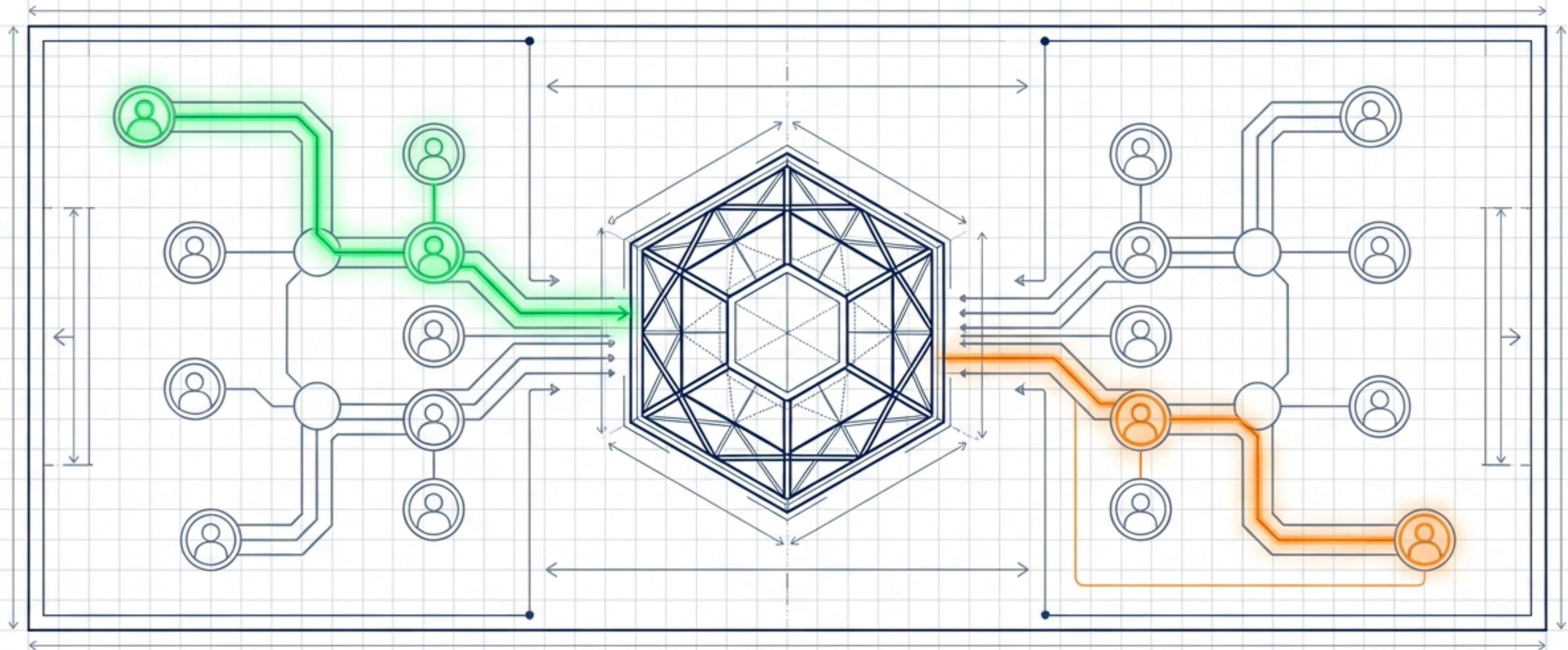




پلی بوک مشاوران اولیه غرفه

راهنمای مهندسی ارتباطات و هدایت هدفمند در غرفه «نان سالم تبریز پخت»

شما دروازه هوشمند غرفه هستید



شما این نیستید



- فروشنده نهایی برای بستن قرارداد ✕
- دایرةالمعارف فنی برای پاسخ به همه جزئیات ✕

شما این هستید



- اولین نقطه ارتباط حرفه‌ای با مخاطب ✓
- تشخیص‌دهنده سریع نوع مخاطب و نیاز اولیه ✓
- ثبت‌کننده اطلاعات کلیدی ✓
- هدایت‌گر افراد جدی به مسئول اصلی ✓

سیستم پردازش ۵ مرحله‌ای بازدیدکننده



ماتریس تشخیص نوع مخاطب



۱. مشتری واقعی (خرید)

سؤال مشخص می پرسد، درگیر قیمت/ظرفیت/زمان
تحويل است، محل فعالیتش مشخص است.



۳. بازدیدکننده عمومی (کنجکاو)

سؤال های کلی می پرسد، زمان خرید مشخصی ندارد،
صرفاً برای آشنایی آمده است.



۲. متقاضی نمایندگی (همکاری)

دنبال شرایط انحصار و بازار منطقه است، شهر هدف
دارد، سابقه فروش دارد.

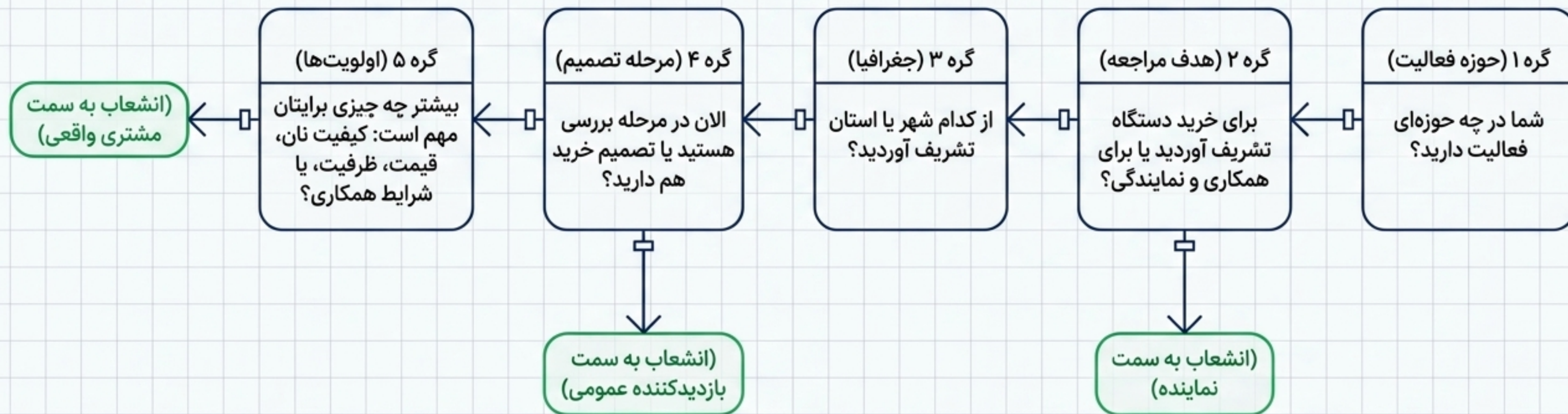


۴. اطلاعات گیر / رقبا (بررسی)

جزئیات بسیار ریز می خواهد، خودش اطلاعات کمی
می دهد، هدفش شفاف نیست.

پانویس: با همه مؤدب رفتار می کنیم، اما خروجی اطلاعات بر اساس این ماتریس تنظیم می شود.

درخت تصمیم‌گیری: ۵ سؤال طلایی



شاخص جدیت و مدیریت زمان غرفه

سطح A - جدی

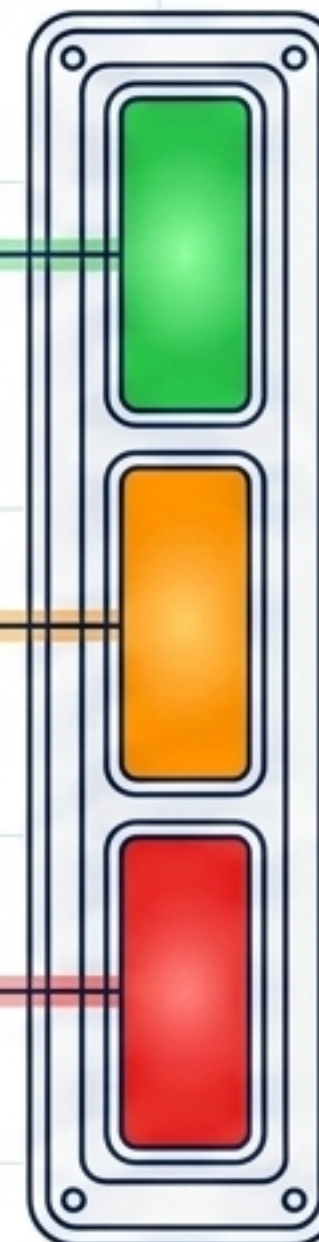
- نیاز مشخص، زمان خرید نزدیک، قدرت تصمیم‌گیری.
- زمان مجاز: حداقل (فقط برای ثبت اطلاعات اولیه).
- اقدام: ارجاع فوری به مسئول اصلی.

سطح B - متوسط

- علاقه‌مند اما در حال بررسی، زمان خرید نامشخص.
- زمان مجاز: ۳ تا ۵ دقیقه.
- اقدام: ثبت اطلاعات، ارائه کاتالوگ، نگهداری برای پیگیری.

سطح C - اولیه

- صرفاً کنجکاو، بدون نیاز فوری.
- زمان مجاز: ۱ تا ۲ دقیقه.
- اقدام: برخورد خوب، ثبت حداقلی، عبور سریع برای جلوگیری از اتلاف وقت.



مسیر هدایت ۱: اسکرپت مشتری واقعی

سناریو: مخاطب برای خرید دستگاه آمده است.



دیالوگ استاندارد

خیلی عالی. در حال حاضر برای چه نوع مجموعه‌ای بررسی می‌کنید؟ در کدام شهر فعالیت دارید؟ بیشتر روی کیفیت نان برایتان مهم است یا ظرفیت و سرعت کار؟



داده‌های الزامی برای ثبت
نوع مجموعه، شهر، اولویت اصلی (کیفیت/سرعت).



اقدام نهایی

اگر مایل باشید اطلاعاتان را ثبت کنیم تا همکار مسئول فروش توضیح دقیق‌تر ارائه بدهد.

(ارجاع)

مسیر هدایت ۲: اسکریپت متقاضی نمایندگی



دیالوگ استاندارد

خیلی عالی. در کدام شهر یا منطقه قصد فعالیت دارید؟ سابقه فروش تجهیزات یا فعالیت مرتبط هم دارید؟ اجازه بدهید اطلاعات شما را ثبت شرایط همکاری دقیقتر بررسی شود.



چکلیست ذهنی شما

- ☐ آیا شهر/منطقه او برای توسعه بازار ما مناسب است؟
- ☐ آیا سابقه فروش یا شبکه ارتباطی در بازار دارد؟
- ☐ آیا امکانات فیزیکی (دفتر/شبکه فروش) دارد؟
- ☐ زمان مدنظر او برای شروع چه زمانی است؟

مسیر هدایت ۳: اسکرپت بازدیدکننده عمومی

سناریو: مخاطب فقط برای آشنایی و کنجکاوی آمده است.



دیالوگ استاندارد

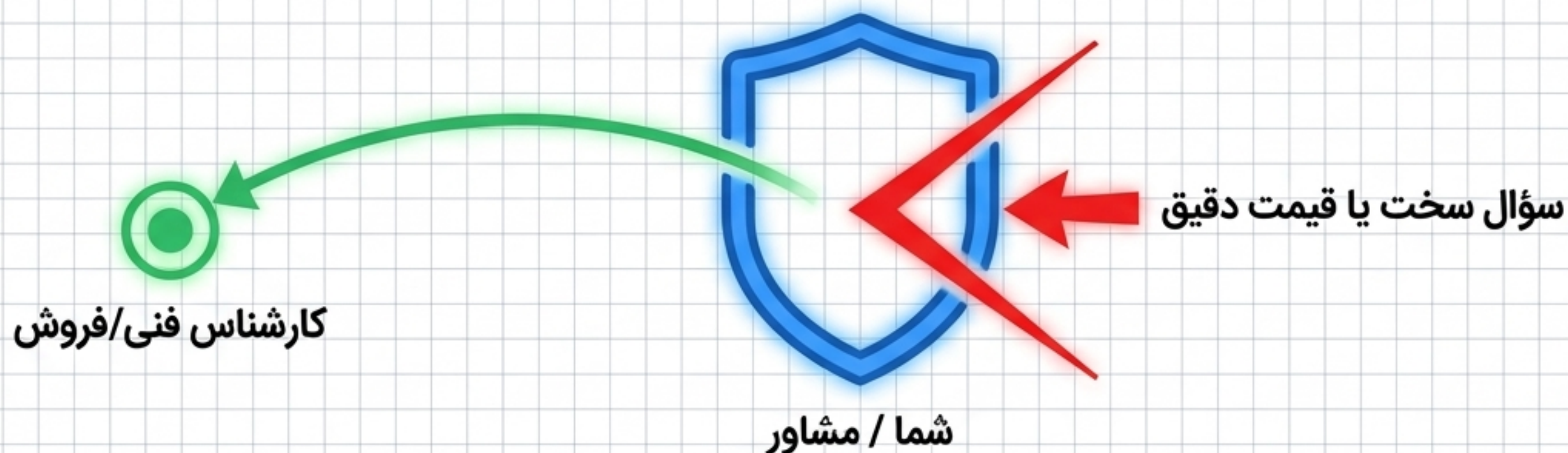
خیلی هم عالی. مجموعه ما در زمینه تجهیزات پخت و به‌ویژه دستگاه سنگ اتوماتیک فعالیت دارد. تمرکز ما ! فقط فروش دستگاه نیست، بلکه کیفیت نهایی نان و عملکرد واقعی خط پخت هم برایمان مهم است.

نحوه خروج محترمانه (Disengagement)

اگر تمایل داشته باشید اطلاعات تماس‌تان را ثبت می‌کنیم تا کاتالوگ و اطلاعات تکمیلی برایتان ارسال شود.

🔑 **قانون طلایی:** ثبت اطلاعات تماس و کاتالوگ ← پایان مکالمه.

پروتکل سپر دفاعی برای سؤالات تخصصی



قانون مطلق	عبارات استاندارد سپر دفاعی (کلمه به کلمه)
هرگز از عبارات «فکر کنم»، «شاید»، «احتمالاً» یا «دقیق نمی‌دانم ولی...» استفاده نکنید. قیمت قطعی و قول تحویل ندهید. پاسخ اشتباه ممنوع است.	• برای اینکه پاسخ دقیق و کامل بدهم، همکار مسئول فروش / فنی ما خدمت‌تان توضیح می‌دهد. • اجازه بدهید مسئول مربوطه را خدمت‌تان معرفی کنم. • این بخش نیاز به توضیح تخصصی دقیق دارد و همکارم بهتر راهنمایی می‌کند.

قوانین تعاملات: زبان بدن و کلام

نباید انجام دهید



❌ مشغول موبایل شخصی باشید (ممنوعیت مطلق).

❌ گپ‌های شخصی طولانی با همکاران در حضور بازدیدکننده داشته باشید.

❌ جلوی مخاطب با همکار بحث کنید یا بی‌حوصله دیده شوید.

❌ حرف منفی درباره رقبای بزنید.

باید انجام دهید



✅ مرتب، آماده و با ظاهر حرفه‌ای باشید.

✅ با لبخند ملایم استقبال کنید و تماس چشمی محترمانه داشته باشید.

✅ فعالانه گوش بدهید و وسط حرف مخاطب نپرید.

✅ همیشه فرم و خودکار برای ثبت اطلاعات آماده داشته باشید.

محیط شبیه‌ساز: سناریوهای واقعی غرفه

سناریو ۱ (مشتری)	
پردازش شما: خوش‌آمدگویی ← تأیید نیاز ← پرسش درباره نوع مجموعه ← ثبت دقیق اطلاعات ← ارجاع فوری به مسئول فروش.	«من از زنگان آمده‌ام. برای نانوائی‌ام دنبال دستگاه هستم. کیفیت و قیمت برایم مهم است.»
سناریو ۲ (نماینده)	
پردازش شما: پرسش درباره محدوده دقیق، سابقه کار و زمان شروع ← ثبت اطلاعات ← ارجاع به مدیر توسعه بازار.	«من در اردبیل فروش تجهیزات دارم. می‌خواهم شرایط نمایندگی را بدانم.»
سناریو ۳ (عمومی)	
پردازش شما: معرفی کوتاه ۱ دقیقه‌ای (فوکوس بر کیفیت نهایی نان) ← دریافت شماره برای ارسال کاتالوگ ← تشکر و پایان گفتگو.	«فقط برای آشنایی آمده‌ام.»

چک‌لیست راه‌اندازی سیستم پیش از شیف‌ت



A clipboard with a checklist and a pen. The clipboard has a silver clip at the top. The checklist has five items, each with a checkbox. The first two checkboxes are checked with a green checkmark. The pen is white with a green eraser and a green band.

- ☒ ظاهر کاملاً مرتب و منطبق با استانداردهای حرفه‌ای غرفه.
- ☒ فرم‌های ثبت اطلاعات، خودکار و کاتالوگ‌ها در دسترس و آماده.
- ☐ متن شروع گفت‌وگو (مرحله ۱) در ذهن مرور شده است.
- ☐ ماتریس تشخیص (مشتری / نماینده / عمومی) آماده پردازش است.
- ☐ شاخص جدیت (A/B/C) برای مدیریت زمان فعال است.



هیچ بازدیدکننده جدی نباید از غرفه خارج شود، بدون اینکه اطلاعاتش ثبت شده باشد یا به فرد مسئول وصل شده باشد.

شما فروشنده نهایی نیستید، شما هوش اجرایی غرفه برای هدایت درست ارتباطات هستید.
هدف هر گفتگو: ثبت اطلاعات → تشخیص نیاز → ارجاع.