

האם כל אחד יכול להיות איש מכירות ?

בשנים האחרונות הפך שוק העבודה לשוק בעל מאבקים רבים להישרדות: מיתון, חששות מהחלטות ממשלה ושינויים בעולם גרמו ועדיין לגל פיטורין שחלקו ניסיון לפתור בעיה נקודתית אמיתית וחלקו רצון להקדים "תרופה למכה".
כך או אחרת המון אנשים פוטרו בשנים האחרונות בכלל ובשנה האחרונה בפרט.

אנחנו בחברת [Money-Maker](#) מהווים סוג של מדד מפני שאנו מקבלים אלפי קורות חיים בחודש ורואים את מקור ההגעה של אותם מפורטים/מי שאינו עובד.
מאחר ואנו עוסקים בגיוס, מיון, ליווי, יעוץ וכן הדרכת כח אדם לתחום המכירות ונותני שירותים, אנו נשאלים לא אחת הן על ידי אותם מחפשי עבודה כמו גם ל ידי המעסיקים: האם מי שלא עסק במכירות יכול לעשות זאת, ואם כן מה תהיה מידת הצלחת איש מכירות זה ?

גילוי נאות: איש אינו יכול לנבא הצלחה ואו כישלון של עובד, ב- 100%. ניסיונות להתיימר הן דבר לא אחראי ולא הוגן כלפי הלקוח.ומצד שני הרעיון הוא לנסות ולנבא הצלחה או כישלון של כח אדם מקצועי באמצעים שונים כמו:

ראיון מקצועי, שאלונים מקצועיים, בדיקת ממליצים, מרכז הערכה מקצועי, סימולציות ועוד

כאשר המדובר במכירות המשימה היא קשה עוד יותר: כאשר קורות החיים מצביעים על עבר במכירות אנו משערים שאיש המכירות יצליח במכירות ועדיין אנו מנסים לבדוק את התאמתו למשרה הספציפית באמצעות כל שאר הכלים המקצועיים, אבל כאשר מי שאינו עסק במכירות מבקש לעשות כן, כיצד נדע האם הוא מתאים או שלא?

ראשית נגדיר בפשטות ובקצרה רבה מהי "מכירה"

מכירה היא פעולה המבוצעת על ידי אדם או שלא על ידי אדם שבסופה מוצר או שירות נרכשות על ידי מישהו בכסף או בשווה ערך.

ישנן מכירות שתמורתן ניתן דבר מה אחר. למשל:
עסקאות חליפין הינן עסקאות מכירה לכל דבר אלא שהתמורה עבור מוצר או שירות ניתן על ידי מקבל השירות מוצר או שירות גם-כן.
בית חולים פנה באמצעות פניה טלפונית לסגל העובדים ושכנע אותם לוותר על שעה שאת תמורתה תרם בית החולים למשפחות נזקקות.

לאחר קרוב ל – 20 שנות ניסיון גיוס כח אדם מקצועי בכלל ושל גיוס אנשי מכירות אנחנו יכולים להגדיר כמעט בוודאות מהן התכונות הנדרשות לאיש מכירות טוב:

רצון עז, התמדה, חריצות, יכולת ביטוי, סבלנות וסובלנות, רמת שירות גבוהה, אמינות.

מסתבר שניסיון הוא קריטריון חשוב ביותר אך הוא בהחלט אינו הקריטריון החשוב ביותר כניבוי להצלחה.

נחזור כעת לשאלה המופיעה בכותרת המאמר: "האם כל אחד יכול להיות איש מכירות" והתשובה היא: כן! כל אחד יכול להיות איש מכירות, ובכל גיל מסתבר.
הסבר: המשמעות האמתית של "להיות איש מכירות" הינה היכולת לשכנע את הצד השני לשלם עבור מה שאתה מוכר. לשם כך יש צורך בכל אותן תכונות המוזכרות לעיל. ונחזור עליהן בשנית:

רצון עז, התמדה, חריצות, יכולת ביטוי, סבלנות וסובלנות, רמת שירות גבוהה, אמינות.

רצון עז - אנו מכירים אנשים בני 40 ו- 50 שהיו בעבודתם הקודמת אנשי קבע, לא היה כל קשר בינם ובין עולם המכירות, יתר על כן: כאשר פקודים שלהם הקשיבו להם הרי שהדבר נבע מתוך התרצות למרות שלהם, בעוד שבמכירות אתה אינך מכריח איש לקנות אלא עוסק בטכניקות של שכנוע אשר בסופם לא תמיד יש מכירה. ובכל זאת, אותו איש קבע בקריירה הנוכחית שלו כאיש מכירות ידע לעשות את השינוי ולהבין מה המשמעות של "למכור" של "להיות נותן שירות" ואכן הוא מצליח ומצליח מאוד!
אני נזכר באיש מכירות אשר שלח אלינו את קורות החיים שלו. הוא הבין בשלב מסוים כי הוא אינו טוב מספיק ועל כן הוא לקח קורס במכירות. הערכתו מאוד את העובדה כי אדם מחליט על דעת עצמו לשפר את יכולותיו המקצועיות (דבר שאתה מוצא בדרך-כלל בחברות וארגונים).

התמדה - איש מכירות אמיתי יודע שהוא עשוי להיתקל בסירוב, הגם שהמוצר הינו מוצר מבוקש מאוד. הנה דוגמא: איש מכירות מקצועי מוכר מתקן למים מינרלים, הוא מגיע ללקוח מעוניין אך האם זה אומר כי

בוודאות תהיה מכירה? ממש לא. לרוב היכן שיש מוצר איכותי ישנה תחרות קשה. ואכן, על איש המכירות לעקוב אחר הצעת המחיר, להפעיל טכניקות כאלו ואחרות ובעיקר להתמיד ולחזור אל הלקוח גם אם הלקוח מתעכב שוב ושוב במתן תשובה חיובית. יתר על כן, במקצוע המכירות איש מכירות מקצועי שומע את התשובה "לא" לעתים לא פחות משהוא שומע את התשובה "כן". מצב זה הינו מצב בלתי נסבל שבו עליך להתמיד על אף תסכול רב בחלק מן המקרים.

חריצות - אם נכון היא הטענה כי "הכול יחסי", הרי שבעולם המכירות הדבר נכון שבעתים. כמה קשה לחזור אחר לקוחות, להבין את הצרכים המדויקים שלהם, לספק את המאויים שלהם, להגיש הצעות מחיר, לעקוב אחר אותן הצעות מחיר, לעקוב אחר החלטות הלקוח ולהמתין..... לעתים המדובר על המתנה של מספר ימים, לעתים של מספר שבועות, אך לעיתים על איש המכירות להמתין מספר חודשים. יש צורך בחריצות רבה לכל אלו כמו גם חריצות יום-יומית בהגעה ללקוחות רבים, לעתים הפגישה האחרונה של אותו איש מכירות מקצועי היא הרבה מעבר לשעות העבודה הרגילות של כלל המשק אך איש מכירות מקצועי יודע שלעתים יש צורך בהסכמה ללוח הזמנים של הלקוח יהיה-אשר-יהיה.

הכרתי באופן אישי סוכן ביטוח למעלה מגיל 40 שהיה מגיע אל ביתו גם לאחר השעה 22:00 מאחר ושעות הערב היו השעות היחידות בהן יכל למצוא את שני בני הזוג בביתם, הדבר לא הפריע לו להיפגש עם בעל מפעל בשעה 07:00 בבוקר רק מפני שזו השעה היחידה שאותו בעל מפעל יכול היה להיפגש עם נותני שירות.

יכולת ביטוי - זוהי ללא ספק אחת מהיכולות המצופות מאיש מכירות מקצועי או במילים אחרות: עבור הנגר זהו הפטיש והמסור, עבור נהג האוטובוס כלי הרכב והכבישים ואילו עבור אותו איש מכירות מקצועי זה (בין השאר) פיו כלומר - יכולת הביטוי שלו. אותה יכולת ביטוי יכולה להיות גבוהה או נמוכה, רהוטה או עילגת, מהירה או איטית, ברורה או מגומגמת וכו'.

האם זה אומר שאם עולה חדש אשר אינו בקיא ברזי השפה, או לחילופין אדם אשר אינו עונה על ההגדרה "בעל יכולת ביטוי גבוהה" לא יוכל למכור? ממש לא!!! הכרתי באופן אישי אדם מגמגם אשר שאר התכונות שלו ובעיקר סוג של נחרצות כמעט בלתי ניתנת לתפיסה פיצו על היכולת הורבאלית הלא מעודדת. הכרתי אדם בעל מבטא זר כבד ואוצר מילים לא מרשים שידע בזכות הקסם האישי לסגור עסקאות ברמה גבוהה ביותר.

סבלנות וסובלנות - אחד הדברים המרתקים אך גם הקשים בעת ביצוע מכירות ואו מתן שירות הוא עניין המפגש עם קהל אנשים שלעתים קורות דעותיו שונות או סותרות לדעת אותו איש מכירות מקצועי. מעבר לכך לא כל האנשים ברמה האישיותית מאפשרים לאדם ממוצע להישאר אדיש: אנשים חצופים, אנשים שאינם דוברי אמת, אנשים קשים ועוד. איש מכירות מקצועי הפוגש באותם אנשים צריך להתייחס אליהם כאל "לקוחות" כמעט בכל תנאי. המשמעות היא כי עבור אותו מאיש מכירות מקצועי לדעה או לאופי של אותם לקוחות אין משקל אמיתי בהחלטה על טיב המכירה ואו השיות. יש צורך אמיתי בהתעלות ובהפגנת סבלנות וסובלנות אל נוכח אותם אנשים.

הכרתי באופן אישי אדם שניהל מחלקת שירות לקוחות בחברת ריהוט גדולה מאוד. הוא קיבל בכל יום כמה עשרות שיחות טלפון בהן שמע טענות, בקשות, הוראות ודרישות בכמות וברמת חוצפה כזו שאיש רגיל במקומו היה טורק את אפרכסת הטלפון ומתפטר באופן מידי. אותו אדם עליו אני מדבר מעולם לא הרים את קולו, גם כאשר סיים שיחת טלפון שבה צעקו/חירפו/קיללו אותו בברכת "שיהיה לכם יום טוב" הוא פתח את השיחה הבאה ללא כל תובענה כלפי הלקוח הבא.

רמת שירות גבוהה - איש מכירות מקצועי אמיתי יודע שלמכור זה אומר בין השאר לבטל את רצונו מפני רצון הלקוח. ומה זה אומר "הלכה-למעשה"? המשמעות היא כי לעתים קרובות יש לספק את רצונו של

הלקוח רק מפני שהוא לקוח, לענות על כל שאלה ושאלה שלו רק מפני שהוא לקוח, לבדוק כל פרט ופרט עבור הלקוח, לטרוח ולהביא דוגמאות שוב ושוב, לשלוח את אותה הצעת מחיר בפעם השלישית רק מפני שהלקוח התבלבל ולא מצא את הצעת המחיר בפעם הראשונה או השניה. ורצוי שלא לאבד לא את קור הרוח ולא את נעימות ההליכות.

אני מכיר חברה לעיצוב תערוכות אשר עבור כל לקוח ולקוח הייתה צריכה להכין סקיצות רבות ודגמים תלת-מימדים רק כדי שהלקוח יבדוק את הצעתם בין שאר ההצעות שקיבל משאר המתחרים. עבור חברה זו המשמעות הייתה כמה עשרות עבודה מצטברות על כל הצעה והצעה ללא ידיעה מוקדמת כי אכן העבודה שלהם.

אמינות - ישנו משפט: "אי אפשר להיות איש מכירות אם לא יודעים לשקר". זהו משפט מקומם והוא בכל מקרה אינו נכון. יתר על כן אנו סבורים כי לקוחות קונים בסופו של דבר ממי שנתפס אמין וישר. ייתכן ופעם הטכניקה הזו של: "תאמין לי, לי זה עולה יותר" או "תאמין לי – יהיה בסדר" הייתה טכניקה טובה אשר בסופה גם הלקוח הבין שלא היה כדאי להאמין לאותו איש מכירות. מכירות בהתייחס למציאות בה אנו חיים אינה מגיעה מהמקום של "תאמין לי". אנשים מחפשים לדעת יותר מידע על כל מוצר שהם קונים. הם אינם פראירים ובוודאי לא מטומטמים ויודעים להשוות, לבדוק ולבחון את המידע שאיש מכירות מקצועי נותן להם בכלים אובייקטיביים כמו אינטרנט ועוד. על כן על אותו איש מכירות מקצועי לדעת יותר, ללמוד כל הזמן את המתחרים ולומר אמת ורק אמת. יתר על כן לנוכח התחרות הקיימת כיום אמינות היא גם לעמוד בכל הבטחה והבטחה ולדייק בזמנים. כל דרך אחרת של התנהגות תוביל את הלקוח... לקנות את המוצר של המתחרים.

הכרתי פעם איש מכירות שידע לוותר בזמן על חלק מהלקוחות הפוטנציאליים שלו באומרו להם: "ייתכן והמוצר שלי לא יהיה מספיק טוב לדרישות לשכם, אני מציע לבדוק במקום אחר" מסתבר שהטכניקה הזו (שנאמרה בתמימות ולא ממקום של מניפולציה) עשתה את שלה ואנשים רבו לקנות ממנו ולהמליץ גם לאחרים על אותו איש מכירות מקצועי.

על כן ובהתייחס לכותרת המאמר:

כל אחד יכול להיות איש מכירות ובכל גיל ולבד שזהו הרצון האמיתי ולאחר בדיקת כל הנושאים המוזכרים לעיל. מקצוע המכירות הינו מקצוע תובעני, שוחק. זהו מקצוע נפשי קשה שלעוסקים ומצליחים בו תגמול הוגן וראוי.

אנקדוטות לסיום:

קראתי פעם מחקר כי אנשי המכירות הטובים ביותר הם בין השאר מורים. ההסבר (ההגייוני מאוד) הוא כי מורים יודעים להיות אנשי הסברה מעולים, אחרי הכול מה יותר קשה מאשר לעמוד לפני כיתה בת כמה עשרות תלמידים ולהסביר רעיון לתלמידים שלא תמיד רוצים את מה שיש למורה למכור להם.

הכרתי פעם חברת בני גדולה אשר נהגה לקחת רק אנשים בני 60-50 בטענה שהלקוחות שלהם מעדיפים לרכוש דירה מאנשים בגיל זה כיוון והם נתפסים כשקולים יותר על ידי לקוחות החברה.

[לחצו כאן על מנת לקרוא את המאמר: על הקשר בין מכירות למאניה דפרסיה](#)

[לחצו כאן על מנת לקרוא את המאמר: מדוע קשה כל כך להיות איש מכירות](#)

[לחצו כאן על מנת לקרוא את המאמר: מוטיבציה אסרטיביות והקשר ביניהם](#)

[לחצו כאן על מנת לקרוא את המאמר: תפיסה טוטאלית כמנוף להצלחה עסקית](#)