

'लोकव्यवहार में कुशलता' के सुप्रसिद्ध लेखक की नवीनतम प्रस्तुती



बेचना कितना आसान है??

जितना आसान आप बना दो !!

लेस गिब्लिन

बेचना कितना आसान हैं

“हमारी मुस्कान एक ऐसा ब्लैंक चेक है जिसे हम बार- बार भुना सकते हैं”

“पहले हम खुद को बेचते है, तब जाकर हमारा प्रोडक्ट बिकता हैं”

1. बेचना सीखें

यदि आप सेल्स के क्षेत्र में सफलता चाहते हैं तो सबसे पहले अपने आप से यह वायदे करने होंगे:

1. बुनियादी चीज़ों पर लगातार काम करेगे। किसी काम को सीखने की शुरुआत उसकी बुनियादी चीज़ों को सीखने से होती है। For Example: स्पोर्ट्स के क्षेत्र में player Daily Practice करते हैं, बार-बार करते हैं और लगातार करते रहते है। नयी चीज़ों से ज़्यादा उनका ध्यान बुनियादी चीज़ों की Practice पर होता है। एक फुटबॉल player घंटो तक Blocking की Practice करता है। फुटबॉल की ये बुनियादी चीज़ हैं। इन पर महारत हासिल करके ही कोई player अपने को श्रेष्ठ साबित कर सकता है।

2. जीतने की प्रतिबद्धता। सामान्य लोगों में और विजेताओं में फर्क सिर्फ इतना होता है कि एक विजेता जीत के लिए प्रतिबद्ध रहता है। आप खुद से यह वायदा न करे कि आप पूरी कोशिश करेंगे या जी-जान लगा देंगे। आप सिर्फ और सिर्फ यह वायदा करें कि किसी भी हाल में आप जीत कर रहेंगे।

3. दिमाग खुला रखें। आपको खुद से यह वायदा करना है कि आप किसी भी स्थिति में दिमाग खुला रखेंगे और नयी चीज़ों को सीखने और स्वीकारने के लिए Ready रहेंगे। जिनके पास यह quality होता है, वह हमेशा एक अच्छे श्रोता होते हैं, जिसके चलते लोगों से बेहतर relation बना पाते हैं।

4. एक संपूर्ण प्रोफेशनल बने। आपके काम-काज, आपकी भेष-भूषा और आपके व्यक्तित्व से एक संपूर्ण प्रोफेशनल की झलक मिलनी चाहिए। एक कच्चे प्रोफेशनल और एक पक्के प्रोफेशनल में बहुत फ़र्क होता है। एक पक्का प्रोफेशनल आत्म-विश्वास से लबालब रहता है और वह बहुत गुणी होता है।

5. व्यवस्थित रहें। Successful और Unsuccessful लोगों में एक बड़ा फ़र्क यह होता है कि जहां एक Successful व्यक्ति हर काम को व्यवस्थित ढंग से करता है वहीं एक Unsuccessful व्यक्ति का जीवन अस्त-व्यस्त रहता है। हमारे पास असीमित समय नहीं होता, हर प्रोफेशनल को समय-सीमा के भीतर ही कोई काम ख़त्म करना होता है। इसीलिए जिन्हें सफलता की आदत डालनी है, वह सबसे पहले व्यवस्थित होने की आदत डालते हैं।

6. पैनी नज़र रखें हम जो देखते हैं उसी पर विचार करते हैं। और उसी विचार के आधार पर अपने क़दम बढ़ाते हैं। सफलता उन्हीं को मिलती है जो पैनी नज़र रखते हैं। अवसर को पहचान लेते हैं और उसे बेकार नहीं जाने देते। उसका पूरा- पूरा फ़ायदा उठाने से नहीं चूकते।

2. खुद को बेचना सीखें

एक salesman को हमेशा एक बात ध्यान में रखनी चाहिए: लोगों की रुचि खुद में है, न कि आप में। दुनिया का हर इंसान, खुद को सबसे महत्वपूर्ण समझता है। और उन लोगों के साथ ज़्यादा घुल-मिल जाता है, जो उसे महत्वपूर्ण महसूस करवाते हैं। यह बात हर salesman को ध्यान में रखनी चाहिए। इसी बात में सफलता का राज़ छिपा है।

इन बातों पर ध्यान दें:

- लोगों को समझने की कोशिश करें।
- याद रखें कि लोगों की रुचि खुद में ज्यादा होती है।
- "मैं, मेरा, मुझसे," जैसे शब्दों का ज्यादा use न करें।
- "आप, आपका, आपसे," जैसे शब्दों का ज़्यादा use करें।
- लोगों से ऐसे विषय पर बात करें, जिसमें उनका Interest हो।

- कोशिश करें कि लोग अपने बारे में बताएं। उनके life से related question पूछें।

3. दूसरों को महत्वपूर्ण महसूस कराए

एक salesman के लिए सबसे बढ़कर उसका customer ही होता है। एक सफल salesman यह जानता है कि दूसरों को महत्वपूर्ण महसूस कराने पर वह Positive feedback देते हैं। वह आपके बारे में और आपके प्रोडक्ट के बारे में Positive राय बना लेते हैं। ऐसा सिर्फ इसलिए होता है क्योंकि संसार का हर व्यक्ति खुद को महत्वपूर्ण समझता है।

Customer को महत्वपूर्ण महसूस कराने के लिए इन 4 steps को follow करें।

- लोगों को उनके नाम से संबोधित करें।
- लोगों को ध्यानपूर्वक सुनें।
- जवाब देने से पहले थोड़ा रुके।
- बातचीत के दौरान हमेशा सामने वाले व्यक्ति की बात करें।

4. सहमत होने की कला

सहमत होने की कला जिसने सीख ली, वह न सिर्फ बेहतर relation बना पाता है, बल्कि बेहतर ढंग से बिक्री करना भी सीख लेता है। इस कला को सीखने के लिए इन 4 Methods को follow करें :

- Customer के साथ सहमत रहें।
- यह खुलकर कहें कि आप उनसे सहमत हैं।
- असहमति खुलकर न दिखाएं।
- अपनी गलती तुरन्त स्वीकार लें।

5. Best Behaviour के द्वारा खुद को बेचे

जीवन के हर क्षेत्र में व्यक्ति का behavior बहुत मायने रखता है। लेकिन अक्सर salesman इस पहलू पर ध्यान नहीं देते और इसका नतीजा उन्हें भुगतना पड़ता है। यह सोचना ज़रूरी है कि customer की नज़र में आपकी कैसी छवि है। अपनी नज़र में तो हमारी छवि हमेशा अच्छी रहती है, मगर दूसरों की नज़र में कैसी है, इस पर विचार करना बेहद ज़रूरी होता है। Best behavior के लिए इन steps को follow करे -

1. सीमित और गरिमापूर्ण रहें।

सीमित behavior हमेशा प्रशंसा के काबिल होता है और इससे व्यक्ति की गरिमा बनी रहती है। आप जो कहते हैं और जो करते हैं, उसमें आपका Self respect झलकना चाहिए। सेल्स के क्षेत्र में कहा जाता है कि जब हर हाल में खुद को बेचना ही है, तो क्यों न खुद को एक कीमती इंसान की तरह प्रस्तुत करें। इसका मतलब यह नहीं कि आप में घमंड आ जाए; बल्कि इसका सीधा मतलब यह है कि आप में Self-confidence और Self respect भरा रहे।

2. खुश रहें। दुखी व्यक्ति से कोई मिलना नहीं चाहता, वहीं खुशी व्यक्ति से हर कोई हाथ मिलाने को तैयार दिखता है। सेल्स के क्षेत्र में आप लटका हुआ चेहरा लेकर नहीं उतर सकते। लोग बेसे ही परेशान है उन्हें ओर परेशान नहीं कर सकते। बही salesman सफल होता है, जो खुश रहता है और लोगों को हंसाने की कोशिश करता है।

3. उत्साहित रहें। जीवन के हर क्षेत्र में, उत्साहित लोग दूसरों के मुकाबले ज़्यादा सफल होते हैं। वही लोग ज़्यादा पैसे कमाते हैं और ज़्यादा खुशहाल होते हैं। जिनके पास उत्साह की कमी है, उन्हें निराश होने की ज़रूरत नहीं। उत्साह एक ऐसी चीज़ है, जिसे अभ्यास के द्वारा अपने भीतर लाया जा सकता है।

4. ईमानदारी बरतें। सेल्स के क्षेत्र में ईमानदारी को सबसे बड़ा गुण समझा जाता है, और ईमानदार salesman को सबसे ज़्यादा पसंद किया जाता है।

5. ज्यादा बेचैनी न दिखाएं। किसी बड़े सौदे से पहले, अक्सर एक salesman घबराहट और बेचैनी महसूस करता है। ऐसा होना Natural है। मगर ग़लती उससे तब हो जाती है, जब वह अपनी बेचैनी ज़ाहिर कर देता है। इससे उसे बचना चाहिए। हमारी बेचैनी और घबराहट देखकर लोगों के अंदर संदेह उत्पन्न होता है और वह पीछा छुड़ाने की कोशिश करते हैं। इससे सौदा हमारे हाथ से जा सकता है। एक salesman के लिए बेहतर यही होता है कि वह हर हाल में अपनी बेचैनी और घबराहट को दबा ले जाए; कभी ज़ाहिर न होने दे!

6. किसी के बारे में बुरा मत कहें। एक सफल salesman कभी अपने competitor या उसके प्रॉडक्ट की बुराई नहीं करता। वह भले तुलनात्मक अंतर दिखाने का प्रयास करे, लेकिन competitor के प्रॉडक्ट की बुराई से बचता है। सेल्स के क्षेत्र में, अपनी विशेषताओं को बताना ज़रूरी है, लेकिन किसी की बुराई करना ज़रूरी नहीं है।

7. धन्यवाद कहना सीखें। हम सब चाहते हैं कि हमारे काम की और हमारी प्रशंसा की जाए। हमारे लिए कोई आभार प्रकट करता है तो हम अच्छा महसूस करते हैं। मगर बहुत से salesman इस बात को समझते ही नहीं। वह अपना काम निकाल लेते हैं और चलते बनते हैं। ऐसे salesman न तो अपने साथ लोगों को जोड़ पाते हैं. और न ही कोई लंबा चलने वाला relation बना पाते हैं। 'धन्यवाद' कहते समय इन बातों का ध्यान रखे

- ईमानदारी के साथ 'धन्यवाद' कहें।
- स्पष्ट रूप से और खुलकर कहे।
- Customer की तरफ़ देखकर धन्यवाद दे।
- हमेशा Customer का नाम लेकर धन्यवाद दें।
- धन्यवाद देने का अवसर तलाशें।

अब बात करते हैं "सुनना सीखें" के बारे में क्योंकि "यदि किसी को सुनना नहीं आता तो उसके लिए कुछ बेचना बहुत ही मुश्किल हो जाता है।"

सुनना सीखें

जब आप किसी Customer को ध्यान से और ईमानदारी के साथ सुनते हैं तो वह खुद को महत्वपूर्ण महसूस करता है, और उसकी प्रतिक्रिया बेहद positive हो जाती है। सुनने की आदत डालने से एक और फ़ायदा होता है; जितना ज़्यादा आप सुनते हैं, उतना ज़्यादा आप सीखते हैं और उतने ही समझदार होते जाते हैं। हम सबमें बेहतर श्रोता बनने की योग्यता होती है। इस कला को सीखने के लिए इन 5 steps को follow करें:

- वक्ता की तरफ देखकर सुनें।
- वक्ता की तरफ झुककर और ध्यान से सुने।
- Meaningful question करें।
- टोकने और विषय बदलने की गलती न करें।
- बातचीत के दौरान 'आप और 'आपका जैसे शब्दों का प्रयोग करें, न कि 'मैं और 'मेरा।

अब बात करते हैं "बिक्री कैसे करें" के बारे में

बिक्री कैसे करे

1. बिक्री कैसे शुरू करें

किसी भी काम की शुरुआत उतनी ही महत्वपूर्ण है जितना की उसका अंत। अगर शुरुआत अच्छी न रहे तो अंत अच्छा होना मुश्किल है। बिक्री की शुरुआत के लिए इन 3 steps को follow करें:

1. शुरुआती क्षणों में ही सौदे का रुख तय हो जाता है।

शुरुआत positive होती है तो 10 में से 9 बार result positive होते हैं। किसी भी मीटिंग की शुरुआत एक मुस्कान के साथ करें। बदले में आपको भी मुस्कान मिलेगी और शुरुआत अच्छी होगी। जब शुरुआती पल में ही हमदर्दी का आदान-प्रदान हो गया! इसके बाद कुछ अच्छा कहे; कोई Compliment या बधाई दें, इससे माहौल में और मिठास घुलेगी। याद रखें, मिठास और मुस्कान बांटेंगे तो बदले में मिठास और मुस्कान मिलेगी।

2. संभव हो, तो Customer के सामने एक salesman नहीं, एक सलाहकार के रूप में पेश आए।

जब आप customer को सबसे महत्वपूर्ण मानते हैं तो आप उसका भला-बुरा सोचने लगते हैं और खुद को एक प्रकार के सलाहकार के रूप में देखते हैं। वहीं एक ऐसा salesman जो खुद को महज एक salesman समझता है, सलाहकार नहीं, ग्राहक की भावनाओं को अनदेखा कर, सिर्फ प्रॉडक्ट बेचने पर ध्यान रखता है। इस बात को इस Example से समझते हैं:

- "हम शेयर बेचते हैं।" इसकी जगह यह कहे "हम money investment सलाहकार हैं।" "हम money investment विशेषज्ञ हैं।"
- "मैं insurance policy बेचता हूँ" इसकी जगह यह कहे "मैं insurance सलाहकार और विशेषज्ञ हूँ।"
- "मैं सेल्समेन हूँ" इसकी जगह यह कहे "मैं मार्केटिंग प्रोफेशनल हूँ।"

इस प्रकार के शब्दों के use से, लोगों पर कुछ ऐसे positive असर पड़ते हैं:

- वह कुछ सहज हो जाते हैं।
- आपको ज्यादा सम्मान मिलता है।
- उनकी जिज्ञासा और रुचि बढ़ती है।
- बिक्री की संभावना बनती है।

3. बिक्री की कोशिश से पहले customer की Requirements की जानकारी लें। आप लोगों की help तब तक नहीं कर सकते, जब तक यह समझ नहीं जाए कि उनकी Requirements क्या है।

इसलिए customer की Requirements का पता लगाने से, बिक्री में सफलता मिलती है। customer की Requirements जानने के लिए इन steps को follow करें:

- Customer की सामाजिक-आर्थिक स्थिति की जानकारी लें।
- Customer यदि businessman है तो उसके स्टॉक की जानकारी लें।
- Customer को ध्यान से देख-सुनकर उसकी Requirement का अनुमान लगाएं।
- Customer से meaningful question पूछें, जैसे - "आपको Problem कहां नज़र आती है?.. किस चीज़ से इसका Solution होगा ?"

2. सेल्स प्रेजेंटेशन कैसे दे

हर एक salesman की यह कोशिश होनी चाहिए कि वह बेहतर से बेहतर सेल्स प्रेज़न्टेशन देना सीखे। यह भी अपने आपमें एक कला है, जिसे सीखे बिना salesman सफल नहीं हो सकता। इस कला को सीखने के लिए इन 7 steps को follow करें :

1. Customer की नज़रों के सामने प्रस्तुत करें।

मान लें कि आपकी Pocket में एक पेंसिल है, जिसे आप बेचना चाहते हैं। आप customer से कहते हैं, "मेरे पास एक पेंसिल है। मैं उसे आपको बेचना चाहता हूँ।" लेकिन अच्छा salesman इस situation में customer की तरफ़ देखते हुए जब मैं से पेंसिल निकालकर, customer की नज़रों के सामने रखेगा और कहेगा, "यह पेंसिल मैं आपको बेचना चाहता हूँ।" दोनों situation में फ़र्क यह है कि जहां पहली बार customer ने पेंसिल को देखा ही नहीं, वहीं दूसरी बार उसने पेंसिल को अपनी नज़रों के सामने पाया। दूसरी बार मैं प्रॉडक्ट का रंग-रूप, आकार-प्रकार सब कुछ उसकी नज़रों के सामने था।

2. फायदा बेचें, न कि प्रॉडक्ट या सेवा

इस दुनिया का हर Business, कोई न कोई फ़ायदे के लिए होता है। लेकिन ज़्यादातर salesman इस बात को नहीं समझते। वह अपने प्रॉडक्ट या सेवा की बिक्री पर ध्यान देते हैं, न कि customer के फायदे पर! आप यह भूल न करें। अपना प्रॉडक्ट या सर्विस नहीं, बल्कि customer का फ़ायदा customer को बेचने का प्रयास करें।

3. बिक्री की प्रक्रिया में customer को मानसिक और शारीरिक रूप से शामिल करें

आइटम customer के हाथों में थमा दें। उसे महसूस करने दें, उसकी गंध लेने दें, उसे हाथ में थामें रखने दें। customer से question पूछें, उनकी opinion जानने की कोशिस करें। ऐसा करने से आप customer को मानसिक और शारीरिक रूप से बिक्री की प्रक्रिया में शामिल कर लेते हैं। बिक्री की शुरुआत से लेकर अंत तक customer पूरी तरह आपके साथ शामिल है।

4. विश्वास दिलाने के लिए तीसरे पक्ष की गवाही प्रस्तुत करें।

मान लें कि आप किसी customer को insurance policy बेचना चाहते हैं, ऐसे में आप किसी अन्य customer को मिले फायदे के बारे में बताते हैं। तो इसका एक बड़ा ही positive प्रभाव पड़ता है। जैसे, श्रीमती डिसूजा को हमने यही पॉलिसी बेची है। वह अपने Future को लेकर काफ़ी निश्चिन्त हो गयी है। यह सुनकर सामने वाले customer को एक प्रकार का भरोसा मिलता है।

5. एक प्रॉडक्ट की दूसरे से तुलना न करें

कई salesman एक साथ बहुत सारे प्रॉडक्ट लेकर customer के सामने बैठते हैं, और एक प्रॉडक्ट का दूसरे के साथ Comparison करते हुए customer को Confusion में डाल देते हैं। वह यह Decision ही नहीं कर पाता कि क्या खरीदे और क्या नहीं।

6. अपनी बात ठीक ढंग से समझाएं

बहुत से salesman इतनी जल्दी-जल्दी और इतना अस्पष्ट रूप से बोलते हैं कि customer उनकी बातों को ठीक ढंग से समझ ही नहीं पाता। इसके चलते बिक्री हों नहीं पाती। एक बार में ही सब कुछ समझा देने की कोशिश न करें। बारी-बारी से एक-एक चीज़ समझाएं। सेल्स के क्षेत्र में वही सफल होता है जो customer को अपनी बात ठीक ढंग से और पूरी तरह समझाने में सफल होता है।

7. ग्राहक को ध्यानपूर्वक देखें और सुनें।

आपको हर बार सफलता मिलेगी यदि अपनी आँख और कान खुले रखेंगे। अपना पूरा ध्यान customer को देखने और सुनने में लगाएं। उसकी एक भी प्रतिक्रिया को अनदेखा न करें, क्योंकि उसकी एक भी प्रतिक्रिया बिक्री के लिए मायने रखती है। आप तभी बेच पाएंगे, जब आप आंख-कान और दिमाग खुले रखकर चौकन्ना रहेंगे।

3. आपत्तियां दूर कैसे करे

आपत्ति या विरोध से हमें यह पता चलता है कि customer के मन में क्या चल रहा है। यह अपने आप में एक अवसर होता है। आप customer की आपत्तियां दूर करके बिक्री पूरी करने में सफल हो सकते हैं। लेकिन आपत्तियां दूर करते समय इन बातों का ध्यान रखें:

- हुनर का इस्तमाल करे तागत का नहीं।
- उत्तेजना और घबराहट को दूर रखें।
- Customer के साथ बहस न करे।
- धैर्य के साथ काम ले।

आपत्ति दूर करने के 3 Techniques:

1. 'हां, लेकिन...' Technique

इस Technique में आप पहले तो customer के साथ सहमति दिखाते हैं, ताकि उसका विश्वास जीत सकें और फिर अपनी बात सामने रखते हैं। For Example:

- "आप ठीक कहते हैं, लेकिन इस बात पर भी आप...!"
- "मैं आपसे सहमत हूँ, लेकिन...!"
- "मैं मानता हूँ आप अपनी ज़गह ठीक हैं, लेकिन आज-कल सब कुछ बदल गया है। मैं आपको समझाता हूँ..."
- "मैं समझ रहा हूँ कि आप कैसा महसूस कर रहे हैं, लेकिन...।"

2. 'क्यों' Technique

इस Technique में आप customer की आपत्ति के मूल कारणों को समझने की कोशिश करते हैं। For Example:

- Customer : "मुझे नहीं लगता इससे बात बनेगी।"
- salesman : "मैं समझता हूँ। लेकिन क्या आप बता सकते हैं कि आप क्यों ऐसा महसूस करते हैं।"
- Customer : "पिछली बार का हमारा अनुभव ठीक नहीं रहा।"
- salesman : "क्या आप बता सकते हैं हमसे क्या चूक हुई?"

3. "आपत्ति को उलट देना" Technique

इस Technique में आप आपत्ति को उलटकर, उसी पर अपना प्रश्न खड़ा करते हैं। यह एक चुनौतीपूर्ण तकनीक है, मगर बेहद कारगर भी है। For Example:

- Customer : "मंदी चल रही है। हम खर्चा नहीं बढ़ा सकते।"
- Salesman : "खर्च करेंगे तभी तो मंदी से बाहर निकल पाएंगे।"

- Customer : "प्रीमियम बहुत ज़्यादा है। मैं नहीं भर सकता।"
- Salesman : "आज आप प्रीमियम भरेंगे, तभी तो आपका कल सुरक्षित रहेगा। हमें भविष्य के बारे में सोचना चाहिए।"

4. बिक्री पूरी कैसे करे

सेल्स की process का सबसे महत्वपूर्ण हिस्सा है बिक्री का पूरा होना। हम सब results के लिए काम करते हैं, पूरी दुनिया का Business results पर टिका है और सेल्स की दुनिया भी results पर टिकी हुई है। किसी चीज़ को हम ज़ोर-ज़बरदस्ती से नहीं बेच सकते; अपने Skills से ही बेच सकते हैं। बिक्री पूरी करने की 5 Techniques :

1. जब customer मन बना रहा हो, उसे लालच दें।

सेल्स में टाइमिंग का बड़ा महत्व है। वह कुछ-एक क्षण, जब customer confusion में होता है, Decision लेने के लिए आगे-पीछे कर रहा होता है, उन्हीं क्षणों में सफल salesman उसके सामने लालच रखते हैं। कोई स्पेशल बेनिफिट या विशेष सेवा के रूप में लालच देकर, उसके फैसले को अपने हक में मोड़ लेते हैं।

2. Customer के सामने हमेशा एक से ज्यादा विकल्प रखें।

जो salesman सिर्फ एक विकल्प लेकर customer के सामने बैठते हैं, उन्हें या तो बिक्री करने में कोई Interest नहीं होता या फिर उनमें कुछ ज्यादा ही Self-confidence होता है। दोनों ही situation सेल्स के लिए खतरनाक है। आप customer को सिर्फ एक ही चीज़ चुनने पर मजबूर नहीं कर सकते। याद रखें, customer सर्वोपरि होता है। वह आपसे बढ़कर होता है, आपके प्रॉडक्ट से बढ़कर होता है। customer है तभी आप हैं और आपका प्रॉडक्ट है।

3. ऐसे question पूछें जिनका answer सिर्फ 'हां' होते है।

क्या आप अपनी family को खुश देखना चाहते हैं? क्या आप कम दाम में बेहतर चीज़ चाहते हैं? क्या आप अपने बुढ़ापे को सुरक्षित करना चाहते हैं? क्या आप बेहतर स्वास्थ्य चाहते हैं?

इन questions के answer 'हां' के सिवा कुछ और नहीं हो सकते। इन questions से customer की मनःस्थिति सकारात्मक हो जाती है, एक बार customer सकारात्मक मनःस्थिति में आ गया तो वह आपके पक्ष में आ जाता है। इससे बिक्री पूरी करने में आसानी होती है।

4. मानकर चले कि customer राजी है।

जब आप यह मानकर चलते हैं कि customer प्रॉडक्ट खरीदने को राजी है, तो आप उससे यह नहीं पूछते कि वह प्रॉडक्ट खरीदना चाहता है या नहीं, बल्कि इसके बाद की situation के बारे में question करते हैं। जैसे- कॉन्ट्रैक्ट किसके नाम से रहेगा?" "आप चेक से पेमेंट करना चाहेंगे या कैश से?" इस तरह के questions से ऐसा लगता है कि सौदा पक्का हो चुका है। customer की मनःस्थिति भी कुछ ऐसी ही बनने लगती है। वह मानसिक रूप से प्रॉडक्ट खरीदने के लिए तैयार होने लगता है।

5. बिक्री होने के संकेत पर नजर रखें।

कोई भी बिक्री पूरी होगी या नहीं, हमें इस बात का पहले ही संकेत मिल जाता है। positive संकेत मिलने पर, एक माहिर salesman तुरन्त पहल करते हुए, बिक्री पूरी कर देता है। वह time waste नहीं करता। अवसर पर झपट्टा मारकर हथिया लेता है। Negative संकेत मिलने पर तुरंत situation को ठीक करने की कोशिश करे। हमेशा, customer से मिलने वाले संकेत पर पैनी नजर रखें।