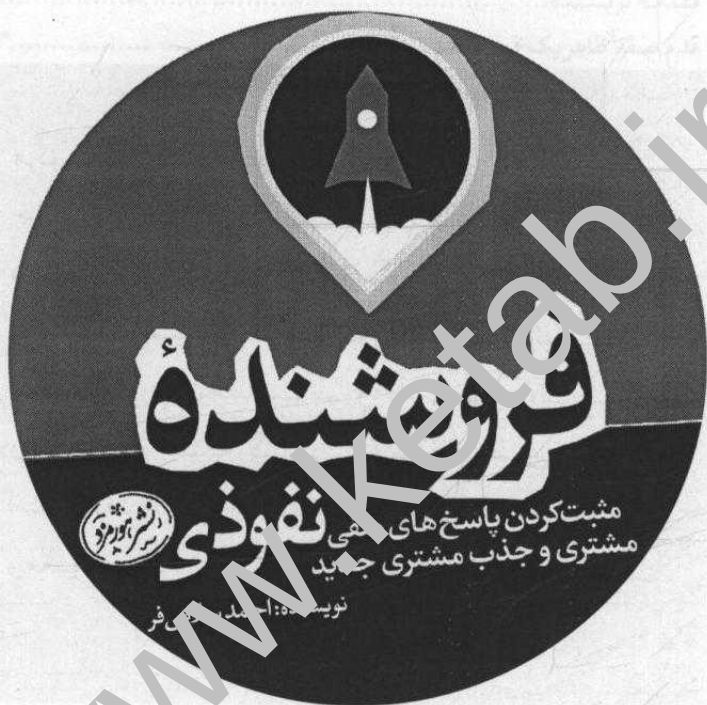




فیبا

روشنده نفوذی؛ مثبت کردن پاسخ‌های منفی مشتری و جذب مشتری جدید

نویسنده: احمد سلامی‌فر

تهران: هورمزد / شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۶۰۱۰-۹۰-۰

موضوع: مشتری‌شناسی؛ Customer relations

فروشنده: Mellin

رده‌بندی دی‌رجی: ۶۵۸/۸۱۰

رده‌بندی کنگره: H۰۵۴۱۵

شماره کتابشناسی ملی: ۵۸۱۰۹۹

فروشنده نفوذی؛ مثبت کردن پاسخ‌های منفی مشتری و جذب مشتری جدید

نویسنده: احمد سلامی‌فر

ویراستار: حدیث آرمان‌نژاد

ناشر: هورمزد / نوبت چاپ: اول ۱۳۹۹

تیراژ: ۱۰۰۰ نسخه / قیمت: ۳۰/۰۰۰ تومان

شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۶۰۱۰-۹۰-۰

طراحی داخلی: شیما صبور / طراحی جلد: آتلیه طراحی نشر هورمزد

نشانی: میدان انقلاب، خ جمالزاده جنوبی، نرسیده به جمهوری، پلاک ۷۸،

واحد ۱۷ و ۱۹ تلفن: ۶۶۱۲۵۱۲۶

شناسنامه

۹.....	توصیه نامه
۱۱.....	مقدمه نویسنده
۱۳.....	قدم صفر: ظاهر یک فروشنده
۱۴.....	فرشنده موفق برای موفقیت لباس می پوشد
۱۵.....	لباس مناسب خانم ها
۱۶.....	لباس مناسب آقایان
۱۶.....	شروع ارتباط
۱۷.....	صداقت در مشاوری
۱۸.....	اهمیت صداقت
۲۱.....	قدم اول: عدم خرید مشتری
۲۲.....	بازگشت به موضوع پیشنهاد
۲۲.....	چرا باید فکر کنم؟
۲۳.....	شناسایی مشکل
۲۴.....	تکرار صحبت های مشتری
۲۴.....	گوش دادن به مشتری
۲۵.....	فقط گوش دادن کافی نیست
۲۵.....	خوب گوش بدهیم
۲۷.....	نحوه توصیف پیشنهاد
۳۰.....	معرفی کالا به مشتری
۳۰.....	خدمت به مشتری
۳۱.....	توجه به خودانگاره
۳۲.....	احساس پشیمانی

- ۳۴..... احساس نیاز.....
- ۳۷..... قدم دوم: پاسخ به گرانی.....
- ۳۹..... مسابقه با رقیب.....
- ۳۹..... هزینه های پنهان.....
- ۴۰..... مشکلات مالی.....
- ۴۳..... پاسخ به اعتراض مشتری.....
- ۴۷..... قدم سوم: نحوه برخورد با مشتری.....
- ۵۴..... مراقب برداشته اشتباه باشید.....
- ۵۴..... احساس کنید.....
- ۵۸..... یک راهنمای مشتریانی باشید.....
- ۶۰..... پاسخ اعضای گروه پشتیبان را بررسی کنید.....
- ۶۰..... پیشنهاد کمک بیشتر دهید.....
- ۶۳..... با مشتریان خارجی به سادگی صحبت کنید.....
- ۶۵..... قدم چهارم: مدیریت گفت وگوهای سخت و دشوار.....
- ۶۶..... از صمیم قلب معذرت خواهی کنید.....
- ۶۷..... اشتباهات خود را بپذیرید.....
- ۶۸..... ندانستن عیب نیست!.....
- ۷۱..... اخبار بد را ساندویچ کنید!.....
- ۷۳..... بگذارید مشتریان بدانند شما وکیل مدافع شان هستید!.....
- ۷۵..... همیشه صداقت بهترین سیاست است!.....
- ۷۶..... راهکارهای جایگزین را پیشنهاد دهید.....
- ۷۷..... مشتری را بدون ارائه توضیحات به همکار خود انتقال ندهید.....
- ۷۸..... در زمان به خطر افتادن امنیت، جدی باشید.....
- ۷۹..... مسئولیت خود را به دیگران واگذار نکنید.....

- ۸۱.....قدم پنجم: خوشنود کردن مشتریان
- ۸۵.....مشکلاتی را برطرف کنید که مسئول آن نیستید
- ۸۶.....با دانستن جزئیات شخصی مشتریان با آن ها ارتباط برقرار کنید
- ۸۷.....در جهان واقعی از مشتریان تشکر کنید
- ۸۹.....قدم ششم: متقاعدسازی مشتری به خرید
- ۹۲.....روش جایگزینی
- ۹۳.....روش ثانویه
- ۹۴.....نهایی کردن به روش بله بله
- ۹۴.....نهایی کردن به روش دستگیره در
- ۹۵.....روش زاویه

www.ketab.ir

سال‌های سال درگیر حرفه فروش در بخش صنعت بودم و تا قبل از نوشتن این کتاب همیشه به مشتری‌هایی برخورد می‌کردم که در هنگام ورود فقط قیمت کالا و خدمات محصولات را می‌گرفتند و به محض دریافت پاسخ تشکر می‌کردند و می‌رفتند! همیشه این دسته از مشتری‌ها را که می‌دیدم، پیش خودم می‌گفتم این اصلاً خریدار نبود و فقط از روی گذران وقت، قیمت می‌گیرد. اما در این بین، مشتری‌های بسیاری هم بودند که حتی پیش فاکتور هم دریافت می‌کردند ولی باز هم خرید، نهایی نمی‌شد و از آن بدتر، کسانی بودند که درخواست تولید محصولات سفارشی می‌دادند اما در هنگام تولید یا اتمام نرید، سفارش را کنسل می‌کردند یا اصلاً دیگر جوابگو نبودند. برای همین شروع کرد به جستجوی منابع و کتاب‌های مختلف؛ اما هرچه بیشتر می‌گشتم، کمتر به یک منبع کامل می‌رسیدم و همین دلیل، باعث نوشتن این کتاب شد. شاید خواندن این کتاب می‌توانید دلایل متعدد شکست در فروش خود را توجه کنید و از طرفی در تمام موارد، راهکارهای جایگزین و مناسب هر مشکل را یاد بگیرید و مطمئن باشید که عمل به گفته‌های این کتاب، باعث بهبود افزایش چشمگیر درآمدها می‌شود و از طرفی هم اطمینان داشته باشید که فقط به مطالعه این کتاب و عمل نکردن به گفته‌های آن، نه تنها تغییرات مثبتی به وجود نمی‌آورد، بلکه بالعکس ممکن است با دانستن و عمل نکردن به این نکات باعث سرخوردن خودتان شوید. در زمانه‌ای که بمباران اطلاعات زیاد و زمان کم است و به نظر اولانی بودن مباحث ممکن است از آن‌ها صرف نظر کنید، تمام سعی خود را در تمام تا در این کتاب مباحث خیلی کوتاه و کاربردی گفته شوند تا هر زمان که مطالعه این کتاب پرداختید، نکاتی برای بهبود خود و کسب و کارتان بیاموزید؛ هرچند می‌دانم که این کتاب می‌تواند کامل‌تر از چیزی که هست باشد. برای همین

از شما هم درخواست می‌کنم که سوالات، نظرات و تجربیات خودتان را برای بهبود این کتاب به ایمیل ahmad@salamifar.com یا مستقیماً در شبکه‌های اجتماعی [@ahmadsalamifar](https://www.salamifar.com/fnbook) برای من ارسال کنید.

احمد سلامی‌فر

همین الان برای دریافت هدایای خود و سایر دانلودهای رایگان به صفحه زیر راجعه یا تصویر را اسکن کنید.

<https://www.salamifar.com/fnbook>

