
بنام خدا

✓ چکلیست مهارت‌های فروشنده طلای حرفه‌ای

1. مهارت‌های ارتباطی و روانشناسی مشتری

- توانایی برقراری ارتباط گرم و صمیمی با مشتری
- مهارت گوش دادن فعال (بیشتر شنیدن، کمتر حرف زدن)
- تشخیص نوع شخصیت مشتری (مشتری مردد، عجول، باسواد، لاکچری، اقتصادی)
- استفاده از زبان بدن مثبت (لبخند، تماس چشمی، ژست حرفه‌ای)
- مدیریت اعتراضات مشتری (مثلاً: "چرا قیمت اینقدر بالاست؟")

2. دانش تخصصی در حوزه طلا و جواهر

- آشنایی کامل با انواع عیار طلا (18، 21، 24) و نحوه تشخیص آن‌ها
- شناخت سنگ‌های قیمتی و نیمه‌قیمتی و تفاوت اصل و بدل
- تسلط به اصطلاحات بازار طلا (اجرت، مالیات بر ارزش افزوده، حباب، مظنه، مثقال)
- توانایی توضیح شفاف فرمول قیمت‌گذاری برای جلب اعتماد مشتری
- به‌روز بودن در مورد ترندهای طراحی طلا و جواهر

3. مهارت‌های فروش و بازاریابی

- فروش مشاوره‌ای (کمک به انتخاب، نه صرفاً فروش اجباری)
- تکنیک‌های متقاعدسازی و بستن فروش (Closing)
- توانایی معرفی آپسل (فروش محصول گران‌تر) و کراس‌سل (فروش محصولات مکمل مثل گردنبند همراه گوشواره)
- ارائه پیشنهاد جایگزین در صورت بودجه محدود مشتری
- استفاده از داستان‌سرایی برای جذاب کردن محصول (مثلاً تاریخچه یک طرح سنتی یا برند خاص)

4. مهارت‌های مدیریت اعتماد و اعتبار

- صداقت کامل در معرفی عیار و کیفیت

- ارائه فاکتور شفاف و معتبر
 - پاسخ صریح به سؤالات فنی مشتری
 - آشنایی با قوانین و حقوق مشتری در خرید طلا
 - ایجاد حس امنیت در خرید (مشتری مطمئن باشد کلاه سرش نمی‌رود)
-

5. مهارت‌های دیجیتال و بازاریابی نوین

- آشنایی با فروش آنلاین و شبکه‌های اجتماعی (اینستاگرام، واتساپ، سایت فروشگاهی)
 - توانایی تولید محتوای ساده و جذاب (عکس، ویدیو، استوری)
 - پاسخ‌دهی سریع و حرفه‌ای به مشتریان آنلاین
 - استفاده از ابزارهای CRM برای مدیریت ارتباط با مشتریان وفادار
-

6. مهارت‌های شخصی و حرفه‌ای

- صبر و خونسردی در برابر مشتریان سخت‌گیر
 - مدیریت استرس در زمان شلوغی مغازه
 - ظاهر آراسته و پوشش متناسب با برند طلافروشی
 - دقت و تمرکز بالا برای جلوگیری از اشتباه در وزن‌کشی یا حساب و کتاب
 - وقت‌شناسی و انضباط کاری
-

7. مهارت‌های تحلیلی و مالی

- توانایی تحلیل بازار طلا و پیش‌بینی روندها
 - آشنایی با نوسانات نرخ ارز و تأثیر آن بر قیمت طلا
 - مدیریت موجودی و بهترین بر اساس سلیقه و تقاضای بازار
 - توانایی ارائه پیشنهاد خرید یا فروش به مشتریان بر اساس زمان مناسب بازار
-

نتیجه‌گیری استاد طلافروش:

یک فروشنده طلای حرفه‌ای فقط فروشنده نیست، بلکه یک مشاور امین برای مشتری است. مشتری اگر حس اعتماد پیدا کند، نه تنها همان لحظه خرید می‌کند، بلکه در آینده هم دوباره برمی‌گردد و حتی دوستانش را می‌آورد. موفق باشید.