



الوحدة الثالثة

الدرس التاسع: البيع داخل المتاجر

موضوعات الدرس:

- الفرق بين البيع داخل المتجر والبيع خارجه .
- إرشادات مهمة للبائع داخل المتجر .
- العوامل المؤثرة في المشتري داخل المتجر .

الهدف من هذا الدرس هو أن:

- تُفرّق بين البيع من خلال مندوبي المبيعات والبيع داخل المتاجر .
- تُوضّح الإرشادات اللازمة للتعامل مع العميل داخل المتاجر .
- تُبيّن العوامل المؤثرة في البيع داخل المتاجر .

تمهيد

قابل زياد صديقه سالمًا الذي لم يره من زمن طويل، وكان من ضمن حديثهم:

زياد: كيف أحوالك يا سالم... أين تعمل الآن؟

سالم: أنا الآن بائع في شركة "المنتجات الاستهلاكية".

زياد: نعم.. أعرف هذه الشركة، لقد زارني أحد البائعين في منزلي منذ ثلاثة أشهر، كانت ستكون فرصة جميلة لو كنت أنت من زارني في تلك المقابلة.

سالم: لا أظن ذلك يا زياد... فأنا أبيع داخل متاجر الشركة، ولا أقوم بزيارة العملاء.

زياد: وهل هناك فرق بين البيع داخل المتاجر وخارجها؟

من خلال الحوار السابق:

لماذا استبعد سالم إمكانية أن يكون هو من زار زياد في المقابلة البيعية التي تحدث عنها؟

هل هناك اختلاف في البيع داخل المتجر، وبين البيع الذي يقوم به مندوب المبيعات في الخارج؟

ما العوامل المؤثرة في البيع داخل المتاجر، والتي يمكن أن تجذب العملاء؟

- 1- لأن سالم يبيع داخل المتجر ولا يقوم بزيارة العملاء.
- 2- نعم هناك اختلاف فالبيع داخل المتجر لا يكلف عناء وكلفة الوصول للمشتري، فالمشتري يحلّ ضيفاً على البائع، ويعتمد البيع داخل المحل على نظافة المكان وموقعه وديكورات المحل ورائحته التي يجب أن تتناسب مع السلع التي تباع في المحل.
- 3- الموقع ونظافة المحل ورائحته والديكور والترتيب والتصنيف ومستوى الإضاءة ومدى الجاهزية دائماً لمعرفة ومراقبة المخزون التي تسهل عملية البيع.



العرض

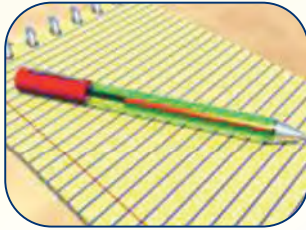
البيع هو البيع.... وأن تباع داخل المتجر، أو تقوم بزيارة المشتري في مقره، فكلتا الأمرين بيع، ولكن هناك بعض الاختلافات في كيفية التواصل مع المشتري المرتقب، ووجود بعض العوامل الإضافية التي قد تؤثر في سلوك المشتري داخل المحل.

الفرق بين البيع داخل المتجر وخارجه

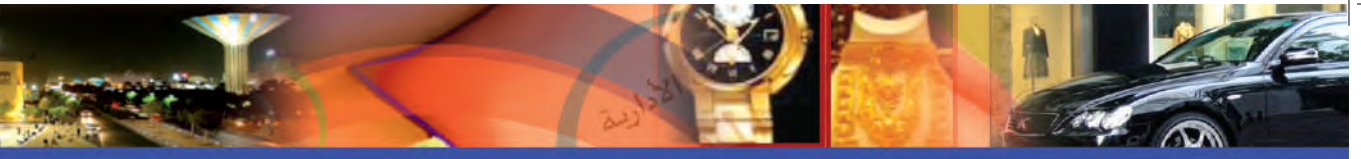
- هناك العديد من الفروق بين البيع داخل المتجر أو البيع خارجه، نذكر منها الفروق الآتية:
- ➡ في البيع داخل المتجر يُعد المشتري ضيفاً على المحل، بالإضافة إلى كونه مشترياً مرتقباً.
- ➡ في البيع داخل المتجر، المشتري هو من قام بالوصول إلى البائع، وهذا وفرّ على البائع عناء وتكاليف البحث عن المشتري المرتقبين.
- ➡ في البيع داخل المتجر تؤثر عوامل أخرى في سلوك المشتري - بالإضافة إلى دور البائع الأساسي في العملية البيعية - مثل ديكورات المحل والإضاءة وموقع المحل.

أهم الإرشادات للبائع داخل المتجر للتعامل مع المشتري:

- هناك عدد من الإرشادات للتعامل مع المشتري المرتقبين داخل المتجر ومنها:
- ١- يجب على البائع أن يظهر بمظهر الحماسة عند استقبال المشتري المرتقبين، وتحيّتهم، وأن يستقبلهم بابتسامة المضيف لضيوفه.
- ٢- الحفاظ على الاتصال بالعين، والإنصات الجيد، وإظهار الاهتمام بما يقوله المشتري.
- ٣- عند فهم البائع لما يريد المشتري، يجب عليه أن يخبره بأنه قد فهم ما يريد، وإذا لم يفهم يجب عليه الاستيضاح من المشتري مرة أخرى.



- ٤- إذا كانت طلبات المشتري كثيرة، يستحسن استخدام الورقة والقلم لتسجيل الطلبات، وإعطاء المشتري ملخصاً لما طلبه.
- ٥- يجب على البائع أن يستخدم الألفاظ المناسبة لكل مشتري، وينهي اللقاء البيعي بكل لطف واحترام، حتى لو لم يقم المشتري المرتقب بالشراء.
- ٦- إذا كانت هناك شروط أخرى لإتمام العملية البيعية، يجب على البائع إخبار المشتري بذلك.



بعض العوامل المؤثرة في المشتري داخل المتجر



العوامل المؤثرة في سلوك المشتري داخل المتجر كثيرة، ولكننا سنقوم بذكر أهم تلك العوامل، والتي يجب على البائع أن يدرك أهميتها، ويتجنب الوقوع في خطأ عدم الاكتراث بها، ومن هذه العوامل:

١ - الموقع:

"الموقع ثم الموقع ثم الموقع"، يُعدُّ موقع المحل من أهم العوامل الجاذبة للمشتريين، سواء كان ذلك في سهولة الوصول إليه أو قربة من العملاء أو توفر المرافق كمواقف السيارات أو وجوده في أسواق متخصصة أو مراكز تجارية متكاملة الخدمات في أحد الشوارع أو الطرق العامة أو المراكز التجارية.

مثال:

عادة ما يكون الإقبال أكثر على المحلات التجارية التي تطل على الشوارع الرئيسية، أو الموجودة في مراكز تجارية متكاملة الخدمات.

٢ - نظافة المحل ورائحته:

يُعدُّ نظافة المحل ورائحته من العوامل المهمة في جذب أو ابتعاد المشتريين من المتجر، ويجب أن يكون هناك تناغماً بين نوع المتجر والرائحة الصادرة منه.

مثال:



يحرص كثير من متاجر الأحذية والمصنوعات الجلدية على أن تكون رائحة المحل هي رائحة الجلد الطبيعي.

هات مثالاً على دور رائحة المحل في جذب أو ابتعاد المشتريين.



٣ - الديكور والترتيب والتصنيف:

يعد ديكور المتجر وزينته، وترتيب المنتجات فيه وتصنيفها، عاملاً أساسياً في جذب المشتريين وشد انتباههم.

٤ - الإضاءة:

يجب على البائع اختيار الإضاءة المناسبة لمتجره، فبعض المتاجر تحتاج إلى إضاءة مبهرة، وبعضهم الآخر يحتاج إلى إضاءة هادئة.





مثال :

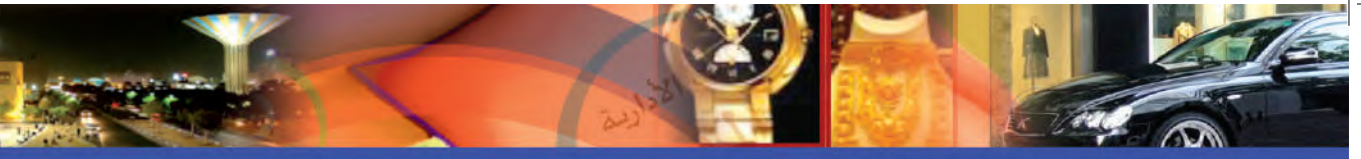
تحتاج محلات الذهب والمجوهرات إلى إضاءة باهرة تعكس بريق هذه المجوهرات .

٥ - مراقبة المخزون:



يقع العديد من البائعين في الإحراج من المشتريين، وذلك بسبب نفاد المنتجات التي يطلبها المشترون، وقد يخسر البائع المشتري إلى الأبد، بسبب سوء التخطيط ومراقبة المخزون أولاً بأول .

ولقد تطورت برامج الحاسوب كثيراً في هذا الشأن، وأصبح في مقدور أصحاب المتاجر مراقبة ملايين الأصناف بكل يسر وسهولة .



التقويم



أجب عن الأسئلة الآتية:

١ - ضع علامة (✓) أمام العبارة الصحيحة وعلامة (X) أمام العبارة غير الصحيحة فيما يأتي:

- ١ في البيع داخل المتاجر يبحث البائع عن المشتري ويذهب إليه في مكانه. (X)
- ٢ يفضل أن تصدر عن المتجر رائحة طيبة تتناسب مع النشاط الذي يقوم عليه هذا المتجر. (✓)
- ٣ تناسب بعض المحلات الإضاءة المبهرة، وبعض المحلات الأخرى تناسبها الإضاءة الهادئة. (✓)
- ٤ استخدام الورقة والقلم لتسجيل طلبات العميل يدل على ضعف ذاكرة البائع وعدم كفاءته. (X)
- ٥ يُعدُّ ديكور المحل وطريقة ترتيب السلع فيه عامل جذب للمشتريين المرتقبين. (✓)

٢ - تكلم عن أحد العوامل المؤثرة في سلوك المشتري داخل المتجر.

الموقع - النظافة والرائحة - الديكور والترتيب - الإضاءة - مراقبة المخزون

٣- اذكر الإرشادات التي يجب على البائع اتباعها عند التعامل مع المشتريين داخل المتجر.

الاستقبال الجيد - الألفاظ المناسبة - استخدام ورقة وقلم للطلبات الكثيرة.

٤ - اربط كل عبارة في القائمة الأولى بما يناسبها من القائمة الثانية (بوضع الرقم المناسب أمام القائمة الثانية):

٤	حتى لو لم يشتري العميل
٥	لا بد من وجود تناغم بينها وبين نشاط المحل
٣	يمكن تنظيمها عن طريق برامج الحاسب
٢	استخدام القلم والورقة
١	عامل أساسي في جذب المشتريين

١	رائحة المحل
٢	إذا كانت طلبات المشتري كثيرة
٣	مراقبة المخزون
٤	إنهاء اللقاء البيعي بلطف ولباقة
٥	ديكور المتجر وترتيبه