

## تجزیه و تحلیل نیازها مردم چرا می خرنند؟

فروش تحلیل دقیق نیاز مشتری است.  
تا زمانی که نیاز مشتری را نشناخته اید مجاز به فروش  
محصول نیستید.

نیاز به شهرت  
نیاز به تحسین  
نیاز به احترام  
نیاز به مدرن بودن  
نیاز به به روز بودن  
نیاز به توجه

مردم به دلایل خود می خرنند  
فروشندهگان هم به دلایل خود می فروشند

نیازها و خواسته  
های مشتری



محصولات و  
خدمات

چگونه می توان به نیازهای و منافع مشتری دست یافت؟  
با سوال پرسیدن - پرسش سوالات باز و از پیش اندیشیده شده  
با گوش کردن

قانون فروید (سراشویی فروید)  
اگر بتوانید یک نفر را برای مدتی به حرف زدن هدایت کنید بعد از گذشت  
مدت زمان اندکی به طور ناخودآگاه مهمترین نگرانی و دغدغه

## مهمترین دلایل خرید مشتریان

هرگاه نتوانستید به یک مشتری محصولی را بفروشید بدانید که معرفی شما نتوانسته است او را از منطقه ضرر دور و به سمت منافع هدایت کند.

**To be better off= Desire to benefit**

**Not to worse off= Fear from loss**

**Fear from loss > Desire to benefit**

۱- دیده شدن و غرور

۲- تقلید

۳- ترس (بیمه - آتش سوزی - قیمت)

۴- مطلوبیت مالکیت

۵- فشار اجتماعی

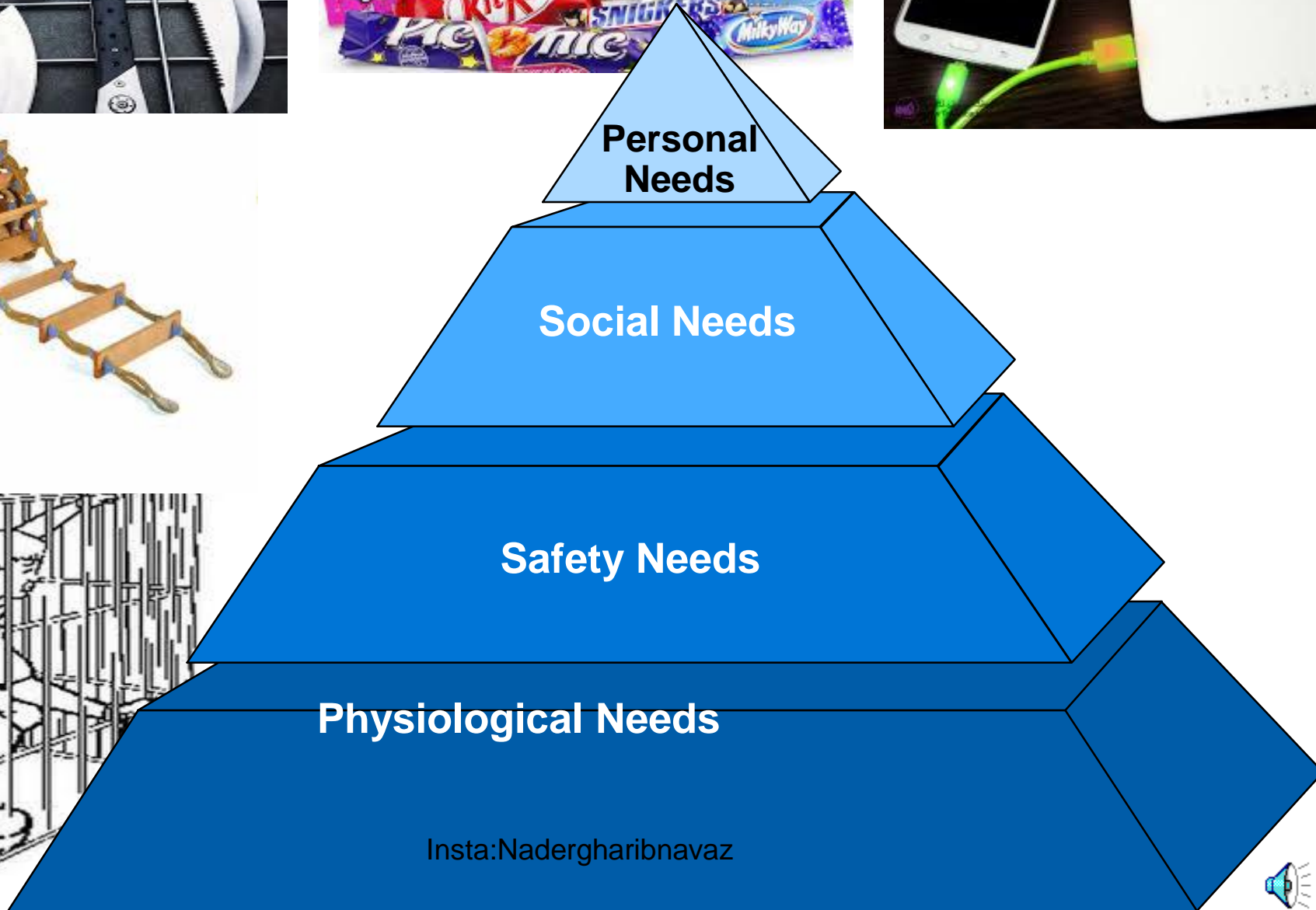
۶- نیازهای ثانویه مثل قسطی، تخفیف نقدی

(B2B)

کسب و کارها و عاملین فقط به یک دلیل از شما می خرند، کسب سود  
کاهش هزینه - افزایش بهره وری - افزایش عملکرد - فروش بیشتر

## مهمترین دلایل عدم خرید مشتریان

- ۱- اعتماد
- ۲- تمایل
- ۳- اینرسی مشتری
- ۴- ترس از شکست (قیمت-کیفیت-ارتباطات)
- ۵- استرس زا
- ۶- عجله



Insta:Nadergharibnavaz





□ فیزیوتراپ

□ آموزش = افزایش فروش - انگیزه بالا - احساس شایستگی -

آموزش دقیق ۱۲ ماهه - ماه آینده -

□ هزینه استپ خط؟

Insta: Nadergharibnavaz

□ نسمة تایم

L.Price  
L.Tech  
Simplified

H.Price  
H.Tech  
Complicated



Small Sales

Large Sales

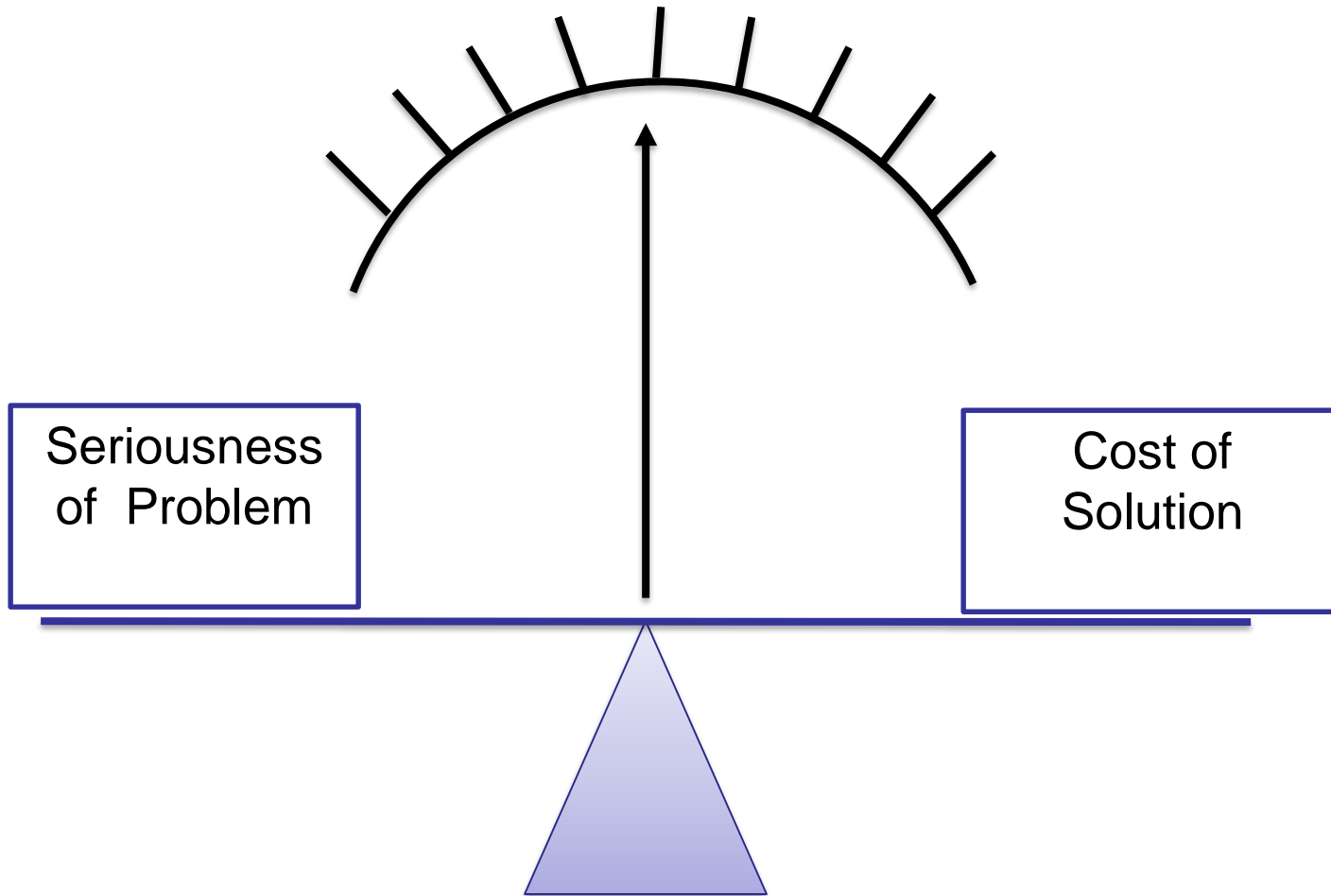
Implied Needs

Explicit Needs

More Questions

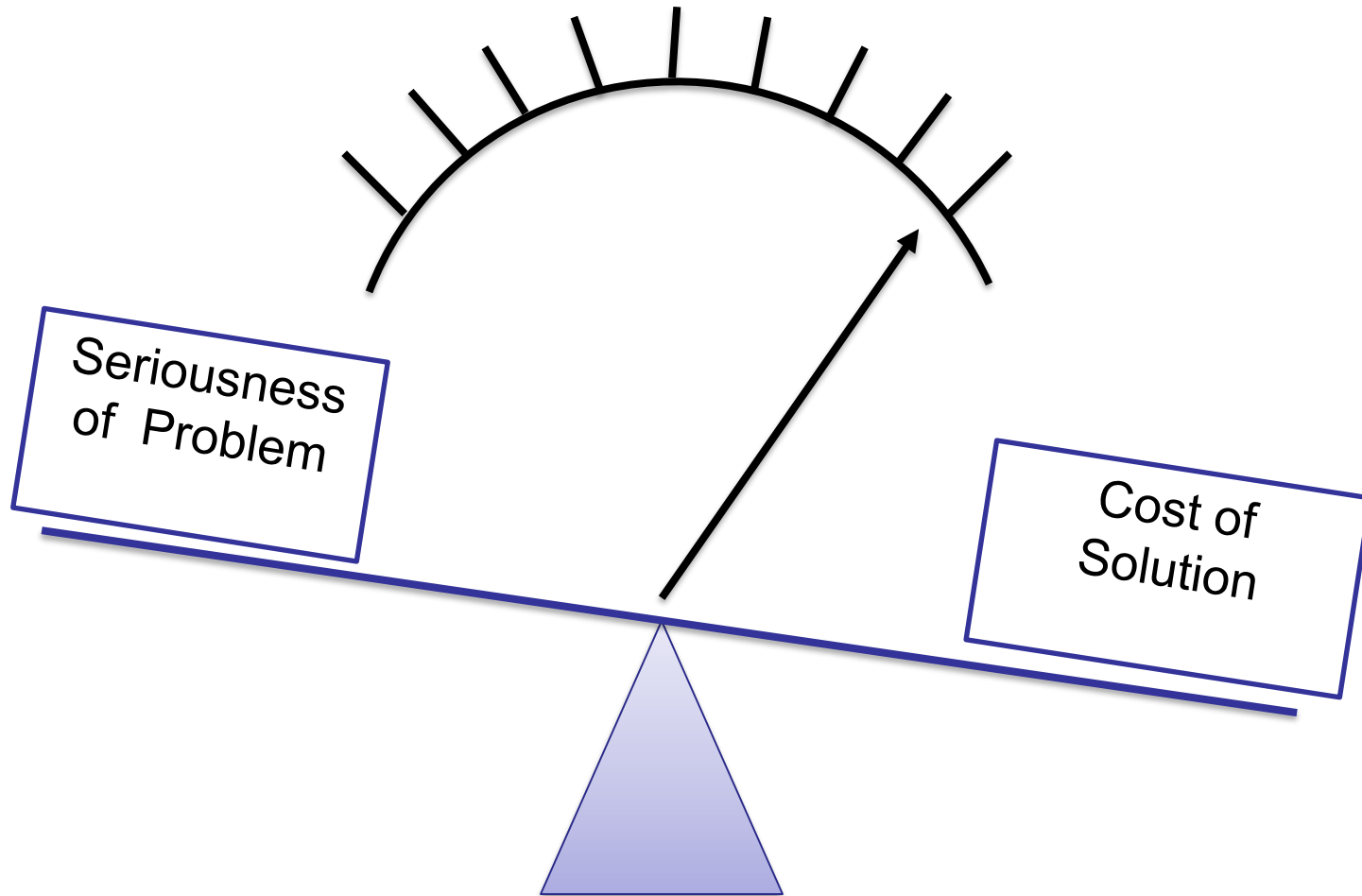
تفاوت بین نیازها پنهان و آشکار موفقیتی در فروش حاصل نخواهد کرد

تفاوت بین نیازها پنهان و آشکار برای موفقیت فروش مهم به نظر می رسد

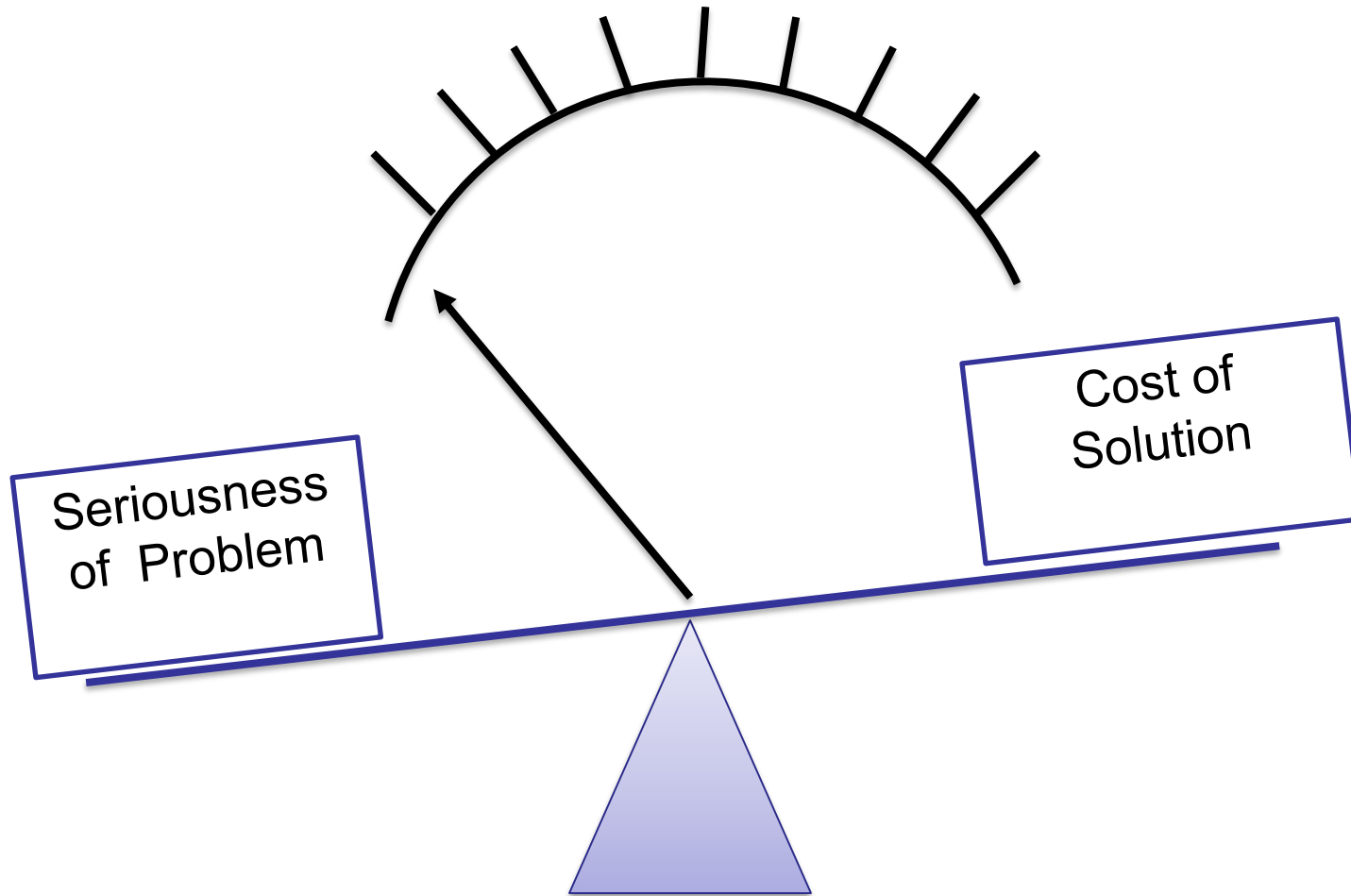


Is the Problem big enough to justify this solution





Is the Problem big enough to justify this solution



Is the Problem big enough to justify this solution

# SPIN Questioning

**S**

اینگونه سوالات را فروشندگان آماتور می پرسند

**P**

پرسش اینگونه سوالات در فروشهای بزرگ لازم و ضروری هستند ولی کافی به نظر نمی رسند

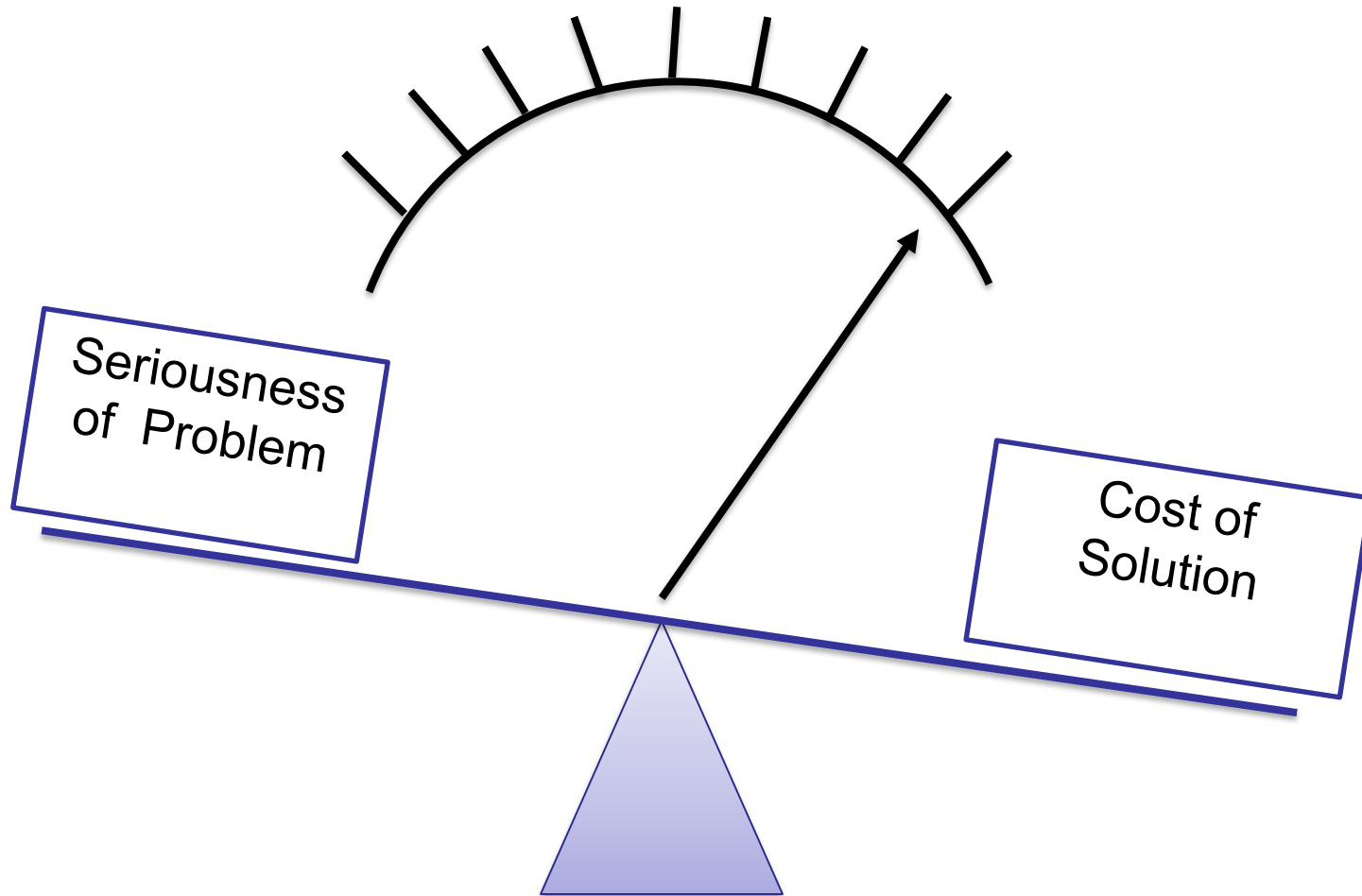
**I**

اینگونه سوالات جهت بزرگ نشان دادن مساله مناسب هستند

**N**

این دسته از سوالات به مشتری راه حل ارائه می کنند





Is the Problem big enough to justify this solution

شما چند دستگاه از ماشینهای ..... دارید؟ (S)  
۳ تا از آنها را داریم.

کار کردن با آنها چگونه است؟ (P)

خیلی سخت است. ولی ما یاد گرفته ایم که چگونه با آنها کار کنیم. (Implied)  
فرمودید سخت است که با آنها کار کنیم این مشکل چه تاثیری بر خروجی شما گذاشته است؟ (I)

تاثیر کمی، چون به سه نفر آموزش داده ایم که چگونه با آنها کار کنند (خیلی مساله جدی نیست)

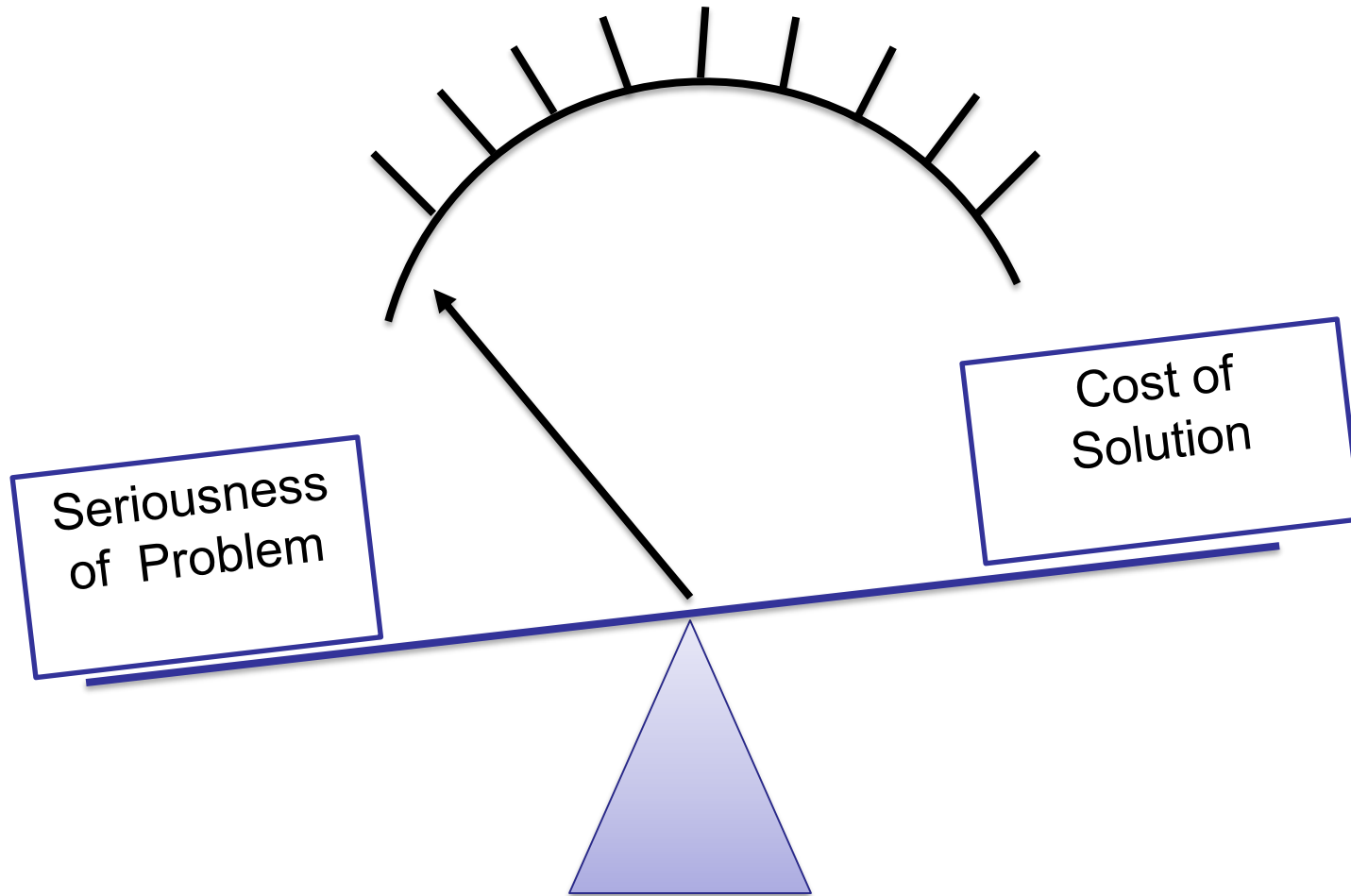
یعنی شما سه نفر برای کار کردن با این دستگاه دارید. آیا برای شما گلوگاه تولید نمی کند؟ (I)

نه زیاد. چون هر وقت اپراتور دستگاه ترک کار کند تا جایگزین شدن نفر جدید و آموزش او کمی با مشکل روبرو می شویم. (کمی جدی می شود)

تا اونجا که من فهمیدم سختی بکارگیری دستگاه زمانی است که اپراتور دستگاه از شرکت خداحافظی می کند تا جایگزین شدن و آموزش نفر جدید با مشکل روبرو هستید؟ (I)

دقیقا. افراد خیلی دوست ندارند با این دستگاه کار کنند و ما باید آموزشهای لازمه را ارائه کنیم و بعد هم خیلی با ما ادامه نمی دهند.

هزینه آموزش - هنگام پیک ؟ اضافه کاری - برون سپاری آیا اضافه کاری هزینه های شما را افزایش نمی دهد؟



Is the Problem big enough to justify this solution

# SPIN Questioning

I

اینگونه سوالات جهت بزرگ نشان دادن مساله مناسب هستند

N

این دسته از سوالات به مشتری راه حل ارائه می کنند

تحقیقات نشان داده است فروشندگان جهت تبدیل نیاز پنهان مشتری به نیاز آشکار از دو مدل سوال استفاده می کنند.

۱- سوالات پیامدی یا دردناک جهت افزایش جدیت مساله

۲- با سوالات منفعت دار سعی می کنند مشکل ایجاد شده را حل کنند

به نظر شما دستگاہهایی که به راحتی بتوان با آنها کار کرد چگونه می تواند به شما کمک کند؟



در حال حاضر مهمترین چالش شما با کارکنان چه چیزی است؟ (P)  
استفاده از بیش از حد از تلفن برای رهنمای دور

استفاده از تلفن برای راههای دور چه تاثیری روی هزینه های شما می گذارد؟ (I)  
هزینه های ما را خیلی بالا می برد و من الان تحت فشار هستم (Implied)

آیا شما علاقه مند هستید که بتوانید تماسهای راه دور را کنترل کنید؟ (N)

بله. دقیقا. این الان مهمترین مساله ای است که با آن دست و پنجه نرم می کنیم  
اگر اختیار و اجازه تماسهای راه دور به یک نفر سپرده شود به شما کمک خواهد  
کرد؟ (N)

بله. خیلی زیاد. چون بیشتر هزینه ها به خاطر تماس افراد عادی است نه کارکنانی که من مد  
نظرم هستند.

اگر بتوانید از تماسها و تماس گیرنده ها گزارش روزانه تهیه کنید نظرتون چیه؟ (N)  
خیلی عالی می شه

اینکه بدونید هر واحد به چه تلفنهایی پاسخ داده و طول تماس و کیفیت صحبت چطور بوده ....  
خیلی عالی می شه

به لحاظ هزینه می فرمایید یا دلیل دیگه ای هم داره؟

نه فقط هزینه نیست. بحث خدمات به مشتریان در فضای رقابت هم هست

Quality is the first prerequisite  
IBM