

المحاضرة السادسة: قوى البيع (المعلومات، الصفات الشخصية، القدرات والمهارات)

1. المعلومات الأساسية التي يجب على رجل البيع أن يلم بها

أولاً: معلومات عن المؤسسة التي يعمل بها: سياستها، أهدافها، نظامها الداخلي، السياسات البيعية وسياسة التسعير والضمان وخدمات ما بعد البيع، العروض الترويجية والتسهيلات الممنوحة للعملاء.

ثانياً: معلومات عن منتجات المؤسسة: الإلمام بمزيج المنتجات التي تقدمها المؤسسة ومعرفة مزاياها من أجل الإجابة على معظم تساؤلات العملاء حول السلعة.

ثالثاً: معلومات عن العملاء: يجب على رجل البيع أن يعرف العميل مثلاً اسمه، السلعة التي يبحث عنها...

رابعاً: معلومات عن منافسي المؤسسة: من حيث المنتجات التي يقدمها ومميزاتها وعيوبها وأسعارها.

2. الصفات الشخصية لرجل البيع

حسب دراسة أجرتها الجمعية الوطنية لمديري المشتريات والتي شملت 100 زبون، فإن ما يفضله الزبائن من صفات في رجل البيع هي أن يكون:

- واسع المعرفة؛
- متعاطف مع الزبائن؛
- منظماً؛
- سريع الإستجابة؛
- متابعاً جيداً للعملاء؛
- يشاركهم في البحث عن الحلول؛
- ملتزماً في كلامه ومواعيده؛
- يعمل بجد بدون كسل؛
- أن يكون أميناً ومخلصاً في عمله.

3. القدرات والمهارات اللازم توفرها في رجل البيع

من بينها ما يلي:

- الكفاءة في الأداء؛
- مثابر مجتهد في عمله؛
- ذا خبرة وتجربة ومهارة عاليه؛
- واثق بنفسه وبقدراته العقلية البدنية،
- منضبط ومتحمس في عمله؛
- القدرة على التكيف مع ظروف العمل؛
- لديه المرونة اللازمة للتعامل مع الزبون؛
- ذو مظهر حسن؛
- لديه القدرة على الإقناع؛
- قادر على قيادة عملية البيع؛
- له رؤيا وحدس على توقع ما يراد منه وحاجيات الزبون؛
- له قدرة على خدمة الزبون واقامة علاقة طيبة معه؛
- مفاوض جيد؛
- لديه القدرة على الحسم واغلاق عملية البيع بشكل مثمر؛
- قادر على جذب الزبائن للتعامل معه؛
- لديه مهارات اتصال عالية.