



هوش هیجانی

دنیل گلمن ، یک روزنامه نگار علوم که ایده EQ را در دهه 1960 مطرح کرد ، مهارت‌های هوش هیجانی (هوش عاطفی) را به پنج دسته تقسیم کرد : 1- خود آگاهی 2- خود نظم دهی یا خود مقرراتی 3- مهارت‌های اجتماعی 4- همدلی 5- انگیزش

این پنج مهارت هوش هیجانی ، بلوک‌های سازنده یک رویکرد سالم و خلاق را برای کار و زندگی تشکیل می‌دهند.

چرا هوش هیجانی در فروش مهم است ؟

متخصصان فروشی که دارای EQ هستند ، بهتر از هم‌تایان فاقد EQ خود عمل می‌کنند. برای درک این که چرا اینگونه است ، بیایید به این نکته بپردازیم که چگونه این 5 مهارت بر عملکرد فروش تاثیر می‌گذارد.

1. خودآگاهی و تاثیر آن بر هوش هیجانی در فروش

خودآگاهی به عنوان یکی از مهارت‌های هوش عاطفی یا هیجانی ، توانایی شناسایی و درک احساسات و عواطف فرد است . یک فروشنده خودآگاه بهتر می‌تواند زمان و انرژی مشتری را در حول محور حالات احساسی‌اش مدیریت کند. فروشندگانی که خودآگاهی دارند احتمالاً کم تر عصبانی می‌شوند و یا یک مشتری احتمالی را با احساسات منفی‌شان آزار می‌دهند. مشتریان‌شان را کم‌تر دچار ناامیدی کرده و سعی می‌کند از طرد شدن و نادیده گرفته شدن احتمالی آن‌ها جلوگیری کنند یا احساسات خود را طوری مدیریت کنند که کم‌تر به مشتری احساسی بدهند که خود از آن نا آگاه و بی اطلاع است.

2. خود نظم دهی یا خود مقرراتی و تاثیر آن بر هوش هیجانی در فروش

خود نظم دهی ، که به کنترل انگیزشی نیز شناخته می‌شود ، توانایی کنترل و تطبیق احساسات خاص خود به منظور سازگاری با موقعیت دیگران و یا اجتناب از نا آرامی در آن‌ها است. فروشنده‌ای که مقررات درونی بالایی دارد بهتر می‌تواند از آوردن احساسات منفی خود از قبیل ترس ، اضطراب و یا آزدگی در مکالمات فروش خودداری کند ، آن‌ها بهتر می‌توانند رفتار خود را با نیازهای شغلی خود تطبیق دهند و قادر به ایجاد شور و انگیزه برای انرژی رسانی به عملکرد شغلی خود در طولانی مدت هستند.





3. مهارت های اجتماعی و تاثیر آن بر هوش هیجانی در فروش

مهارت های اجتماعی به عنوان یکی از مهارت های هوش عاطفی یا هیجانی ، توانایی داشتن آگاهی اجتماعی ، ایجاد ارتباطات معنادار ، ایجاد رابطه و حفظ روابط در یک دوره زمانی طولانی می باشد. یک متخصص فروش با مهارت روابط بالا و قوی در زمینه افزایش و جذب مشتری موفق خواهد بود زیرا آن ها را قادر می سازد شبکه بزرگ تر و قوی تری را برای جلب فرصت های فروش ایجاد و حفظ نماید. این فروشندگان در همکاری و مشارکت با هم تایان خود خوب عمل خواهند کرد. آن ها می دانند که در اتاق مذاکره چگونه عمل کنند و برای رسیدن به نتایجی که آرزویش را دارند ، چگونه تغییراتی را ایجاد کنند.

4. همدلی و تاثیر آن بر هوش هیجانی در فروش

همدلی به عنوان یکی از مهارت های هوش هیجانی ، نقطه مقابل خودآگاهی است. همدلی توانایی تشخیص و درک احساسات و عواطف دیگران و تمایل به واکنش سازنده به آن ها است. یک فروشنده همدل به خوبی می فهمد که مشتری چه احساسی دارد ، به طوری که می تواند رویکرد خود را در جهت خواسته های مشتری تطبیق دهد و مکالمات را در جهت درست هدایت نماید. همدلی همچنین به فروشنده کمک می کند که تجربه مشتری را برای درک بهتر نیازها ، اهداف آن ها و نقاط درد آن ها تجسم کند تا بتواند به موثرترین طریق آن ها را بررسی نماید.

توجه : برای اینکه یک فروشنده بتواند تاثیرگذار باشد ، سطح همدلی آن ها نباید خیلی بالا و یا خیلی پایین باشد. بعد از ارزیابی هزاران فروشنده ، متوجه شدیم که همدلی بیش از حد می تواند باعث حساسیت مشتری نسبت به فروشندگان شود که در نهایت منجر به اجتناب از خرید می شود.

5. انگیزش و تاثیر آن بر هوش هیجانی در فروش

انگیزش ، انگیزه درونی ایجاد شده برای انجام یک کار یا رسیدن به یک هدف است. فروشنده ای با انگیزش قوی ، در یک روز بیشتر کار می کند. در این امر جملات انگیزشی تاثیر زیادی دارد. آن ها به رد شدن و نادیده شدن پاسخ می دهند و به دنبال آموزش و فرصت های مناسب برای بهبود توانایی هایشان هستند. آن ها رفتارها و فعالیت های جدیدی را می پذیرند که به آن ها در رسیدن به اهداف شان کمک می کند. اینگونه فروشندگان به صحبت های مربی شان گوش می دهند و صحبت های آن را در کار خود اعمال می کنند. فروشنده ای با انگیزه ، کار رهبری را به گونه ای انجام می دهد که با نوید بخشی و امیدوارکنندگی همراه است و فرصت ها را بیشتر از رقبای





خود پیگیری می کند.

چگونه هوش هیجانی را در تیم فروش خود ایجاد کنیم ؟

هوش هیجانی یک مجموعه مهارت های ساده و کاربردی است که می تواند به شما آموزش داده شود و برای بهبود عملکرد تیم فروش توسعه پیدا کند. ویژگی های افراد حرفه ای که دارای هوش هیجانی بالا هستند عبارتند از:

- از نقاط قوت و ضعف خود آگاه هستند.
- قابلیت ایجاد و حفظ اتصالات قوی داخلی و خارجی دارند.
- اطمینان دارند که به آنچه که می خواهند می رسند.
- مشتاق یادگیری و استفاده از مهارت های جدید برای بهبود عملکرد خود هستند.
- در ایجاد انگیزه درونی خود توانا هستند.
- در شناخت سبک های رفتاری دیگران مهارت داشته و خودشان را با آن ها تطبیق می دهند.

به نمایندگان فروش خود کمک کنید تا خود و دیگران را بهتر درک کنند

داشتن سطح بالایی از هوش هیجانی (هوش عاطفی) به یک فروشنده اجازه می دهد تا احساسات مشتری را درک کند و به طور موثر قدرت احساسات و عواطف خود را در طول تعاملات با خریداران برای بهبود فروش و نه منصرف کردن آنها از فروش اعمال کند. اغلب ، نمایندگان فروش تحت تاثیر احساسات خود در فرآیند فروش از مسیر درست خارج می شوند ، که می تواند منجر به رها کردن میز مذاکره ، ارائه راه حل های دور از هدف ، و پرسیدن سوالات نه چندان درست و یا عدم موفقیت در تعیین موقعیت خود به عنوان یک مشاور قابل اعتماد شود. شما می توانید به فروشندگان خود کمک کنید تا هوش هیجانی یا هوش عاطفی خود را افزایش دهند و حداکثر پتانسیل خود را با ارزیابی هوش هیجانی خود انجام دهند.

5 راهکار باورنکردنی برای بهبود هوش هیجانی در فروش

1. صبر بیشتر برای درک بهتر احساسات و عواطف مشتری

همدلی یعنی توانایی اینکه در احساسات یک فرد دیگر سهیم شویم. این توانایی سهیم شدن در تجربه عاطفی شان است. افرادی هستند که احساسات دیگران را به راحتی مشاهده می کنند و با آن ارتباط برقرار می کنند ، و شواهدی وجود دارد که نشان می دهد برخی افراد یک زمینه ژنتیکی برای همدل بودن دارند. برای





فروشنندگان ، درک مشتری و موقعیت احساسی شان به عمیق تر کردن درک آن ها در کار فروش کمک می کند. این به ایجاد ارتباطی کمک می کند که شما را در تجربه آن ها سهیم می نماید. اولین راه برای توسعه این مهارت ، متوقف کردن شناختی است که بفهمید فرد دیگری چه احساسی دارد ؟ با دقت به نشانه های شفاهی آن ها و زبان بدنی آن ها توجه کنید. آن ها به شما می گویند که چه احساسی دارند. به کلماتی که آن ها استفاده می کنند گوش دهید ، به خصوص کلماتی که بار احساسی بالایی دارند. این کلمات چه نشانه های احساسی دارند؟

2. خودتان را در موقعیتی که هستید تصور کنید

همدلی مستلزم این است که آنچه را که مشتریان احساس می کنند احساس کنید ، زمانی که شما تشخیص دادید طرف مقابل چه احساسی دارد می بایست خودتان را در موقعیتش قرار دهید. اما این به آن معنا نیست که شما خودتان را منطقی نشان دهید. همدلی توانایی گفتن " بله ، می توانم تصور کنم که شما چه احساسی دارید " نیست. در عوض ، توانایی گفتن عبارت " بله ، احساس می کنم که چه احساسی دارید. " می باشد. برای فروشنندگان ، این توانایی به ایجاد ارتباط و بنیان اعتماد کمک می کند. این کار به شما کمک می کند که مشتری را سر میز مذاکره بیاورید.

برای توسعه این مهارت ، به معنای واقعی خودتان را در موقعیت مشتری تصور کنید. تصورش را بکنید که چه احساسی خواهید داشت. شما به راحتی در طول یک فیلم احساسی گریه می کنید، اما اینکار (درک احساسات مشتری) بسیار مشکل تر از آن است. سعی کنید در طی تماس های فروش روی این کار کنید، اما عملکرد خود را به شرایط فروش محدود نکنید.

3. گوش دادن و پذیرش تفسیر صحبت های مشتریان

هوش هیجانی یا هوش عاطفی مستلزم توانایی گوش دادن به دیگران است و پذیرش تفسیر آنها از رویدادها ، حقایق و یا ایده هایی است که برای آن ها درست می باشد. برای اینکه واقعا همدلی و هوش عاطفی خود را تمرین کنید ، شما باید قادر باشید بدون قضاوت سریع درباره واقعیت ها و یا معنای آنچه که گفته می شود ، گوش دهید. شما باید تفسیر آن ها را همان طور که معتبر و ارزشمندند بپذیرید.

در فروش ها ، ما زمان زیادی را صرف تلاش برای تغییر ذهن مردم می کنیم. ما افراد را از اینکه هیچ اقدامی نکنند به سمت اینکه اقدامی را برای خود انجام دهند سوق می دهیم. ما آن ها را از رقبای تجاری مان دور می کنیم و برای خرید به سمت خودمان می آوریم. اما اغلب فروشنندگان عجله می کنند و به جلو هجوم می برند و





سعی می کنند بدون درک نخستین و احترام به نظرات مشتری ، نظرات او را تغییر دهند.

هوش عاطفی به شما این امکان را می دهد تا زمانی که ارتباط برقرار نکرده اید ، تغییر ذهن مشتری را به حالت تعلیق درآورید و روی دیدگاه آنها کار کنید. برای توسعه این مهارت ، خودتان را به عنوان خریدار تصور کنید. آیا می خواهید یک نفر سعی کند ذهن شما را تغییر دهد، بدون اینکه ابتدا آنچه که به آن ایمان دارید و چرا آن را باور دارید را درک کند. گوش دادن ، دومین راه قدرتمند برای ایجاد ارتباط است. گوش دادن بدون قضاوت و بدون تلاش برای تغییر ذهن قوی ترین راه فروش است.

4. مکث کنید تا بتوانید بر روی پاسخ تان تمرکز کنید

هدایت و تغییر ذهن مشتری به این معنی است که شما نه تنها باید این مهارت ها را با دیگران تمرین کنید ، همچنین باید آن ها را با خودتان تمرین کنید. این به آن معناست که از احساسات خود آگاه هستید. قبل از اینکه بتوانید احساسات و عواطف دیگران را مدیریت کنید ، باید بتوانید احساسات خود را مدیریت کنید .یکی از قدرتمندترین راه های مقابله با حوادثی که بار احساسی بالایی دارند این است که قبل از پاسخ دادن مکث کنید. از این مکث استفاده کنید تا ببینید که آیا پاسخ تان شما را به نتایج مورد نیاز می رساند یا نمی رساند. بر روی احساسات و عواطف تمرکز نکنید ، بر روی پاسخی متمرکز شوید که شما را به نتیجه مورد نیازتان می رساند.

5. از احساسات برای اینکه اقدام نمایید ، استفاده کنید

مدیران و رهبران با هوش هیجانی (هوش عاطفی) بالا (EQ) از احساساتشان برای اقدام به عمل استفاده می کنند. آن ها از احساسات منفی برای ایجاد تغییر در تیم خود و هدایت آنها برای انجام کارها استفاده می کنند. آن ها از احساسات مثبت برای ایجاد عملکرد فرهنگی بالا استفاده می کنند که بر این باورند که با استفاده از آن ها می توانند موفق شوند. فروشندگان باید قادر باشند مشتریان و اعضای تیم خود را به سمت عملگرایی سوق دهند. این کافی نیست که بتوانید خودتان را در جای مشتری قرار دهید. شما باید بتوانید به مشتری خود کمک کنید تا از موقعیتی که در آن است خارج شود و از شما خرید کند.

برای توسعه این مهارت ها ، مشخص کنید که چگونه می توانید از احساسات منفی برای ایجاد تغییر استفاده کنید. با ایجاد یک لیستی از سوالات شروع کنید که در صورتی که هیچ تغییری در فرآیند فروش رخ نداد ، روند فروش را بتوانید تغییر دهید. سپس ، در صورت ایجاد تغییر در روند فروش سوالاتی بپرسید که به استخراج دیدگاه مشتری کمک می کند. بهترین فروشندگان می توانند با وجود این موقعیت های احساسی متناوب ، اقدام نمایند و مشتریان خود را همراه با آن حرکت دهند.





مرکز جامع سلولهای بنیادی و پزشکی بازساختی کرمان

نتیجه گیری از اهمیت هوش هیجانی در فروش

فروشنندگان بزرگ توانایی ایجاد ارتباط با مشتریان شان را دارند. فروشنندگان بزرگ توانایی اتصال به سطح روابط انسانی بالا را دارند. این توافق بر پایه همدلی فروشنده و هوش هیجانی (هوش عاطفی) آنها بنا شده است. این ویژگیها، اعتماد و اطمینان را بوجود می آورند و اساس روابط بلند مدت هستند. از این روشها برای رشد و توسعه مهارت های خودتان استفاده کنید.

منبع: <https://www.alimirsadeghi.com>



مرکز جامع سلولهای بنیادی و پزشکی بازساختی کرمان



پست الکترونیک : info.CRCC@kmu.ac.ir



فاکس : ۰۳۴-۳۱۲۱۵۶۸۲



تلفن مرکز : ۰۳۴-۳۱۲۱۵۶۸۳



کدپستی : ۷۶۱۸۷۴۷۶۵۳



آدرس : کرمان، بلوار جمهوری اسلامی، چهارراه شفا، جنب معاونت درمان، مرکز جامع سلولهای بنیادی و پزشکی بازساختی (CRCC)