**مهارت های ارتباط با مشتری**

هر کسب کاری برای آن که بتواند موفق شود و به اهداف از پیش تعیین شده اش برسد نیازمند جذب مشتریانی است که بتوانند ضامن بقای ان تجارت باشند. اما در این میان, نحوه ی صحیح «برقراری ارتباط» با مشتریان می تواند در تسریع این پروسه کمک شایانی بنماید. در این جا می خواهیم به معرفی مهارت هایی بپردازیم که راه درست و موثر ارتباط را به ما نشان می دهد.

در ابتدا, لازم است بدانیم که مهارت های زیادی می توانند به ما در داشتن یک ارتباط خوب و کارا کمک کنند. اولین مهارت خوب گوش دادن است. با گسترش تکنولوژی های نوین در بازاریابی محققان به این باور رسیده اند که دیگر دوره ی توضیح دادن های خسته کننده ی کارمندان برای مشتریان به پایان رسیده است؛ حالا این ما هستیم که باید به دنبال انتظارات مشتریان از محصولات یا خدماتمان باشیم. در حقیقت ما می بایستی حرف های آن ها را به خاطر بسپاریم و در زمان مقتضی برای آن ها برنامه ریزی کنیم. هوشیاری و تمرکزدر گوش دادن و انتقال حس مثبت به مشتریان از جمله ی مواردی هستند که به ما در گوش دادن موثر و بهینه کمک می کنند.

مهارت دوم خوب سخن گفتن است. در این جا بازاریابان و فروشندگان می بایستی از مهارت های لازم فن بیان مانند داشتن صداقت در بیان, ایجاز در کلام و استفاده از واژگان و لحن دلنشین اطلاع کافی داشته باشند. داشتن صداقت نه تنها اولین شرط مشتری مداری است بلکه نشان دهنده ی احترام به او نیز هست. در واقع ما با داشتن صداقت هدف بلند مدت خود یعنی «نگه داشتن مشتری» را دنبال می کنیم \_ به جای فروش محصولاتمان. صداقت چنان انرژی را از خود به دیگران می دهد که باعث می شود تا مشتریان حتی در اینده هم به سمت ما و فروشگاهمان جذب شوند. اما به خاطر داشته باشید که بررسی حوصله ی مشتری نیز در این میان از اهمیت بسزایی برخوردار است چرا که نداشتن ایجاز در کلام نه تنها می تواند ما را به هدف کوتاه مدتمان نرساند بلکه یک تبلیغ منفی نیز برای کارمان باشد. استفاده از واژگان و لحن دلنشین نیز خود از اهمیت ویژه ای برخوردار است. جادوی کلمات دلنشین در فرم اشعار و ضرب المثل ها و تکیه کلام ها و واژگان بومی ها که در کنار معرفی محصولات قرار می گیرند همواره می توانند از ما شرکتی به یاد ماندنی بسازند.

مهارت سوم انتقالِ درستِ اطلاعاتِ درست است. در این جا باید توجه داشته باشید که مشتری دارای هوش و بصیرت کافی است و ارایه ی تنها ویژگی های مثبت یک محصول در درجه اول توهین به مشتری است. یک بازاریاب می بایستی سعی کند تا در برابر پرسش مشتریان تنها به ویژگی های مثبت محصول نپردازد. به عبارت دیگر ما می بایستی آن چیزی را به مشتری بگوییم که به او می تواند در داشتن یک گزینش صحیح کمک کند.

مهارت چهارم مهارت همراهی با مشتری است. یک مشتری زمانی که وارد فروشگاه شما می شود می خواهد که فروشنده تا آخرین لحظه او را راهنمایی کند و به سوالات او گوش دهد. بعد از هر سوال سوالات دیگری برای او پیش می آید و او همچنان از فروشنده می خواهد تا او را همراهی کند. این نوع دلگرمی و همراهی با مشتری می تواند نه تنها ما را به هدف بلند مدتمان برساند بلکه برای ما تبلیغی سودمند نیز باشد.