

7 dolog, amire a vevődnek biztosan szüksége van Tőled!

Előszó

Amikor egy érdeklődő, vagy akár egy visszatérő vevőnk ismét felkeres minket, ezt azért teszi meg, mert szüksége van tőlünk valamire, de minimum felkeltette a szolgáltatásunk az érdeklődését.

A mai cikkben inkább a dolog lélektani oldalát szeretném elemezni, és megemlítek 7 olyan általam nagyon fontosnak tartott tényezőt, amit meglátásom szerint a vevőnk tudatosan, de leginkább tudat alatt „elvár” Tőlünk.



Kedves Vállalkozó!

Fogadja szeretettel ezt a cikket!

Remélem hasznára válik majd!

Üdvözlettel,

Weinzierl Anett

Biztonság

Több cikkemben írtam már arról, hogy az emberek alapvetően szeretik biztonságban érezni magukat.

Nagyon fontos, hogy megadjuk vevőinknek, érdeklődőinknek a biztonság érzését, hiszen ennek nagyon fontos szerepe van a bizalom kiépítésében, és ebből kifolyólag a vásárlásban is.

Gyakorlatilag a következő 6 pont mind a biztonság és bizalom kiépülését szolgálja, ezért egymástól nehezen választhatók el.

Természetesen ez a folyamat egy online vállalkozásban némileg eltérően történik, mint egy offline vállalkozásnál, hiszen ott az ügyféllel leginkább személyesen találkozunk.

Amire többek közt rá kívánok mutatni az az, hogy az egyes pontok közösek, csak éppen más eszközökkel érjük el, valósítjuk meg őket az online, és az offline üzletben.

Személyes törődés

Sosem győzöm eléggé hangsúlyozni, mennyire fontos a személyes törődés!

Teljesen megértem azt, hogy egy vállalkozó nem tud minden egyes ügyfelével személyesen foglalkozni, hiszen amikor a vállalkozás elér egy bizonyos méretet, akkor muszáj lesz segítőköt, ügyfélszolgálatost, munkatársakat felvenni, akik leveszik a terhet a cégvezető válláról.

Viszont azt is megértem, hogy nagyon frusztráló lehet egy ügyfél számára, ha

folyamatosan azt hallja: Fordulj az ügyfélszolgálathoz...

Kiváltképp akkor, ha egyedi termékekről, különleges (és drága) szolgáltatásokról van szó.

Nagyon nehéz 100 felé szakadni, és minden egyes ügyféllel, vevővel személyesen is foglalkozni, de én mégis azt javaslom, hogy törekedjünk erre, és ez egy kisvállalkozásban kivitelezhető, ha ügyesek vagyunk.

Egy másik lehetőség az, hogy személyesen foglalkozunk az ügyféllel, majd a bizalom, a biztonság érzés kialakulását követően finoman „átpasszoljuk” egy nagyon kedves munkatársnak, akiben maximálisan megbízunk, és nyugodt szívvel bízunk rá a vevőnket.

Természetesen ezt a vevőnknek is ki kell hangsúlyoznunk, és az esetek többségében elfogadja a másik személyt.

Viszont ne feledjük, hogy még ebben az esetben is felügyelnünk kell a történéseket, és időről időre meg kell kérdeznünk az események, a munka alakulásáról úgy a vevőnket, akár csak a munkatársunkat.

Együttérzés, empátia

Az egyik leghatékonyabb bizalomépítő eszköz az együttérzés.

Mit jelent ez?

Nagyon sokszor az ügyfél egy probléma, vagy egy számára aggasztó helyzettel kapcsolatban keres fel bennünket.

Két fontos megjegyzés:

- Érezzük sajátunknak a problémáját!
- Érezzünk egyet az ügyféllel, fejezzük ki sajnálkozásunkat!

Az igazi együttérzés mindig őszinte.

Nem kell megjátsszanunk magunkat, hiszen ha belegondolunk az ő problémájába, ha képesek vagyunk beleképzelni magunkat az ő helyzetébe, akkor könnyen

átérezhetjük majd a helyzetét.

Nagyon sokszor egy „ellenség”, a konkurencia ténykedése miatt keresnek meg ügyfelek, és az első tanácskozás gyakran egy személyes panaszáradattá alakul.

Legyünk megértőek, érezzük át ügyfelünk problémáját.

Hagyjuk beszélni!

Minél többet beszél, annál jobban megismerhetjük őt, és annál inkább személyre szabhatjuk neki az ajánlatunkat!

Ne feledjük! Semmi sem képes jobban összekötni embereket egymással, mint a közös ellenség képe!

Őszinte érdeklődés, dicséret

Az előző pár pont után nyilván nem kell külön rámutatnom arra, mennyire fontos az őszinte érdeklődés.

Figyeljünk az ügyfélre, és ezt vegye észre ő is!

Óvatosan tiszteletünket, dicséretünket is kifejezhetjük, például, hogy mennyire elismerjük az ő munkásságát.

Megbízhatóság, profizmus

Bármit is teszünk, vagy mutatunk, ha nem vagyunk megbízhatóak, és nem sűrűn minden egyes lépésünkből a profizmus, akkor ledönthetjük a gondosan felépített várunkat.

Ebből következik, hogy valóban értenünk kell ahhoz, amit csinálunk!

Folyamatosan képezzük magunkat, tanuljunk és fejlődjünk!

Az arany képletünk:

Tapasztalat + Megbízhatóság = Hitelesség

Alázat, tisztelet

Az alázat és tisztelet kulcsfontosságú egy vállalkozó életében.

Nagyon sokszor látom, hogy olyan vállalkozók, akik annak idején kicsiben kezdtek, és megbecsülték minden egyes ügyfelüket, később hajlamosak „leszokni” erről, amikor felfut az üzlet.

Már nem olyan fontosak az ügyfelek, mint azelőtt, és sokan azt gondolják...

”Úgyis lesz elég ügyfelem, kit érdekel, hogy egy közülük elégedetlenül távozott!”

Elfelejtik azonban, hogy a híruk szájról szájra terjed, és ennek hatalmas ereje van.

Nem törvényszerű, hogy minden ügyfél elégedett lesz, és az sem, hogy minden vevő azt kapta, amire számított, de ilyenkor **mindig legyen a tarsolyunkban egy tartalék terv**, amivel kiengesztelhetjük.

Egy a fontos: **ne távozzon rossz szájizzal, mert rossz hírünket keltheti!**

Emberek vagyunk, tehát hibázhatunk.

Viszont **legyünk képesek elismerni a hibánkat** a vevőnknek, **legyünk képesek az alázatra.**

Ne feledjük! Ne úgy tekintsünk erre, mint áldozatra, hanem úgy, mint taktikára!

Sokszor nehéz, de bizonyos helyzetekben meg kell tanulnunk az alázatos viselkedést, azért, hogy **egy sokkal fontosabb, egy sokkal magasabb rendű célt szolgálhassunk vele.**

Ha ezt szem előtt tartjuk, akkor sikerülni fog!

Tanácsadás

Már az első megkereséskor kezdjük el kezelni az ügyfél „problémáját”.

Másképpen kifejezve: ne csak tájékoztassunk, hanem kérdezzünk vissza, és szükség esetén tanácsokat is adhatunk az érdeklődőnek, illetve későbbiekben az ügyfélnek.

Vevőlélektan, tárgyalástechnika, marketing tanfolyam, oktatás, felnőttképzés, kkv marketing tanácsadás, tanácsadó, piackutatás, vállalkozás fejlesztés

Ne feledjük, hogy könnyebben épül a bizalom, ha már az elején érzékeltetjük az érdeklődővel a törődést!

Találjuk meg az „arany középutat”!

Ne adjunk ingyen túl sokat, de túl keveset se!

Többet szeretne megtudni potenciális vevőiről, célcsoportjáról?

Jelentkezzen gyakorlatias *Vevőpszichológia a gyakorlatban* tréningünkre itt!

http://www.vallalkozoi-tanfolyamok.net/vevopszichologia_tanfolyam_oktatas.htm

Személyre és vállalkozására szabott marketing tanácsadással itt várjuk:

http://www.vallalkozoi-tanfolyamok.net/online_marketing_tanacsado.htm