

זיהוי צרכים אמיתי אצל לקוח

עיר שולית על אם הדרך, ובה קניון אחד גדול ורגיל: חנויות נעלים, חנויות בגדים, חנויות תכשיטים, בית קולנוע קטן, ועוד ועוד.

ביום רגיל לגמרי נכנס אדם מן היישוב לחנות ספורט ומחנאות שבקניון הזה כדי לקנות פתיונות לחכה שלו, שכן התכוון לצאת לדיג

הקונה שלנו יודע בדיוק מה הוא מחפש, ולכן הוא מבקש מהמוכר פתיונות. אבל אז, לגמרי במקרה, הוא נתקל ביוני – איש המכירות החדש שהתחיל לעבוד רק השבוע. או שמא נדייק: היה זה יוני שנתקבל בו. "תשמע, אדוני", הוא פונה במלוא הביטחון ללקוח היוצא, "אני רואה שאתה הולך לדוג. יפה, יפה, תיהנה! אגב, שעה שאנו מדברים, נזכרתי בדבר-מה: האם כבר סיפרו לך על סל הדיג המיוחד שלנו?" מובן שהדיג מתעניין, וכשהוא שומע על תכונותיו הנעלות של הסל, תכף הוא מבקש לקנותו; אבל אז ממשיך ושואל אותו יוני במלוא הרצינות: "אם כבר סל דיג, מה בדבר שרפרף דיג מקצועי, כולל תפס לחכה והכנה לשמשייה?" הוא לא צריך לדבר מילה נוספת, כי תכף ומיד עונה לו הדייג: "שרפרף מקצועי אמרת? תביא!" יוני אורז שרפרף, וכמו ממתיק סוד מול הדייג "בר-המזל": "אתה יודע, עכשיו שיש שרפרף מקצועי, עם תפס והכנה, לא חבל לבזבז את החור המיוחד לשמשייה על כלום?" ומיד מציע ללקוח המאושר לבחור בין שמשייה בצבע לימון, שקווים כחולים בהירים שזורים בה, לבין שמשייה כחולה שזורה ב"עננות נמוכה". הפור נופל על עננות נמוכה. כעת ממתין הלקוח, משולהב כולו, למוצא פיו של יוני, וזה לא מאכזב: מיד מצטרפים זוג נעלי פלסטיק עמידות מים (למקרה הצורך), פנס איכותי (לדיג לילי), רדיו סולארי (קשר עם העולם החיצון), ספרי הומור (לשבירת הציפייה) ומשקפת (שיהיה לכל מקרה).

כעת עומד הלקוח של יוני בקופה ומשלם עבור פתיונות, סל דיג, שרפרף דיג מקצועי עם הכנה לשמשייה ותפס לחכה, שמשייה כחולה שזורה בעננות נמוכה, זוג נעלי פלסטיק עמידות מים, פנס איכותי, רדיו סולארי, ספרי הומור ומשקפת.

יוני איש המכירות? הוא נכס אמיתי למקום. ביום שבו הוא נמצא במשמרת עולות פלאים המכירות. אתם מבינים מדוע?

ויש גם מסקנות

במקום, שבו קיים צורך, ראוי שיהיה מישהו שימלא צורך זה.

עוסקים בשירות מול לקוח? נסו לברר למה באמת הוא זקוק.

נהגו לפי הכלל: "אם חכה – אז פתיונות"; ונסו להתאים לפי העניין.

נסו להציע ללקוח מוצרים נלווים למוצר שקנה.

היזהרו לבל תמכרו ללקוח, אשר סומך על יכולתכם המקצועית, דבר שאינו מתאים לו או שאינו זקוק לו בעליל. זכרו: רק לקוחות מרוצים

הם לקוחות חוזרים.

מעסיקים איש מכירות? זכרו: איש מכירות איכותי עשוי להעלות את כמות המכירות. לכן שלמו לו בהתאם.

היו יצירתיים! ליצירתיות בעסקים חשיבות רבה.