

## טיפול בדחייה במכירות

מאת : בני ישראלי

[www.loveyoursuccess.net](http://www.loveyoursuccess.net)

העיסוק במכירות יכול להיות מתסכל . אתה מאד נלהב כשאתה במשרה חדשה ומתחיל למכור . יש לך אמונה עזה במוצר או בשירות שאתה מוכר . אתה משוכנע שכל לקוח פוטנציאלי שתפנה אליו יאהב זאת ויקנה מיד . אתה מאד נלהב מהרעיון שמה שאתה מציע , לא רק יביא ללקוחות משהו שהם רוצים , אלא גם יעשה אותך עשיר . זהו חלום שעומד להתגשם !

ברם , חלום זה יכול להתחסל כשאתה מקבל דחייה אחר דחייה . דחייה יכולה להיות הרסנית , בייחוד אם לא מכרת מעולם .

זה דבר שלא צריך לקרות . דחייה לעולם אינה נעימה כהסכמה , קבלה , אבל צריך לטפל בה בגישה חיובית . הבעיה היא לא הדחייה , אלא איך אתה מטפל בה . אם תסתכל על דחייה לא כסוף העולם , אלא כחלק מההצלחה , התגובה שלך תהיה יותר חיובית . כל אחד מקבל דחייה . דחייה היא המחיר שאתה משלם בדרך להצלחה .

"לא" אינו סופי . הרבה "לא" הם רק חלק מהתהליך שמוביל אל ה"כן" . אנשים אומרים "לא" , כי הם פוחדים לקבל החלטה . הם אולי מאד רוצים את מה שאתה מוכר . אתה רואה זאת בעצמך במספר הלקוחות שאמרו לך "לא" בהתחלה , אך אחר כך לפתע אמרו "כן" . הבעיה העיקרית היא שאתה עוזב מוקדם מדי , לפעמים . אנשים צריכים מספר פעמים של אמירת "לא" , לפני שהם מרגישים בטוחים לומר "כן" . לבסוף תת ההכרה אומר להם : אמרתי "לא" איקס פעמים , וזה עדיין נראה טוב , אז אני מניח שזה בסדר לומר "כן" .

לכל לקוח מספר שונה של "לא" שצריך לעבור . אם אתה עם לקוח שצריך לעבור שישה "לא" , ואתה עוצר ב"לא" החמישי , אזי אתה במרחק של "לא" נוסף אחד מהשגת המכירה .

עד שהלקוחות ירגישו בטוחים לומר "כן" , הם יתנו לך התנגדויות מזויפות ואף ישקרו לך . זכור , "לא" משמעותו : ספר לי עוד—אני עדין לא משוכנע מספיק לומר "כן" . זה לא אומר בהכרח : " אינני רוצה זאת " .

התמדה תשתלם , תיתן פירות , אם יש לך את היחס הנכון ואת ההבנה שכשאוברים "לא" , לא תמיד הכוונה "לא" . אתם מכירים את השיר :  
למה את מתכוונת כשאת אומרת לא  
האם זה כן ? האם זה לא ?

"לא" בדרך כלל מנוסח במשפטי התנגדות כאלה :

**אין לי כסף**  
**ניסיתי זאת בעבר ללא הצלחה**  
**אני צריך לדבר עם שותפי**

הדרך היחידה לעבור דחיות אלו היא להלהיב את האינטרס של הלקוח ישר מההתחלה . אם אתה משכנע אותם מההתחלה שיש תועלת להקשיב לך , תהיה לך הזדמנות לדבר .

אתה צריך להתעלם מרוב ההתנגדויות דוגמת " אין לי כסף " . במקום זאת צפה לקבל "לא" , וצפה שאחרי שתציג את היתרונות שתקבל כתוצאה מכך, תשמע "כן" . אל תיתן ל"לא" להפריע לך . כשלקוח אומר "לא" אתה צריך לחשוב חיובי . זכור , זה מקרב אותך אל ה"כן" האולטימטיבי . אתה רק צריך להמשיך במאמצי המכירה מספיק זמן עד שתעבור את הפחד הטבעי של הלקוח לקבל החלטה .

ככל שתיתן יותר יתרונות , כך תעלה תשוקתו של הלקוח לקנות . כשהתשוקה תעלה מספיק גבוה , הפחד לקבל החלטה ייעלם , ואתה תקבל את ה"כן" . אתה תוהה אם זה עובד כל הזמן כך . התשובה היא לא , אבל זה עובד מספיק כדי שתמכור הרבה יותר . אל תדאג לגבי מספר הפעמים שזה לא יעבוד . זכור , הבעיה היא לא הדחייה , אלא איך אתה מגיב לה .

אחת הבעיות שנובעות מתגובתנו לדחייה היא פחד לבקש את ההזמנה בעתיד . אסור לך לתת ל"לא" לעצור בעדך למכור ללקוח הבא . אתה יכול לקבל "לא" משבעה לקוחות בזה אחר זה , אך חמשת הלקוחות שאחריהם יקנו . אם תפסיק למכור כתוצאה מפחד , אתה יכול להיות בטוח שלעולם לא תקבל "כן" .

דחייה גם גורמת לאפטיה . אתה עלול לחשוב למה לי להתעסק במכירה . למה לי לספר ללקוח את כל היתרונות של מה שאני מוכר . בין כך ובין כך הוא יגיד בודאי "לא" . אז אתה אומר ללקוח : לפניך כל הספרות , אם אתה מעוניין , תן לי צלצול . אתה מותיר את הלקוח לנפשו , שיחשוב שאינך יכול לשכנעו . אח"כ כשהוא לא קונה אתה אומר : ידעתי שהוא לא יקנה .

אנשי מכירות ניצבים כל הזמן בפני דחייה , וזה גורם להם לאבד בטחון ואמונה בעצמם , ולהביע ספיקות לגבי היכולת שלהם למכור . זו נבואה המגשימה את עצמה . כל עוד הם מאמינים שאינם יכולים לעשות משהו הם יכוונו את עצמם כך שנבואתם מתגשמת . לעצור את המעגל הזה , בכל פעם שעולה בראשך מחשבה כזו , מחא כפיים חזק וצעק : " עצור!" . עתה , נסח מחדש את מחשבותיך בדרך חיובית . אם חשבת "אינני יכול למכור ללקוח זה" , שנה זאת ל " אני איש מכירות מעולה , ואחרי שהוא ישמע את מה שיש לי לומר , הוא ירצה לקנות ממני ! " .

דחייה היא חלק בלתי נפרד מהמכירה . כשאתה לומד לא לקחת אותה אישית , אתה עולה לשלב של הצלחה פנטסטית , צועד בדרך אל העושר . חמש דרכים לטפל בהתנגדות :

### 1. היה חיובי ביחס לדחייה , אל תפחד ממנה .

כשאתה שומע "לא" אמור לעצמך : " זה פנטסטי , יש לי "לא" אחד פחות בדרכי " .  
עכשיו לאן אני ממשיך מכאן ?

### 2. למד מהדחייה

בחן היכן שגית וקח זאת בחשבון במכירות עתידיות .

### 3. הייה הגון כלפי עצמך .

כאשר אתה מניח שיהיה לך קל ללמוד למכור , ולא מצליח מיד , אז אתה מרגיש רע כי קבלת "לא" . תן לעצמך קצת מרחב . אתה יכול לומר : "זה נראה קשה , אך אני הולך לעשות זאת " . כך , אם לא תשיג זאת בהתחלה , אתה יכול לנסות שוב , כי ידעת שזה לא יהיה קל . כאשר תצליח , תגיע להרגשה עצומה של הישגיות .

### 4. נתח את הלקוח .

אנשים פוחדים מקבלת החלטה לא נכונה כשהם מוציאים כסף . בחן , האם הלקוח מעלה התנגדות , דחייה אמיתית , או שהוא רק לא בטוח ?

### 5. מצא את סיבת ההתנגדות הספציפית .

בחן ומצא מה הסיבה שהלקוח הגיב בשלילה , וענה לשאלת הלקוח שנשארה ללא מענה .

לגבי כמות מסוימת של דחיות , אם תתאמן ותפתח כישרונות טיפול בהן , זה יבנה לך בטחון עצמי . זה לא תמיד בא בקלות , אך תלמד שככל שתקבל יותר "לא" , כך תקבל יותר "כן" . האפשרות של דחייה תמיד מאיימת כשאנו לוקחים סיכונים , אך יש גם חשיפה גדולה יותר להנאות של שמיעת "כן" .