

المستوى : السنة الثالثة علم النفس عمل وتنظيم

السابعة : المحاضرة

تمهيد : سعيا لضمان نجاح أسلوب التعامل مع المستهلكين المحتملين ينبغي على رجل المبيعات أن يتعرف على أنماط المستهلكين المحتملين وهناك العديد من التصنيفات المعتمدة من طرف الباحثين وفق العديد من المعايير ونحاول تقديم تصنيف أكثر شمولية وتداولاً و فيها ما يلي الأحد عشر نمطا التي تعد من أكثر انتشارا و تكرارا.

1- النمط المنطقي : هو ذلك النمط من المستهلكين الذي يعتمد أسلوب الإنصات إلى عرضك دون أن يتجاوب معك في الحديث و إنما يأخذ ما تقدمه من معلومات أثناء عرضك و يقوم بتحليل هذه المعلومات ليتخذ قرار الشراء من عدمه .

طريقة التعامل معه : يجب كسب ثقته و يمكن أن تكون من خلال الحديث عن محيطك سواء كان ذلك أسرتك ، إبراز أثناء حديثك أنك تعرف كل شيء عن المنتج الذي تقدمه وأنك شديد الثقة فيه و الإيمان به.

يعتبر هذا النمط من المستهلكين نمط ممتاز لأنه عادتاً يمكن إتمام البيع معه كما يمكن الاعتماد عليه عادة في توسيع شبكة العملاء.

2- النمط الإيجابي : هو ذلك النمط من المستهلكين الذي يتجاوب مع عرضك من ويتجلى ذلك من خلال ابتسامته وتحريك رأسه والإحاء لك بأنه يوافقك الرأي ، كما يبدو عليه الاهتمام وهو سوف يتفق معك أثناء عرضك و تقديمك و كل ذلك فقط ليتخلص منك وينصرف.

طريقة التعامل معه : يجب أن تكون مباشراً وأن تبرز مزايا المنتج حتى تستثير حماسه بشأنها ثم تجعله يتأثر بعرضك و ينشغل معك و هو من المستهلكين الذي يمكن إتمام البيع معهم ذلك إذا استطعت أن تستغل فضوله و توجهه لصالحك.

3- النمط السلبي : هو ذلك النمط من المستهلكين الذي ذلك النوع الذي يعارض كل ما تقترحه ، يمتاز بشخصية حذرة متوجسة تجعله يشك في معلوماتك و كما يركز على المقارنة بين المنتج المعروض من طرفك و الذي سبق له وتعامل

معا انه سوف يجيبك بـ: "لا" دائما كما أنه سيجادلك لأي سبب من الاسباب .
طريقة التعامل معه: يجب أن تتفهم أن لديه مشكلات شخصية تدفعه نحو هذا السلوك السلبي لذلك فامنحه دعمك الكامل ودعه يشعر بأنك منحاز لجانبه احرص أن يكون عرضك و تقديمك له ممتازين و امنحه ثمنا معقولا فإن النمط السلبي لا يقوى على مقاومة صفقة جيدة.

4 - نمط المستهلك اللطيف: هو ذلك النمط من المستهلكين الذي يكون مهذب و لطيف و لديه ابتسامة ظريفة و هو يمتلك عقلا متفتحا و يرغب في أن يعامل كما يعامل فهو لا يحب أن يشعر بالضغط عليه.

طريقة التعامل معه: احرص عند التعامل معه على أن تتحلى بالأدب و اللطف و أيضا أن تكون منطقيا فعليك أن تبين له معرفتك بمنتوجك و مهنتك في عرضك له، إنه مستهلك ممتاز ويمكن إتمام البيع معه ويصبح من العملاء المميزين على الرغم من أنه يرفض أن يوصف بهذا الوصف.

5- النمط الشمولي "العام": هو ذلك المستهلك الذي يمتاز بإدراك كلي حيث لا يركز على التفاصيل الدقيقة بل ينظر للصورة الكلية لا يظهر رغبته ولا إهتمامه بالمنتوج و لا يحب الضغط عليه ،فهو يريد أن تسير الأمور وفقا لرغبته و في الوقت الذي يناسبه .

طريقة التعامل معه: حتى تتعامل مع هذا النمط عليك أن تتجنب التفاصيل أثناء عرضك للمنتوج فلا تكثر عليه المعلومات الدقيقة احرص على أن تثير فضوله و حماسه لشراء سلعتك.

6- النمط التحليلي: هو ذلك النمط من المستهلكين الذي يحب أن يتناول معلوماتك بالتحليل وهو دائم البحث عن مزيد من التفاصيل الدقيقة حتى يشعر بأنك لا تملك معلومات كافية عن منتوجك ويسعى من خلال هذه التفاصيل ليتأكد من تقتك ومعرفتك بالمنتوج الذي تعرضه .

طريقة التعامل معه : يجب أن تكون سريع الإجابة مفصلا في المعلومات المقدمة ، تأكد من أن المعلومات المقدمة دقيقة ، يجب أن تتحلى بالصدق والصبر أثناء التعامل مع هذا النمط .

7- النمط العدواني المغامر: هو ذلك النمط من المستهلكين الذي يمتاز شخصيته بالتسلط يستعمل "الإنجاز" و"الأهداف" وهو عادة ما يقول " أريد "و "أحتاج" معظم الوقت بوجه عام يكون هذا النمط جادا و مهذبا وهو يبحث عن الحقائق و لديه القدرة على اتخاذ قرارات سريعة إذا ما اقتنع بأن المنتج المقدم سوف يرفع من مستوى أدائه و تحسين نتائجه إنه لا يحب الروتين.

طريقة التعامل معه : حتى يتسنى لك التأثير على قراراته عليك أن تظهر له ثقتك بنفسك و أنك تقدم له عرضا جيدا عليك أيضا ان تتوافق مع نغمة صوته و أن تستخدم كلمات تعبر عن الإنجازات تماما مثل كلماته فعلى سبيل المثال يمكن ان تقول "إن هذا المنتج سوف يساعدك على تحقيق نتائج عظيمة و ممتازة " كن صادقا فإنه إذا ما وثق بك فسوف يسعى الشراء بخطى سريعة.

8- النمط الحذر "المتخوف": وهو يقع على الطرف النقيض من النمط العدواني السابق فهو يفعل كل ما بوسعه لتجنب المشاكل و هذا النمط كثير الشكوك و الهواجس بشأن كل شيء وهو لا يستطيع ان يتخذ قرارا بنفسه فهو يجب ان يقوم بذلك شخص آخر و إذا حدث وأصبح لزاما عليه ان يتخذ القرار بنفسه فإنه يطلب النصيحة من الآخرين إنه سوف يقدم على الشراء فقط ليجتنب المشكلات لذلك

طريقة التعامل معه : عليك بالصدق واليقظة و تناول الموقف بخطى بطيئة احرص على أن تذكر الكلمات مثل "تجنب" ، فمثلا إن هذا المنتج سوف يساعدك على تجنب أن تدفع أكثر. عليك بإطلاعه على رسائل العملاء الممتنين، وهو عادة ما يطلب المزيد من الوقت ليتأكد من أن قراره صائب و سليم.

9- نمط الشباب : هو ذلك النمط من المستهلكين الذي يمتاز بالاندفاع والحماسة يبحثون عن التميز والمفاخرة وقد يتمثل في زوجين شابين حديثي الزواج أو مقبلين على الزواج و يكون هذا النمط من العملاء في حاجة للتخطيط المالي .

طريقة التعامل معه و عند تعاملك مع هذا النمط احرص على اظهار الحماسة و الإقدام اجعل عرضك لسلعتك مغريا و جذابا وكن واثقا من نفسك و اجعلهم بأنهم يمتلكون فرصة العمر احرص على إبراز أكثر من طريقة للدفع كالتقسيط مثلا.

10- نمط الناضجين: هو ذلك النمط من المستهلكين الذي لديه اسرة ووظيفة إنه على درجة عالية من التعليم و لديه طموح في مستقبل أفضل و هو يبحث عن أفضل المنتجات و يحب ان يشعر بأنه يتخذ القرارات الصائبة.

طريقة التعامل معه: احرص على ان تمدح قراراته التي يتخذها و ان تجعله بالسمو وكن صديقا له عليك أن تجعله يثق في مهنية عرضك لمنتجاتك ، أجعل استعمالات منتجاتك أن يكون لأكثر من شخص .

11 - نمط الشيوخ : هو ذلك النمط من المستهلكين الذي يمتلك خبرة وأيضا الكثير من الوقت سوف يشعر هذا النمط انك تريد إستغلاله بينما تتركز اهتماماته على الشعور بأنه ذو قيمة و أهمية وقد يسأل اعضاء اسرته و اصدقائه **المساعدة** في اتخاذ قراراته.

طريقة التعامل معه : عليك ان تكون صبوراً و تظهر الرغبة في الاستماع الى قصص حياته الطويلة تحل بالصدق وكن ودودا و احرص على ان تزوده بحقائق كافية حتى يثق بك و يشعر بالأمان معك و اجعل خطواتك معه بطيئة و هادئة لا تضغط عليه .

خلاصة : من الملاحظ أنه هناك العديد من الأنماط وكل نمط له مميزاته ومفاتيحه فما على رائد المبيعات إلا معرفة المفتاح المناسب للولوج لإدراكات وتصورات المستهلكين حتى يستطيع التأثير على قراراتهم الشرائية .