

اصول و مبانی فروش حرفه‌ای

مجموعه‌ای از اصول، روش‌ها و تکنیک‌هایی که
توسط موفق‌ترین فروشندگان در سراسر دنیا
مورد استفاده قرار گرفته است.

برایان تریسی

مترجمین:

دکتر حسین صفرزاده

(عضو هیئت علمی و استادیار دانشگاه)

رضا عبدالحسین زاده

سرشناسه	ترپسی، برایان، ۱۹۴۴ - م.
عنوان و نام پدیدآور	مبانی و اصول فروش حرفه‌ای: مجموعه‌ای از اصول، روش‌ها و تکنیک‌هایی که توسط موفق‌ترین فروشندگان در سراسر دنیا مورد استفاده قرار گرفته است/ برایان ترپسی؛ مترجمین حسین صفرزاده، رضا عبدالحسین زاده.
مشخصات نشر	تهران: موسسه کتاب مهریان نشر، ۱۳۸۸.
مشخصات ظاهری	۳۰۰ص.
یادداشت	شابک: ۹۷۸-۹۶۴-۷۷۲۵-۹۹-۶
عنوان اصلی:	strategies: the proven system of sales advanced selling top salespeople ideas, methods, and techniques used by everywhere, 1995
عنوان دیگر	مجموعه‌ای از اصول، روش‌ها و تکنیک‌هایی که توسط موفق‌ترین فروشندگان در سراسر دنیا مورد استفاده قرار گرفته است
موضوع	فروشنده‌گی
موضوع	موضوع
شناسه افزوده	صفرزاده، حسین، ۱۳۵۴ - مترجم.
شناسه افزوده	عبدالحسین زاده، رضا، ۱۳۳۲ - مترجم.
رده بندی کنگره	۱۳۸۸ ت ۴م ۴۲۸/۲۴ HF رده بندی دیویی
شماره کتابشناسی ملی	۱۸۷۱۵۹۱



نام کتاب: اصول و مبانی فروش حرفه‌ای

مؤلف: برایان ترپسی

مترجمان: دکتر حسین صفرزاده، رضا عبدالحسین زاده

ناشر: موسسه کتاب مهریان نشر

ویراستار: ریحانه آقا سید آقا

طراح جلد: خط سبز

چاپ: اول زمستان ۱۳۸۸

شمارگان: ۱۰۰۰ نسخه

شابک: ۹۷۸-۹۶۴-۷۷۲۵-۹۹-۶

Email: Mehraban_book@yahoo.com

www.MehrabanPub.com

کلیه حقوق چاپ و نشر محفوظ و متعلق به ناشر است

نشانی: تهران، خ انقلاب، خ ۱۲ فروردین، خ لبافی نژاد، پلاک ۱۸۹

فکس: ۶۶۴۸۳۱۴۵

تلفن: ۶۶۹۷۳۱۷۵-۶

فهرست مطالب

۱	مقدمه مترجمین
۳	مقدمه مولف
۴	مقدمه
۱۹	فصل اول / روانشناسی فروش
۴۷	فصل دوم / توسعه قدرت شخصی
۷۷	فصل سوم / برنامه ریزی استراتژیک برای فروشندگان حرفه ای
۱۰۷	فصل چهارم / ماهیت فروش
۱۴۳	فصل پنجم / حرفه فروش
۱۶۱	فصل ششم / ایجاد انگیزه برای خرید
۱۷۷	فصل هفتم / تاثیرگذاری در تصمیم خرید مشتریان
۲۰۱	فصل هشتم / جذب مشتریان
۲۳۵	فصل نهم / فروش موثر
۲۶۹	فصل دهم / اتمام فروش: آخرین مرحله فروش

مقدمه مترجمین

برایان تریسی قبل از اینکه یک فروشنده حرفه ای باشد، یک فرد جدی و علاقمند به علم روانشناسی و ارتباطات انسانی است. در عصر جدید شاهد تغییرات بسیار زیادی در خصوص ارتباطات بین انسانها هستیم و مقوله خرید و فروش که بی شک یکی از قدیمی ترین فعالیت‌های بشری محسوب می شود، بی نصیب از این تغییرات نبوده است. برایان تریسی که آدم خود ساخته ای است و از فروشنده درب به درب منازل، خود را تبدیل به یک فروشنده حرفه ای، نویسنده چندین کتاب پر فروش و سخنران کرده است در کتابی که از نظر تان می گذرد فروش را به گونه ای برای ما ترسیم می کند که بی شک متاثر از وقایع عصر حاضر بوده، و نیازهای خاصی را می طلبد.

او می گوید دیگر زمان فروختن چیزی به کسی سررسیده است. یک فروشنده حرفه ای مشاوره می کند، آنهم در کمال خلوص نیت. این یک تغییر کلی در روند فروش تلقی می شود. در واقع فروش نیز مانند سایر فعالیت‌های انسانی الهام گرفته از ارزشها و هنجارهای مرتبط با عصر کنونی و بطور کلی اوضاع و احوال بشریت، در حال حاضر می باشد. در تمامی برخوردهای انسانی خصوصاً در امر فروش، یک لحظه نباید از این واقعیت دور شویم که نه تنها خود یک انسان هستیم بلکه با انسانهای دیگر در تماس هستیم، البته انسانی که دارای تمامی پیچیدگی ها، دغدغه های فکری و بطور کلی محدودیتها است. اینکه

تریزی می‌گوید: شما خمیر دندان نمی‌فروشید بلکه دارید پاکیزگی و آرامش می‌فروشید. یک انقلاب در فروش محسوب می‌شود.

به دلیل ساختار فکری و روحی برایان تریزی که یک آمریکایی است برخی از مطالب او به نظر خواننده ممکن است اینگونه جلوه کند که او سعی در کنترل مطلق وقایع در هنگام فروش دارد و اینکه او شاید بیش از اندازه انتظار داشته باشد ولیکن این توضیح را لازم می‌دانیم که در کشور آمریکا در محافل آموزشی اصولاً یک مطلب را به چندین گونه مختلف بیان می‌کنند و برای هر چیزی که ممکن است اتفاق بیفتد راه چاره‌ای می‌اندیشند که البته بدین معنی نیست که یاد گیرنده مانند روبات عمل کند و برای هر اتفاقی یک عکس‌العمل از پیش یاد گرفته را بکار گیرد، اگرچه متأسفانه در برخی از مشاغل این انتظار می‌رود.

به دلیل اصل وفاداری در امانت آن گونه که تریزی نوشته است مطالب را به فارسی برگردانده ولیکن پیغام او بس زیبا و قوی است و بعد از خواندن این کتاب، تصور شما در خصوص مقوله فروش به نحو زیبایی عوض می‌کند.

دکتر حسین صفرزاده، رضا عبدالحسین زاده

پائیز ۱۳۸۸

مقدمه مؤلف

این کتاب مجموعه و ترکیبی از بهترین ایده ها، روشها و استراتژیهای است که من در حرفه فروش خود در مدت ۳۰ سال کار، تجربه کرده ام. من خودم را مدیون هزاران، هزار فروشنده حرفه ای می دانم که در طول سالیان زیاد با آنها افتخار همکاری داشته ام و توانسته ام از آنها یاد بگیرم.

موضوع فروش تمام طیفهای رفتارهای انسانی را در برمی گیرد از جمله: روانشناسی، اقتصاد، فروش، تئوری متقاعد سازی و پرورش شخصیت. تمامی اشخاصی که از آنها یاد گرفته ام، تعدادشان آنقدر زیاد است که نمی توانم از یکایک آنها در اینجا قدردانی کنم. من همچنین خود را مدیون دوستان و همکارانی می دانم که در طی سالیان زیاد مرا در ویرایش کردن این مطالب و برنامه های آموزشی در خصوص فروش یاری کرده اند. و البته خود را مدیون تمامی آنهایی می دانم که امکان تحریر این کتاب را فراهم آورده اند.

برایان تریسی

مقدمه

این کتاب بیش از هر کتاب و یا مقاله ای که ممکن است تا به حال در مورد فروش خواننده باشید به شما در این زمینه کمک خواهد کرد. چرا که مطالب این کتاب مبتنی بر ۳۰ سال تجربه در امر فروش مستقیم انواع کالاها و خدمات نوشته شده است.

هر مطلبی که در این کتاب از نظر تان می گذرد در تجربه واقعی فروش بارها ثابت شده است. هزاران نفر فروشنده از صدها شرکت و صنایع مختلف این ایده ها، روشها، و تکنیکها را بعنوان سکوی پرتاب خود برای فروشنده بهتر شدن در داخل سازمانیکه در آن مشغول بکار هستند انتخاب کرده اند.

پس از سالیان زیادی، فروش مستقیم، به این فکر افتادم که در سال ۱۹۸۱ این ایده ها و روشها را در اختیار فروشنده ها در قالب سمینار ارائه دهم. سمینارها چنان محبوبیتی پیدا کردند و نتایج مثبت بحث های پیرامون فروش چنان بلافاصله بود که در سال ۱۹۸۴ سمینارها تبدیل به مجموعه ای از کاست های ویدئویی آموزشی فروش به نام روانشناسی فروش شدند. این مجموعه که شامل ۶ نوار ویدئو بودند توسط یک شرکت معروف واقع در شهر شیکاگو در سال ۱۹۸۵ با قیمت ۷۰ دلار برای هر نوار به بازار ارائه شدند و تاکنون بیش از ۲۰۰۰۰۰ نسخه فروخته شده است و تبدیل به پر فروش ترین ویدئوی آموزشی تاریخ شده است.

در سال ۱۹۸۷ محتوی سمینارها را مورد بازنگری قرار دادم و در مجموعه ویدئویی ۳۵ قسمتی آموزش حرفه ای فروش، به نام «برنامه آموزش حرفه ای روانشناسی نوین فروش» به بازار ارائه دادم. دهها هزار مرد و زن از شرکتهای کوچک و بزرگ از آمریکا و کانادا این دوره ها را دیده اند. فروش این افراد به طور قابل توجه ای، افزایش یافت و در بعضی از موارد این افزایش ها بلافاصله بود. این روشهای توانمند و عملگرا، تا به حال به ۱۴ زبان دنیا ترجمه شده است و در ۳۱ کشور مختلف دنیا تدریس می شوند از جمله ژاپن و چین و به اطمینان می توان گفت تبدیل به محبوبترین برنامه فروش دنیا شده است.

از زمانی که تدریس این مطالب را شروع کرده ام تا به حال برای بیش از یک میلیون مرد و زن از هزاران شرکت در زمینه های مختلف فروش کالا و خدمات پس از فروش، تا فروش درب منزل، برای مسئولین برنامه ریزی اقتصادی شهرداری صحبت کرده ام.

بکار بستن این روشها توسط افراد باعث شده که هزاران نفر شاهد افزایش فروش خود شوند و ۲ یا حتی ۳ برابر افزایش حقوق خود را شاهد باشند. من نامه های زیادی از مردان و زنان دریافت کرده ام که این روشها را بکار گرفته اند و در زندگی کاری خود تحول ایجاد نموده اند. شما نیز از طریق بکارگیری این روشها و تکنیکها که از نظرتان خواهد گذشت نیز می توانید اینکار را انجام دهید. قبل از آنکه راجع به خودم و محتوای این کتاب برای شما صحبت کنم اجازه بدهید که کمی راجع به خودتان بگویم.

سه چیز است که راجع به شما بعنوان یک فروشنده می دانم و این سه نکته پیش بینی های مهمی برای پتانسیل پیشرفت شما در این حرفه می باشند. رعایت این سه نکته برای موفقیت شما اجتناب ناپذیر هستند.

اول از همه می دانم، که شما یکی از دشوارترین شغل های دنیا را دارید. فروش کاری دشوار است و همیشه اینگونه بوده است و همیشه اینگونه خواهد بود. هر قدر اقتصاد کشوری با شرایط دشوار مواجه باشد و هر قدر در بازار رقابت وجود داشته باشد، کار فروش دشوارتر می شود. ولیکن شما در هر حال به فروش خود ادامه می دهید. شما

همچنان با امیدواری اینکار را ادامه می‌دهید، به سراغ مشتریان می‌روید و با شکست و ناامیدی و آرزوهای بر باد رفته، مواجه می‌شوید.

بعنوان یک بخش اجتناب‌ناپذیر از زندگی کاریتان ممکن است که شکایت هم داشته باشید ولی کماکان به کار خود ادامه می‌دهید. شما یک قهرمان واقعی سیستم تجارت و اجتماعی ما هستید. ثانیاً، شما اهل عمل هستید و صرفاً به حرف زدن اکتفا نمی‌کنید. شما آن دسته از آدمها هستید که متولی شرایط هستید و نه بازیچه شرایط. شما کنترل زندگیتان را خود بدست می‌گیرید. اگر شما از وضع موجود خود خوشحال نیستید دست بکار می‌شوید و برای رفع مشکل، سعی خود را انجام می‌دهید. همین الان که این کتاب را می‌خوانید نشانگر طبیعت عملگرای شما است.

سومین، نکته اینکه شما نسبت به پیشرفت شخصی و حرفه‌ای خود متعهد هستید. شما می‌دانید که زندگیتان می‌تواند بهتر باشد، اگر شما بهتر شوید. شما می‌دانید که ما در یک جامعه بر مبنای دانش زندگی می‌کنیم و میزان ارتفاع پیشرفت شما بستگی به عمق پیشرفت شما دارد. تمامی فروشندگان رده بالا، دانش‌آموختگان مشتاق حرفه خود هستند. حدود سه هزار کتاب راجع به فروش وجود دارند که تمامی آنها ایده‌های ارزشمندی را در بر دارند. در طول ۳۰ سال گذشته من تا آنجایی که امکان‌پذیر بوده است، کتاب و مقاله خوانده‌ام برای اینکه خودم و دانشجویانم را پیشرفت دهم. ولیکن این کتاب با همه آنها فرق دارد. این کتاب بهترین ایده‌ها و روشهای بکارگرفته شده را که در زمینه فروش از شروع قرن تا به الان کشف شده است در قالب یک روش جامع و موثر ارائه می‌دارد، بطوریکه تا به الان همانند آن ارائه نشده است. هزاران نفر از فروشندگان از رده‌های پائین شغلی به رده‌های بالا راه یافته‌اند. از افرادی ورشکسته و شکست خورده تبدیل به برخی از پولدارترین افراد با بالاترین حس اعتماد به نفس در آمریکا شده‌اند.

قبل از اینکه شروع کنیم اجازه بدهید داستان خودم را برایتان بگویم. من همیشه فروشنده نبوده‌ام، و قتیکه جوان بودم ایده فروش هیچوقت به ذهنم خطور نکرده بود. من بطور اتفاقی به مرحله‌ای از زندگی رسیدم که هیچکس مرا به دلیل کار دیگری به غیر از

فروش استخدام نمی کرد. مرا از دبیرستان اخراج کرده بودند و مشغول ظرفشویی در یک هتل کوچک شدم. وقتی که آن شغل را از دست دادم یک شغل در کارواش گرفتم و وقتی که آن شغل را نیز از دست دادم یک شغل بعنوان کف شوی اتاقها گرفتم. در آن زمان احساس کردم آینده من در ارتباط با شستشوی خواهد بود. به دلایل بسیار، شغلهایی که داشتم مدت زمان زیادی به طول نمی انجامیدند.

بدون داشتن دیپلم و هیچگونه مهارت قابل ارائه در بازار، مجبور بودم هر چه در جلوی راهم قرار بگیرد قبول کنم. در یک کارخانه چوب‌بری مشغول کار شدم و در آنجا مشغول به انباشتن الوارها در شیفت بعدظهر و سپس در شیفت شب شدم. پس از آن شغل با ماشین قدیمی ام بالای کوهها می رفتم و در گروه کارگران درخت اندازی کاری پیدا می کردم. ممکن است حرف من رمانتیک بنظر برسد ولیکن روزهای کاری ۱۲ ساعته با یک اره در گرمای ۹۰ درجه و فضای آکنده از مگس و با زحمت زیاد کار کردن کنار بولدوزرها و کامیونهای بسیار بزرگ الوار چندان دلچسب نیست.

من حتی زمانی شغلی بعنوان چاه کن داشتم که می بایست از سطح زمین شروع می کردید و به طرف پائین می رفتید و نه بالا، و وقتی که شما موفق می شوید در واقع شکست شما نیز محسوب می شد چرا که آنها شما را اخراج می کردند و دیگر به شما نیازی نبود. این سیستم انگیزه زیادی را به شما نمی داد.

وقتی که زمستان از راه می رسید، برمی گشتم و در آشپزخانه های هتلها مختلف کار می کردم چون لااقل آنجا گرم بود من بعنوان یک کارگر ساختمانی کار کرده بودم و همچنین در کارخانه روزی ۸ ساعت مهره روی پیچ می بستم. در بین این شغلها گاهیگاهی حقوق بیکاری می گرفتم و بعضی مواقع از کمکهای رفاهی دولتی نیز استفاده می کردم.

غالباً در ماشینم می خوابیدم و گاهیگاهی نیز روی زمین کنار ماشین. وقتی که بیست و یک سال داشتم در یک کشتی باربری نروژی بعنوان یک کارگر بسیار ساده کار پیدا کردم و

وقتیکه بیست و نه ساله شدم در یک مزرعه شروع به کار کردم. در هنگام برداشت محصول در طول بهار روی علوفه می خوابیدم.

بعد که دیدم دیگر شغل کارگری نمی توانم بگیرم رو به پیشه فروشنده‌گی آوردم. در شهر جدیدی بودم، پول خیلی کمی داشتم و تا مقداری زیادی نیز دستاچاه بودم و در این شرایط بود که اولین شغل فروش خود را با دریافت کمیسیون شروع کردم و از شرکتی به شرکت دیگر می‌رفتم و لوازم اداری می‌فروختم. مانند بسیاری از فروشندگان ها هیچگونه آموزشی نداشتم بجز کمی دانش راجع به خود کالاها.

من هیچ چیز راجع به حرفه فروشنده‌گی نمی دانستم و اصلاً نمی دانستم که، فروش هم هنر است و هم یک علم. من فکر می‌کردم که وظیفه یک فروشنده اینست که اشخاصی را پیدا کند که فقط به حرف شما گوش بدهند و اگر به اندازه کافی شما با افراد مختلف صحبت کنید بالاخره اشخاصی پیدا می‌شوند که حاضر باشند کالاهای شما را خریداری کنند.

با این طرز فکر در خیابانها راه می‌افتادم و درب منازل را یکی بعد از دیگری می‌زدم و اقدام به فروش می‌کردم. ولیکن پولی در حداقل ممکن، دریافت می‌کردم و فقط قادر بودم که در اتاقهای بسیار معمولی منازل و یا هتل های ارزان قیمت زندگی کنم. شغلهای فروش بسیاری را تجربه کردم و همواره بر مبنای کمیسیون کار می‌کردم و این کمیسیون را باید بعد از هر فروش دریافت می‌کردم.

اگر که می‌خواستم سقفی بالای سرم باشد و بنابراین همیشه ورشکسته بودم و همواره راجع به پول نگرانی داشتم. خوشبختانه دو نکته مثبت در من وجود داشت که بالاخره مرا از یک زندگی درمانده واقعی نجات داد. اولین نکته، این بود که از کار سخت ترسی نداشتم. من حاضر بودم که صبح اول وقت بیدار شوم و از این درب به آن درب بروم و تا ساعات دیر وقت شب کار کنم. دومین نکته، این بود که من یک شاگرد کوشا و جدی تجربیات فروش خود بودم چرا که هدفم این بود که در این کار پیشرفت کنم و در آینده فروشنده بهتری باشم.

تا سن بیست و چهار سالگی همچنان در خیابانها بصری بردم و مشغول فروش بودم. یک پیراهن بشور و بپوش داشتم که شبها آن را در سینک اتاقم می شستم و یک کراوات گیره دار که همیشه آن را می زدم و یک جفت کفش دست دوم نیز که برایم بزرگ بود و موقع راه رفتن لنگ می زد، بله داشتم زندگی می کردم ولی فقط یک امرار معاش ساده.

در این مقطع از زمان، نقطه عطفی در زندگیم بوجود آمد. من قانون سقراط را که او برای اولین بار در سال ۴۱۰ قبل از تولد عیسی مسیح بیان کرده بود و به قانون علت سقراط معرفی شده بود را کشف کردم. امروز آن را به عنوان قانون علت و معلول می شناسیم.

قانون علت و معلول به طور شگفت آوری ساده است. این قانون می گوید ما در جهانی زندگی می کنیم که توسط قوانین اداره می شوند و نه شانسی، این قانون می گوید که هر چیزی که اتفاق می افتد برای دلیلی اتفاق می افتد. این بدین معنی است که اگر بتوانیم بطور واضح یک معلول را معنی کنیم مانند: ثروت، خوشحالی و یا موفقیت در فروش و سپس آن معلول را به اعمالی که باعث بوجود آمدن آنها می شود ربط دهیم. لذا اگر شما همان اعمال را انجام دهید می توانید همان اثرات را به همراه داشته باشید.

این قانون چنان ساده است که شگفت انگیز می باشد. این قانون می گوید که اگر من (یا شما) بخواهیم فروشنده موفق بشویم باید کاری که فروشنده های موفق انجام داده اند آنقدر تکرار کنید که همان نتایج را بدست آوریم.

در شرکتی کار می کردم که فروشنده ارشد آنجا فردی بنام پیت بود. او لباسهای گران قیمت می پوشید، در آپارتمانهای زیبا زندگی می کرد، ماشین قشنگی داشت، در رستورانهای خوب شهر غذا می خورد، کیف پولش پر از اسکناسهای ۲۰ دلاری بود، و مدام با هواپیماها چه برای کار و چه برای تفریح پرواز می کرد. او داشت نتایجی را بدست می آورد که من مایل بودم بدست بیاورم، پس تصمیم گرفتم که از او الگو بگیرم هنوز هم خاطره آن روز که برای گرفتن چند پند خوب نزد او رفتم، در ذهنم نقش بسته است.

او مشتاقانه از من استقبال کرد. از او پرسیدم که چه کارهایی او انجام داده است که او را تبدیل به یک فروشنده موفق کرده است. او از من پرسید که به چه کاری مشغول هستم و

اینکه روش من در فروش به چه صورت است. من مطمئن نبودم منظور او از این حرف چه بود.

همانگونه که اشاره کردم، روش فروش من به این صورت بود که به ادارات و شرکتهای مختلف سی رفتم و آنقدر برنامه فروش خود را تکرار می کردم تا بالاخره یک نفر پیدا می شد که به حرف من گوش بدهد. وقتی مشغول فروش بودم، مثبت ترین جوانب کالاها را ارائه می کردم، همانگونه که در بروشور آنها نیز آمده بود. او سپس از من پرسید "آیا می توانی روش فروش خود را به من نشان بدهی؟". من کمی خجالت کشیدم راجع به "برنامه فروش" قبلاً شنیده بودم ولی مطمئن نبودم که چیست؟ بنابراین از او درخواست کردم که برنامه فروش خودش را به من نمایش بدهد و او موافقت کرد.

او یک کاغذ سفید خالی برداشت و به من گفت که در سمت راست او بنشینم با این فرض که من یک خریدار بودم، او شروع کرد به پرسش مجموعه ای از سئوالها و همچنان که من این سئوالها را جواب می دادم او نکاتی را روی کاغذ می نوشت. او سپس چند سئوال دیگر از من پرسید و شروع کرد به صحبت کردن راجع به مزایای کالا و در هر مرحله از من تایید و موافقت می گرفت. من بسیار مجذوب این روش او شده بودم. برنامه فروش او از کلیات به جزئیات می رفت، از خصوصیت کالا به مزایا می رفت، از علاقه کلی به تمایل برای تصمیم گیری و بالاخره انجام فروش.

دیدن این برنامه خیلی برایم جالب بود. آن روز نقطه عطفی در زندگی من ایجاد شد. بجای صحبت کردن بدون وقفه یاد گرفتم که سئوال کنم و وقت بیشتری را برای فهمیدن وضعیت مشتری خود بگذارم. قبل از اینکه شروع کنم راجع به مزایای محصول خود صحبت کنم، یاد گرفتم که قدرت گوش دادن خود را افزایش دهم و نکات مهم مشتریان خود را یادداشت کنم. همچنین یاد گرفتم پیشنهاداتی را به مشتریان خود در زمینه نیازهایشان ارائه دهم و مضافاً اینکه توانستم سئوالات کلیدی را برای شناسایی خریداران واقعی مطرح کنم. در اینجا بود که شاهد افزایش فروش خود شدم.

وقتیکه سراغ «پیت» برای راهنمایی بیشتر رفتم، به من ایده های زیادتری برای گرفتن وقت ملاقات، شناسائی مشتریان واقعی، معرفی یک محصول به بهترین وجه و پاسخ به اعتراضات و اتمام فروش ارائه داد. او سپس از من پرسید که آیا من کتاب به خصوصی را در زمینه فروش خوانده ام. من اصلاً نمی دانستم که کتابی در زمینه فروش وجود دارد چه برسد به گنجینه ای از اطلاعات در مورد حرفه فروش. آگاهی به این موضوع دومین نقطه عطف برایم محسوب می شد. من به کتاب فروشی ها می رفتم و هر چیزی که در مورد فروش موثرتر بود می خریدم و می خواندم.

صبحها ساعت ۵ بیدار می شدم و بمدت ۲ ساعت کتابهای فروش می خواندم و از نکات مهم یادداشت برداری می کردم و همیشه فکرمی کردم چگونه از آن ایده های مطرح شده در کتابها استفاده کنم. در اینجا بود که شاهد فروش بیشتر خود شدم. پس از مدت کوتاهی مطالعه در مورد فروش فهمیدم که در بازار نوارهای بصری آموزش فروش نیز وجود دارند. این یک نقطه عطف بزرگ دیگری برای من بود. بسیار متعجب شدم از میزان اطلاعات با ارزشی که وجود داشتند. من ساعتهای زیادی را صرف گوش دادن به نوارهای فروش می کردم و از فروشندگان های حرفه ای که در این نوارها صحبت کرده بودند بسی یاد گرفتم و نکات مثبت را چندین بار برای خود تکرار می کردم.

من بزودی صاحب یک کتابخانه شخصی و نوارهای بصری درخصوص فروش شدم. همچنانکه در حال یادگیری بودم، روش فروش من بهتر و شفاف تر و در عین حال بسیار موثرتر شد و بدنبال آن فروش من نیز افزایش یافت. به راستی شاید بزرگترین کشف این باشد که شما می توانید هر چیزی را که نیاز به یاد گرفتن برای نائل شدن به هدفی باشد، از طریق پی بردن به این نکته که دیگران برای نائل شدن به هدف خود چه کرده اند انجام دهید.

کلید یادگیری اینست که از متخصصین یاد بگیرید. از افرادی که در زمینه کاری شان موفق هستند یاد بگیرید و حرکت های آنها را تقلید کنید. هر کاری که آنها می کنند را

آنقدر انجام دهید که جزو طبیعت شما در آید و سپس بسیار تعجب خواهید کرد. چرا که خواهید دید که شما نیز در حال بدست آوردن آن نتایج هستید.

سومین الهامی که زندگی مرا عوض کرد سمینارها و برنامه های آموزشی فروش بودند. در عرض چند ساعت

می توانستم آنچه را که سالیان زیادی برای فروشندگان حرفه ای طول کشیده بود تا تجربه کسب کنند یاد بگیرم.

من می توانستم صدها و حتی هزاران ساعت از وقت خود را صرفه جویی کنم و مجبور نباشم خودم از طریق راه طولانی آنها را یاد بگیرم.

در عرض یکسال تمامی کتابهای موجود در زمینه فروش و نوارهای آموزشی فروش را خریداری کردم و در تمامی سمینارهای فروش و دوره های آموزشی شرکت کردم و در این پروسه از فقیر بودن به ثروتمند بودن رسیدم.

من از یک اتاق کرایه ای واقع در یک خانه قدیمی به یک آپارتمان مبله زیبا با یک خدمتکار رفتم. من از نگرانی همیشگی راجع به پول به موقعی رسیدم که هیچوقت کمتر از ۱۰۰۰ دلار در کیف پولم نداشتم. توانستم با هواپیماهای جت به بزرگترین شهرهای واقع در نواحی پر فروش بازار پرواز کنم و در رستورانهای شیک و مجلل غذا بخورم.

سرانجام به پست مدیر فروش ارتقا پیدا کردم و سپس مدیر ارشد فروش شدم. آنها ۶ کشور را به من دادند و یک بودجه جهت توسعه پروژه ها و از کل فروش فروشندگی های خود نیز پورسانت دریافت می کردم. در سن ۲۵ سالگی صاحب یک نیروی فروش ۹۵ نفری شدم که در ۶ کشور فعالیت می کردند و میلیونها دلار در ماه فروش داشتیم. من در سه شهر آپارتمان داشتم و زندگی راحتی داشتم که هیچوقت حتی خواب آن را نمی دیدم و تمام این موفقیت را مدیون این واقعیت بودم که پی بردم بهترین افراد چگونه عمل می کردند و آنقدر کار آنها را انجام دادم که توانستم نتایج مشابه را بدست بیاورم.

بله من پیشرفت کردم، تا به اکنون به ۸۰ کشور دنیا در ۶ قاره سفر کرده ام. سه بار به دور دنیا رفته ام، من در بهترین هتلها اقامت داشته ام و در بهترین رستورانها غذا خورده ام و صاحب خانه و ماشینی هستم که همیشه دوست داشتم داشته باشم و از همه مهمتر دارای یک خانواده زیبا هستم که می توانم بهترین چیزهای این دنیا را در اختیار آنها قرار دهم. همه اینها به این دلیل است که من قانون علت و معلول را در خصوص فروش بکار گرفته ام. تجربه فروش من از اوراق قرضه تا املاک مسکونی، تجاری، صنعتی، تا سندیکاهای املاک مسکونی و سایر منابع سرمایه گذاری را شامل شده اند.

ضمناً در زمینه توسعه و رهن ساختمانهای تجاری و مراکز خرید به ارزش میلیونها دلار فعالیت داشته ام. در یک مقطع زمانی وقتی فروش دورگرد بودم از وسایل چاپ و تبلیغات گرفته تا وسایل اداری و ماشین تحریرها، عضویت در کلوپها تا انجیل ودایرالمعارف را می فروختم. سمینارهای زیادی را همراه با خدمات آموزش و مشاوره فروخته ام. من همچنین مشاوره های فروش و برنامه های آموزش فروش برای انواع مختلف صنایع از خطوط هوایی گرفته تا وسایل مورد نیاز باغ وحش ها و غیره را طراحی کرده ام.

بعنوان یک مشاور فروش و سخنران در سمینارهای مختلف فروش فرصت ملاقات با هزاران تن از بهترین فروشندگهای آمریکا، کانادا، اروپا، استرالیا، نیوزیلند، آسیا و شمار زیادی از کشورهای دیگر دنیا را پیدا کرده ام. من ساعتهای بیشماری را با آنها گذرانیدم. رفتار آنها را مشاهده کردم و به داستانهای آنها گوش دادم که چگونه توانستند موفق شوند. من تجارب آنها را با تجربه های خودم مقایسه کردم و همچنین با تجارب هزاران نفری که در قسمتهای مختلف فروش کار می کنند و به این نتیجه رسیدم که در زندگی و فعالیتهای تمامی فروشندگهای با حقوقهای بالا یک وجه مشترک وجود دارد.

آنچه را که پیدا کردم اینست که فروشندگهای رده بالا تقریباً در بسیاری از موارد مشابه عمل می کنند. بعضی اوقات در سمینارهای مدیریت فروش بعنوان یک تمرین فروشندگ رده بالای یک شرکت را توصیف می کنم. من به جزئیات روحیه او، رفتار و نکات مثبت شخصیت او می پردازم. مدیر فروش و یا صاحب شرکت حاضر در سمینار فوراً از من

سوال خواهد کرد که من چگونه بهترین فروشنده او را به این خوبی و دقت توصیف کرده‌ام. سپس به او می‌گویم که تمامی فروشنده‌های خوب از یک پارچه درست شده‌اند.

آنها به احتمال بسیار زیاد دارای یک سری خصوصیت‌های اخلاقی مشترک هستند. آنها در برخورد با همکاران و مشتریان خود یکسان عمل می‌کنند. روش کار آنها همیشه یکسان می‌باشد و نتایجی که بدست می‌آورند نیز همیشه یکسان می‌باشد.

من یک آدم فوق العاده عملگرایی هستم و همواره از خودم و مشتریانم بعنوان یک آزمایشگاه برای تست عقاید جدیدم استفاده کرده‌ام. من همیشه از خودم سوال می‌کنم آیا این مسئله در مورد من صدق می‌کند یا خیر؟ من هیچوقت یک مسئله را براحتی نمی‌پذیرم و انتظار دارم که شما نیز این گونه باشید. من در طول سالیان زیاد کتابها و مقالات زیادی را رد کرده‌ام چون روشهایی که در آنها برای فروش پیشنهاد شده بودند که من در مورد آنها احساس راحتی و پذیرش نمی‌کردم.

بنابراین وقتی شما این کتاب را می‌خوانید به حرف قلبتان گوش دهید ایده‌ها و روشهایی که را که در این کتاب آمده است با تجربه خودتان مقایسه کنید. مطمئن شوید آنچه را که می‌خوانید بنظرتان صحیح باشد. اگر آنچه را که می‌خوانید صحیح بنظرتان می‌رسد آن را با یک مشتری امتحان کنید، اگر در ارتباط با توسعه درونی خودتان است باز می‌توانید این کار را انجام دهید و صبر داشته باشید. اجازه دهید این ایده‌ها خودشان را نشان بدهند.

تنها زمانی می‌توانید رشد کنید که اذناحیه‌ای که در آن احساس راحتی می‌کنید جدا شوید و کاری را انجام دهید که قبلاً هیچوقت آن را انجام نداده‌اید. فقط زمانی دست به اقدام بزنید که صدای درونی‌تان به شما بگوید این کار را انجام دهید.

سیستم فروشی که از نظرتان می‌گذرد از ۱۰ قسمت تشکیل شده است. این کتاب طوری طرح ریزی شده که باید آن را فصل به فصل و به ترتیب خواند. ایده خوبی است که در هنگام خواندن این کتاب اینست که برای خودتان یادداشت بردارید و زیر کلمات کلیدی

را خط بکشید و وقتی کتاب را تمام کردید می توانید آنرا بعنوان یک کتاب مرجع استفاده نمایید.

در فصل اول "روانشناسی فروش" از نظر تان خواهد گذشت. رفتارها و خصوصیتها و شخصیتهای فروشنده های موفق و با درآمد بالا را در شرکتها مطالعه خواهید نمود و اینکه چگونه می توانید این خصوصیتها را قسمتی از رفتارهای خود سازید. شما یاد خواهید گرفت چگونه تصویری برتر را از خود نشان دهید و چگونه حس اعتماد به نفس خود را گسترش دهید که بتواند شما را در هر فروش یاری دهد.

در فصل دوم از "توسعه قدرت شخصی" سخن به میان خواهد آمد. شما خصوصیتهای لازم را برای دارا بودن یک اعتماد به نفس غیر قابل تزلزل، خوش بین بودن و داشتن تفکر مثبت یاد را خواهید گرفت که شما را در جریانات روزمره امر فروش کمک خواهد کرد. شما یک سری ابزارهای فکری و استراتژیهای را یاد خواهید گرفت که می توانید دائماً از آنها استفاده کنید و به شما کمک کند که همیشه در حد نهایی مطلوبیت عمل نمایید. شما روشهای ناشناخته ای را در مورد فکر کردن و چگونه رفتار کردن یاد خواهید گرفت که به شما شخصیت محکمی در ارتباط با فروش خواهد داد.

در فصل سوم فرآیند "برنامه ریزی استراتژیک شخصی" برای فروشنده های حرفه ای را یاد خواهید گرفت. شما قادر خواهید بود که چگونه یک فرمول فروش تدوین کنید و نه تنها به اهداف فروش خود برسید بلکه از آنها نیز فراتر بروید. در این فصل هر آنچه را که در فصول قبل یاد گرفته اید می توانید در قالب یک فرمول مرحله به مرحله در آورید که می تواند شما را در تدوین برنامه فروش روزانه، هفتگی و یا ماهیانه کمک کند و شما را تبدیل به موفق ترین فروشنده ها بنماید.

در فصل چهار "قلب فروش" از اهمیت ارتباطات با مشتریان در بدست آوردن موفقیت در فروش صحبت خواهد شد. در این فصل یاد خواهید گرفت که چگونه اعتماد به نفس بیشتری در ارتباط با مشتریان خود داشته باشید و مضافاً اینکه یاد خواهید گرفت که روی

چه نکته‌های احساسی باید تمرکز داشته باشید که می‌تواند در تعیین سرنوشت یک فروش، نقش حیاتی را ایفا کنند.

در فصل پنجم "حرفه فروش" را یاد خواهید گرفت و اینکه چگونه اصول علمی مدیریت را در هر مرحله از فرآیند فروش استفاده کنیم.

شما در این فصل یاد خواهید گرفت که چگونه با فرآیند فروش با یک نگرش سازمان یافته و سیستماتیک برخورد کنید آنگونه که تمامی فروشندگان حرفه‌ای این کار را انجام می‌دهند.

شما قادر خواهید بود عملکردهای حیاتی فروش موفق را شناسایی کنید و برای خود یک قدم جلوتر از سایرین در رسیدن به اهداف فروش موفقیت آمیز داشته باشید. شما در این فصل یاد خواهید گرفت که برای اینکه یکی از بهترین فروشندگان باشید چه کارهایی را باید انجام دهید.

در فصل ششم راجع به "انگیزه دادن به مردم جهت خرید" صحبت خواهد شد. شما یاد خواهید گرفت فاکتورهای اصلی که باعث خرید از جانب مشتریان شما می‌شوند را شناسایی کنید. شما یاد خواهید گرفت که چرا اشخاص متفاوت عکس‌العملهای متفاوت از خود نشان می‌دهند و اینکه چگونه فروش خود را انجام دهید که عکس‌العمل مورد دلخواه را در بر داشته باشد. شما مفاهیم کلیدی تئوری ایجاد انگیزه را یاد خواهید گرفت، نقش مفهوم عدم رضایت در تئوری خرید و اینکه چگونه "دگمه داغ" را برای هر مشتری استفاده کنید.

در فصل هفتم یاد خواهید گرفت که چگونه از تئوری "تاثیر پذیری در تصمیم خرید" استفاده کنید. شما یاد خواهید گرفت که چگونه از طریق دستیابی به ضمیر ناخودآگاه مشتری، فروش خود را انجام دهید. به علاوه اینکه، یاد خواهید گرفت که ظاهر خود را به با استفاده از حرکتهای بدنی، صدا، و طرز گویش به گونه‌ای بیاورید که بهترین برخوردها را در اولین برخورد بوجود آورید و اینکه چگونه تمامی مراحل مکالمه را انجام دهید که به گونه‌ای که بهترین اثر را در مشتری داشته باشید.

در فصل هشتم تئوری "پر کردن تمامی کانالهای فروش" را یاد خواهید گرفت. شما یاد خواهید گرفت که چگونه مشتریان خود را در بازار پیدا کنید، چگونه ارزیابی بازار را انجام دهید، مشتری ایده آل را تعریف کنید، مشتریانی را شناسایی کنید که می توانند مراکز تاثیر گذاری باشند و چطور اوقات خود را با قرار ملاقات ها در طول روز پر کنید. شما یاد خواهید گرفت که چگونه موانع داخلی و اصلی که باعث عدم پیشرفت فروشند ها میشود را از جلوی راه بردارید و اینکه چگونه یک "زنجیر طلایی" از مشتریان ارجاعی و فروشهای تکراری داشته باشید.

در فصل نهم از مبحث "چگونه فروشهای قوی داشته باشید" صحبت خواهد شد و یاد خواهید گرفت که بیشترین و پر اهمیت ترین جنبه کالایی را که می فروشید در ارتباط با نیازی که آن کالا برطرف می کند چگونه تعریف کنید، آنگاه قادر خواهید بود که در برابر رقیبان خود برنامه ریزی بکنید، ارائه کننده بهترین محصولات باشید و به مشتریان خود نشان دهید که چه مزایای بخصوصی از خرید کالای شما بدست خواهند آورد. به علاوه اینکه یاد خواهید گرفت در برابر شکاک ترین آدمها فروش خود را چگونه انجام دهید.

در فصل دهم "اتمام فروش" یاد خواهید گرفت که چگونه تعهد لازم را در مشتری خود بوجود آورید.

شما یاد خواهید گرفت که چگونه سئوالات، نگرانیها و اعتراضاتی را که ممکن است مطرح شوند و باعث جلوگیری از فروش شوند را شناسایی کنید و اینکه چه عکس العملهایی باید در مقابل این محرکها انجام دهید. شما راههای متفاوتی را در ارتباط با اعتراضات در خصوص قیمت یاد خواهید گرفت و اینکه چگونه به آنها پاسخ دهید و موثرترین روشها را برای اتمام فروش یاد خواهید گرفت.

این کتاب زندگی شما را بعنوان یک فروشنده عوض خواهد کرد. این کتاب کلیدهای لازم را جهت دستیابی به پتانسیلهای فروشتان برایتان به ارمغان خواهد آورد. از طریق

تمرین کردن مبانی مطرح شده در این کتاب شما نیز می‌توانید یکی از بهترین فروشنده‌های آمریکا بشوید.

اگر باور کنید که می‌توانید کاری را انجام دهید و یا اگر باور کنید که کاری را نمی‌توانید انجام دهید در هر دو صورت به احتمال قوی صحیح سخن گفته اید.