کارت اسکریپت مشتری مردد

وقتی مشتری می‌گوید «باید فکر کنم»، چه بگوییم؟

KaaaM

کانون آموزش مشاورین املاک

«باید فکر کنم» جواب نیست؛ علامت است. پشتش یک دلیل مشخص پنهان است. کار تو پیدا کردن آن دلیل و گرفتن یک قدم بعدیِ تاریخ‌دار است، نه فشار آوردن.

فرمول ۴ قدم: بپذیر ← بپرس ← جدا کن ← قرار بگذار

۱ بپذیر

تردید را طبیعی جلوه بده تا گارد مشتری پایین بیاید.

«حتماً. خرید خونه تصمیم کوچیکی نیست، منم نمی‌خوام عجله کنید.»

۲ بپرس

بخش نیمه‌کاره جمله را کامل کن؛ بعد سکوت کن.

«معمولاً وقتی کسی می‌گه باید فکر کنم، یا درباره پوله، یا خود ملک، یا باید با کسی مشورت کنه. برای شما کدومه؟»

۳ جدا کن

مطمئن شو دلیل دیگری پشتش نیست.

«اگه این موضوع حل بشه، چیز دیگه‌ای هست که مانع تصمیمتون باشه؟»

۴ قرار بگذار

قدم کوچک + روز + ساعت؛ نه «تصمیم بگیرید».

«پیشنهادم یه بازدید کوتاه دوم پنجشنبه‌ست. ساعت ۵ بهتره یا ۷؟»

قبل و بعد از بازدید

۳ سؤال قبل از بازدید:
تصمیم نهایی با کیست؟ بودجه نقدی و وام چطور تأمین می‌شود؟ برنامه زمانی‌تان چیست؟

سؤال پایان بازدید:
«از ۱ تا ۱۰ این ملک چقدر به چیزی که می‌خواید نزدیکه؟ اون چند نمره کم کجاست؟»

همان روز: پیام کوتاه خلاصه: توافق، قدم بعدی، زمان. دلیل تردید را با یکی از ۶ برچسب در CRM ثبت کن.

خط قرمز: فوریت را فقط وقتی بگو که واقعی است. «فردا فروش می‌ره» ساختگی، اعتماد را می‌سوزاند.

۴ جواب ممنوع

✗ «باشه، هر وقت تصمیم گرفتید خبرم کنید.» (رها کردن)

✗ «این فایل تا فردا می‌ره!» (فوریت ساختگی)

✗ «با مالک صحبت می‌کنم کم کنه.» (تخفیف عجولانه)

✗ تکرار دوباره همه مزایای ملک (دفاع و توضیح)

۶ دلیل پنهان + جمله آماده

KaaaM

بعد از قدم «بپرس»، دلیل را تشخیص بده و از جمله همان دلیل استفاده کن

۱. پول و توان مالی

نشانه: «قسطش...»، «وامم هنوز...»، «منتظر فروش خونه خودمم»

«بیاید با هم عددها رو شفاف کنیم: چقدر نقد دارید، وام چقدره و فروش خونه فعلی‌تون کی قطعی می‌شه؟»

قدم بعدی: جلسه کوتاه بعد از مشخص شدن وضعیت وام، با تاریخ

۲. تصمیم‌گیرنده غایب

نشانه: «باید با همسرم/پدرم/شریکم صحبت کنم»

«کاملاً منطقیه. به نظرتون ایشون برای اینکه با خیال راحت نظر بدن، چی لازمه ببینن؟»

قدم بعدی: بازدید دوم با حضور او، یا ارسال خلاصه ملک + تماس در روز مشخص

۳. ترس از اشتباه

نشانه: «اگه قیمت‌ها بیاد پایین؟»، «اگه بهترش پیدا بشه؟»

«نگرانی‌تون کاملاً طبیعیه. بیشتر نگران کدوم قسمتید؛ قیمت، سند یا آینده منطقه؟ بیاید همون رو دقیق بررسی کنیم.»

قدم بعدی: مقایسه با فایل‌های مشابه منطقه و مرور مراحل قرارداد

۴. ایراد گفته‌نشده ملک

نشانه: تعریف کلی، بدون شوق؛ «بد نبود»

«از ۱ تا ۱۰ چقدر به چیزی که می‌خواید نزدیکه؟... اون چند نمره کم کجاست؟»

قدم بعدی: راه‌حل واقعی (مثلاً هزینه تقریبی تعمیر از متخصص) یا فایل بهتر

۵. مقایسه با گزینه دیگر

نشانه: «یه جای دیگه هم دیدیم»، «داریم بازار رو می‌سنجیم»

«خیلی هم خوب. اون گزینه چی داره که این نداره؟ تا کنار هم بذاریمشون.»

قدم بعدی: مقایسه کنار هم دو گزینه بر اساس معیار خود مشتری

۶. «نه» مؤدبانه

نشانه: جواب‌های کوتاه، عجله برای رفتن، بی‌سؤالی

«اگه این ملک اون چیزی نیست که دنبالشید، کاملاً اوکیه؛ فقط بگید چی کم بود تا فایل بعدی دقیق‌تر باشه.»

قدم بعدی: ثبت معیار جدید + معرفی فایل بعدی در تاریخ مشخص

اگر مشتری طفره رفت

اصرار نکن؛ با قدم کوچک ببند: «پس من پنجشنبه یه تماس کوتاه می‌گیرم ببینم به چه نتیجه‌ای رسیدید، خوبه؟»

یادت باشد: یک «نه» روشن از ده «باید فکر کنم» مبهم ارزشمندتر است.

این کارت راهنمای تمرین است، نه متن حفظی؛ جمله‌ها را با لحن و زبان خودت بگو. راهنمای کامل: مقاله «مذاکره با مشتری مردد» در kaaam.ir