

رمز و رازهای روانشناسی بازاریابی حضوری

احتمالا شما هم وصف بازاریابانی که در چند ثانیه مشتری را مجذوب کالا و خدمات کرده و فرایند پرداخت را تکمیل می کنند شنیده اید و حدس می زنید که احتمالا این افراد به خوبی اصول روانشناسی بازاریابی حضوری را می دانند. آیا راهکارهای افزایش فروش بازاریابی بسیار پیچیده است و کار هر کسی نیست؟

خوشبختانه بازاریابی تماما ذاتی نیست و با دانستن تکنیک های روانشناسی بازاریابی حضوری و تمرین در اجرای آنها هر کسی می تواند یک بازاریاب حرفه ای باشد. در این بخش رمز و رازهای روانشناسی بازاریابی حضوری را شرح داده ایم، رمز و رازهایی که هر بازاریاب نیاز دارد بداند...

روانشناسی بازاریابی حضوری چیست؟

روانشناسی بازاریابی حضوری به مطالعه روابط بین رفتار انسانی و فرآیندهای بازاریابی در محیط حضوری می گویند. در واقع حوزه روانشناسی بازاریابی به صورت حضوری، به تحلیل و فهم عملکرد مشتریان در فضاهای فیزیکی مانند فروشگاه ها، نمایشگاه ها، جلسات در سایر مکان های حضوری می پردازد.

یکی از راهکارهای افزایش فروش بازاریابی حضوری، استفاده از عوامل روانشناختی موثر بر رفتار مشتریان است. روانشناسی بازاریابی حضوری بر این اصل اساسی تاکید دارد که افراد در فرآیند خرید، تحت تاثیر عوامل روانشناختی مختلفی قرار دارند.

به طور مثال طرز لباس پوشیدن، تن صدا هنگام بیان اولین جمله در اولین برخورد، تاثیر رنگ ها، زمان مذاکره حضوری، نورپردازی، طراحی فضا و شیوه صحبت کردن و ... بر رفتار مشتریان تاثیرگذار است .

هدف روانشناسی بازاریابی حضوری این است که ارتباط بین تجربه مشتری و رضایت مشتریان را بررسی کند. تجربه و رضایت مشتری در زمان بازاریابی حضوری می تواند شامل عواملی موثر نظیر تعاملات و تجربه هایی است که مشتری در ارتباط با محصولات یا خدمات مورد نیاز دارد، اینکه بازاریاب، مشتری را به یاد چه شخص دیگری می اندازد، نوع نگاه بازاریاب و آرامش فیزیکی در جلسه بازاریابی و همگی خود می توانند تاثیر قابل توجهی در تصمیمات خرید مشتریان داشته باشند .

محققان، در روانشناسی بازاریابی حضوری، سعی دارند تا این عوامل را شناسایی کرده و با توجه به آنها استراتژی های مناسب طراحی کنند. به طور مثال اگر بهره هوشی مشتری پایین است، لازم است موضوع را بسیار ساده بیان کنید.

در غیر این صورت احساس احمق بودن، مشتری را ناراحت کرده و سعی می کند هر چه زودتر جلسه را خاتمه داده و خود را از آن حس بدی که دارد، رهایی بخشد.

در این حالت مشتری به چشمان بازاریاب نگاه نمی کند، مدام به اطراف و ساعت نگاه می کند. ممکن است بدون دلیل و بی توجه فقط صحبت های بازاریاب را تایید کند در این شرایط می توانید حالت اضطراب و نگرانی را در چهره مشتری ببینید؛ زیرا از این می ترسد که شاید سوالی از او بپرسید که قادر به پاسخگویی نباشد و احمق تر به نظر برسد.

علت اهمیت روانشناسی بازاریابی حضوری

اما علت اهمیت روانشناسی بازاریابی حضوری چیست و آیا همه نیاز دارند این نوع روانشناسی را بیاموزند یا فقط تکنیک هایی تئوری و بی اثر هستند؟

در پاسخ به این سوالات باید بگوییم روانشناسی بازاریابی حضوری از راهکارهای افزایش فروش است که نمی توان آن را نادیده گرفت. زیرا یک روش موثر برای جذب مشتری بیشتر و بالا بردن آمار فروش است، رسیدن به این مرحله نیازمند رعایت آداب و روش های خاصی است که به شرح آن پرداخته ایم:

- 1- ایجاد اولین تماس با بازاریابی حضوری: در بازاریابی حضوری، اولین تماس با مشتریان موثرترین ارتباط است. روانشناسی بازاریابی حضوری می گوید برای ایجاد این تماس از جملاتی مانند سلام، آیا می توانم به شما کمک کنم؟ استفاده کنید. این جملات باعث می شود که توجه مشتری جلب شود و ارتباط مثبتی شکل بگیرد.
- 2- فرصت آشنایی حضوری مشتری با محصول یا خدمات: مشتری می تواند محصول را لمس کند، کیفیت آن را از نزدیک ببیند و اگر محصول جدید است، با آن آشنا شود. علاوه بر این با قرار ملاقات حضوری و شنیدن صحبت های بازاریاب، مشتری برای استفاده از خدمات، راحتتر اعتماد می کند.
- 3- فرصت ایجاد محیط دلپذیر برای خرید: روانشناسی بازاریابی حضوری می گوید که با قرار ملاقات حضوری این فرصت ایجاد می شود که مشتری را در محیطی دلپذیر و دوستانه به خرید دعوت کنیم.

مراحل بازاریابی حضوری از دیدگاه روانشناسی

روانشناسی بازاریابی حضوری بر اصل تداوم ارتباط با مشتریان و پیگیری امور مشتری تاکید دارد؛ در این راستا می توان به موارد زیر اشاره کرد:

- 1- قرار ملاقات حضوری با مشتری
- 2- پوشش مناسب با جلسه
- 3- تن صدا در هنگام بیان اولین جمله در جلسه بازاریابی حضوری
- 4- معرفی مختصر محصول و کالا
- 5- پرسیدن سوالات مناسب برای تشخیص ویژگی های مشتری
- 6- ارائه راه حل برای رفع مشکلات و تامین نیازهای مشتری بوسیله کالا و خدمات
- 7- نمایش حرفه ای محصول و خدمات. اعلام مزیت های خرید و تاثیرات احتمالی منفی که در اثر استفاده نکرده از محصول یا خدمات ایجاد می شود
- 8- جذب مشتری برای تکمیل فرایند خرید و پرداخت
- 9- ارتباط با مشتری بعد از تکمیل فرایند پرداخت
- 10- رعایت اصول اخلاقی
- 11- پیگیری و بازخورد بعد از ارتباط با مشتری برای نظرسنجی و دریافت پیشنهادات
- 12- در صورت نیاز، ارائه خدمات آموزش و به روزرسانی کالا

نکات مهم در روانشناسی بازاریابی حضوری

**حین جلسات بازاریابی لازم است از توانایی در ایجاد همدلی با مشتری استفاده کنید، شنونده خوبی باشید. همچنین برای اینکه جلسه خسته کننده نباشد، کنجکاوی مشتری را برانگیزید و با توجه به توانایی درک و پیش زمینه اطلاعاتی که مشتری دارد، با او سخن بگویید.

صیور باشید و اگر مشتری سوالی نابجا پرسید یا صحبت نامناسبی کرد، کنترل بحث را به دست بگیرید و به آن جهت دهید. می توانید با پرسیدن سوالاتی توجه مشتری را از بحثی که نمی خواهید ادامه دهید، پرت کرده و رشته کلام را به دست بگیرید.

باهوش و ذکاوت صحبت کنید، هیچ جمله ای را بی دلیل نگویید هر توضیح بی دلیل می تواند در دسر ساز باشد. در حل مسائل و مشکلاتی که مشتری اعلام می کند خلاقیت داشته باشید و راه حل هایی مفید ارائه کنید.

علاوه بر این اگر راه حل مناسبی به ذهنتان نرسید می توانید به مشتری اطمینان دهید که برای حل مشکلات او زمان بیشتری صرف کرده و با او در تماس خواهید بود.

برای جلب اعتماد مشتری، با او صادق باشید و با شفافیت در مورد خدمات و محصولات توضیح دهید. از مشتری بخواهید که اگر سوالی دارد یا نقطه مبهمی برای او باقی مانده درباره آن صحبت کند.

به طور کلی، راهکارهای افزایش فروش بازاریابی با استفاده از روانشناسی بازاریابی حضوری بسیار متنوع هستند. با رعایت نکات و قوانین روانشناسی که در این مقاله شرح داده شد، می توانید، تاثیر این روش ها را بیشتر و بهتر درک کنید.

این نکات کمک می کند تا آمار فروش را افزایش دهید و باعث جلب رضایت مشتریان می شوند. پیشنهاد می کنیم برای مشاوره رایگان با تیم پشتیبانی سحاب سنو تماس بگیرید.

دانلود آموزش بازاریابی حضوری pdf

در این مقاله درباره روانشناسی بازاریابی حضوری اطلاعات مفیدی را در اختیار شما عزیزان قرار داده ایم. اگر قصد اجرای تکنیک های روانشناسی بازاریابی حضوری را دارید، پیشنهاد می کنیم با دانلود آموزش بازاریابی حضوری Pdf همیشه این لیست از نکات طلایی را همراه خود داشته باشید. با مرور این نکات، هر آنچه درباره روانشناسی بازاریابی حضوری باید بدانید در ذهنتان مرور می شود و زمانی که در موقعیت بازاریابی قرار بگیرید می توانید با تسلط کامل فرایند بازاریابی را منتهی به جذب مشتری کنید.

[لینک مستقیم دانلود آموزش بازاریابی حضوری pdf](#)