**Μπείτε στην καρδιά και το μυαλό των καταναλωτών…**

   Όλα στη ζωή είναι θέμα ψυχολογίας και η εφαρμογή των βασικών αρχών της ψυχολογίας στον χώρο των πωλήσεων βοηθάει καθοριστικά στο να κατανοήσουμε καλύτερα το κοινό μας και να αυξήσουμε το μέγεθος της επιχείρησής μας. Οι βάσεις της συμπεριφοράς δεν διαφέρουν πολύ στους ανθρώπους γι’ αυτό και οι γνώσεις της επιστήμης της ψυχολογίας χρησιμοποιούνται ως εργαλεία αύξησης των πωλήσεων και φαίνεται ότι λειτουργούν. Γνωρίζετε ότι μπορείτε να αυξήσετε τις πωλήσεις σας, αν επηρεάσετε το συναίσθημα του κοινού που απευθύνεστε; Αρκεί να θυμηθείτε για ποιο λόγο αγοράσατε το 5ο ζευγάρι παπούτσια ή το 10ο φόρεμα ή το τελευταίο μοντέλο κινητού τηλεφώνου… Δεν υπήρχε ουσιαστική ανάγκη, αλλά μία συναισθηματική αντίδραση ενεργοποίησε το κέντρο της επιθυμίας στον εγκέφαλό σας, ώστε να καταστεί τόσο έντονη αυτή η επιθυμία όσο να ενδώσετε τελικά και να το αγοράσετε.

**Κάποιες έξυπνες προτάσεις είναι οι εξής:**

**Προσφέρετε στους πελάτες αυτό που εκείνοι επιθυμούν.**

  Κάντε ένα βήμα πίσω, παρατηρήστε και επανεκτιμήσετε τον τρόπο προσέγγισης των πελατών σας σε καθημερινή βάση. Κάνετε τα ίδια πράγματα για να τραβήξετε την προσοχή τους; Εάν ναι, τότε πιθανότατα να πετυχαίνετε ακριβώς το αντίθετο από αυτό που θα θέλατε. Ένας διαφορετικός τρόπος προσέγγισης πελατών είναι το να επιτρέψετε εσείς στους πελάτες να σας πουν πρώτα τι χρειάζονται και έπειτα να τους το προσφέρετε. Είναι ένας πρωτότυπος τρόπος για να κερδίσετε περισσότερους αγοραστές, αλλά και να βεβαιωθείτε ότι παίρνουν αυτό που θέλουν.

**Μείνετε συνεπείς σε όσα παρέχετε.**

   Η μεγαλύτερη και αποτελεσματικότερη στρατηγική στην ψυχολογία των πωλήσεων που θα μπορούσατε ποτέ να αξιοποιήσετε, είναι το να συνεχίσετε να είστε αξιόπιστοι, φερέγγυοι και συνεπείς. Δηλαδή το να συνεχίσετε να δημιουργείτε προϊόντα και υπηρεσίες με ποιότητα που ικανοποιούν τις ανάγκες των πελατών σας.

 Η σταθερότητα και η αξιοπιστία είναι ο καταλληλότερος τρόπος να καλλιεργήσετε σχέσεις και να οικοδομήσετε εμπιστοσύνη με τους πελάτες σας. Για παράδειγμα, η διατήρηση ενός σταθερού εμπορικού σήματος βοηθάει στην εδραίωση της εικόνας της επιχείρησής σας και στο να σας αναγνωρίζει ο κόσμος σας και να σας εμπιστεύεται περισσότερο. Ενώ πολλοί στην αγορά έρχονται και φεύγουν, δείξτε στο κοινό με τη συνέπειά σας ότι είστε εδώ για να μείνετε.

**Χαρίστε δώρα**

Συνήθως όταν μας δίνουν ένα δώρο, δύο πράγματα μας έρχονται στο μυαλό:

1. **Το να πούμε «ευχαριστώ».**
2. **Το να κάνουμε κάτι σ’ αυτόν που μας προσέφερε το δώρο για να ανταποδώσουμε.**

Έτσι, μία πολύ έξυπνη κίνηση είναι να προσφέρετε κάποια δώρα, τα οποία δεν χρειάζεται να είναι μεγάλα ή δαπανηρά. Για παράδειγμα θα μπορούσαν να είναι:

•Έκπτωση στην πρώτη παραγγελία σε αντάλλαγμα για την εγγραφή σε μια λίστα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

• Δωρεάν δοκιμή κάποιων υπηρεσιών.

• Ένα κομμάτι προϊόντος που περιλαμβάνεται σε μια παραγγελία.

• Ένα δωρεάν ηλεκτρονικό βιβλίο με βασικές αρχές  πάνω σε ένα ενδιαφέρον για τους πελάτες θέμα, το οποίο θα προκαλεί το ενδιαφέρον τους να αγοράσουν τα προϊόντα που πουλάτε.

**Επιλέξτε «έξυπνα» τη φωτογραφία προφίλ σας, στα social media.**

    Ερευνητικά δεδομένα δείχνουν ότι μία ελκυστική φωτογραφία προφίλ είναι ένας πολύ σημαντικός παράγοντας. Είναι χρήσιμο να γνωρίζετε ότι φαίνεται οι άνθρωποι να έλκονται περισσότερο από χαμογελαστά πρόσωπα σε αντίθεση με τα σοβαρά, ενώ προτιμότερο είναι ένα φόντο λιγότερο σκούρο. Προφανώς, εάν είστε ο εκπρόσωπος της επιχείρησής σας, η φωτογραφία του προφίλ σας πρέπει να είναι μια δική σας. Επίσης, οι εικόνες γυναικείων προσώπων τείνουν να ενισχύουν τις πιθανότητες επιλογής.

**Γίνετε εμπειρογνώμονας**

  Οι καταναλωτές πριν προβούν σε αγορές, αναζητούν τις συμβουλές και τις απόψεις των ανθρώπων που πιστεύουν ότι μπορούν να εμπιστευτούν. Αυτό σημαίνει ότι είναι απαραίτητο να ενημερώνεστε συνεχώς μελετώντας τις απόψεις των ανθρώπων σχετικά με τα προϊόντα και τις υπηρεσίες, με τα οποία σχετίζεται η επιχείρησή σας. Θα μπορούσατε επίσης να επισκεφτείτε δικτυακούς τόπους υπεράσπισης των καταναλωτών για να βρείτε έρευνες και μελέτες που έχουν διεξαχθεί.

*Συγγραφέας περιεχομένου: Ε. Ρέρα*