



موسسه  
نواندیشان  
ترویج آفرین  
بیستگام

روانشناسی و استراتژی های پاسخگویی

به اعتراضات در مدیریت

کسب و کار و فروش حتی

مشتریان عصبانی

Dealing With Angry Customer



# پذیرش و پاسخگویی مناسب به اعتراضات و انتقادات؟

✓ تردمیل و نحوه عملکرد آن برای لاغری؟

✓ این روزها مردم دسترسی خیلی سریع و راحت به نظرات یکدیگر در رابطه با موضوعی خاص دارند

✓ پاسخگوی نامناسب در روند اعتراضات و انتقادات مشتریان خود نباشید

✓ فرستادن مشتریان ناراضی خود، به چرخه مشتریان راضی و حتی مشتریان وفادار

✓ یک مشتری راضی ۳ تا ۵ مشتری جدید برای شما خواهد آورد

✓ یک مشتری ناراضی ۱۳ تا ۱۷ مشتری را از بین خواهد برد

# چرخه هشت مرحله‌ای فروش



موسسه  
نواندیشان  
ترویج آفرین  
بیت‌کام





موسسه  
نواندیشان  
ترویج آفرین  
بیت کام

# سه مرحله حساس در چرخه فروش:

۱. تماس



۲. پاسخگویی به تعارضات

۳. بستن قرارداد





# ارائه محصول یا خدمت و بخش بندی مشتری

مشتریان من چه کسانی هستند؟

بر اساس نظریات کاتلر بازارها بر اساس متغیرهای جمعیت شناختی،

جغرافیایی، روان شناختی و رفتاری بخش بندی می شوند

روش دسته بندی مشتریان و طبقه بندی مشتریان

۱: جمع آوری اطلاعات و یکپارچه سازی آنها از منابع مختلف است

۲: ارائه راهکارهایی برای تحلیل اطلاعات جمع آوری شده و دسته بندی مشتریان است

۳: طراحی و اجرای کمپین های بازاریابی و ارسال پیام های جذب برای هر دسته

۴: ارزیابی اثربخشی کمپین های بازاریابی و پیام های بازاریابی ارسال شده برای هر دسته



پستگاه  
تروت آفرین  
واندیشان

# ویژگی‌های دموگرافیک مشتریان

دموگرافی را زیرمجموعه علوم اجتماعی و هدف آن، تشخیص و بررسی ویژگی‌های جمعیت‌های انسانی و تغییرات آن در طول زمان است

**Demography** / واقعیات (جاری) / ایده‌آل‌ها / سطح مالی / میزان درآمد / جنسیت / محدوده سنی

وضعیت شغلی

میزان تحصیلات

نیازهای: آشکار / پنهان





موسسه  
نوابین  
ترویج آفرین  
بیت کام

# عوامل موثر در روند پیروزی در تعارضات فروش و مدیریت

## ۱. کشف دلیل اعتراض یا تعارض



تیپ شخصیتی

تخفیف

گرفتن

ارتباط گرفتن

ابراز وجود



موسسه  
نواندیشان  
ترویج آفرین  
بیستگام

# عوامل موثر در روند پیروزی در تعارضات فروش و مدیریت

۲. حذف کلمه شکست از فرهنگ کلمات فردی و کاری؟



هر عدم موفقیتی یک  
تجربه جدید و  
کاربردی است



# عوامل موثر در روند پیروزی در تعارضات فروش و مدیریت



## ۳. قبول اعتراضات و تعارضات به عنوان نوعی ارتباط

اگر با من نبودش هیچ میلی

چرا ظرف مرا بشکست لیلی

# عوامل موثر در روند پیروزی در تعارضات فروش و مدیریت

۴. عدم واگذاری ادامه تماس و ارتباط به مشتری





موسسه  
نوادیرستان  
ترویج آفرین  
بیستگام

# عوامل موثر در روند پیروزی در تعارضات

## فروش و مدیریت

### ۵. کنترل زبان بدن در روند تعارضات



Establishes dominance or



سازمان  
ملی حمایت از  
مصرف کنندگان

# عوامل موثر در روند پیروزی در تعارضات فروش و مدیریت

۶. تشخیص به هنگام علامت‌های فیزیکی مشتری و کنترل  
روند مذاکره



# عوامل موثر در روند پیروزی در تعارضات فروش و مدیریت



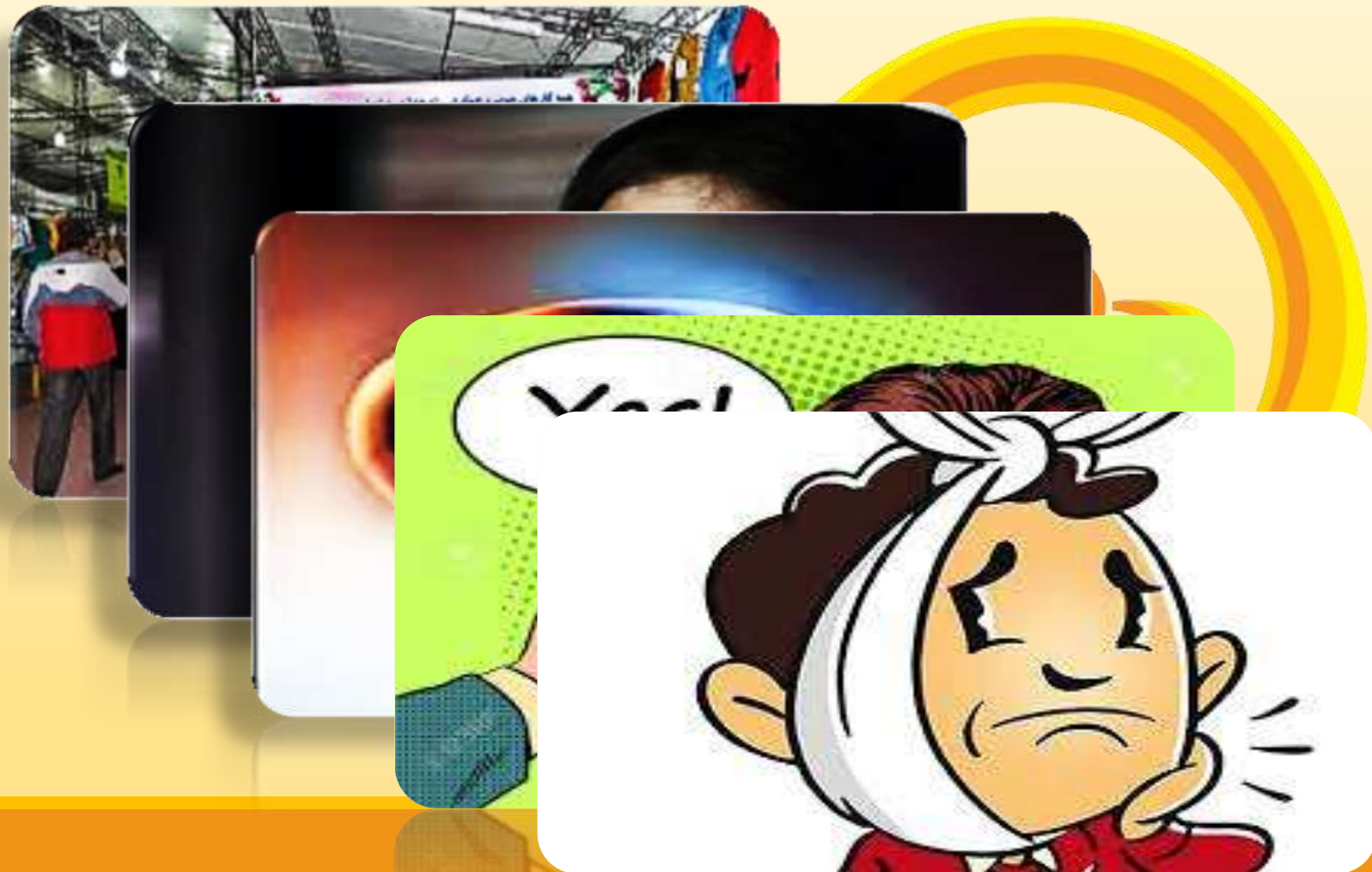
## ۷. درک و کنترل پنج احساس غالب در تعارضات





موسسه  
ناتدیسان  
ترویج آفرین  
بیت کام

# پنج حس غالب خریدار در روند تعارضات فروش



۱. حس اجحاف
۲. حس فریب
۳. حس تحمیل
۴. حس لذت از خرید
۵. حس دوری از درد



موسسه  
نواندیشان  
ترویج آفرین  
بیستگام

# عملکردهای اصلی در فرآیند تعارضات و اعتراضات

## تمرین کارگاهی

۱: تبسم،

تشکر، تفکر، تکلّم

۲: کنترل حس خشم

اعتراض و انتقاد

تبسم

تشکر

تفکر

تکلّم







# فروشنده و مدیر حرفه ای به اندازه کافی و لازم پیگیری می کند

نخبگان کسب و کار از این راز مطلع هستند، کسی که سؤالی می پرسد یعنی در ذهنش فایلی باز شده است و افراد برای بستن آن فایل اقدام به سؤال و یا انتقاد و یا هر کار منتهی به فروش می نماید

تعداد تماس موفق و نتیجه پیگیری در فرآیند مدیریت فروش :

- ۱ تماس موفق ----- « ۱٪
- ۲ تماس موفق ----- « ۳٪
- ۳ تماس موفق ----- « ۱۰٪
- ۴ تماس موفق ----- « ۲۰٪
- ۵ تماس موفق ----- « ۶۰٪
- ۶ تماس موفق ----- « ۷۵٪
- ۷ تماس موفق ----- « ۸۵٪



# ۱. من به محصول شما علاقه‌ای ندارم



۱ : متشکرم، ممکن است دقیقاً بفرمایید چرا؟

۲ : متشکرم، از اینکه نقطه نظر خودتان را با من در میان گذاشتید و ....

۳ : متشکرم، درک می‌کنم. ممکن است بفرمایید در حال حاضر، با توجه به وضعیت کسب و کار

خودتان و وضعیت کلی بازار به چه نوع محصول یا خدمتی علاقه‌مند هستید؟

۴ : متشکرم، چه جالب که افراد آ، ب، ج همگی معتقد بودند که این محصول با توجه به اینکه

برای آن‌ها بسیار کارآمد بود برای شما هم می‌تواند بسیار مفید باشد

ایجاد حس رقابت با رقبا از همان محصول ... (محرمی)



# ۲. دیگر هرگز با من تماس نگیرید

متشکرم که با صراحت نظر خود را به من می فرمایید و از این که من شما را آزرده خاطر کرده‌ام متأسفم اما قبل از اینکه از حضورتان مرخص شوم ممکن است بفرمایید چه چیزی شما را به این نتیجه رسانده؟



متشکرم که با صراحت نظر خود را به من می فرمایید و از این که من شما را آزرده خاطر کرده‌ام متأسفم و دوست دارم بدانید قصد من با تمام وجود فقط خدمت به شما بوده است



# ۳. لطفا پیام خود را بگذارید بعداً با شما تماس خواهیم گرفت (منشی تلفنی)

✓ متشکرم، خانم / آقای ..... از من خواستند تا با شما تلفنی تماس بگیرم. ایشان فکر کردند من و شما می بایست در مورد ..... با یکدیگر حضوراً ملاقاتی داشته باشیم. شما با تلفن ..... با من تماس بگیرید و یا من فردا با شما تماس خواهیم گرفت



✓ خانم / آقای ..... متشکرم. خانم / آقای ..... از من خواستند که با شما تلفنی تماس بگیرم. آن‌ها احساس کردند که بسیار مهم است که من و شما با یکدیگر در مورد .... (موضوع مورد علاقه ایشان می بایست باشد) ملاقاتی داشته باشیم. شما می توانید با تلفن ..... با من تماس بگیرید و یا من فردا ..... مجدداً زنگ خواهیم زد.



# ۴. من مسئول تلفن‌های (مسئول دفتر/منشی) خانم/ آقای ..... هستم، کارتان چیست؟

✓ خانم/آقای..... (معرف) از من خواستند تا با ایشان در مورد مطلب بسیار مهم و حیاتی (اطلاعات بسیار مهم) که آن‌ها فکر می‌کنند برای ایشان مهم است تماس بگیریم. (تا حد امکان اطلاعات ندهید و سعی کنید با خود فرد مورد نظر صحبت کنید) نشان دهید که شاید این اطلاعات از نظر رئیس ایشان محرمانه باشد و دوست نداشته باشد که کسی از آن باخبر شود)



✓ متشکرم. ممکن است پیامی به خانم/آقا.... بدهید؟ (اگر پاسخ مثبت است) هر چه ممکن است اطلاعات فنی و تخصصی بدهید، شانس این هست که آن شخص بگوید که قادر به انتقال این همه مطلب نیست و بهتر است خودتان شخصاً به ایشان بگویید



# ۵. شما کی هستید؟

## اطمینان پیدا کنید کامل معرفی شده‌اید

✓ معذرت می‌خواهم ( نام و نام خانوادگی و کسب و کارتتان را معرفی کنید)

تا بگویند کافی است یا حس کنید که دیگر بس است

✓ ببخشید خودم را معرفی نکردم، نام و نام خانوادگی ..... من از طرف  
شرکت ..... با شما تماس می‌گیرم

✓ از من خواسته شده است تا اطلاعاتی را که ممکن است فوق العاده به  
( نفع ) شما باشد به استحضارتان برسانم

✓ تمرین : کسب و کار خود را در یک جمله معرفی کنید



# ۶. فقط یک دقیقه وقت دارید بگویید چرا می بایست به حرفهای شما گوش کنم؟ یا از شما بخرم؟

✓ متشکرم، بهترین سعی خود را می کنم

✓ اخیراً شانس این را داشته ایم تا با سایر افراد معتبر در زمینه فعالیت شما همکاری کنیم و از این طریق توانسته ایم فروش شرکتشان را به طرز چشمگیری افزایش دهیم

✓ متشکرم، من از شرکت .... آمده ام. کار ما ارائه خدمات .....، به افراد یا شرکت هایی مانند شماست

✓ اشخاصی (اگر می توانید نام ببرید) بارها به من گفته اند که شما نیز می بایست فوق العاده علاقه مند به این ..... باشید ( دوباره مزایا استفاده از خدمت یا محصول خود را شرح دهید)

✓ متشکرم، آیا این همان چیزی است که شما به آن علاقه مند هستید ( دنبالش می گردید؟)

✓ متشکرم، این هم خلاصه ای از فعالیت (من یا شرکت) ظرف کم تر از یک دقیقه (جذاب و مختصر با گشاده رویی بیان کنید)





موسسه  
نوابین  
ترویج آفرین  
بیت کام

# ۷. ما از شرکت دیگر خرید می کنیم و از آنچه داریم خوشنود و راضی هستیم

✓ متشکرم، عالی است! شما مشتری فوق العاده ای هستید من فقط قصد دارم شما را با طرح و یا اطلاعات جدیدی که از زمان خرید قبلی تان تا به حال رخ داده است آشنا کنم



✓ متشکرم، خیلی جالب است! ممکن است بفرمایید از چه شرکتی خرید کرده اید و چرا آنها را دوست دارید؟





# ۱. ما تصمیم گرفته ایم که از دیگری خرید کنیم؟

✓ متشکرم از اینکه اجازه دادید تا آن را بدانم، ممکن است بفرمایید به چه دلیل این تصمیم را گرفتید؟



✓ متشکرم. از اینکه اجازه دادید تا آن را بدانم، ممکن است بفرمایید چه چیزی یا نکته‌ای در مورد محصول یا سرویس پیشنهادی ما توجه شما را جلب نکرد؟

✓ متشکرم، از اینکه اجازه دادید این را بدانم، چه چیزی کفه را به نفع آن‌ها سنگین می‌کند؟



# ۹. شخص تصمیم گیرنده در دفتر نیست

متشکرم، چه وقت ایشان برمی گردند؟ آیا شماره یا شخص دیگری هستند که با ایشان تماس بگیرم؟ ممکن است نام یا شماره تماس ایشان را لطف کنید؟

متشکرم، چه وقت و کجا بهترین وقت برای تماس با ایشان است؟

متشکرم، آیا شخص دیگری هستند تا اگر با

خانم/آقا ..... نتوانستم صحبت کنم با ایشان

تماس بگیرم؟



# ۱۰. از افرادی مانند شما که وقتی را می گیرند (مزاحم می شوند) متنفرم (بدم می آید)

متأسفم، مطلقاً قصد آزار (مزاحمت) شما را ندارم، خانم/آقای ..... به من گفتند که شما به این محصول علاقه دارید.

متشکرم، دقیقاً درک می کنم چه می گوئید لطفاً هر وقت احساس کردید که خسته شده اید بفرمایید تا مذاکره تلفنی را قطع کنم، آیا شما به ..... علاقه دارید؟

متأسفم، ظاهراً شما تجربه خوبی از افراد قبلی ندارید، ممکن است بفرمایید آن مورد چه بوده است؟

(پس از گوش کردن به حرف هایشان بگوئید  
متشکرم و جمله ردیف دوم را بگوئید)





# ۱۱. آیا شما فروشنده هستید؟ چیزی می‌خواهید بفروشید؟

✓ اساساً من اینجا هستم تا اطلاعاتی را که ممکن است برای شما سودمند باشد را در اختیارتان بگذارم، آیا علاقه‌مند هستید آن‌ها را برایتان مطرح کنم؟ چقدر وقت دارم که خلاصه آن‌ها را برایتان مطرح کنم

✓ متشکرم از اینکه می‌پرسید، این بستگی دارد به اینکه آیا شما به آنچه عرضه می‌کنم نیاز داشته باشید یا نه؟ آیا به ..... علاقه‌مند هستید؟

✓ متشکرم از اینکه سؤال می‌فرمایید، این بستگی دارد به اینکه چیزی را که عرضه می‌کنم (در هزینه‌ها..) پولی را برای شما صرفه‌جویی می‌کند یا نه؟ اصولاً صرفه‌جویی در هزینه‌ها و درآمد بیشتر در حال حاضر برای شما موضوع جالبی است؟



# ۱۲. بروید سر اصل مطلب

✓ متأسفم اگر منظورم را نتوانستم به درستی برسانم نکته این است که ..... (بروید سر اصل مطلب و مطمئن باشید که نکته قابل عرضه و مهمی دارید، حاشیه پردازی نکنید)



✓ از توجه شما متشکرم، منظورم این است که : .....

(فقط یک جمله) بر اساس این اطلاعات آیا علاقه‌مند هستید؟

✓ منظورم این است که به‌طور مثال اگر همین امروز از این

پیشنهاد استفاده کنید، N٪ تخفیف خواهید گرفت

✓ متشکرم، اگر امروز قرارداد ببندیم، میزان نقدینگی شما (نکته‌ای که برای مشتری

ارزشمند است...) طی ۳۰ روز آینده به میزان .....٪ افزایش خواهد یافت



# ۱۳. محصول یا خدمت شما خیلی گران است



- ✓ متشکرم، گران در مقایسه با چی؟
- ✓ متشکرم، چرا حس می کنید گران است؟
- ممکن است تحلیل خود را از قیمت بفرمایید؟
- ✓ متشکرم، جالب اینکه شما حق دارید، این را بفرمایید
- بر اساس آنچه تا به حال صحبت کردیم، آیا بودجه‌ای
- برای آن در نظر گرفته‌اید؟ اگر گرفته‌اید، مقدار آن چقدر است؟



# ۱۴. تلفن قطع می شود

۱. بلافاصله دوباره تماس بگیرید، بگویید **بخشید تلفن قطع شد**  
فراموش کردم از شما **خدا حافظی کنم عذر خواهی می کنم**

۲. اگر واقعاً شما را نپذیرفتند، یک روز صبر کنید و دوباره تماس بگیرید  
به یاد داشته باشید که افراد در واقع پیشنهاد شما را رد می کنند نه شخصیت شما را

۳. حداکثر دو بار مراحل فوق را تکرار کنید



# ۱۵. به چه دردی می خورد؟ به چه کاری می آید؟

متشکرم، به طور مختصر در چند عبارت بگویید چه پیشنهادی دارید؟ و بزرگترین خصوصیت محصول یا خدمت خود را که مورد علاقه او می تواند باشد، مشخص و بارز براساس فایده نهایی بیان کنید

به طور مثال: این سرویس یا خدمت، کار یا محصول شما را مطابق استاندارد ..... می سازد  
(فایده نهایی مناسب)





# ۱۶. چرا باید به شما گوش بدهم؟

✓ سؤال خوبی است، متشکرم از اینکه می‌خواهید بشنوید! زیرا این محصول که درباره آن می‌خواهم به شما توضیح دهم، اخیراً بطور چشمگیری وضعیت **عده‌ای از افراد / همکاران / هم‌صنفی‌ها**، به‌خصوص کسانی که در وضعیت مشابه شما بوده‌اند را تغییر مثبت داده است

✓ متشکرم، سؤال خوبی است (حقایق و خبرهای ارزشمند، مهم و مرتبط با **علائق ایشان را بیان کنید**)

✓ مثال: می‌خواستیم اطلاعاتی را در مورد اینکه چرا (محصول / خدمت...) ما شماره یک شناخته شده است و اینکه شما با استفاده از آن چگونه می‌توانید پول بسازید (به نفع خود از آن بهره ببرید) را به اطلاع‌تان برسانم



# ۱۷. علاقه‌ای به محصول یا خدمت شما ندارم

✓ متشکرم، ممکن است دقیقاً بفرمایید چرا؟ من به نظر شما احترام می‌گذارم، هرچند بر اساس آنچه که از کسب و کار شما آموخته‌ام (اگر لازم است مثالی بزنید که نشان دهد سنجیده صحبت می‌کنید، مثلاً مطالعه بروشورهای شما، تبلیغات یا وبسایت شما...) فکر می‌کنم شما از نتایج فوق‌العاده‌ای که به دست می‌آورید شگفت زده خواهید شد

✓ متشکرم، متوجه شدم، ممکن بفرمایید، چه نوع محصول/مدل/خدمتی بیشتر مورد نظر شماست؟

✓ متشکرم، متأسفم از اینکه این را می‌شنوم، معرف‌های A, B, C همه به اتفاق معتقد بودند که جناب عالی از محصول/خدمت .... بسیار خوشتان خواهد آمد،

مایل هستید بدانید چرا؟



# ۱۸. ممکن است پیشنهاد خود را برایم بفرستید؟ آن را مطالعه می‌کنم و با شما تماس می‌گیرم.

✓ از درخواست شما متشکرم، خوشحال می‌شوم این اطلاعات را برایتان ارسال کنم، اگر اجازه بدهید حضوراً خدمت خواهیم رسید تا در حد امکان **پیشنهادی خارج یا بیش از نیاز شما ارسال نکنم**، لطفاً وقتی را معین بفرمایید تا **حضوراً خدمت برسیم** و دقیقاً دریابم نیاز شما چه می‌تواند باشد

✓ از درخواست شما متشکرم، خوشحال می‌شوم که اطلاعات را برایتان ارسال نمایم. **سیاست شرکت برای درک نیازهای مشتریانمان بر این است**، که نخست **جلسه‌ای حضوری** داشته باشیم تا بر اساس شناخت دقیق از نیازهای شما اطلاعات آماده و برایتان ارسال گردد

✓ از درخواست شما متشکرم، چه نوع **پیشنهادی دوست دارید؟** مایل هستید چه پیشنهادی برایتان ارسال کنم؟

✓ متشکرم، ممکن است بفرمایید، **دقیقاً به دنبال چه.... هستید؟** (محصول/خدمت/خواسته‌ای)



# ۱۹. آخر هفته، آخر ماه، همین وقت سال آینده زنگ بزنید

✓ متشکرم، حتماً در طول این مدت قرار است اتفاقی رخ بدهد که شما را در این تصمیم‌گیری کمک کند؟ اگر پاسخ مثبت است، قرار محکمی با ایشان بگذارید و در همان زمان با ایشان تماس بگیرید (اگر فاصله زمانی زیاد است، چند بار جهت یادآوری به بهانه‌های مختلف با ایشان مجدد تماس بگیرید و مشتری را به حال خود رها نکنید)

✓ متشکرم، آیا دلیل مشخصی وجود دارد که در آن زمان می‌بایست با شما تماس بگیرم؟ در این فاصله آیا چیزی یا کاری هست که می‌بایست آماده کنم و یا انجام دهم؟ آیا اطلاعات بیشتری لازم دارید؟

✓ (رضایت‌نامه‌های مشتریان در این مرحله می‌تواند به شما کمک مؤثری بنماید، از آن‌ها به خوبی استفاده کنید)



موسسه  
نواندیشان  
ترویج آفرین  
بیستگام

# ۲۰. اصلاً شما از اینکه ما چه نیاز داریم یا می‌خواهیم، خبر ندارید

متشکرم، جالب است! ممکن است بفرمایید چرا این را می‌فرمایید؟

(اگر مشتری درست می‌گوید، تشکر و عذرخواهی کنید، صحنه را ترک کنید و پس از تحقیق بیشتر و کافی مراجعه کنید)

متشکرم اگر اصل موضوع را نگرفته‌ام معذرت می‌خواهم به‌طور حتم قصد اتلاف وقت جنابعالی و خودم را ندارم. به هر حال برای مشخص شدن بیشتر و بهتر ممکن است بفرمایید، چه چیزی را می‌خواهید؟





# ۲۱: متشکرم، با شما تماس خواهیم گرفت

✓ خواهش می‌کنم و متشکرم از فرصتی که برای خدمات یا محصولمان فراهم می‌فرمایید خوشحال می‌شوم که خودم با شما تماس بگیرم، چه وقتی برای شما مناسب است؟

✓ بسیار عالی است، چه وقت منتظر شما باشم؟ اگر فراموش کردید یا به هر دلیل نتوانستید تماس بگیرید، اجازه دارم حضورتان تماس بگیرم

✓ متشکرم، ممکن است شنبه به شما زنگ بزنم؟ اگر پاسخ منفی بود، بپرسید، چه وقتی برای شما مناسب‌تر است؟





# ۲۲. من فامیلی دارم که جنس را ارزان تر از شما می تواند تهیه کند (اعتراض عمو لویی)

✓ فوق العاده است! ممکن است به اتفاق ایشان را ملاقات کنیم و

مطمئن شویم همه در یک راستا هستیم. (در مورد یک موضوع

صحبت می کنیم)

✓ فوق العاده است! شاید بتوانیم همین حالا با ایشان تماس بگیریم

و مطمئن شویم که همه ما درباره یک موضوع صحبت می کنیم

✓ بسیار عالی است! ممکن است شماره ایشان را به من هم بدهید؟

خوشحال خواهیم شد با ایشان صحبت کنم تا بهترین راه حل برای

شما را پیدا کنیم





# ۲۳. چرا باید از شما استعلام بگیرم یا ( قیمت بگیرم )

متشکرم، سؤال بسیار خوبی است، یک دلیل آنکه مطمئن  
هستم شما خدمات/محصولات پیشنهادی ما را هم در نظر  
می گیرید این است که: (خیلی خلاصه در یک سطر بگویید  
که چه عرضه می کنید و بزرگترین مشخصه و ارزشی را که  
برای مشتری ایجاد می کند، چیست؟)

متشکرم از این که می پرسید (یک مثال بیاورید) مثلاً، پانصد  
نفر در یک سال گذشته در این دوره ثبت نام کرده اند و بیشتر  
از پنجاه درصد از آنها درآمد خود را به حداقل  $N$  برابر  
افزایش داده اند، آیا این همان چیزی نیست که دنبالش  
هستید؟





# ۲۴. محصول شما به خوبی رقیبتان نیست

متشکریم، به نظر می‌رسد شما تجربه ناخوشایندی از محصول یا خدمت ما داشته‌اید، ممکن است بفرمایید آن مورد چه بوده است؟

متشکریم، ظاهراً آن طور که شایسته بوده است نتوانسته‌ایم رضایت شما را در خرید قبلی جلب کنیم (اگر خرید قبلی بوده است) و یا ظاهراً نتوانسته‌ایم به قدر کافی اعتماد شما را به محصول و خدمت خود جلب کنیم. ممکن است بفرمایید چگونه می‌توانیم آن را جبران کنیم؟

متشکریم، خیلی متأسفم که در مورد ما این گونه فکر می‌کنید و این چنین احساسی دارید، ممکن است بفرمایید چرا؟



# ۲۵. شما آدم خوبی هستید، اما شرکت شما در خدمت / کیفیت / رسیدگی به شکایات مشتریان / افتضاح است.

✓ متشکرم، ظاهراً تجربه ناخوشایندی از شرکت داشته‌اید. ممکن است بفرمایید  
آن مورد چه بوده است؟

✓ او، ظاهراً کسی خرابکاری (بی تجربگی) کرده است، ممکن است بفرمایید چه  
اتفاقی افتاده است؟

✓ متشکرم، آیا شما تجربه بدی از شرکت داشته‌اید یا کسی را می‌شناسید که  
این اتفاق را برای او افتاده و سبب شده است که این احساس برای شما پیش  
آید؟

✓ متشکرم، اگر در آینده به‌طور ناخواسته چنین اختلافی پیش بیاید، به نظر شما  
چه چیزی می‌بایست تغییر کند؟



# ۲۶. من / شرکت قادر به خرید آنچه شما پیشنهاد می کنید نیستیم ( از عهده آن بر نمی آییم )

✓ متشکرم، آیا به نظرتان گران است؟ اگر این طور است، ممکن است بفرمایید آن را با چه مقایسه می فرمایید؟

✓ متشکرم، آیا دوست دارید به کمک یکدیگر روشی برای پرداخت آن پیدا کنیم؟ البته اگر در حال حاضر به قدر کافی نقدینگی در دست ندارید

✓ متشکرم، به نظر شما کدام بخش از آن (محصول یا خدمت) برایتان دل چسب نیست؟





# ۲۷. در حال حاضر آنچه را که شما عرضه می کنید را داریم

✓ متشکرم، این فوق العاده است که شما در حال حاضر  
مزایای سرویس (خدمات) پیشنهادی ما را می دانید  
✓ از آنجایی که شما مصرف کننده این محصول هستید، آیا  
پیشنهادی در جهت بهبود یا بهتر شدن یا تغییر آن دارید؟  
✓ بسیار عالی! پس شما باید چیزهای زیادی در مورد  
محصولات (خدمات) پیشنهادی ما بدانید، اگر اجازه دهید  
می توانیم مقایسه ای داشته باشیم، چرا که محصول /  
خدمات جدید ما تغییرات مثبت و اساسی زیادی کرده است





موسسه  
نوآوری  
تربیتی  
پیشگام

# ۲۸. خانم/آقای... گرفتار هستند، می توانم پیام شمارا بگیرم؟

✓ متشکرم، به نظر شما چه وقتی تماس بگیرم مناسب تر است؟

✓ متشکرم، فوق العاده است! ممکن است شماره فاکس یا نشانی ایمیل ایشان را به من بدهید تا بتوانم هر چه سریع تر اطلاعاتی را که درخواست کرده بودند را برایشان ارسال کنم؟

✓ حتماً! خانم/آقای... (معرف) پیشنهاد کردند که با ایشان تماس بگیرم. چه وقتی مناسب است تا با ایشان تماس بگیرم؟





# ۲۹. می خواهید بر ایشان پیام بگذارید؟

✓ متشکرم، حتماً ممکن است تلفن مستقیم ایشان  
را لطف بفرمایید، آیا قبل از آن کسی هست که همین  
حالا مرا به ایشان وصل نماید

✓ متشکرم، حتماً ( در پیام گیر، روش معرف را بکار  
بگیرید و حداقل به مدت سه روز یک پیام برای  
ایشان بگذارید، سپس یک هفته صبر کنید و دوباره  
شروع کنید. دومرتبه کافی است)





موسسه  
نواندیشان  
ترویج آفرین  
بیت کام

# ۳۰: شخص تصمیم گیرنده در حال حاضر در دفتر نیست

متشکرم، آیا راه بهتری / زمان بهتری برای تماس با ایشان هست؟ در صورت امکان بفرمایید

متشکرم، چه کسی شخص تصمیم گیرنده است؟ چه زمانی ایشان خواهند آمد؟

بسیار خوب، متشکرم. به نظر شما بهترین زمان برای خرید چه زمانی است؟ یا ممکن است بفرمایید چگونه برای خرید این کالا یا خدمت تصمیم می گیرید؟





موسسه  
نوآوری  
ترویج آفرین  
بیستگام

# ۳۱. هم‌اکنون در حال بررسی چند محصول از سایر شرکت‌ها هستیم (یا بررسی کرده‌ایم)

عالی است! ممکن است بفرمایید، در حال حاضر مهم‌ترین چیزی که به دنبالش هستید چیست؟

عالی است! آیا مایل هستید به یک انتخاب دیگر که ممکن است بهترین انتخاب شما باشد (بهترین انتخاب موجود در دنیا) هم نگاهی بیندازید؟

عالی است! ممکن است بفرمایید بیشترین چیزی که تا به حال نظر شما (کارشناسانتان) را جلب کرده است چیست؟







# ۳۲. از دست شرکت شما عصبانی هستید، زیرا که بسیار بدرفتار کرده‌اند و اصلاً نمی‌خواهیم با شما صحبت کنیم.

✓ متشکرم از راهنمایی تان ( و از اینکه احساس خود را با من در میان می‌گذارید) خیلی متأسف هستم که این را می‌شنوم، به نظر می‌رسد شما آزرده خاطر شده‌اید. ممکن است بفرمایید چه اتفاقی افتاده است؟

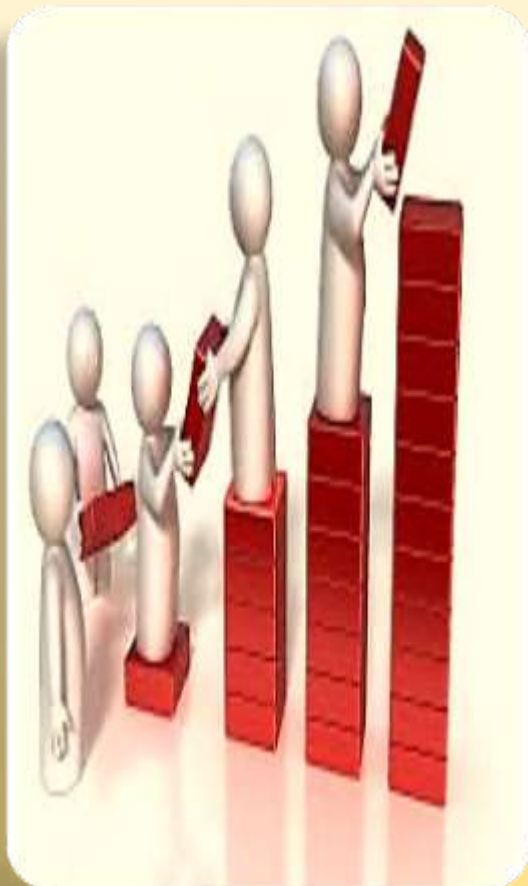
✓ متشکرم از راهنمایی تان ( و از اینکه احساس خود را با من در میان می‌گذارید). خیلی متأسف هستم، آیا راهی هست که بتوانم آن را برایتان جبران کنم؟

✓ متشکرم از راهنمایی تان ( و از اینکه احساس خود را با من در میان می‌گذارید) اولین چیزی که به دنبالش هستیم این است که بدانیم چه اتفاقی افتاده است که شما را تا این حد ناراحت کرده است، پس از شنیدن صحبت‌های شما، من بهترین سعی خود را خواهیم کرد تا دیگر در آینده چنین اتفاقی رخ ندهد





# ۳۳. چه مدت است که در این کسب و کار هستید؟ (سابقه کارتان چقدر است؟)



✓ متشکرم، سؤال فوق العاده‌ای است! (صادقانه پاسخ دهید)

✓ متشکرم، علاقه‌مند شدم بدانم چطور شد که این سؤال را

پرسیدید؟ (انگیزه مشتری را از این سؤال کشف کنید تا

بتواند به آن پاسخ دهد)



# ۳۴. دیگر به من زنگ نزنید (تماس نگیرید)

✓ متشکرم، ظاهراً شما را با کاری ناخرسند ساخته‌ام ممکن است پیش از آنکه از حضورتان مرخص شوم، راهنمایی بفرمایید که آن موضوع چه بوده است؟

✓ متشکرم و از اینکه موجب ناراحتی شما شدم متأسفم و معذرت می‌خواهم، بهتر است بدانید که مطلقاً قصدی نداشتم، ممکن است بفرمایید آن مورد چه بوده است؟





# ۳۵. اصلاً (مطلقاً) با شما موافق نیستم!

✓ متشکرم، ظاهراً برای این احساس خود دلیلی دارید، ممکن است پرسش  
که آن چیست؟

✓ متشکرم، خیلی جالب است، با کدام بخش از (پیشنهادات، گفته‌ها یا  
حرف‌های من) موافق نیستید؟ ممکن است بفرمایید چرا؟





# ۳۶. در حال حاضر (الان) وقت مناسبی برای خرید یا فروش نیست

✓ متشکرم، ممکن است بفرمایید چرا این را می‌گویید؟ ممکن است بفرمایید چرا این طور فکر می‌کنید؟

✓ متشکرم، ممکن است بفرمایید، بر اساس چه مشخصه‌ای حس می‌کنید، می‌بایست وقت بهتری وجود داشته باشد؟

✓ متشکرم، چه عواملی (یا پیش‌نیازهایی) می‌بایست صورت پذیرد تا فرصت زمان / مدت مناسب به نظر برسد؟



# ۳۷. اگر به جای شما بودم از این کسب و کار بیرون می‌رفتم و کار بهتری پیدا می‌کردم

✓ تبسم، متشکرم، حتماً برای این پیشنهاد خود دلیل یا دلایلی دارید، ممکن است بفرمایید آن‌ها چیست؟

✓ متشکرم (پس از پایان صحبت‌هایشان) نظر شما برای این که کسب و کار یا خط تولید یا خدمات ما به نتایج بهتری برسند چیست؟





موسسه  
نواندیشان  
ترویج آفرین  
بیستگام

# نواندیشان پیشان

# ثروتمند

# می بسوند

[WWW.ISERVAT.IR](http://WWW.ISERVAT.IR)