

مدیر فروش کارآمد (۱۹): بخش دوم - تماشای زبان بدن
زمان مطالعه: ۵ دقیقه



در **بخش قبلی** در خصوص افزودن فروشندگان جدید به تیم صحبت کردیم. در این بخش در خصوص کنترل زبان بدن صحبت می کنیم.

بزرگترین ابزار ارتباط غیرکلامی انسان، زبان بدن است. در حالی که سؤال می کنید و پاسخ را یادداشت می کنید، به زبان بدن نامزد توجه کنید. آیا او به پشت خم شده است؟ آیا دست به سینه است؟ هر دوی اینها نشان می دهد فرد می خواهد از شرایط دور باشد. آیا او به جلو خم شده، به آنچه شما باید بگویید علاقه مند است و با دقت گوش می کند؟ این نشانه خوبی است که او با شما و آنچه شما می گوئید درگیر است.

به مصاحبه به عنوان تماس فروش فکر کنید. اگر نامزدها کالای شما را به فروشنده بفروشند، چگونه آنها ارزیابی می کنید؟ آیا آنها صریح، جاذب و دوستانه هستند یا سرد، متحجر و دیرجوش؟ کنترل زبان بدن بسیار دشوارتر از کلمات است. یک نامزد می تواند با یک داستان عالی روبرو شود و سعی کند از طریق مصاحبه راه خود را باز کند، اما جعل زبان بدن بسیار دشوار است. در واقع، اگر

کسی بخواهد با حرف‌های خود شما رو گول بزند، خیلی نگران صحبت‌هایش خواهد بود، حتی متوجه زبان بدن خودش نمی‌شود.

نکته خوب دقت کنید تا بفهمید آیا نامزد شما وقتی سوال سختی از او پرسیده می‌شود ناخوشایند تغییر می‌کند یا نه. این علامتی است که او واقعاً نمی‌خواهد با جواب دست خود را رو کند. چشم و گوش خود را کاملاً باز نگه دارید.

گوش دادن به واژه‌های باب روز

زمانی، اگر یک بار دیگر جمله "نیمه‌ی پر لیوان را می‌بینم" را می‌شنیدم، جیغ می‌کشیدم. حواستان به کسی باشد که از اصطلاحات عجیب و غریب و اصطلاحات امروزی استفاده می‌کند. بسیاری از اوقات این کار برای پوشاندن کمبود دانش در مورد موضوعی که درباره آن می‌پرسید انجام می‌شود. آیا یک کاندیدا به این دلیل صحبت می‌کند که باید چیزی بگوید یا حرفی برای گفتن دارد؟ تفاوت بزرگی بین این دو وجود دارد. اگر او قصد دارد با شما پرحرفی کند، خیالتان راحت، با مشتری نیز همین کار را می‌کند.

یک فروشنده باید بتواند در یک مصاحبه، با دانش در مورد هر موضوع مورد علاقه شما صحبت کند. این بدان معنا نیست که او باید بتواند در مورد سیاست جهان یا جراحی مغز بحث کند. سؤالات خود را بیان کنید و داوطلبان را بر اساس معیارهای شغلی قضاوت کنید.

بخشی از فروشنده اصلی بودن، داشتن تسلط بسیار خوب به زبان و نحوه برقراری ارتباط است. این قسمت بسیار مهمی از روند مصاحبه است. پاسخ سؤالات شما چگونه ساختار یافته است؟ آیا کاندیدا هوشمندانه صحبت می‌کند؟ آیا صدای او شبیه ربات است؟ آیا او مانند یک نوجوان صحبت می‌کند و در هر جمله از یک تکیه کلام استفاده می‌کند؟

امیدواریم نامزدهای شما از کلمات رکیک استفاده نکنند. (این واقعاً مرا به مرز جنون می‌رساند!) خیلی ساده، از خودتان بپرسید که آیا کاندیدا یک ارتباط برقرار کن خوب است؟ آره یا نه.

حفظ ارتباط چشمی

آزمون دیگر مهارت‌های فروش یک فرد این است که آیا او می‌تواند در طول مصاحبه ارتباط چشمی شما را حفظ کند یا خیر. اگر نه، این یکی را کوتاه کنید و ادامه دهید!



ارتباط چشمی ندارید؟ شانس وجود ندارد

رفیقی داشتیم که با یک کاندیدای موقعیت فروش مصاحبه می‌کرد. خیلی زود مشخص شد که این فرد قصد ندارد این کار را در دنیای فروش - یا شاید در جهان به طور کلی انجام دهد. او پشت میز از مصاحبه کننده روی صندلی چرخان نشسته بود. با پیشرفت مصاحبه و سخت‌تر شدن سؤالات، نامزد به آرامی شروع به چرخاندن صندلی خود و اندکی عقب رفتن از پشت میز کرد. هرچه سؤالات سخت‌تر باشد، ارتباط چشمی او کمتر و فاصله او بیشتر می‌شود. خیلی زود پشت به میز نشست و تقریباً صندلی خود را به داخل سالن چرخاند.

دوستم تا امروز در این مورد می‌خندد زیرا می‌توانست آنچه را که اتفاق می‌افتد ببیند - او فقط بیشتر و بیشتر ادامه می‌داد تا حفاری کند. او گفت که مجبور بود اینکار را بکند تا مصاحبه را تمام کند!

این ممکن است یک نمونه افراطی باشد، اما ارتباط چشمیاز نظر من خیلی مهم است. اگر کسی نتواند به چشمان من نگاه کند، رادار بی اعتمادی من با عجله به صدا در می‌آید.

حرکت چشم نیز می‌تواند بسیار گویا باشد. وقتی سؤالی می‌پرسید، توجه داشته باشید که چشمان فرد عصبی پر در پی پلک می‌زند یا نگاه شما را با اطمینان نگاه می‌دارند زیرا او به راحتی به سؤال شما پاسخ می‌دهد.

از مصاحبه شوندگان به اصطلاح حرفه‌ای پرهیز کنید

اگر مدت زیادی در این کار بمانید، متوجه می‌شوید که یک خرده‌فرهنگ کامل در آنجا از مصاحبه شوندگان حرفه‌ای وجود دارد - افرادی که در مصاحبه فوق‌العاده هستند اما نمی‌توانند راه خود را از یک کیسه کاغذی بفروشند.

آنها کاملاً بی‌عیب و نقص به نظر می‌رسند، همه پاسخ‌های درست را می‌دانند و همه چیزهای درست را می‌گویند. اما، به نظر نمی‌رسد که آنها می‌توانند یک شغل را حفظ کنند. حالا فهمیدم که در زندگی شخصی افراد فعالیت‌های شخصی بیشتری نسبت به چند سال اخیر وجود دارد، اما هنگام مرتب‌سازی از طریق رزومه‌ها و برنامه‌ها و هنگام رسیدن به مصاحبه، باید چند مورد را تماشا کنید. بسیاری از علائم هشدار دهنده در بخش‌های قبلی در مورد زبان بدن و کلمات زبانی شرح داده شده است، اما گویاتر از همه سابقه کار یک شخص است. یک فروشنده خوب ممکن است شغل خود را تغییر دهد اما اغلب صنایع را تغییر نمی‌دهد. در واقع، فروشنده‌ها بسیار خوبی در رقابت اغلب جذب می‌شوند و گاهی اوقات این پیشنهاد به اندازه کافی خوب است تا آنها را به حرکت در آورد. اما، به ندرت یک فروشنده موفق کسی است که رزومه کاری خود شامل فروش بیمه، اتومبیل، املاک و مستغلات، پوشاک، چاپ و هفت محصول یا خدمات کاملاً متفاوت باشد.

اگر رزومه متقاضی با صنایع کاملاً متفاوتی پر شود، این یک پرچم قرمز فوری است. این کار برای رنگ آمیزی همه افراد با همان قلم مو نیست - ممکن است نامزد شما دلایل معتبری برای یک شغل متنوع داشته باشد. اما کسی که مشاغل متعددی دارد بهتر است بقیه ملاک‌های خود را تمیز نگه دارد، اگر می‌خواهد به مصاحبه دوم برسد. و اگر به مصاحبه بعدی راه پیدا کرد، درباره گذشته او بسیار کنجکاو باشید و مرتب دلیلش را بپرسید.

دور از ذهن نیست که بپرسید، "چرا فکر می‌کنید صنعتی را پیدا نکرده‌اید که بتوانید با آن بمانید؟" کلمات بعدی که از دهان او خارج می‌شوند، چیزهای زیادی در مورد او به شما خواهند گفت. اگر او کسی و همه را مقصر دانست، ادامه دهید. شما فقط با یک مصاحبه شونده حرفه‌ای آشنا شده‌اید.

از طرف دیگر، شاید همسر او منتقل شده باشد و او نتوانسته است شغلی را در زمینه انتخابی خود پیدا کند و تصمیم گرفت تلاش خود را برای کار جدیدی امتحان کند. این شرایط کاملاً متفاوتی است.

من نمی‌گویم شما باید از همه افرادی که در بیش از چند صنعت کار کرده‌اند اجتناب کنید، اما چنین افرادی متناسب با مشخصات فردی است که می‌تواند با بهترین آنها مصاحبه کند و با بدترین آنها فروش کند. و شما برای این وقت ندارید.

دانستن زمان ارائه پیشنهاد

به ندرت پیشنهاد مصاحبه‌ای را تمدید کرده‌ام. اگرچه این اتفاق افتاده است، اما بسیار نادر است. در واقع، در سال‌های مدیریت فروش خود، تعداد این جلسات خیلی انگشت شمارند. این فقط تجارت خوبی نیست. برای یک مورد، یک پیشنهاد شغلی سریع به شما این فرصت را نمی‌دهد که ارجاعات فرد را چک کنید. همیشه باید منابع و سوابق کاری گذشته را بررسی کنید.

صحبت با کارفرمایان گذشته

هرچند عجیب به نظر می‌رسد، اما افرادی را می‌شناسم که به سادگی با شماره‌گیری کارفرمای سابق ارائه شده در رزومه یا درخواست متقاضی، از لیست خط خورده‌اند. این کار به این صورت است: متقاضی کار برای پر کردن یک خلا شغلی را از خود درمی‌آورد و شماره تلفن یکی از دوستان یا اقوام را برای شما می‌نویسد. وقتی با آن شخص تماس می‌گیرید دستش رو می‌شود - همه کاملاً ساختگی است.

هر زمان با کارفرمای سابق یا مرجع تماس گرفتید، شماره را خودتان جستجو کنید - به صورت آنلاین، از طریق وب سایت شرکت یا از طریق فهرست راهنما. هرگز از شماره ارائه شده توسط متقاضی استفاده نکنید - هرگز.

کمی وقت بگذارید تا مصاحبه کاملاً درک شود. یادداشت‌های خود را کنار بگذارید و بعداً به سراغشان برگردید. اگر از آن شخص خوشتان آمده است، آیا فردا هنوز همان احساس را دارید؟ بعد از مرور یادداشت‌های خود، آیا عبارات متناقضی را می‌بینید که در آن زمان گیر نیاوردید؟ مواردی وجود دارد که زمان به مرتب کردن آنها کمک می‌کند. اگر عجله کنید، معمولاً تماس ضعیفی برقرار می‌کنید.

نکته اگر شک دارید، از شخص دیگری در شرکت خود بخواهید با نامزد (های) مورد علاقه شما مصاحبه کند. همه سبک‌های مختلفی دارند و سؤالات متفاوتی می‌پرسند. همکار شما ممکن است پاسخ متفاوتی برای همان سوال دریافت کند. من با افرادی که فقط روی آنها کلیک کرده‌ام مصاحبه کرده‌ام و آنها مصاحبه را با من عوض کرده‌اند. اما وقتی برای مصاحبه دوم شخص شرکت کردم، دیدم که او مانند یک چادر ارزان جمع شده است.

در صورت امکان، از مصاحبه برتر خود با کسی که در فکر استخدام آن هستید استفاده کنید. تأثیر شخصی را که می‌خواهید به تیم خود اضافه کنید در نظر بگیرید. آیا او با بقیه تیم شما سازگار خواهد بود؟ آیا او یک دارایی خواهد بود و تیم شما را قوی‌تر می‌کند یا از تیپ شخصیتی برخوردار است که می‌تواند به پویایی گروه فعلی شما آسیب برساند؟ شما همیشه می‌خواهید استعداد اضافه کنید. شما همیشه می‌خواهید بهتر شوید.