



توصیه‌هایی به‌فروشنده‌گان برای رونق دادن به‌شغل‌شان با توجه‌به‌ر کوداين‌روز‌های بازار

## ۵ رمز داشتن کسب و کاری مشتری مدار



فرزانه شهریار دوست | کارشناس ارشد روان شناسی بالینی



در شرایط اقتصادی فعلی که توان خرید مردم کاهش یافته، طبیعتاً میزان فروش همه کسب و کارها هم به طور محسوسی کمتر شده و این امر اجتناب ناپذیر است. بدیهی است در چنین شرایطی برای بقا در بازار کسب و کار، رقابت اقتصادی شدیدتر شده و شما به عنوان یک فروشنده باید در همه ابعاد کاری تان از جمله تبلیغات، تخفیف‌ها، عرضه و ... محتمل زحمت بیشتری شوید، صبر بیشتری پیشه کنید و شاید مجبور شوید برخی از رویکردهای شغلی خود را تغییر دهید. لازم است به این نکته توجه داشته باشید که تبدیل یک کسب و کار به کسب و کار مشتری مدار فرایند سریع و آسانی نیست. با این حال، چند توصیه را که از نظر روان شناسختی می تواند بر رضایتمندی مشتریان و رونق اقتصادی شغل تان اثر گذار باشد در ادامه خواهید خواند.

## ۱

### جذابیت‌های بصری د کور را افزایش دهید

مردم این روزها تحت تاثیر محرک‌های دیداری متنوع و پر زرق و برقی هستند و به عبارتی دیگر «بصری» شده اند؛ یعنی آن چه که در وهله اول می بینند تاثیر زیادی بر رفتارشان خواهد داشت. موضوع خرید کردن نیز از این قاعده مستثنا نیست. حتما برای بسیاری از ما اتفاق افتاده که مغازه‌ای را مشاهده کرده‌ایم که در نگاه اول اصلاً نظرم‌ان را جلب نکرده است و این احتمال را داده‌ایم که جنس مدنظر ما را نداشته باشد و از ورود به مغازه صرف نظر کرده‌ایم تا این که یک بار به طور اتفاقی با

## دختری ۱۶ ساله ام که آبرویم جلوی فامیل رفته است



دختری ۱۶ ساله هستم. آبرویم جلوی فامیل رفته است. دیگر هیچ کس به من اعتماد ندارد. من از این موضوع به شدت ناراحتم و بعضی اوقات برای از این بی آبرویی به خود کشی فکر می کنم. من جلوی چشم فامیل نابود شدم. آن‌ها فهمیدند من با پسری در ارتباط و حالا من دیگر نمی توانم در چشم آن‌ها نگاه کنم. من فقط می خواهم خودم را به آن‌ها ثابت کنم و بگویم بد نیستم. کمکم کنید. خسته‌ام.



ریحانه نوذریان | کارشناس ارشد روان شناسی و واقعیت در مانگر



اول از همه، بابت این‌که در چنین شرایط سخت و پرفشاری قرار دارید، متاسفم. خیلی سخت است که فکر کنید هیچ فردی به شما اعتماد ندارد یا فکر کنید که نمی‌توانید در چشم دیگران نگاه کنید. از دست دادن اعتماد خانواده و البته پیامدهای بعدی آن، اتفاق خوبی نیست ولی به معنای این هم نیست که امکان جبران نداشته باشید و غیر قابل اصلاح باشد. لطفاً برای دقایقی با ما همراه باشید.

### ارزشمندی انسان را باور کنید

می‌خواهم این نکته را بدانید که شما به عنوان یک انسان، بسیار ارزشمند هستید و این که اشتباهی مرتکب شده‌اید که باعث ایجاد ناراحتی در اطرافیان شده است، چیزی از ارزشمندی شما به عنوان انسان کم نمی‌کند. متوجه این موضوع باشید اگر شما متأسفانه کاری انجام داده‌اید که با توجه به ارزش‌های فرهنگی و خانوادگی شما درست نبوده، شما یک اشتباه کرده‌اید نه بیشتر و این باعث بی‌ارزش شدن شما به صورت کلی نمی‌شود. زندگی هدیه بسیار ارزشمندی است که خداوند به بندگانش عطا کرده و هیچ اشتباهی، توان برابری با این هدیه را ندارد که کسی بخواد خودش را با خود کشی از این لطف محروم کند. بنابراین به جای این که به افکار نامناسبی همچون خود کشی فکر کنید، دنبال راهی برای جبران اشتباهات و کسب مجدد اعتماد خانواده‌تان باشید.

### پیامدهای رفتارهای اشتباه تان را بپذیرید

همه ما انسان‌ها با نیازهایی به دنیا آمده‌ایم و

بود. بسیاری از مشتریان با وجود اصرارهای زیاد فردی که بیرون فروشگاه ایستاده و آن‌ها را دعوت به دیدن اجناس داخل مغازه می‌کند، استقبال چندانی از این موضوع نمی‌کنند.

## ۲

### تبلیغات خلاف واقع نکنید

«به علت تغییر شغل ناگهانی کلیه اجناس با ۴۰ درصد تخفیف به فروش می‌رسد». احتمالاً شما نیز فروشگاه‌هایی را در شهر دیده‌اید که ماه‌های زیادی از سال بنری با این مضمون سر در مغازه نصب کرده‌اند و به دنبال جذب مشتری از طریق حراج گذاشتن هستند و البته هیچ وقت شغل‌شان تغییر نمی‌کند! غافل از این که مشتری‌های امروز به این آسانی گول نمی‌خورند. زمانی که صاحب کسب، برای فروش بیشتر دست به چنین اقدامی می‌زند، مشتری‌های گذری توجه‌شان جلب خواهد شد و وارد مغازه می‌شوند اما کسانی که از آن محل زیاد تردد می‌کنند، به مرور این رفتار را غیر حرفه‌ای دانسته و با خود می‌گویند حتماً قیمت اصلی کالا‌های این فروشگاه غیر واقعی است که صاحب مغازه در کل سال با نصب چنین بنری دنبال جذب مشتری است و از طرفی شغلش هیچ وقت تغییر نمی‌کند. بنابراین صداقت شما زیر سوال خواهد رفت و مشتری‌هایتان به مرور کم و کمتر خواهد شد.

### در هر شرایطی با مشتری صادق باشید

## ۳

مشتریان این روزها، خیلی سریع و آسان فرق بین یک فروشنده صادق با فروشنده دروغگوراکه توجهی به جیب مشتری ندارد و با زبان بازی فقط به فکر فروش بیشتر است، می‌فهمند و بر این اساس تصمیم می‌گیرند از چه کسی خرید کنند. صداقت فروشنده، رمز اعتمادسازی اوست. در صورتی که مشتریان احساس کنند با فروشنده‌ای روبه‌رو هستند که حاضر است برای فروش و در آمد بیشتر هر دریغی بگوید، اعتماد خود را از دست خواهند داد و نمی‌توانند به گفته‌های فروشنده درباره کیفیت محصولات اطمینان کنند. این موضوع منجر به ریزش مشتریان در طولانی مدت خواهد شد. هنگامی که مشتری شما به دفعات زیادی به توصیه‌های شما درباره محصولات عمل می‌کند و از کیفیت آن‌ها راضی باشد، اطمینان وی به شما جلب خواهد شد و ترجیح می‌دهد در خریدهای بعدی نیز به سراغ شما بیاید.

### راحت‌طلبی را کنار بگذارید

## ۴

«اگر واقعاً خریدار هستید، لباس را باز کنم تا ببینید؟» احتمالاً فروشنده‌گان بسیاری مشتریان خود را به دلیل همین جمله از دست خواهند داد چرا که مشتری در فروشگاه‌ها احساس راحتی نمی‌کند به این دلیل که فروشنده حاضر نیست وقت زیادی برای مشتری بگذارد یا محتمل زحمت بیشتری برای آوردن محصول، باز کردن و جمع کردن آن شود و فقط حاضر است اجناس محدودی را به مشتری نشان دهد، آن‌ها بعد از این که مطمئن شود، مشتری قصد خرید دارد.

## ۵

### سلیقه مشتری تان را به ذهن بسیارید

احتمالاً برای شما نیز تا به حال اتفاق افتاده که به فروشگاه‌ای می‌روید و به فروشنده می‌گویید که فلان کالا را می‌خواهید و فروشنده بدون این که بر ند مدنظر شما را سوال کند، همان برند مورد انتخاب شما را تحویل تان می‌دهد. اصولاً برخی از مشتریان از دقت و تیزبینی فروشنده و توجه به سبک خرید و سلاقی و انتخاب‌های مشتریان لذت می‌برند. این مسئله که فروشنده بدون این که از مشتری خود بپرسد که چه برندی از آن محصول را می‌خواهد، همان برند مدنظر مشتری را به وی بدهد، نشان می‌دهد فروشنده به انتخاب‌های قبلی او توجه داشته و بین تعداد زیادی مشتری حواسش به این مسئله هست که هر مشتری چه انتخاب‌هایی دارد و از کدام محصولات بیشتر استقبال می‌کند. این نکته از جمله عواملی است که می‌تواند یک مشتری را پایبند به مغازه‌ای کند.

اشاره جالب «مودریج» بعد از پایان دادن به سلطه ۱۰ ساله مسی و رونالدو در کسب توپ طلا به نقش خانواده‌اش

## فوتبال برایم مهم است اما خانواده‌ام مهم‌تر



مجید حسین زاده | روزنامه نگار



«لوکا مودریج» بالاخره بعد از یک دهه به سلطه مسی و رونالدو در کسب عنوان بهترین بازیکن سال جهان پایان داد. این هافبک ۲۳ ساله کرووات، رتال مادرید که در سال جاری میلادی با رتال مادرید موفق به کسب عنوان قهرمانی در لیگ قهرمانان اروپا شد و با تیم ملی کرواسی به فینال جام جهانی هم رسید، به عنوان برنده جایزه توپ طلا برگزیده شد. او بعد از دریافت این جایزه ارزشمند، برای کمتر از ۲ دقیقه پشت میکروفون رفت و ثانیه‌هایی از صحبت‌هایش را به بیان نقش خانواده، همسر و فرزندانش در کسب این موفقیت اختصاص داد.



### مودریج بعد از کسب توپ طلا چه گفت؟

«مودریج» بعد از انتخاب شدن به عنوان برنده جایزه توپ طلای سال جهان گفت: «بردن این جایزه یک احساس منحصربه‌فرد است و من بسیار افتخار می‌کنم... همسر و فرزندانم شخصیت من را ساخته و برای حضور در عرصه حرفه‌ای در همه ابعاد آماده می‌سازند. نباید از نقش آن‌ها و والدینم در کسب موفقیت‌هایم غافل شد...»

### خانواده‌ای که خیلی برای مودریج زحمت کشیدند

شاید مودریج امروز به عنوان بهترین بازیکن فوتبال جهان به خود افتخار کند اما هیچ گاه دوران سخت گذشته و جایی را که از آن جا آمده فراموش نخواهد کرد. به احتمال زیاد شما هم نمی‌دانید که خانواده او درگیر و درگیر جنگ داخلی در دهه ۹۰ به شهری به نام «زادار» مهاجرت و خانه‌شان را ترک کردند. سپس پدر بزرگش به دست سربازان صرب به قتل رسید. آن‌ها در زادار ماندند، شهری که مودریج در آن جانشینم گرفت فوتبالش را شروع کند و حتی وقتی که اطرافیانش بعد از پایان جنگ به خانه‌هایشان برگشتند، او آن‌جا ماند. مودریج آن دوران را به خوبی به یاد می‌آورد: «دوستانم پیش از اتمام جنگ به خانه‌هایشان برمی‌گشتند و فکر می‌کردم که والدینم همین کار را انجام دهند اما آن‌ها تصمیم گرفتند، اجازه دهند که پسرشان همان کاری را که می‌خواهد، انجام دهد». مودریج سختی دوری از خانواده، آن‌هم خانواده‌ای فقیر را که نیاز مالی به کار کردن پسرشان



## آشنایی با ریزه کاری‌های دگوراسیون به سبک مدرن



راحله عجم‌اکرامی

طراح و ایده پرداز در زمینه دگوراسیون داخلی

بعد از آشنایی با انواع آینه کاری، حالا نوبت این است که با سه سبک اصلی دگوراسیون‌ها آشنا شوید. برای رسیدن به بهترین دگوراسیون به سبک مدرن باید بهترین وسایل را به کار گرفت. شما با استفاده از یک سرویس میل لوکس و لوازم جانبی همراه آن می‌توانید به یک ایده پردازی متفاوت دست پیدا کنید. البته باید به هارمونی رنگ‌هاکم در فضا و سبک دگوراسیون نیز به خوبی دقت شود. به عنوان مثال برای یک دگوراسیون مدرن شما باید از لوازم رنگ تیره با ترکیب وسایل دکوری طلایی ایده پردازی کنید. یا این که برای یک دگوراسیون کلاسیک به شما استفاده از وسایل چوبی را پیشنهاد می‌دهیم. در نهایت ایده پردازی به سبک سلطنتی نیاز به دقت نظر بسیار در طرح و رنگ دارد که مجلل بودن چیدمان را به تصویر بکشد. در مطالب پیش‌رو سعی داریم تا به معرفی سبک مدرن و زیره کاری‌هایش بپردازیم.



### ایده پردازی به سبک مدرن

برای رسیدن به یک دگوراسیون کاملاً خاص و اروپایی باید ابعاد و لوازم لازم در این زمینه را فراهم کرد. به شما پیشنهاد می‌کنیم به ایده پردازی‌ارائه شده به دقت توجه کنید. استفاده از لوازم بسیار لوکس مثل میز ناهارخوری مشکی طلایی، درکنار مبلمان مشکی کرم سبب شده است فضا با پایه بسیار خاصی طرح‌ریزی شود. یکی از مواردی که همیشه در دگوراسیون مدرن به آن توجه می‌شود، سادگی در طراحی است که در این تصویر به خوبی مشهود است. موضوع دیگری که سبب می‌شود طراحی یک دگوراسیون به سبک ایده پردازی مدرن اروپایی در حرکت باشد، بهره گرفتن از لوازم دکوری طلایی رنگ است. بی‌تأثیر نخواهد بود، بهره گرفتن از وسایلی مثل لوستر طلایی، آینه‌ای با قاب طلایی، میز پذیرایی طلایی، قاب عکس‌های طلایی و پرده و میل طلایی رنگی که در انتهای سالن مورد استفاده قرار گرفته است. در یک موضوع اشاره داشته باشیم که برای دگوراسیون مدرن باید از وسایل ساده اما لوکس بهره گرفته شود تا فضا بسیار خاص‌تربین شود. همچنین شما برای جلوه دادن بیشتر به طراحی خود می‌توانید از رنگ طلایی کمک بگیرید.

