

نگرش حرفه‌ای در فروش

کلید موفقیت

(بخش اول)

دکتر رئوف رابطی

محقق، مدرس و مشاور بازاریابی

مقدمه

نگرش به عنوان احساس یا عقیده‌ای در مورد چیزی یا شخصی تعریف شده است، آنچه که موجب رفتار می‌شود نیز نگرش گفته می‌شود، نگرش غالباً نقش کلیدی و مهمی را حتی در مقایسه با مهارت یا دانش ایفا می‌کند این امر به ویژه در دستیابی به موفقیت و هدایت چالش‌های زندگی بسیار مهم است. یک نگرش مثبت بر ابعاد مختلف زندگی تأثیر می‌گذارد از یک انسان خوب بودن تا موفقیت‌های حرفه‌ای و حتی اینکه دیگران چگونه ما را درک می‌کنند و چه تعاملی را با ما دارند. در این مقاله نگرش حرفه‌ای در فروش مورد بررسی قرار می‌گیرد. در ابتدا به آثار و پیامدهای نگرش می‌پردازیم سپس عوامل موثر در شکل‌گیری نگرش را مورد بحث و بررسی قرار خواهیم داد و سپس با نگرش‌های یک فروشنده حرفه‌ای آشنا می‌شویم.



می‌توان آثار نگرش را در حوزه‌های ذیل مورد تأمل و توجه قرار داد:

(۱) تأثیر بر روی عملکرد Performance

یک نگرش مثبت می‌تواند انگیزه تاب‌آوری، توانایی حل مسأله، هدایت جهت عملکرد بهتر هم در تلاش‌های حرفه‌ای و هم فردی را توسعه دهد.

(۲) تأثیر بر روی تعاملات Interactions

نگرش شما به ارتباطات، همکاری و تعامل با دیگران، پویایی گروهی، محیط کار و کلیه روابط را شکل می‌دهد.

(۳) اساسی برای موفقیت Success

در حالی که مهارت و دانش ضروری هستند، یک نگرش مثبت نیرویی را ایجاد می‌کند که موجب غلبه بر موانع، تطبیق با تغییرات و نهایتاً دستیابی به اهداف می‌شود.

(۴) انسان خوب بودن Being a good human

یک نگرش مثبت موجب می‌شود که درمجموع انسان خوبی باشیم. این امر موجب شادی بیشتر کاهش استرس و بهبود سلامتی می‌گردد.

(۵) استخدام و ماندگاری Recruitment and Retention

تحقیقات توصیه می‌کند که نگرش یک عامل اصلی در جذب، موفقیت و ماندگاری کارکنان است. یک نگرش منفی موجب شکست در محیط کاری حتی در شرایطی که افراد مهارت‌های قوی دارند، می‌گردد.

(۶) ادراک و اعتبار Perception and Credibility

یک نگرش مثبت می‌تواند شما را به دیگران نزدیک‌تر، الهام بخش و ایجاد تصویر مثبت‌تر از شما نزد دیگران ایجاد کند.

تأثیر نگرش



براساس آنچه که گفته شد می توان جمله "نگرش همه چیز است" * را بیشتر ادراک کرد، نگرش بر تمام ابعاد زندگی و کاری افراد می تواند اثرگذار باشد.

*Attitude is everything

شکل گیری نگرش

- نگرش‌ها با ترکیبی از تجربیات شخصی، باورها و ارزش‌ها و واکنش‌های احساسی و شناختی به موقعیت ما شکل می‌گیرد. اساساً نگرش‌ها به وسیله آنچه که ما فکر می‌کنیم، احساس می‌کنیم و به جهان اطرافمان واکنش نشان می‌دهیم شکل می‌گیرند.

عوامل تأثیرگذار بر روی نگرش را می‌توان به شکل زیر دسته بندی کرد:

۱- تجربیات شخصی تعامل مستقیم با افراد، موقعیت‌ها، اشیا و ایده‌ها به‌طور قابل توجهی بر نگرش ما تأثیر می‌گذارد.

۲- باورها و ارزش‌های اساسی:

ارزش‌ها و باورهای اصلی یک نقش اساسی و بنیادی در شکل گیری نگرش ما دارند. این باورها و ارزش‌ها غالباً از طریق تربیت، آموزش و تأثیرات فرهنگی ایجاد می‌شوند. آنها چگونگی واکنش و تفسیر ما به رویدادها و موقعیت‌های مختلف را شکل می‌دهند.

۳- مؤلفه‌های شناختی، عاطفی و رفتاری:

- شناخت: شناخت، افکار، باورها و دانش ما در مورد چیزی به نگرش ما کمک می‌کند.
- عاطفه: احساسات و عواطف ما در مورد چیزی نقش مهمی در شکل گیری نگرش ما دارند.
- رفتار: اعمال، نیت و گرایش‌های رفتاری ما نسبت به چیزی بر نگرش ما تأثیر می‌گذارد. به عنوان مثال اگر اعتقاد داشته باشیم که ورزش برای سلامتی مفید است (شناخت) و اگر هنگام ورزش شادی کنیم (عاطفه) مرتباً در فعالیت بدنی شرکت می‌کنیم (رفتار).

مثال:



۴- تأثیر اجتماعی:

نگرش ما می تواند توسط افراد اطراف ما مانند خانواده ، دوستان و گروه های اجتماعی تحت تأثیر قرار گیرد. مشاهده نگرش ها و رفتارهای دیگران به دیدگاه ما شکل می دهد. همچنین قرار گرفتن در معرض رسانه و نرم های فرهنگی در شکل گیری نگرش نقش بازی می کنند.

۵- فرآیندهای آگاهانه و ناآگاهانه:

نگرش ها می توانند هم آگاهانه (از طریق تفکر و تصمیم گیری آگاهانه) و هم ناخودآگاه (از طریق مراجعه و مشاهده مکرر) شکل بگیرند. به عنوان مثال یک کودک امکان دارد آگاهانه دیدگاه های سیاسی والدین خود را اتخاذ کند یا پس از ترسیدن از سگ ها به طور ناخودآگاه از آنها بترسد. در اصل، نگرش ها ایستا نیستند، آنها پویا هستند و می توانند در طول زمان براساس تجربیات اطلاعات و تعاملات جدید با جهان تکامل بیابند.



نگرش‌های فروش حرفه‌ای

- نگرش‌های حرفه‌ای در فروش شامل طیف وسیعی از رفتارها و طرز تفکرهای مثبت است که اعتماد، تفاهم و در نهایت منجر به تعاملات فروش موفق می‌شود. این نگرش‌ها شامل صداقت، احترام، ارتباط مؤثر، دیدگاه مثبت و مشتاقانه، تعهد مداوم به یادگیری و اخلاق کاری قوی است. این موارد را می‌توانیم به صورت زیر با جزئیات بیشتر مرور کنیم:

۱- صداقت و درستکاری Honesty & integrity

شفافیت: راستگو و رو راست بودن با مشتریان در مورد محصولات، خدمات و قیمت‌گذاری اعتماد و اعتبار ایجاد می‌کند.

رفتار اخلاقی: رعایت استانداردهای اخلاقی در تمام شیوه‌های فروش برای حفظ شهرت مثبت بسیار مهم است.

انجام کار درست: عمل با صداقت، حتی در مواجهه با موقعیت‌های چالش برانگیز، برای موفقیت بلند مدت ضروری است.

۲- احترام و ادب Respect & Courtesy

رفتار محترمانه با همه: یک فروشنده حرفه‌ای به همه افراد، صرف نظر از پیشینه یا موقعیت آنها احترام می‌گذارد.

رفتار حرفه‌ای: حفظ لحن مؤدبانه و محترمانه در تمام تعاملات، شامل ارتباطات کلامی و غیر کلامی حیاتی است.

۳- ارتباط مؤثر : Effective Communication

زبان واضح و مختصر: استفاده از زبان واضح و قابل فهم هنگام برقراری ارتباط با مشتریان، تضمین می‌کند که آنها اطلاعات ارائه شده را درک می‌کنند.

گوش دادن فعال: توجه دقیق به آنچه مشتریان می‌گویند، پرسیدن سؤالات روشن و نشان دادن همدلی باعث ایجاد ارتباط و درک متقابل می‌شود.

لحن مثبت و مشتاقانه: حفظ نگرش مثبت و مشتاقانه می‌تواند مسری باشد و فرآیند فروش را هم برای فروشنده و هم برای مشتری لذت بخش‌تر می‌کند.

۴- نگرش مثبت و مشتاقانه: Positive & Enthusiastic

اعتماد به نفس: باور به خود، محصول و فرآیند فروش برای ایجاد اعتماد به نفس در مشتری بسیار مهم است.

خوش بینی: حفظ دیدگاه مثبت حتی در مواجهه با چالش‌ها در غلبه بر موانع و حفظ انگیزه کمک می‌کند.

تاب آوری: فروش می‌تواند چالش برانگیز باشد بنابراین توانایی به حالت عادی پس از رد شدن و درس گرفتن از اشتباهات ضروری است.

۵- تعهد به یادگیری و بهبود: Commitment to learning and Improvement

یادگیری مستمر: به روز ماندن در مورد روندهای صنعت، دانش، محصول و تکنیک‌های فروش برای رشد حرفه‌ای بسیار مهم است.

جستجوی بازخورد: درخواست فعال بازخورد از مشتریان و همکاران می‌تواند بینش‌های ارزشمندی را برای بهبود ارائه دهد.

سازگاری: پذیرا بودن ایده و رویکردهای جدید و سازگاری با شرایط در حال تغییر برای موفقیت در یک محیط فروش پویا بسیار مهم است.

۶- اخلاق کاری قوی: Strong Work Ethic

هدف مدار: تعیین اهداف روشن و تلاش مجدانه برای دستیابی به آنها، اخلاق قوی را نشان می‌دهد.

مسئولیت پذیری: پذیرش مسئولیت اقدامات و نتایج برای ایجاد اعتماد و نشان دادن حرفه‌ای بودن بسیار مهم است.

انضباط شخصی: داشتن انضباط شخصی برای مدیریت مؤثر زمان، اولویت بندی وظایف و تمرکز بر اهداف برای موفقیت در فروش ضروری است.

۷- ظاهر حرفه‌ای : Professional Appearance

لباس مناسب: لباس پوشیدن حرفه‌ای، چه لباس غیررسمی کاری باشد و چه لباس رسمی به زمینه و مخاطب هدف بستگی دارد.

ارائه تمیز و مرتب: اطمینان از تمیز، اتوشده و مرتب بودن لباس‌ها به ایجاد تصویری آراسته و حرفه‌ای کمک می‌کند.

با پرورش این نگرش‌های حرفه‌ای فروشنده‌ها می‌توانند تأثیر مثبتی ایجاد کنند روابط محکمی با مشتریان برقرار کنند و در حرفه فروش خود به موفقیت بیشتری برسند.



۰۹۱۲۲۹۸۳۵۵۶



raeof.rabeti



raeofrabeti1404@gmail.com



Dr.Raeof Rabeti



www.drrabeti.com