



# مهارات بيع قطع غيار التجزئة استعراض خطوات عملية البيع

## التغلب على اعتراضات العميل

اعتراضات العميل تمنحك فرص للبيع. فهي تخبرك بالأشياء التي يهتم بها العميل، لكنها تحتاج إلى المزيد من المعلومات. الاعتراضات الأكثر شيوعًا تميل إلى أن تكون في ثلاث مجالات:

• السعر • القيمة • التوفر

المفتاح الأساسي الذي يمكنك من التغلب على اعتراضات العميل هو توقع هذه الاعتراضات والاستعداد للرد عليها:

### ١. الاستماع بشكل فعال

- تعامل مع الاعتراضات باحترام واستمع إليها جيدًا
- حاول أن تتفهم دوافع العميل
- لا تقاطعه
- حافظ على التواصل مع العميل من خلال النظر إلى عينيه (في حالة التعامل وجهاً لوجه)

### ٣. الرد على الاعتراض

- اشرح الفوائد والقيمة التي يحصل عليها العميل من الحل الذي توصي به
- لا تتخذ موقفًا دفاعيًا
- اجعل ردك موجزًا ومحددًا
- تأكد من أنك تغلبت على هذا الاعتراض

### ٢. إعادة صياغة الاعتراض على العميل مرة أخرى

- اطرح أسئلة تعزز من فهمك لوجه الاعتراض
- أعد صياغة الاعتراض مرة أخرى على العميل لتؤكد من معالجة ما يقلق العميل بالتحديد

### ٤. اقتراح منتج آخر للبيع

- قد تضطر إلى القيام بذلك أكثر من مرة، لذا تحل بالصبر وغير من طريقتك في العرض
- قم بتقديم مزيدًا من المعلومات/التفسيرات إذا لزم الأمر