البائع المثالي

THE PERFECT SALES PERSON

لا شك وأنك تمثل أهم مصادر ذاتك، فأنت العامل الرئيسي في عملية البيع المثالي، وهو العامل الذي تستطيع أن تسيطر عليه بشكل حاسم.

إنك أيضاً تملك أن تقرر اختيار اللقب الذي ترتاح له فهل أنت «رجل مبيعات «**Sales man**» أو «مندوب مبيعات» أو «مستشار مبيعات» إلخ . . . ؟

فكلمة مندوب من أكثر الكلمات تداولاً وأسهل في الاختصار (باللغة الإنجليزية فكلمة **Representation** تختصر في هذا السياق إلى الثلاثة أحرف الأولى **(Rep)**، إلا أن تعبير أو لقب «مستشار مبيعات» هي الأدق من ناحية وصف تبعات البيع عندما تطلق على البائع المثالي، إلا أنها ضخمة وربما يشعر الآخرين بأنها تحمل نوع من الادعاء.

إلا أن بعض الشركات الناجحة تؤمن بأن اللقب الذي يؤثر على الآخرين يساعد المسؤول عن المبيعات في مهمته؛ ولذلك تجد هذه الشركات تستخدم لقب مثل: «مستشار

المبيعات الإقليمي» . وعلى العموم وبغض النظر عن اللقب الذي تضعه في بطاقة التعريف فإننا نؤمن بضرورة أن تعي وتفكر في الأمور على كونك «بائع» .

في الحقيقة ينبغي عليك أن تكون فخوراً بأنك «بائع محترف» ؛ لأن كلمة يبيع (بالإنجليزية وهي **(Sell)** هي كلمة مشتقة من اللاتينية **(Consilium)** ومعناها الأصلي يأتي من الفعل يقدم الاستشارة، يُرشد، فالمعنى الأصلي لكلمة بائع بالإنجليزية هي : «مستشار مبيعات محترف» . . إذاً فعليك أن تفتخر بذلك .

الموقف المثالي:

إن الاعتزاز بالنفس وبما تفعله يعتبر من المكونات الدائمة للوصول إلى موقف مثالي للبيع ، إن هذه السمة مثلها مثل الثقة، فكلاهما يؤدي إلى احترام الذات، وهذا ينعكس على أسلوبك في كل من تتعامل وتتواصل معهم على كافة المستويات المختلفة . والأهم أن عامل الاعتزاز والثقة بالنفس من العوامل التي تستطيع أن تسيطر عليها دائماً .

إن عليك أن تزرع موقفاً ناجحاً بأن تعتني عناية خاصة بأمور مثل :

* المظهر الشخصي Personal Appearance

إنه لمن الأمور البديهية أن يهتم كل من يقوم بعملية البيع بمظهره، ومن حدة بداهة هذا الأمر نجد أن البعض يهمله . . ففي أحيان عديدة نجد البائع أشعث الشعر، وتنظر لأظافره فتجدها طويلة أكثر من اللازم أحياناً وتجده قد قرضها بشكل مقزز . . إلى غير ذلك من المظاهر السيئة التي تدعو إلى عدم احترامك، وبالتالي لا يمكن أن تكون زبوناً لهذا البائع، وبالتالي قد تتدهور عملية البيع بسبب المظهر السيئ، وعكس طلك قد يحدث بالاهتمام بالمظهر .

* الملبس Dress

لابد أن يكون ما ترتديه ـ أياً كان ـ نظيفاً وجاذباً، اشتر ما شئت في حدود إمكانياتك ولكن بحيث لا يؤخذ عليك ما ترتديه سلباً، كذلك فإن الأحذية لها أهمية خاصة، فإن لها تأثيراً يكمل مظهرك الجيد أو السيئ . . ولكن أهميتها تكمن في أن تختار الحذاء المريح والأنيق معاً .

كذلك فإن عليك أن تختار الملابس التي تتمشى أكثر مع طبيعة ما يرتديه الزبون المستهدف عادة أي : بدلة أو جلباباً

أو . . . حسب جمهور زبائنك) ومن الممكن أن تترك في سيارتك أنواعاً مختلفة من الملابس لكي تستجيب بسرعة لمتطلبات المظهر المطلوب أن تكون عليه في وقت قصير إذا تطلب الأمر ذلك . . فإن الهدف أن تجعل الزبون في ألفة معك وفي جو مريح بصفة عامة ومظهرك أحد أسباب هذا الجو المريح من عدمه .

* العادات التي تضايق الآخرين Annoying Habits

إن أغلبنا قد اكتسب بعض العادات القليلة، التي قد ينزعج منها العميل . وهنا عليك أن تسأل صديقك أو زميلك أو شريكك في العمل إذا كان يلاحظ أي عادة تضايقه منك حتى تعلم هذه العادة وتسيطر عليها، فإذا كنت مدخناً، دخن فقط عندما يدعوك العميل لأن تدخن معه سيجارة .

* اللياقة البدنية Physical Fitness

إن عملية البيع هي عملية ممتعة، ولكنها قد تتطلب أشياء كثيرة . فإذا لم تكن لديك لياقة بدنية فعليك أن تقوم بتنمية هذه اللياقة . وأن تشترك في أحد النوادي الرياضية أو أن تمارس بعض أنواع الرياضة . أما إذا كنت بديناً إلى حدّ كبير،

فإن عليك أن تنقص من وزنك؛ لأنه عندما يزداد وزنك عن الحدِّ المعقول فإن هذا في حدِّ ذاته يبدد طاقتك، ويؤثر على شكلك سلباً وكذلك على إحساسك بنفسك وإحساس الآخرين بك. فمن لديهم اللياقة البدنية العالية ينظر إليهم على كونهم ذي طاقة عالية من النشاط والهمة، وأنهم أكثر تنظيماً وأكثر كفاءة من الشخص البدين.

أما البدناء فينظر إليهم عادة بشيء من السلبية، أما الأشخاص الممتلئون فإن الشخص الممتلئ والشخص غير البدين لا غبار عليهما، إلا أن الشخص الذي يتسم بالنحافة الشديدة يترك انطباعاً إيجابياً مثله مثل البدين، أما الممتلئ وليس البدين فقد ينظر إليه على أنه يسهل التعامل معه.

*** نغمة الصوت Voice**

عليك أن تجعل صوتك ذا نغمة طيبة، تدخل السرور إلى من يستمع إليك. عليك هنا أن تتجنب كل ما يؤدي أو يحدث شيئاً من الملل، استخدم شريط تسجيل لتستمع لما تقوله وتستشعره تماماً. وعموماً فإن الصوت ذا الحدة المنخفضة يكون له وقع أفضل من الأصوات التي تعكس

روح التسلطية والاستقلال، وعموماً عليك تجنب الأصوات وطرق الكلام غير الطبيعية.

* لهجة الكلام Accent

هنا ومرة أخرى، لابد أن تجعل هدفك هو أن يشعر زبونك بالراحة من كلامك ولهجة هذا الكلام، فلا تجعل هناك هوة كبيرة بين لهجتك ولهجتهم، وهذا يعني ألا تحاول أن تقلد لهجة زبونك إلا إذا كان الأمر طبيعياً بالنسبة لك وأنك قد تعايشت لفترة طويلة مع اللهجة وأصبحت جزءاً منك، أي لا تفتعل حتى وأنت تحاول التكيف مع لهجته فيكون ذلك بقدر من الحرص وبقدر معقول حتى لا تبدو في صورة من يتهكم أو لا يصدق القول والفعل.

* المفردات Vocabulary

إن المفردات الجيدة تساعدك فقط على تجنب الإيقاع الممل ذى الوتيرة الواحدة، وهي مفيدة جداً كأداة فعالة من أدوات البيع. حاول أن تزيد من قاموس مفرداتك وذلك بالاطلاع الواسع، تأكد من أنك تتقن معاني كل كلمات السوق من حيث التعبيرات الاصطلاحية والمفردات الشائعة في مجال

البيع الذي تختص به، ولكن عليك ألا تزيد من جرعة استخدامك لهذه المفردات حتى لا تبدو عليك علامات المبالغة.

*** مهارة بناء الثقة**

إن الثقة بالنفس من العناصر الحيوية المسببة لتحقيق البيع المثالي، وهي من الأمور التي يمكننا بناءها، وهناك طرق وأساليب عديدة لبناء الثقة منها:

١- إن خبرة المبيعات لا شك وأنها تمنحك الثقة.

فمثلاً: إذا كان لديك عملاء لا تحب التعامل معهم بسبب صفة أو أكثر من الصفات السلبية التي يتصفون بها فإن عليك أن تتذكر أنهم في نهاية المطاف من بني البشر؛ ولذلك فإن عليك أن تتصورهم في مواقف تعكس إنسانيتهم في الأساس.

٢- حاول أن توسع من أفقك الاجتماعي، قم بزيارة لمن ينتمون إلى شرائح مختلفة من المجتمع الذي تعيش فيه.. حاول أن تستعرض «عضلاتك الاجتماعية» أو بمعنى آخر حاول أن تجرب قدراتك الاجتماعية العالية ومهاراتك في

التعامل والعمل على زيادة هذه القدرات بشكل مستمر .

٣- قم بتنمية مهارة التكيف لديك وزدها بكافة الوسائل المتعددة والمتاحة .

٤- انتهز أي فرصة تتاح لك كي تتحدث للجمهور، خاصة فيما يتعلق بموضوع عملك .

٥- حاول أن تتسم تفاعلاتك باقتراب احتوائي مبني على الإيمان، فإن أغلب العملاء المحتمل التعامل معهم يقبلون هذا الاقتراب وهم يتغاضون عن الأخطاء الإنسانية، ولكن تكون ردود فعلهم غاضبة وغير حميدة لأي علامات مخالفة لهذا الاقتراب، أو لأفعال تتسم بالعصبية وعدم القدرة على الاحتواء الإيجابي .

٦- إن لكل إنسان أيامه الجيدة وأيامه السيئة . يمكنك أن تفعل الكثير من أجل تقليل عدد الأيام السيئة في حياتك من خلال التفكير الإيجابي ومن خلال رفع قدراتك النفسية، وإذا انتابتك نوبة برد أو أي شيء يزعج الآخرين فإن عليك أن تبتعد عن العمل حتى تعود إلى حالتك الصحية الطبيعية .

إذا كان لك أن تحقق مبيعات مثالية، فإن عليك أن تتبنى

مباراة مفادها «فلنكسب جميعاً» وعليك أن تصل إلى تلك الحلول التي يكسب منها الجميع. . أي إن عليك أن تضع نصب عينيك أنه في حالة أن تكسب فلا يمكن أن يكون أساس هذا المكسب خسارة الآخرين (انظر إلى سلسلة «الفائزون» التي كتبها مؤلف هذا الكتاب).

إن هذا يعني أنه وقبل أن تذهب إلى أي مكان تقابل فيه أحد العملاء، عليك أن تستشعر توقعاته وعليك أن تبدو في أعلى درجات الانسجام مع ذاتك قبل أي شخص آخر. . إن عليك أن تكون مدركاً تماماً لما تفعله وكذلك لما تنوي فعله في المستقبل.

حاول أن تعيد صياغة الأشياء التي لا تجعلك في حالة توافق مع ذاتك ومع الآخرين، راجع مواقفك بطريقة تساعدك على إنجاز المبيعات المثالية، ولكن إذا أردت حقاً أن تستفيد من جهودك إلى أبعد حد فإنه ينبغي عليك أن تكون منظماً إلى أبعد الحدود.

المنظمة المثالية والتنظيم المثالي

PERFECT ORGANIZATION

إذا كنت تعمل بالفعل فيما أسميناه بالشركة المثالية فإن من البديهي في هذه الحالة أن تعتني مثل هذه الشركة بأعمال السكرتارية والأمور الإدارية اللازمة لك والتي تساعدك على تأدية عملك والتركيز فيه، ولكن إذا كانت الشركة التي تعمل بها ليست بهذه الدرجة من المثالية، فإن الإدارة تكون هنا عاملاً لا بد وأن تعتني به أنت بنفسك وتحققه على الشكل الجيد الذي يمكنك من عملك بشكل مثالي.

إذاً ـ وبغض النظر عن الدور الذي تلعبه شركتك أو ذلك الدور الذي يمكنك أن تقنعها بأن تلعبه ـ إذا كنت ممن يرغبون ويهدفون إلى تحقيق عملية البيع المثالي وجعلها واقعاً، وإذا كنت ممن يفكرون بتوسيع العمل والطموح في الارتقاء به دائماً، فإن عليك أن تعتبر نفسك مدير المبيعات وكأن لديك قوة عمل تتألف من مندوبي مبيعات، في حين أن كل هذه القوة تتألف منك أنت فقط إلى حد بعيد كأنك تعمل لحسابك، وإذا كان هذا التحول يتبعه تغيير موقفك فيما يتعلق بأشياء مثل: عدد ساعات العمل، الاحتفاظ بسجلات

الأفراد والوقائع، وإلى غير ذلك فإن ما يُطلب منك هنا هو أن تفعل هذه الأشياء، فهي تقودك إلى موقف أفضل يساعدك أكثر في كافة الأمور.

*** هل توظف نفسك؟**

اسأل نفسك وحاول أن تجيب بصراحة.. هل أنت ممن يعملون بجد واجتهاد؟ هل يمكن الاعتماد عليك؟ هل لديك الدافعية القوية؟ هل أنت مُدرب وعلى مستوىً عال؟ هل أنت منضبط في تعاملاتك؟ هل يمكنك أن تجتذب أعمالاً جيدة ذات جودة عالية؟ وهل لديك التصميم للصعود بالأعمال إلى درجة أعلى واستغلال كافة الطاقات لتنظيم الأعمال؟

إذا ما اعتبرت نفسك «مدير قطاع المبيعات» الذي تعمل فيه فإن في هذا وحده ما قد يغير فكرتك عما هو المقصود حقيقة بكلمة «رجل المبيعات المثالي».

إذاً، فإن كونك «مدير المبيعات» فإنه بوسعك أن تحتفظ بسجلات لأنشطتك إذا كانت السجلات التي تسأل عنها شركتك مهمة، فلتأخذ من ملفك في شركتك نسخاً لك.

* هناك وقت وهناك وقت للبيع

لا تنس أنه ـ وبالإضافة إلى كونك مديراً ـ فأنت أيضاً وسيط أعمال، تحاول أن تبني مجالاً للأعمال يعتبر الوقت هو عامل الاستثمار الرئيسي فيه؛ لذا فإن عليك أن تقدر ما تحصل عليه في الساعة بمقدار ما تبذله من وقت وجهد مع العملاء لكي تقنعهم بمشتريات معينة.

ولكن المخيف هنا فعلاً هو أنه إذا انتهجت هذا الأسلوب في تقييم ما تحصل عليه فإنك ستكتشف أنه مجرد أن تحتسي فنجاناً من القهوة مع أحد العملاء فإن هذا الفعل يكون مكلفاً جداً لك، ولكن هذا لا ينبغي وإلا يمنعك من فرصة الجلوس للعميل واحتساء القهوة معاً بقدر ما يريك ويوضح لك قيمة الوقت الذي تملكه وكيف تستغله بأفضل الوسائل. إن كلمة السر هنا هي «الإدارة عالية الكفاءة لنفسك ولوقتك» حتى تستطيع أن تحصل على وقت كافٍ لكل من البيع والراحة والاسترخاء «وفنجان القهوة..».

البداية بالخرائط

أنت بحاجة إلى خريطة جيدة للطرق عن المنطقة التي

تعيش فيها وكذلك يلزمك خرائط دقيقة للشوارع لكل المدن والضواحي التي من المتوقع أن تعمل بها. احتفظ بهذه الخرائط في حقيبتك واحتفظ بنسخة منها في سيارتك.

وإذا كان لديك مكتباً في بيتك، استخدم أحد الجدران في الغرفة لكي تلصق عليها الخريطة الكبيرة التي توضح لك معالم الطريق عندما يتحدث أحد إليك بالهاتف وألصق على هذه الخريطة أعلاماً بأسماء العملاء الفعليين والمحتملين ومواقعهم على الخريطة، فهذا الأمر هام عامة، كما أنه يخبرك في النهاية عن موقع الاهتمام بالعملاء جغرافياً، وإذا كانت هناك مناطق لا يوجد لك بها عملاء وذلك في أي منطقة لا تظهر الأعلام لك فيها فإن هذا يبين إهمالك لها بشكل عملي ومرئي.

اعتبر نفسك نظام الملفات المثالي

إنه من الصعب أن نؤمن هذه الأيام بوجود سهولة ويسر في الوصول إلى الحاسوب الرئيس برئاسة الشركة التي تعمل بها، ولكن هناك كذلك شركات تتبنى وتجسد أفكاراً بسيطة في الحفاظ على الملفات والسجلات، وفكرتها هذه لا تعدو

عن كونها تستخدم مجموعة من الكروت المعنونة بالعناوين التي تسهل البحث عن المعلومات المطلوبة للعمل والتي عادة تضعها في صناديق تشبه صناديق الأحذية.

ولكن القضية هنا سواء كانت شركتك مثل هذه الشركة أو مثل الشركة التي تعتمد على الحاسوب فإن مهمتك تكون أسهل دائماً إذا كان لديك بنك معلومات خاص بك أنت، أنت الذي تملكه وأنت الذي تضع له النظام الذي تختاره. إن حياة العمل لديك تعتمد على تحديث معلوماتك دائماً؛ ولذلك فإنه ليس من العقل أن تعتمد على المعلومات التي تم تجميعها من آخرين قد سبقوك وأصبحت ليست مستحدثة. ولا تنس أن هؤلاء الذين سبقوك كانوا مطالبين بتكوين ملفات عن العملاء بشكل رسمي، أما التفاصيل الدقيقة فربما تكون في حوزتهم هم فقط وليس بالملفات الرسمية التي وقعت في يدك عند تسلمك العمل.

احشد قوة الحاسوب خلفك

إذا كانت إمكانيتك المالية تسمح فعليك أن تشتري جهاز كمبيوتر ولو أساس، هنا تستطيع أن تضيف أو تطرح من

ملفات المعلومات التي تكونها لتكون تحت تصرفك عند الحاجة إليها، ثم قم بطبع نسخ من هذه الملفات لتحتفظ بها في مكتبك للاستفادة منها فور حاجتك إليها.

افتح ملفات عن الشركات، العملاء الحاليين والمحتملين

استخدم ما تشاء من عناوين ومسميات لهذه الملفات بالطريقة التي تسهل عليك استدعاء المعلومات واحتفظ بها في الحاسوب (الكمبيوتر) وكذلك احتفظ بنسخة أخرى منها معك، وضع على (ديسك) الحاسوب أيضاً ملاحظاتك بخصوص وجود مواد ومعلومات أخرى إضافية لا يمكنك تخزينها على حاسوب ذي سعة أساسية، مثل: مقالات الصحف والمجلات والكتب المتعلقة بموضوعات الشركات والعملاء.

إن ملفات المعلومات لديك ينبغي أن تحتوي كل المعلومات التي يمكنك أن تحصل عليها عن عملائك وما يتعلق بهم، كذلك لا بد وأن تتضمن هذه الملفات طريقة لإدارة هذه المعلومات لتسهيل مهامك وتحسين أدائك.

استخدم الحاسوب - مثلاً - للاحتفاظ بسجلات المبيعات،

ولكي تقوم بعروض للمبيعات، وللمبيعات المتوقعة. وبصفتك مديراً لنفسك، فلابد وأن تكون في غاية الصراحة مع نفسك، وهنا تتنبه لنواحي غير مثالية في أدائك وبالتالي يمكنك العمل على رفع قدراتك بشأنها.

اذهب من أجل الحصول على الذهب

ضع لنفسك أهدافاً. إذا كانت الأهداف التي تضعها شركتك غير واقعية فإن عليك أن تضع لنفسك أهدافاً أعلى وأفضل، ولكن لا بد أن تكون قابلة للتحقيق.

وإذا لم تكن لديك أهدافاً الآن فإن عليك القيام بوضعها، وهذا لن يحدث بسهولة إلا إذا كان معك أدوات تفكر من خلالها وأولها وأبسطها كراسة سواء عادية أو على شكل حاسوبي لتكون معك أينما ذهبت، حاول من خلالها تنظيم يوم العمل والأسبوع والشهر والسنة كذلك مقدماً. وحاول أن تجعلها مرآة لما فعلته هل فعلاً حققت ما خططت له ودونته بها.. دون بها حتى مكالمتك وما حققته من خلالها في الاتصال بالعملاء.. وقارن ما حققته بما دونته بخصوص ما كنت تنوي تحقيقه من خلالها.

استخدم سجلاتك لتستكشف من خلالها كيف أمضيت الوقت أثناء عمليات المبيعات دون كذلك كل ما يتعلق بطبيعة الوقت المهدور دون فائدة كما في أعمال واجتماعات إدارية بالشركة ودعوات طعام وإلى غير ذلك مما يجعل الوقت واستخدامه غير ذي عائد. . وكان الأحرى بك أن تستخدم في عمليات البيع مع زبائن محتملة لا تدع فرص الأساليب والدورات التدريبية الهامة تفوتك فإن لها مردوداً عالياً في إدارتك للوقت واستثمارك له ولأدائك التفاعلي الجيد الذي يساعدك على بناء مجالات الأعمال التي تختص بها.

إن كونك قد ونصبت نفسك مديراً لأعمالك فإن هذا يعني أنك أصبحت عامل بناء لأعمالك، ومن ثم فإن عليك أن تكون ملتزماً التزاماً صارماً لاستكشاف المزيد من العملاء المحتملين لتقنعهم بأن يكونوا من المشترين للمنتج الذي تسعى لبيعه وترويجه أي لتتمكن من تحويلهم من عملاء محتملين إلى طبقة من المشترين المثاليين.