

هک فروش

راهنمایی برای ساخت یک ماشین فروش سریع

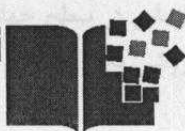
نویسنده:

مکس التچر

مترجمین:

کیارش عباسزاده، ماندانا خرمی پور

سرشناسه :	التچولر ، مکس
عنوان و نام پدیدآور :	Altschuler, Satya هک فروش؛ راهنمایی برای ساخت یک ماشین فروش سریع / مکس التچولر؛ ترجمه کیارش عباس زاده و ماندانا خرمی پور، ویراستار امین یزدانی.
مشخصات نشر :	تهران، نوین توسعه، ۱۳۹۶.
مشخصات فیزی :	۲۱۹ ص.
شابک :	۹۷۸-۶۰۰-۸۷۳۸-۱۸-۳
فهرست ریسر :	فیپا
یادداشت :	عنوان اصلی: Hacking Sales: The Playbook For Building a High Velocity Sales Machine, 2015
موضوع :	فروش، هک فروش
رده‌بندی کنگره :	۱۳۹۷ هـ ۸ / ۲۵ / ۵۴۳۸ HF
رده‌بندی دیویی :	۶۵۸ / ۸۵
شماره کتابشناسی ملی :	۵۱۲۱۱۴۳



عنوان:	فک فروش؛ راهنمایی برای ساخت یک ماشین فروش سریع
مؤلف:	بکس التچولر
مترجم:	پیشکش عباسزاده، ماندانا خرمی‌پور
ویراستاری:	امیر یزدانی
زمان و نوبت چاپ:	۱۳۹۶ اول
تیراژ:	۱۰۰۰ نسخه
ناشر:	نشر نوین توسعه
شابک:	۷۰۰۶۰-۸۷۳۸-۱۸-۳
قیمت:	۱۸،۰۰۰ تومان

کلیه حقوق کتاب برای ناشر محفوظ است.

فهرست

۱۳	یادداشت نویسنده.....
۱۵	مقدمه.....
۲۱	فصل (۱) نرم افزار فروش خود را توسعه دهید.....
۳۱	فصل (۲) ساختن لیست - قسمت اول: مشتریان شما کجا هستند؟.....
۵۱	فصل (۳) ساختن لیست - قسمت دوم: خریداران با پتانسیل بالا را هدف بگیرید!.....
۶۷	فصل (۴) از ریب زرد شوید!.....
۸۱	فصل (۵) یافتن اطلاعات تماس.....
۸۹	فصل (۶) جستجوی سرنخ.....
۱۰۱	فصل (۷) بخش بندی.....
۱۰۹	فصل (۸) ارسال ایمیل و پیام.....
۱۳۷	فصل (۹) پرومپساری فروش.....
۱۴۹	فصل (۱۰) نرم افزار مدیریت روابط با مشتریان.....
۱۵۷	فصل (۱۱) تقویت سرنخ ها و برانگیختن انگیزه.....
۱۶۳	فصل (۱۲) آماده شدن و گرفتن اولین تماس فروش.....
۱۷۹	فصل (۱۳) هدایتگری فرآیند خرید و عقد قرارداد.....
۱۹۳	فصل (۱۴) توسعه کسب و کار.....
۲۰۵	فصل (۱۵) قوانین فروش عالی.....
۲۱۷	فصل (۱۶) به نتیجه رسیدن.....

مقدمه

چرا فروش؟ چرا الان؟

دنیای فروش در حال انفجار است، صنعتی ۵۰۰ میلیارد دلاری که به تنهایی در ایالات متحده ۱۵ میلیون نفر در آن مشغول به کارند. سیلفورس^۱، شرکتی است که تمرکز خود را روی تکنولوژی فروش گذاشته و به زودی به درآمد سالانه ۱۰ میلیارد دلاری می‌رسد. این نرخ معادل درآمد لیگ فوتبال ملی (آمریکایی) در سال ۲۰۱۰ است.

فروش به خودی خود دپرتوی تحولی شده است. برخی معتقدند می‌توان نام این دوره را دوره شتاب فروش یا اتوماسیون فروش گذاشت. سرمایه‌گذاری‌های مالی در این دوره بیشتر شده و نسبت به گذشته، افراد مستعد بیشتری وارد این حوزه می‌شوند. فارغ التحصیلان دانشگاه‌های معتبر در زمانی مستقیماً وارد شغل‌های مالی در شرکت‌هایی نظیر گلدمن ساکس^۲ می‌شوند، بیشتر در حال ورود به بازار فروش هستند. شرکت‌های سرمایه‌گذاری به سرعت پذیر در حال سرمایه‌گذاری بر روی استارت‌آپ‌های شتاب و اتوماسیون فروش هستند.

¹ Salesforce

² Goldman Sachs

شرکت‌هایی که از لحاظ مالی قوی هستند بیش از پیش سرمایه خود را در این حوزه صرف می‌کنند. الان زمان خوبی برای ورود به «فروش» است.

مدیران اجرایی فهمیده‌اند که تیم فروش نقش به سزایی در سود و زیان آنها بازی می‌کند. در کنفرانسی در دانشگاه استنفورد، پیت تیل^۱، یکی از افراد مشهور سیلیکون ولی این چنین گفت:

«اوین کاری که باید انجام دهیم این است که باور این که بهترین محصول همیشه برنده است را فراموش کنیم. مثال‌های زیادی وجود دارد که بهترین محصولات موقه شده‌اند. نیکولا تسلا سیستم تغذیه برق متناوب را اختراع کرد که به دلیل مخزنش از لحاظ تکنولوژی بهتر از سیستم جریان مستقیم بود که توماس ادیسون از آن ارائه داده بود. تسلا دانشمند بهتری بود، اما ادیسون بیزینسمن قوی‌تری بود و به همین دلیل از تسلا پیشی گرفت و شرکت جنرال الکتریک شد. بعدها تسلا ایده امواج رادیویی را توسعه داد. اما مارکونی آن را از او گرفت و برنده جایزه نوبل شد. بهترین محصول، ممکن است برنده نشود.»

تیل از موفق‌ترین افراد حوزه فناوری در دو دهه گذشته است؛ او خالق پی‌پال و از اولین سرمایه‌گذاران فیسبوک، اپل، سلا... است و سهام او اکنون بیش از دو میلیارد دلار ارزش دارد. او تجربه و سازه ارائه محصولات را نیز داراست.

فروش در همه کارها نقش دارد. اما هنوز با دانستن این حقیقت تعداد انگشت‌شماری از دانشگاه‌ها، دوره‌های فروش برگزار می‌کنند و اغلب دوره‌های

^۱ Peter Thiel

^۲ Yelp

MBA کلاس جداگانه برای آموزش فروش ندارند. به همین دلیل است که تصمیم گرفتیم این کتاب را بنویسیم.

از آنجا که بازار دائما در حال تغییر است، می‌توان به عنوان یک فرد آشنا به رموز کسب‌وکار، از نوسانات آن بهره برد. این کتاب را مانند یک کلاس آموزشی در حیطه فروش مدرن در نظر بگیرید. من نام این دوره آموزشی را «هک فروش» می‌گذارم.

این کتاب مناسب چه کسانی است؟

این کتاب برای هر کسی که در حوزه فروش کار می‌کند مفید است. به طور مشخص، این کتاب برای کسانی که زیر مناسب است:

- بازاریابانی که می‌خواهند در کار خود پیشرفت کنند و از رقبای خود پیشی بگیرند.
- افراد تازه‌کار که قرار است در حوزه فروش کار کنند.
- شرکت تازه‌کاری که به دنبال ایجاد فرآیند فروش منحصربه‌فردی است و قصد دارد با استفاده از افراد متخصص، کار خود را ارتقا دهد.
- هر شخصی در کسب‌وکار خود که قصد فروش کالاهای دولتی، نهاد یا سازمانی را دارد.

این کتاب کجا کاربرد دارد؟

- شرکت شما دارای فرآیند فروش است اما این فرآیند بافتی سنتی دارد.

- شرکت دارای فرآیند فروش است که به خوبی کار می‌کند اما نیاز دارد شما نیز سخت کار کنید.
- شما به محصولات و مشتری دسترسی دارید اما می‌خواهید بدانید گام بعدی چیست.

این کتاب کجا کاربرد ندارد؟

- این کتاب برای رسیدن به محصول متناسب بازار^۱ کمکی نمی‌کند یا راهش و متدی برای شیوه پیش بردن استارت‌آپتان به شما ارائه نمی‌کند. برای مطالعه بیشتر در این زمینه، به کتاب راهنمای استارت‌آپ رای فروش برون‌نگر^۲ اثر استلی افی^۳ رجوع کنید.
- پاسخ برای سینه پرسش‌های شما را در بر ندارد. این شماست که باید دریابید مناسب با سطح فعالیتتان، کدام راهکار، مناسب است. هر کسی دیگری منحصر به فرد است، این کتاب تنها یک راهنماست و قصد دارد به شما کمک کند.
- این کتاب راهنمایی برای نحوه آموزش، تمرین دادن و مدیریت ارائه نمی‌دهد و برای فروشندگان و مندکندگان قراردادهای فروش است.

...

^۱ Product market fit

^۲ Ultimate Startup Guide to Outbound Sales

^۳ Steli Efti

داشتن فرآیند فروش برای کسب‌وکار بسیار اهمیت دارد. بدون آن کارتان دچار از هم گسیختگی می‌شود. اگر با معیاری پیشرفتتان را اندازه‌گیری نکنید، پس چگونه انتظار تغییر دارید؟ بهترین ویژگی‌های تیم فروش، داشتن مهارت‌های سازمانی و فروش است. کسانی که زودتر به این مهم آگاه می‌شوند، در عرصه رقابت از شرکت‌های مشابه پیشی می‌گیرند.

این کتاب برای آن نوشته شده که شرکتتان را روی پایه‌های محکمی بنا کنید و به شما در انجام موارد ذیل کمک می‌کند:

- ایجاد پایپ‌لاین^۱ تکرارپذیر و منسجم که قابلیت تصحیح و تسهیل داشته باشد.
- عقد قرارداد، با سرعت بیشتر
- بهره بردن از مزایای تکنولوژی‌های جدید که فرآیند فروش را کارآمدتر می‌کنند.

این کتاب در هر سطحی از کسب‌وکار، شما را راهنمایی خواهد کرد. برخی از شرکت‌ها از این کتاب برای تقویت کسب‌وکارشان استفاده خواهند کرد. کتاب‌های زیادی ادعا می‌کنند که پاسخ تمام سوالاتتان را دارند که البته غیرممکن است. در نهایت، شرکت‌ها با یکدیگر در متغیرهای از قبیل صنعت، شهر، کشور، اندازه قرارداد، چرخه قرارداد و خریداران هدف تفاوت دارند. پس به شما قول نمی‌دهم جواب سوالاتتان را مستقیماً بدهم، بلکه در این کتاب، شما را راهنمایی می‌کنم تا متناسب با کارتان پاسخ سوالاتان را پیدا کنید. در رابطه با

¹ Pipeline

مشکلات و مسائل، تا حد امکان عمومی صحبت خواهیم کرد. پس باید بدانید که متناسب با هر نوع شرکتی، روش‌ها متفاوت خواهند بود. زمان‌بندی فرستادن ایمیل‌ها و آنچه متعاقباً درباره آن صحبت خواهیم کرد نیز بسته به نوع شرکت‌ها متفاوت است. این کتاب را به عنوان راهنما استفاده کنید و پیرو صرف آن نباشید. همیشه پیشنهادات را ارزیابی کنید تا ببینید کدام یک برای شما بهتر است.

قسمت عمده کتاب، بر روی فروش برون‌نگر^۱ تمرکز دارد ولی بخش‌هایی از آن هم به فروش درون‌نگر^۲ و هم فروش برون‌نگر دلالت دارند. بدون در نظر گرفتن تعداد سرخه‌ای^۳ فروش درون‌نگری که دارید، باید فروش برون‌نگر نیز داشته باشید. پس، داستان را سطح بالا بگیرید و بلند پروازی کنید تا به آنها برسید.

^۱ Outbound Sales

^۲ Inbound Sales

^۳ Lead