

เทคนิคการขาย

1. สร้างจินตนาการให้ลูกค้าเห็นภาพตาม

โฆษณาบางชนิดจะสังเกตว่าแทบจะไม่ได้พูดถึงตัวสินค้า แต่คนกลับจดจำได้ดี นั่นเพราะการสร้างจินตนาการให้ลูกค้าเป็นสิ่งจำเป็นและเมื่อต้องการสินค้าก็จะนึกถึงเราก่อนเป็นอันดับแรก ตัวอย่างสินค้าน้ำอัดลมไม่ว่าจะเป็นโค้ก เป๊ปซี่ สิ่งที่น่าเสนอคือความสนุกสนาน สีสนั่นในการดื่มน้ำอัดลม กับแคมเปญสนุกๆที่ชวนให้คนจดจำ เมื่อถึงเวลาต้องการสินค้าเราก็จะหยิบเอาโค้ก หรือเป๊ปซี่ มาก่อนบางทีหยิบตามสัญชาตญาณแบบเราที่ไม่รู้เหตุผลเหมือนกันว่าทำไมต้องสินค้าตัวนี้ นั่นเพราะการฝังจินตนาการและภาพจดจำในหัวได้เกิดขึ้นแล้ว ซึ่งแน่นอนว่าแบรนด์ที่จะขายในลักษณะนี้ได้ต้องมีระยะเวลาในการทำธุรกิจที่ยาวนาน สำหรับแบรนด์ใหม่ๆ วิธีนี้อาจยังใช้ไม่ได้ผลนัก

2. การขายที่เราารู้ข้อมูลลูกค้าล่วงหน้า

สำหรับแบรนด์ใหม่ๆ หากต้องการขายดี จำเป็นต้องสร้างฐานลูกค้าตัวเองให้เกิดขึ้นให้ได้ ก่อนอื่นเราต้องโฟกัสก่อนว่าสินค้าของเรากลุ่มเป้าหมายคือใคร และให้ทำตลาดที่เจาะไปยังกลุ่มเป้าหมายนั้น สำคัญสุดคือหากเราารู้ข้อมูลลูกค้าล่วงหน้าจะทำให้ปิดการขายได้ง่าย ยกตัวเองเช่นผลิตภัณฑ์ดับกลิ่นปาก กลุ่มเป้าหมายคือคนวัยทำงาน นักเรียน ซึ่งหากเรามีข้อมูลว่าวันนี้จะมีเวทีสัมมนาซึ่งต้องใช้การพูดเป็นหลัก เราอาจเข้าไปตั้งบูธขายสินค้าในบริเวณนั้น ซึ่งจะทำให้คนหันมาสนใจผลิตภัณฑ์ของเราเพื่อเพิ่มความมั่นใจ ก็เป็นกลยุทธ์หนึ่งที่ใช้ได้ดีและสร้างลูกค้าใหม่ๆ ได้มากขึ้น

3. คอนเทนต์ที่ทำให้ลูกค้าโฟกัสที่ “คุณค่าของสินค้า”

เป็นวิธีการนำเสนอถึงสิ่งที่ลูกค้ากำลังจะได้รับหากตัดสินใจใช้ผลิตภัณฑ์ที่โฆษณาหรือว่าบริการของธุรกิจนั้นๆ เหตุผลหนึ่งที่คนปฏิเสธทันทีที่มีการขายบางที่ยังไม่ได้ฟังข้อมูลก็เบือนหน้าหนีเพราะเขาไม่รู้ว่าเขาจะใช้สินค้าเหล่านั้นไปเพื่ออะไร สิ่งแรกที่ต้องทำคือให้ลูกค้าหยุดฟังเราสักครูให้ได้ หรือถ้าเป็นการโฆษณาทางโทรทัศน์ก็ต้องมีลูกเล่นที่ทำให้คนหยุดดู หันมาดู จากนั้นก็เป็นคอนเทนต์แสดงคุณค่าของสินค้าที่ทำให้คนดูคล้อยตามและรู้สึกว่าเป็นสินค้าที่ดีและมีประโยชน์จริงๆ

4. อย่าสร้างแรงกดดันให้ลูกค้าเด็ดขาด

ไม่มีใครชอบถูกบังคับ ไม่มีใครชอบความกดดัน การขายเองก็เช่นกัน หากลูกค้ารู้สึกว่าตัวเองเริ่มถูกกดดันสิ่งที่จะทำอย่างแรกคือพยายามตั้งการ์ดป้องกันการขาย ไม่ว่าจะพูดอย่างไรสุดท้ายลูกค้าก็จะตอบว่า “ไม่” วิธีการเข้าหาลูกค้าจึงไม่ใช่ลักษณะของการจู่โจมหรือล้อมกรอบกันเข้ามา ควรจะทักทายแบบเป็นธรรมชาติและทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าเหมือนได้คุยกับเพื่อน ซึ่งเราอาจขายสินค้าได้หรือไม่ก็ตาม แต่หากลูกค้ารู้สึกดีกับคนขายกับผลิตภัณฑ์ก็เท่ากับเป็นการสร้างโอกาสในอนาคตข้างหน้าได้ด้วย

ผลงานการวิจัยของนักวิทยาศาสตร์อย่าง Max Planck จาก Max Planck Institute for Human Cognitive and Brain Sciences ในปี 2008 สรุปได้ว่าคนเราใช้จิตใต้สำนึกตัดสินใจก่อนที่จะรู้ตัวว่าได้ตัดสินใจไปแล้วหลังจาก 7 วินาทีผ่านไป นั่นหมายความว่า การตัดสินใจบางครั้งอยู่ที่อารมณ์ชั่ววูบ ซึ่งก็ขึ้นอยู่กับคำแนะนำที่ทำให้ลูกค้ารู้สึกอึ้ง ทึ่ง และสนใจ ซึ่งหากธุรกิจมีนักการตลาดที่มีความสามารถในด้านเหล่านี้ถือเป็นเรื่องดีที่ธุรกิจจะสร้างกำไรได้อย่างเป็นกอบเป็นกำมากขึ้น

อ่านนิยายลูกค้ำให้ออก

ลูกค้ำจะมีอยู่ 2 ประเภทคือ อยากให้คนขายเดินตามกับไม่ยอมให้เดินตาม! ลูกค้ำที่อยากให้เดินตามเพราะไม่ค่อยมีความรู้เกี่ยวกับสินค้า จึงต้องการพนักงานขายคอยแนะนำ หรือให้ข้อมูล ส่วนลูกค้ำที่ไม่อยากให้เดินตามนั้นมีหลายสาเหตุเช่น อยากเดินเทียบราคาเฉยๆ ยังไม่ได้ตัดสินใจซื้อตอนนี้ การมีคนขายเดินตามจึงรู้สึกกดดัน! หรือถูกบังคับนั่นเอง เทคนิคการขายที่ดีคือลองเข้าไปคุยสัก 2-3 ประโยค ดูว่าปฏิกิริยาของลูกค้ำเป็นอย่างไรอยากคุยกับเราต่อมั๊ย ถ้าลูกค้ำต้องการความช่วยเหลือคุณก็ดูแลเต็มที่ได้เลย แต่ถ้าเค้าอยากเลือกของเปลื่ยนๆก็ต้องเดินออกมาแบบทิ้งท้ายโดยทำให้ลูกค้ำรู้สึกว่เราพร้อมจะดูแล สามารถเรียกใช้งานได้เสมอ

. อย่าเอาแต่พูด

ลูกค้ำบางคน ไม่ชอบเซลล์ที่พูดเยอะเกินไป เพราะรู้สึกเหมือน Hard sales เทคนิคการขายที่ดีจึงต้องให้ลูกค้ำมีส่วนร่วมในการสนทนาด้วย ให้เค้าได้บอกเหตุผลว่ากำลังมองหาสินค้าบางอย่างเพราะอะไร ต้องการสินค้าแบบไหน หรือถ้ายังคำถามให้ลูกค้ำแล้วต้องรอฟังคำตอบด้วย เช่นเมื่อถามลูกค้ำว่า เครื่องซักผ้าที่บ้านมีปัญหาอย่างไร ก็ควรตั้งใจฟังคำตอบอย่างจริงจัง และแนะนำสินค้าให้เหมาะกับความต้องการ เทคนิคการขายนี้จะทำให้ลูกค้ำเห็นว่าคุณใส่ใจเค้าจริงๆ

ต้องรู้วิธีสร้างมนุษย์สัมพันธ์

ถ้าคุณเป็นเซลล์ที่ต้องออกไปหาลูกค้ำก็ถือของแจกจากบริษัท หรือซื้อขนมติดมือไปบ้างเพื่อสร้างความประทับใจ ปฏิเสธไม่ได้ว่าคนส่วนใหญ่ชอบของฟรีหรือของแถม ฉะนั้นหากเราเดินเข้าไปหาลูกค้ำด้วยของตอบแทนเล็กน้อยน่าจะเป็นการสร้างโอกาสที่ดี แต่ทั้งนี้ก็ขึ้นอยู่กับสถานการณ์และความเหมาะสมด้วย

ต้องมีเทคนิคปิดการขาย

คนเป็นเซลล์จะต้องมีเทคนิครอบตัวโดยเฉพาะ “การปิดการขาย” ซึ่งสำคัญที่สุด ตัวอย่างเช่น การเลือกใช้คำถาม Q1 : “ตกลงลูกค้ำจะเอาชุดเล็กหรือใหญ่ดีคะ” จะเป็นการถามที่ลูกค้ำต้องเลือก ซึ่งไม่ว่าเลือกอะไรก็ถือว่าเราขายได้ Q2 : “ตกลงลูกค้ำซื้อเลยมั๊ยคะ” เมื่อคำตอบจะมีให้เลือกว่า ซื้อหรือไม่ซื้อ เปอร์เซนต์ที่เราจะขายได้จึงเหลือแค่ 50:50

จากตัวอย่าง ควรเป็นการถามโดยให้ลูกค้ำ “เลือก” ว่จะซื้อแบบไหนดี และหลีกเลี่ยงการใช้ถามว่าจะซื้อหรือไม่ การปิดการขายที่ดีควรเป็นธรรมชาติและไม่บีบบังคับ ต้องทำให้ลูกค้ำเห็นความสำคัญและประโยชน์ของสินค้า ถ้าพนักงานขายมีเหตุผลที่ดีในการนำเสนอ ลูกค้ำจะเกิดความพอใจทั้งในตัวสินค้าและพนักงานขายด้วย ซึ่งจะส่งผลดีต่อการฝึกกายขาย

เทคนิคการปิดการขาย ประกอบด้วย

การจูงใจด้วยสิ่งพิเศษ ในงานขายบ้าน/คอนโด นั้น เราสามารถนำเอาเทคนิคการปิดการขาย นี้มาใช้ได้อย่างง่ายดาย โดย การนำเสนอถึงสิ่งพิเศษ ที่ลูกค้าจะได้รับ

มันจะเป็นการจูงใจในการตัดสินใจซื้อที่ง่าย และรวดเร็วขึ้น จนสามารถปิดการขาย โดยการที่ลูกค้าเพิ่งจะมาดูโครงการ ของเราเป็นรายแรกยังมีได้ดูโครงการอื่นๆ เลย

แต่วิธีนี้ ควรต้องนำเสนอคุณสมบัติ และสิทธิประโยชน์ของบ้านและคอนโด เสียก่อนจนลูกค้าเริ่มมีความพร้อม มีความสนใจที่จะตัดสินใจ จอง หากเรานำเสนอสิ่งพิเศษก่อนจะทำให้ลูกค้า รู้สึกว่า สิ่งพิเศษเหล่านี้เป็นเรื่องปกติ ที่ มอบให้แก่ทุกรายที่เข้ามา

ตัวอย่างสิ่งพิเศษที่นำเสนอ ดังเช่น

การแถม แอร์ ตู้เย็น เครื่องซักผ้า Ipad ผ้าปูที่นอน วอลเปเปอร์ เป็นต้น

การแปลงข้อโต้แย้ง มาเป็นทางออก

ในช่วงระหว่างที่มีการพูดคุย นำเสนอขายนั้น เป็นไปได้ ที่ลูกค้า เขาสนใจ และพร้อมที่จะซื้ออยู่ในระดับหนึ่ง แต่เขามักจะพูดถึงประเด็นใดประเด็นหนึ่งอยู่ เราสามารถเอาประเด็นข้อโต้แย้งนั้น แปลงกลับมาให้เป็นทางออกในการ ตัดสินใจซื้อได้เลยทันที

ตัวอย่างเช่น ลูกค้าที่เข้ามาชมโครงการ สนใจบ้านเราเป็นอย่างมากด้วยการแสดงออกถึงสีหน้าท่าทาง แต่กังวลว่าจะกู้ไม่ ผ่าน และพูดบ่อยๆ ว่า ไม่แน่ใจว่าจะกู้ผ่านไหม

เซลล์ที่ปิดการขายเก่ง ควรนำจุดนี้ แปลงข้อโต้แย้งให้เป็นทางออกได้เลย ด้วยการเสนอว่า หากมีประเด็นเดียวที่คุณ (ชื่อ ลูกค้า) กังวลในการซื้อครั้งนี้ ผม/ดิฉัน จะช่วยคำนวณเบื้องต้นว่า ทางออกในการขอสินเชื่อให้ผ่าน สำหรับการซื้อบ้านหลัง นี้ เป็นอย่างไรบ้าง

เพื่อที่จะให้ คุณ (ชื่อลูกค้า) สามารถจองบ้านหลังนี้ได้อย่างสบายใจ และหากเมื่อถึงเวลาในการขอสินเชื่อจากธนาคาร แล้ว ไม่ผ่านทาง (ชื่อโครงการ) ก็ยินดี คืนเงินจองให้โดยไม่มีค่าใช้จ่ายใดๆ ครับ/ค่ะ

การปิดการขายแบบโอกาสสุดท้าย

เซลล์เป็นผู้ทราบดีอยู่ว่า บ้าน หรือห้อง ที่ตนเองขายนั้น มีข้อเด่นอะไรบ้าง ทำไมจึงเป็นที่ต้องการของผู้เข้ามาชมโครงการ ซึ่งเราจะเห็นได้ว่าบ้านแต่ละหลัง หรือห้องแต่ละห้องก็มีตำแหน่ง ทิศทางไม่เหมือนกัน บ้านเลขที่ก็ไม่เหมือนกัน สิ่งเหล่านี้ก็เป็นโอกาสของเซลล์ ที่จะหยิบยกจุดเด่นออกมานำเสนอลูกค้าเพื่อใช้ในการปิดการขาย เพราะเป็นโอกาสสุดท้ายที่มีอยู่ใน โครงการของเราแล้ว

ลูกค้าจะได้รับรู้ว่า บ้าน หรือห้อง มีอยู่แบบเดียว หลังเดียว ห้องเดียวแล้ว หรือไม่ก็มีจำนวนไม่มากนัก ทำให้ถือว่าเป็นต่อการปิดการขายอยู่ แต่เซลล์ก็ต้องใช้ทักษะในการขาย การบริการลูกค้าอย่างสุภาพ อ่อนน้อม ไม่ใช่ถือตัวว่ามีไฟเหนือกว่า แล้วไม่ดูแลลูกค้า

กลยุทธ์นี้ ทีมงานขายของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ มักจะใช้กันเยอะ

การปิดการขายแบบ คนดี – คนร้าย

เป็นเทคนิคการปิดการขายที่ เซลล์สมมติให้ตนเองเป็นคนดี และให้หัวหน้าของเซลล์เป็นคนร้าย

วิธีการก็คือ เมื่อลูกค้าถูกใจ บ้านหรือห้อง ของโครงการ สนใจเลือก บ้านหรือห้อง ของตนเอง เป็นที่เรียบร้อยแล้ว เขาก็จะมาพูดถึงราคาว่าจะลดอีกเท่าไรนั้น เท่านั้นบาท หรือจะขอของแถมอื่นๆ อีก

เซลล์ก็จะเล่นเป็นบทคนดี ก็คือจะบอกลูกค้าว่า บ้าน/ห้องนี้ จริงแล้วไม่สามารถลดได้อีกแล้ว เป็นข้อเสนอที่พิเศษสุดๆ ราคานี้หากหลังจากวันนี้ไปก็จะขึ้นไปอีกอยู่แล้วแน่นอน แต่ขอให้ลูกค้ารอสักครู่ เดี่ยวเซลล์จะไปขอกับหัวหน้ามาให้ หากได้ส่วนลด หรือของแถมที่ลูกค้าขอมานี้ ลูกค้าจะพอใจไหม ครับ/ค่ะ

เมื่อลูกค้าตอบว่าใช่ เซลล์ก็จะเข้าไปคุยกับหัวหน้า

บางครั้ง ถ้าทีมขายอยากให้จบแบบไม่ยากนัก เซลล์ก็จะเดินออกมาบอกว่า ตกกลางคืนได้เรียบร้อยแล้ว ครับ/ค่ะ ขอเชิญจงลงชื่อในเอกสาร จองตรงนี้ ครับ/ค่ะ

หากทีมขายอยากทำให้เกิดความยากมากขึ้น เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกคุ้มค่า ในการซื้อครั้งนี้ รู้สึกเห็นคุณค่า และผูกพันกับเซลล์ คนนี้

เซลล์ก็จะคุยกับหัวหน้าให้ลูกค้าเห็นเลย หัวหน้าเซลล์ก็จะเล่นบทเป็นคนร้าย คือ บอกว่าไม่ได้หรอก ยังไม่เคยขายราคานี้ มาก่อนเลย

ทางออกในการจบการปิดการขาย ก็จะมีทางออก ดังเช่น

- เซลล์ก็จะรีบๆ ไปยืนอยู่ข้างลูกค้า จนหัวหน้าตกลง
- หัวหน้ายกหูโทรศัพท์ โทรเข้าไปหาสำนักงานใหญ่ (หรืออาจจะไม่โทรก็ได้ เพียงแค่ทำท่ายกหูคุย) แล้วขอสำนักงานใหญ่ จนเสร็จเรียบร้อย สุดท้ายตกลงเชิญลูกค้าเซ็นสัญญาจอง

วิธีการปิดการขายแบบนี้ ธุรกิจขายบ้านขายรถมักใช้กันเยอะ

การปิดการขายแบบให้เหลือทางเลือกน้อยลง

เทคนิคการปิดการขายแบบนี้ เป็นการปิดการขายที่นักขาย จะกำจัดทางเลือกของลูกค้าให้น้อยลง เหลือแต่สิ่งที่น่าสนใจ และมีสิทธิ์ที่จะตัดสินใจซื้อ เท่านั้น วิธีการนี้ถูกนำมาใช้ในกรณีที่การนำเสนอขายดำเนินการมาระยะหนึ่งแล้ว เช่น ลูกค้า

มาชมโครงการเป็นครั้งที่สอง ครั้งที่สามแล้วและสิ่งที่นำเสนอ นั้น มีหลากหลายรูปแบบ

เช่น หลายขนาด หลายภาพ หลายหลัง/หลายห้อง จึงต้องถามลูกค้า ในสิ่งที่สนใจ เพื่อที่จะได้ตัวเลือกที่แคบลง ปัจจัยที่ไม่จำเป็นจะได้ถูกตัดออกไป

เป็นผลให้ลูกค้ามีสมาธิมากขึ้นกับ บ้าน/ห้อง ที่ต้องการจริงๆ ในขณะที่เดียวกันก็เป็นการประหยัดเวลาในการอธิบาย นำเสนอในสิ่งที่ไม่โดนใจลูกค้าด้วย