

درک نیاز مشتری

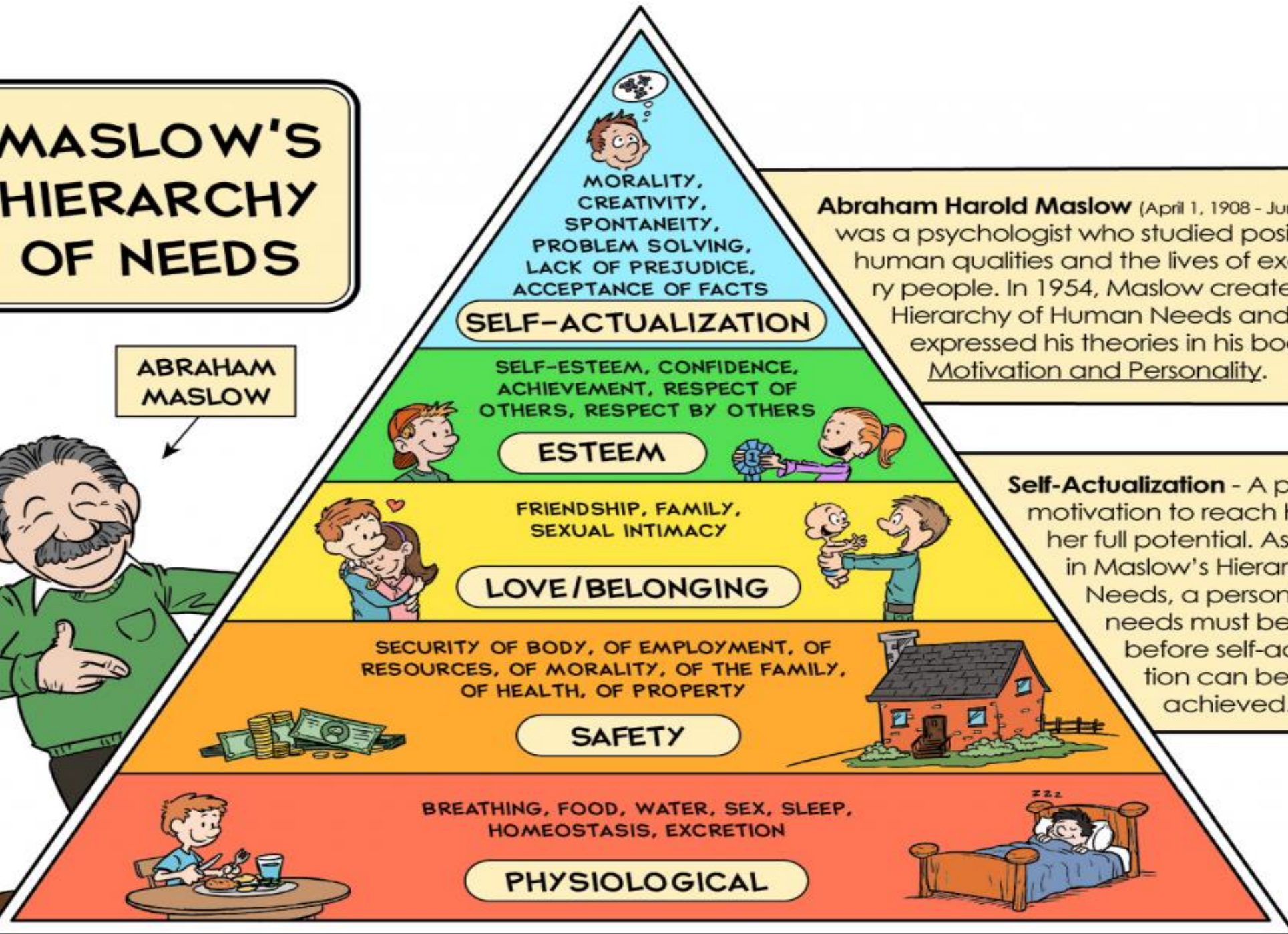
محمد مهدی ربانی

DO YOU
KNOW YOUR
CUSTOMERS



MASLOW'S HIERARCHY OF NEEDS

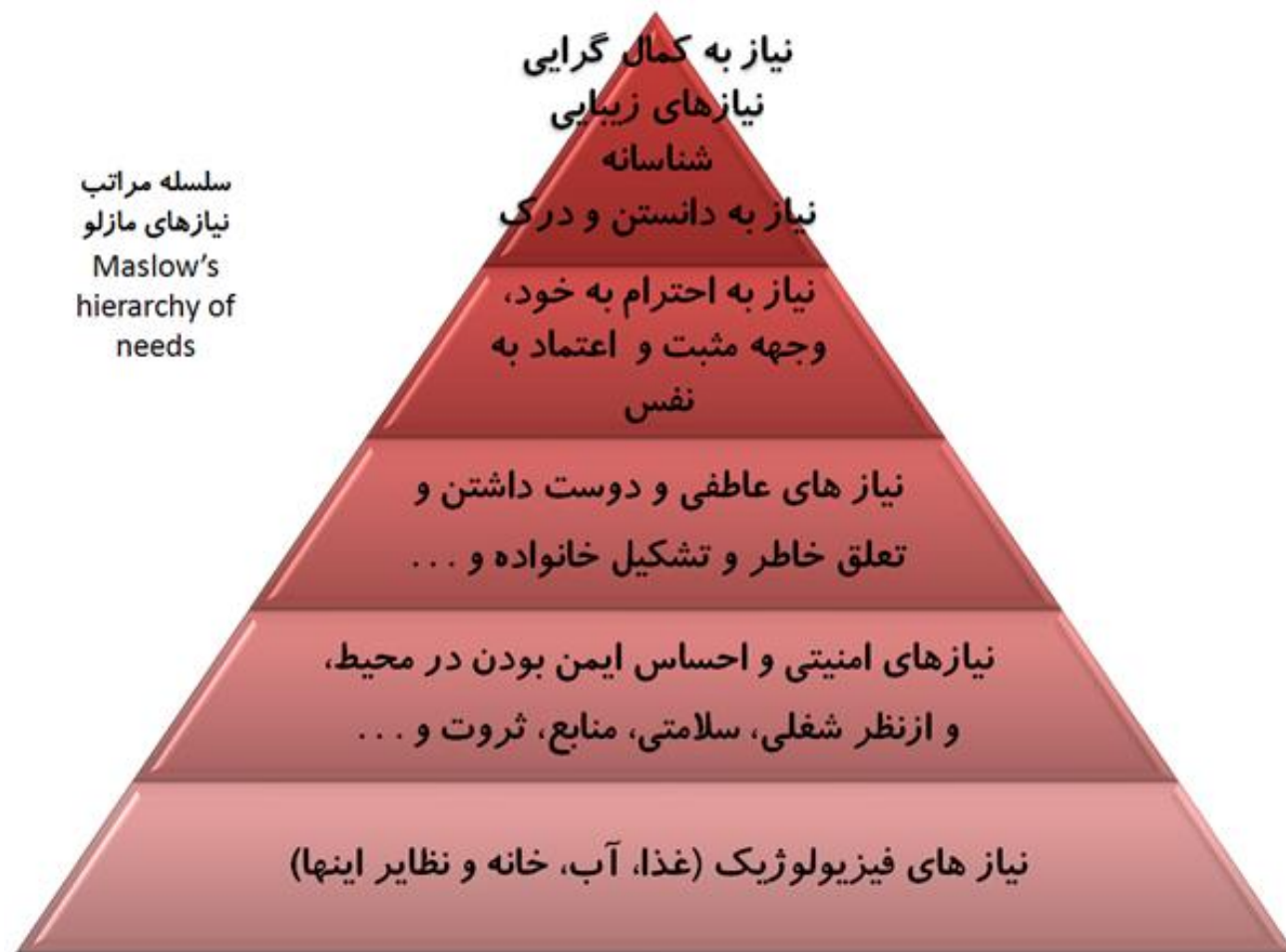
ABRAHAM MASLOW



Abraham Harold Maslow (April 1, 1908 - June 8, 1970) was a psychologist who studied positive human qualities and the lives of exemplary people. In 1954, Maslow created the Hierarchy of Human Needs and expressed his theories in his book, Motivation and Personality.

Self-Actualization - A person's motivation to reach his or her full potential. As shown in Maslow's Hierarchy of Needs, a person's basic needs must be met before self-actualization can be achieved.

سلسله مراتب
نیازهای مازلو
Maslow's
hierarchy of
needs





Needs

Wants

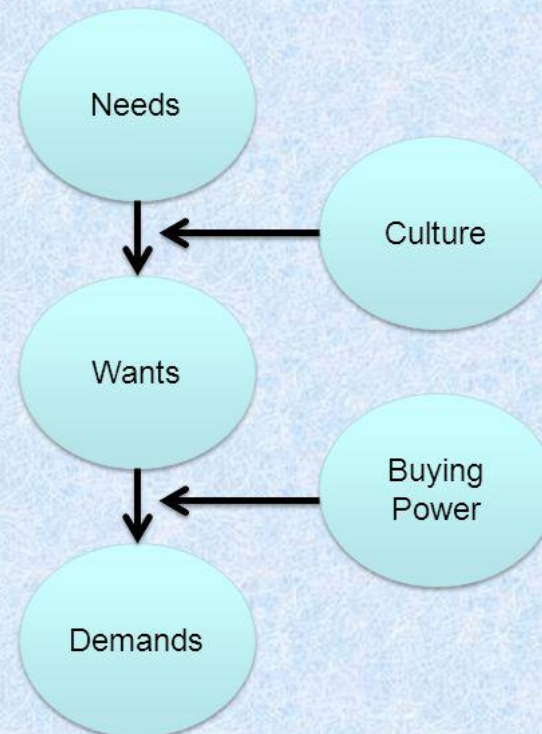
Demand



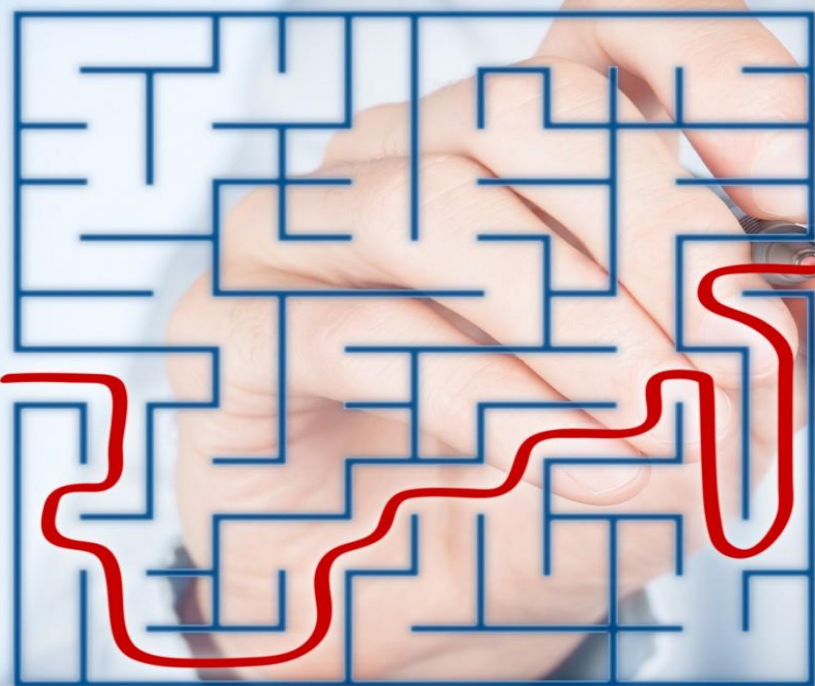
Consumers'

Needs, Wants, & Demands

- Need
 - ❖ State of felt deprivation
 - Physical, Social, or Individual
- Want
 - ❖ Form a need takes as shaped by culture & personality
- Demand
 - ❖ Wants backed with buying power



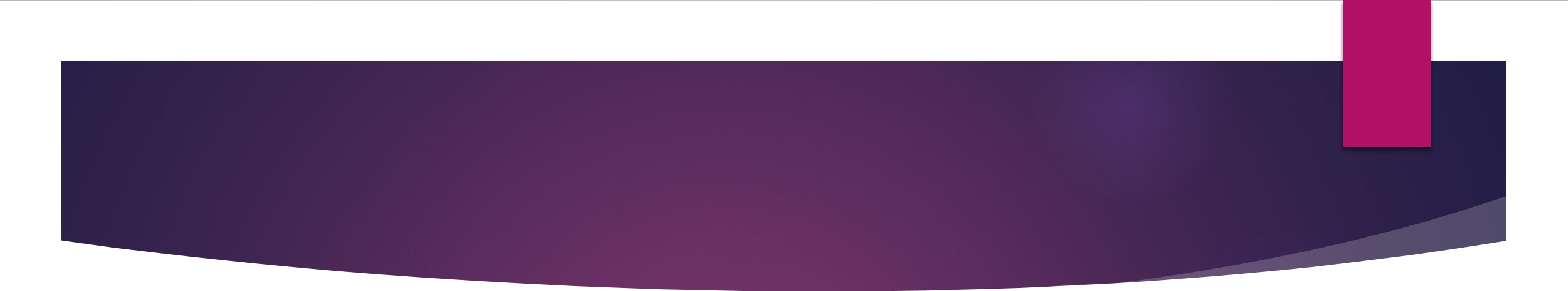
customer



needs

تغییرات ذهن مشتری در قرن ۲۱

خریداران امروز پیچیده هستند
آنها خواسته و نیازهای گیج کننده دارند

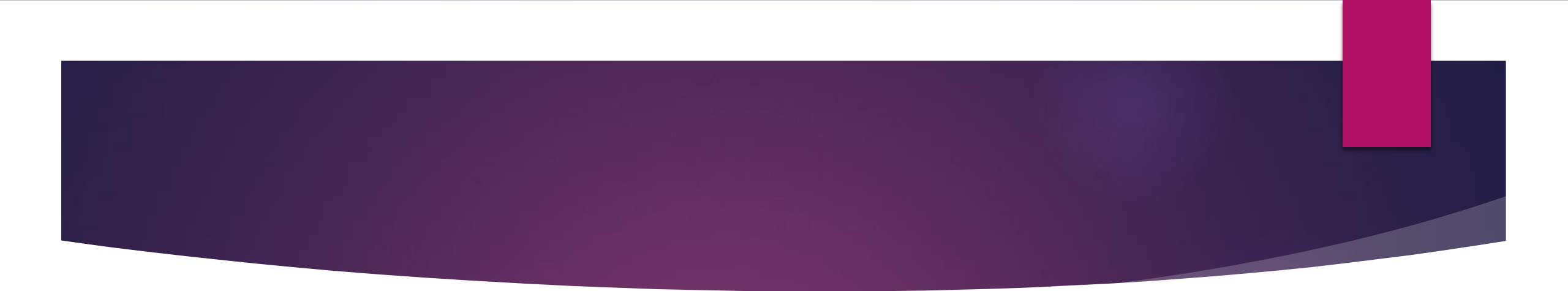


آنها برای زمان مناسب خرید منتظر هستند.
آنها برای به اشتراک گذاشتن اطلاعات تردید
دارند.

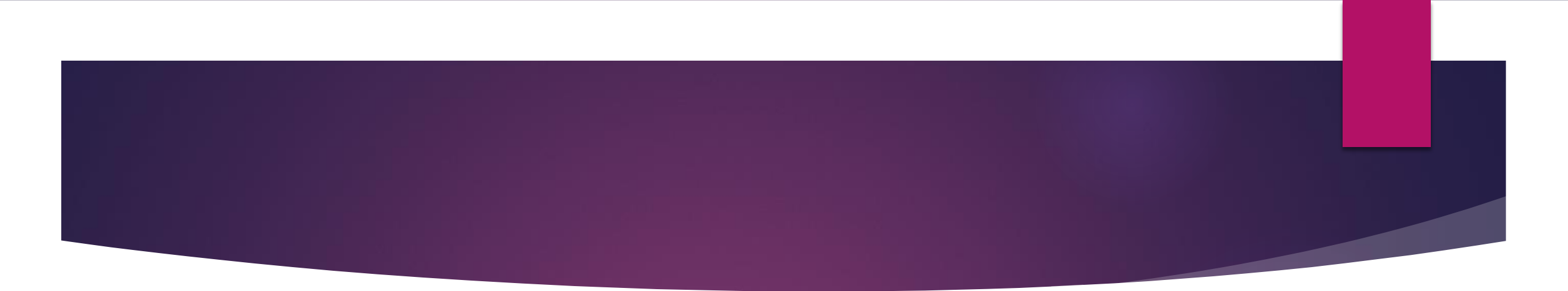
آنها دسترسی بی پایان به جزئیات محصول به
صورت آنلاین دارند.



برای ارائه ارزش به این خریداران مدرن، ما باید
سوالات فروش خوب را بپرسیم.



آماده سازی فهرست سوالات فروش، به شما
کمک می کند تا نیازهای اصلی آنها را شناسایی
کنید.



در ادامه به بهترین سوالات اشاره می شود اما
شما باید سوالات فروش خود را در شرایط
خاص خود سفارشی کنید.

اهداف کوتاه مدت شما چه هست؟ اهداف بلند مدت؟
دلیل این خرید برای شما چیست؟ دلیل این خرید برای شرکت شما چیست؟
رئیس شما امیدوار است که در سال آینده به چه موفقیتی برسد؟
به نظرتان بزرگترین نقطه قوت خود را چه می دانید؟ ضعف؟
شرکت شما چگونه پتانسیل محصولات یا خدمات جدید را ارزیابی می کند؟
اکنون از چه کسی خرید می کنید؟ چرا آن فروشنده را انتخاب کردید؟
معیارهای خرید و معیارهای بررسی موفقیت شما در خرید چیست؟
تاکید شما بیشتر در مورد قیمت، کیفیت یا خدمات است؟

چه سطح یا لول خدماتی را دنبال می کنید؟
بهترین چیز در مورد تامین کننده فعلی شما چیست؟ چه چیزی را درباره او دوست ندارید؟
شما در شرکت هایی که با آنها تجارت می کنید به دنبال چه هستید؟
چه چیزی باعث می شود تا شما تامین کنندگان تان را تغییر دهید؟
در مورد سیستم فعلی شما چه چیزی براتون عالیه؟ چه چیزی را دوست دارید تغییر دهید؟
فکر می کنید چه نیازهایی دارید؟ چقدر مهم هستند؟
اگر شما جای من بودید، چگونه فرایند فروش را ادامه می دادید؟



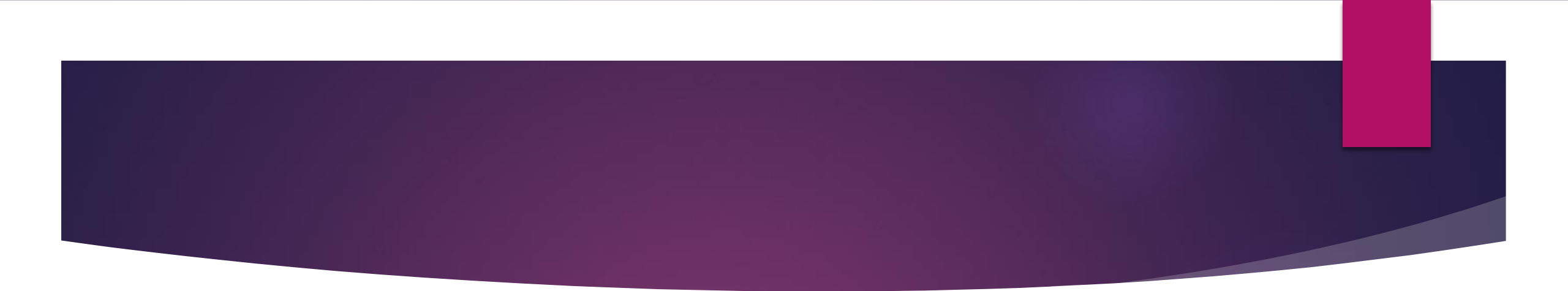
عضو کدام انجمن های تجاری هستید؟

برای شروع همکاری چه باید کرد؟

کی می توانیم شروع کنیم؟

شما در ارتباطات با یک تامین کننده به دنبال چه چیزی هستید؟

بهترین فروشنده که تا الان با شما تماس گرفته، چه ویژگی هایی داشته؟



اگر شما بتوانید یک چیز را در مورد سازمان خود تغییر
دهید، آن کدام است؟

چه روش های خریدی را بیشتر می پسندید؟

در حال حاضر درگیر چه برنامه یا پروژه هایی هستید؟

از کدام منابع بیشتر استفاده می کنید؟

آیا صرفا به دنبال کاهش هزینه هستید، یا افزایش بهره وری؟

تمرین عملی

کدام سوالات فروش را در تماس فروش بعدی
خود استفاده می کنید؟

فراموش نکنید

انتخاب های امروز شما،
آینده شما را می سازند

@MMRABBANI