بعدی با مشتری به صحبت بپردازیم تا بدانیم دنبال چه جنس یا کالایی می‌گردد تا بتوانیم به نحو احسن ایشان را راهنمایی کنیم یا پیشنهادهایی به وی دهیم تا خرید یا انتخاب بهتری داشته باشد. اما همیشه حواستان باشد که هیچ گاه نباید نظرات خود را به مشتری تحمیل کنید و یا طوری حرف بزنید که مشتری را مودب کنید و یا باعث ایجاد حس ناراحتی شوید.

در این قدم هم هر چقدر صادقانه تر و مهربان تر با مشتری صحبت کنید باعث ایجاد حس اعتماد بیشتری خواهید شد.

همیشه سعی کنید تا اطلاعات کافی از تمامی اجناس فروشگاه خود داشته باشید تا اگر مشتری راجب کالایی از شما سوالی پرسید بتوانید به نحو احسن پاسخ دهید و بتوانید کاملا راهنماییشان کنید.

گاهی اوقات ممکن است شما از جایی یا کسی ناراحت باشید اما سعی کنید هیچ وقت این ناراحتی را در برخورد با مشتری بروز ندهید. چون باعث رنجش مشتری خواهد شد و ممکن است این را برای همیشه به خاطرش بسپارد و برای دفعه بعد با تردید و یا با این فکر که شما فروشنده ای بسیار بد اخلاق هستید وارد فروشگاه شما شود.

همیشه به این نکته توجه فرمایید که اگر مشتری از شما سوالی می‌پرسد با یک کلمه جواب ندهید. همیشه سعی کنید تا مقداری شاخ و برگ به جواب خود دهید و یا اینکه بتوانید کالایی دیگر را به وی معرفی کنید به عنوان مثال:

گاهی اوقات پیش می‌آید جنسی را که مشتری می‌خواهد موجود ندارید، وقتی از شما سوال شود آیا این کالا را در فروشگاه دارید شما بلا فاصله پاسخ منفی دهید مطمئنا باعث رفتن مشتری خواهد شد و این در ذهنش باقی خواهد ماند که برای آینده اگر این کالا یا کالایی مشابه را می‌خواست در فروشگاه شما نمیتواند پیدا کند.

گاهی اوقات ممکن است کالایی را داشته باشیم که نزدیک خواسته مشتری باشد و بتوانیم به مشتری پیشنهاد دهیم که مثلا چرا از این کالا استفاده نمی‌کنید و از مزیت های کالای جایگزین صحبت کنیم. در اکثر مواقع مشتری به گرفتن کالای جایگزین راقب می‌شود که این کاملا به نحوه معرفی شما از کالا دارد و اینکه بتوانید تا چه حدود مزیت های استفاده از آن را شرح دهید.

با کودکان رابطه خوبی برقرار کنید:

همیشه کودکانی که همراه والدین به فروشگاه وارد می‌شوند بعضی از رفتارها در خاطرشان باقی خواهند ماند. مثلا اگر کودکی که همراه پدر یا مادر خود وارد فروشگاه شما شده اگر با رفتار خشن یا اخم کردن و یا حتی بی توجهی مواجه شود، دیگر دوست ندارد وارد فروشگاه شما شود و گاهی ممکن است برای دفعه بعد پدر یا مادرش را از آمدن به فروشگاه منصرف کند. حتی اگر کمی بزرگتر شود و خودش به تنهایی برای خرید به فروشگاه برود به فروشگاه شما سر نخواهد زد.



همیشه سعی کنید با کودکان با مهربانی و لبخند رفتار کنید و به آن ها توجه کنید. کودکان و یا حتی والدین آن ها از توجه کردن بسیار خوشحال می‌شوند و این مورد توجه قرار گرفتن ممکن است تا سال ها در ذهنشان باقی بماند و همیشه یک حس خوب یا خاطره ای خوش از فروشگاه شما داشته باشند.

پس میتوان ازین مسیله این نتیجه را گرفت که فرقی نمی‌کند مشتری شما چه سنی داشته باشد. مسیله مهم برخورد شما با مشتری می‌باشد که هر چه صادقانه تر و مهربان تر و با روحیه بهتر با آن برخورد کنید باعث می‌شود یک مشتری بدست آورید که همیشه راقب خواهد بود از فروشگاه شما دیدن و خرید کند.

