

در ابتدا جمله‌ای از برایان تریسی را بیان می‌کنیم که می‌گوید: «همه کارشان فروش است. فروش توانایی برقراری ارتباط، متقاعدسازی و تأثیرگذاری بر مردم است.»

### چند ویژگی یک فروشنده خوب و موفق:

۱. اولین نکته در امر فروش علاقه است که فرد باید به این کار علاقه داشته باشد تا بتواند هر روز با عشق و اعتقاد هر چه بیشتر همه جوانب این کار را به درستی و باعلاقه زیاد انجام دهد.
۲. یک فروشنده خوب همیشه سعی می‌کند تا از تمامی محصولاتی که ارائه می‌دهد اطلاعات کافی داشته باشد.
۳. یک فروشنده خوب همیشه سعی می‌کند تا نظر مشتریان را راجع به محصولات خود بداند تا بتواند محصولاتی را که نیاز مشتری است ارائه دهد. چون بهترین روش ارائه محصولات و خدمات به مشتری داشتن اطلاعات کافی از نیاز مشتریان است و محصولات را به صورت حرفه‌ای و درست به مشتریان ارائه دهد.
۴. یک فروشنده موفق و خوب همیشه سعی می‌کند بیشتر از اینکه خودش حرف بزند به صحبت‌های مشتری گوش دهد؛ زیرا مشتری بیشتر اوقات در بین حرف‌هایش نیازهایش را بیان می‌کند.
۵. یک فروشنده خوب و موفق سعی می‌کند با مشتریان خود ارتباط داشته باشد و هر از گاهی با آن‌ها تماس می‌گیرد. این جزء راه‌کارهایی است که می‌توان یک مشتری را برای مدت بیشتری نگه داشت و به‌گونه‌ای مشتری وفادار خواهد ماند.
۶. یک فروشنده موفق سعی می‌کند همیشه مثبت نگر باشد و در مواقع بروز مشکلات دید خود را روی نکات مثبت متمرکز کند تا جلوی بزرگ شدن مشکل را بگیرد.
۷. یک فروشنده خوب به کارش تعصب دارد و همیشه سعی خود را انجام می‌دهد متعصب باشد، تا بهترینش را ارائه دهد و نسبت به شرکت یا جایی که کار می‌کند همیشه باعلاقه به کارها رسیدگی خواهد کرد و اهدافش در جهت موفقیت آن شرکت یا فروشگاه است و تمام تلاش خودش را به کار خواهد گرفت.
۸. یک فروشنده خوب به گوشی موبایل خود وابسته نیست. تا حالا برایتان پیش آمده که وقتی وارد فروشگاه‌ها شده‌اید باید دقایقی منتظر بمانید تا فروشنده گوشی موبایلش را کنار بگذارد و بعد به کار شما رسیدگی کند؟ در این مواقع اکثر مشتریان از این رفتار احساس کرده‌اند که توجهی به وجود آن‌ها نشده است و برای فروشنده هیچ اهمیتی ندارد که کسی در آنجا برای خرید حضور پیدا کرده است. پس در این حرفه موفق‌تر است که به گوشی همراهش یا تلفن وابسته نیست.
۹. یک فروشنده خوب می‌داند که چطور می‌تواند با صداقت و طریقه معرفی کالا به مشتری این را به مشتری ثابت کند که کالای او چه مزیت‌های خوبی نسبت به کالاهای مشابه در دیگر فروشگاه‌ها دارد؛ و اینکه بعد از فروش پیگیر کالای خود باشد تا از کیفیت آن اطمینان حاصل کند و بهتر است به این جمله توجه کنید که فروش پایان یک معامله نیست بلکه آغاز یک تعهد است. فروشنده‌گان کمی به این جمله اعتقاد دارند اما کسانی هستند که با تکیه بر این جمله از بهترین‌های فروش هستند و همچنان بعد از فروش پیگیر کالا و مشتری خود هستند.

۱۰. یک فروشنده خوب باید بتواند از صبر و بردباری بسیاری برخوردار باشد. گاهی ممکن است با یک مشتری بسیار عصبانی برخورد کنید در این مواقع می‌توانید با صبر و حوصله زیاد بهترین رفتار را انجام دهید تا مشتری آرام شود و رفتارش کمی مهربانانه‌تر شود. اگر برخلاف تصور ما شما هم با پرخاش و یا عصبانیت متقابل با مشتری صحبت کنید هم باعث ناراحتی بسیار خواهید شد و هم اینکه مشتری را برای همیشه از دست خواهید داد.

اگر درجایی دچار تردید شدید که آیا حق با مشتری است یا خیر باید فرض را بر این نهاد که حق با مشتری است. گاهی ممکن است که یک مشتری در حین خرید بارها نظرش عوض شود و از شما بخواهد چندین بار کالا را عوض کنید اما شما نباید صبر خود را از دست دهید و همیشه سعی تا بعد از رفتن مشتری رفتاری متوازن داشته باشید و تغییری در رفتارتان ایجاد نشود.

۱۱. تا حالا شده کسانی در حین خرید بین دو یا چند کالا تردید پیدا می‌کنند که گاهی ممکن است این تردید باعث منصرف شدن آن‌ها از خرید شود. در این لحظه یک فروشنده حرفه‌ای و خوب می‌تواند با آگاهی کامل از نیاز مشتری و با نیتی کاملاً درست به مشتری خودآگاهی دهد و به او کمک کند تا از بین کالاهای موردتردید بهترین را انتخاب کند. گاهی همه ما نیاز به راهنمایی و مشاوره کسی دیگر را داریم تا بتوانیم تصمیم درست‌تری بگیریم.

۱۲. یک فروشنده حرفه‌ای هیچ‌وقت تخفیف زیادی به مشتریان نمی‌دهد چون این امر باعث می‌شود که مشتری فکر کند شما یک کلاه‌بردار هستید و سوده‌های هنگفتی از محصولات خود می‌گیرید.

۱۳. یک فروشنده حرفه‌ای برای تبلیغات هزینه می‌کند. تبلیغات همیشه باعث جذب مشتریان بیشتر خواهد شد. شرکت‌هایی مثل پیسی و کواکولا همچنان هزینه‌های زیادی برای تبلیغات متقبل می‌شوند چون همچنان تبلیغات یکی از مهم‌ترین و اولین ارکان معرفی کالا به مشتریان است.

