

هاپکینز، تام / Hopkins, Tom

اگر نخریدند چه کنیم؟ : راهکارهایی حیاتی برای فروش / اثر تام هاپکینز و بن کات؛ ترجمه مهدی قراچه‌داغی؛ ویراستار پروش طلایی.

تهران : نسل نو اندیش، ۱۳۹۵.

۲۳۲ ص: ۲۱/۵×۱۴/۵ س.م.

۹۷۸-۹۶۴-۲۳۶-۸۲۳-۵

فیبا

عنوان اصلی: When buyers say no : essential strategies for keeping a sale moving forward, c2014

راهکارهایی حیاتی برای فروش / فروشندگی / Selling

Persuasion Psychology (روانشناسی) /

کات، بن ج. / Katt, Ben

ترجمه مهدی، ۱۳۹۵ - مترجم

۱۳۹۵ ۸HF ۵۴۳۸/۲۵/ه

۶۵۸/۸۵

۴۵۸۸۲۸

اگر نخریدند چه کنیم؟

نویسنده: تام هاپکینز و بن کات

مترجم: مهدی قراچه‌داغی

ویراستار: پروش طلایی

صفحه‌آرا: الهه ایمنی

طراح جلد: ندا ایمنی

بازخوان نهایی: مهسا درویش

ناشر: نسل نو اندیش

شمارگان: ۲۰۰۰ جلد

نوبت چاپ: اول

سال چاپ: ۱۳۹۶

شابک: ۹۷۸-۹۶۴-۲۳۶-۸۲۳-۵

ISBN: 978-964-236-823-5

کتاب‌های مورد نیاز خود را از فروشگاه انتشارات نسل نو اندیش تهیه فرمایید.

نشانی فروشگاه نسل نو اندیش: میدان ولیعصر - ابتدای کریمخان - پلاک ۳۰۸

تلفن: ۸۸۹۴۲۲۴۷ - ۹

www.naslenowandish.com

info@naslenowandish.com



NasleNowAndish

انتشارات نسل نو اندیش

https://telegram.me/naslenowandish

فهرست

- ۱۱.....مده
- ۱۱.....اطاری که از این کتاب می‌توانید داشته باشید
- بخش ۱. خریدار جواب نه می‌دهد**.....۱۵
- ۱۷.....۱. خریدار جواب داد
- ۲۷.....۲. معنای واقعی نه
- ۴۱.....۳. گمشده در فروش
- بخش ۲. دایره متقاعدسازی**.....۴۷
- ۴۹.....۴. دایره متقاعدسازی
- ۵۷.....۵. آیا جواب نه خریدار با شما شروع شد؟
- ۶۳.....۶. آیا ارتباط مؤثر کافی ایجاد کردید و در حفظ آن کمر گذاشتید؟
- ۸۷.....۷. شناسایی نیازها
- ۱۰۳.....۸. سوالات اکتشافی
- ۱۱۵.....۹. کاستن از مقاومت خریدار در زمان معرفی کالا
- ۱۳۵.....۱۰. سوالات پایان جلسه
- بخش ۳. وقتی خریداران جواب نه می‌دهند**.....۱۴۹
- ۱۵۱.....۱۱. برقراری مجدد ارتباط مؤثر
- ۱۵۹.....۱۲. شناسایی سؤال‌ها
- ۱۷۳.....۱۳. جواب دادن

اگر نخریدند، چه کنیم؟

۱۴. لحظه مهم درخواست فروش..... ۱۷۷

۱۵. آماده شدن برای درخواست مذاکره..... ۱۸۷

۱۶. چگونه با خریداران مذاکره کنیم..... ۱۹۹

بخش ۴. خریدار جواب مثبت داد..... ۲۱۳

۱۷. وقتی خریدار جواب مثبت می‌دهد..... ۲۱۵

۱۸. ر اندیشه مشتریان جدید باشید..... ۲۲۰

www.ketab.ir

مقدمه

انتظاری که از این کتاب می‌توانید داشته باشید

شما در همه‌ی اقداماتی که به منظور فروش می‌کنید لزوماً موفق نمی‌شوید. حتی حرفه‌ای‌های فروش که بالاترین ارقام فروش را به خود تخصیص می‌دهند، گاه دست خالی بازمی‌گردند. این صحت کار فروش است. وقتی این واقعیت را بپذیرید و آن را اذعان کنید، دنیا کم‌تر له‌جا‌دویی برای قطعی کردن همه‌ی فروش‌ها نمی‌گردد. آنگاه در چهارچوبی مناسب و بجای قرار می‌گیرید تا راهکارهایی را بیابید که بتوانید بیش از هر زمان فروش کنید - حتی به کسانی که به خرید از شما جواب «نه» می‌دهند.

فروش کتاب یک بازی است - یک ورزش - که در آن بازیکنان برای اینکه در میدان بازی و مسابقه ظاهر شوند خود را به بهترین شکل آماده می‌کنند تا به خواسته‌ها و امیال خود برسند و آن‌طور که می‌خواهند موفق گردند، اما وقتی اشخاص به اندازه کافی برنده نمی‌شوند، از میدان فروش بیرون می‌روند - بعضی‌ها هم آسیب می‌بینند و ضربه می‌خورند. واقعیت این است که فروش می‌تواند ورزشی خشن و ظالمانه باشد و این در صورتی است که به مقررات بازی تن ندهید یا از آن‌ها بی‌اطلاع باشید.

اگر تخريدند، چه كنيم؟

هدف اين كتاب كمك به شماست تا پيروزمندانۀ تر از هر زماني فروش كنيد. در اين كتاب از يك سو درباره چگونه عرضه كردن كالاهـا و خدمات به مشتريان بالقوه بحث مي كنيم و از سوي ديگر، مي خوانيد كه چگونه مي توانيد به سرعت از بازي فاصله بگيريد تا ذهنيـت خود را در فرايندهاي فروش با طراوت نگه داريد و بعد ديگر هرگز كنترل يك موقعيت فروش را از دست ندهيد.

خلاصه آن كه اين كتاب درباره استراتژي و راهكار است. در اين كتاب با قطبنمايي آشنا مي شويد كه به آن «چرخه متقاعدسازي» مي گويند. مي آموزيد چگونه قـد اـمـد بـردار را همچنان در مسير قطعي كردن فروش حركت كنيد.

در اين كتاب راهـهـنـ كه كجا و چگونه مي توانيم تجارتـهاي جديد پيدا كنيم يا چگونه جـدا تـ خـ را با خريداران تايد و حتمي كنيم، بحث مي كنيم. درباره راهكارهاي پيگيري حركت اـيـيـزيم. در اين كتاب صرفاً روي ارائه كالا و خدمات براي فروش متمرکز مي شود، از لحظهـاي كه شروع به برقراري ارتباط مؤثر مي كنيد تا زماني كه خريدار جـرـب «آري» را به شما مي دهد.

هميشه بدانيد دلايل مختلفی براي جواب «نه» دادن خريداران بالقوه به پيشنهاد شما وجود دارد. وقتي خريدار به پيشنهاد شما كه در موفقيتـتان تاثير فراوان بر جاي مي گذارد جواب «نه» مي دهد، چه مي كنيد... در واقع وقتي بياموزيد كه از راهكارهاي مطرح شده در اين كتاب استفاده كنيد، آماده مي شوريد در جريان فروش نه يك بار، بلكه چندين بار جواب «نه» بشنويد، زيرا دقيقاً تجربه مي شويد كه خريدار به چه دليل پيشنهاد شما را نمي پذيرد و بعد بايد چه كنيد و چه حرفي بزنيد.

اغلب اوقات فروشندگان اجازه مي دهند موقعيتـهاي فروش از حالت كنترل خارج شوند و اين زماني است كه خريدار در برابر خريد مقاومت مي كند و دچار شك و ترديد مي گردد. فروشنده در اين شرايط احساس مي كند شكست خورده

است و پیشنهادش رد شده، بنابراین بار وساطتش را جمع می‌کند و دنبال قرار ملاقات بعدی می‌گردد.

متأسفانه فروشندگان احساس شکست و اندیشه شکست خوردن را در نگرش و رفتار خود نشان می‌دهند و همه فرایند فروش به مکث و توقف می‌رسد. فروشنده معمولاً سرش را پایین می‌اندازد و صحنه فروش را ترک می‌کند و شاید از خرید قول می‌گیرد که باز هم بتواند با او در تماس باشد.

در تماس بودن مطمئناً بهتر از این است که به انسان بگویند که دیگر با خریدار تماس نگیر. حال فکرش را بکنید وقتی فروشنده از خریدار جواب رد می‌شنود، چه شایه متفاهمی می‌تواند داشته باشد تا بتواند با راهکارها پل بزند و دوباره به خریدار با خود مراجعه کند و پیشنهاد فروش بدهد. بدون مکث ناراحت‌کننده، بدون اعمال، فشار با اقدام تهاجمی یا مانورهای سلطه‌جویانه این کار شدنی است.

جواب را در این صفحات پیدا کنید. از این فروشنده که با این راهکارها آشنا شده‌اند و آن‌ها را به کار گرفته‌اند، توانسته‌اند با هوشمندی به کارهایشان برسند و همه چیز با چرخه متقاعدسازی شروع می‌شود.

در واقع فرایند فروش می‌تواند و باید بعد از نه گفتن اولیه خریدار شروع شود. این اغلب به یک نه دیگر می‌رسد، اما وقتی به درستی از راهکارهای پیشنهادی استفاده کنیم، حتی پنج یا شش بار نه شنیدن از خریدار بالقوه می‌تواند بدون این که به روابط میان خریدار و فروشنده لطمه وارد کند، به جواب آری تبدیل شود.

وقتی بیاموزید که چگونه به درستی خریدار بالقوه‌ای را که جواب نه داده است راضی کنید جواب آری بدهد، اعتماد به نفس پیدا می‌کنید و این اعتماد به نفس در

اگر نخریدند، چه کنیم؟

رفتار شما ظاهر می‌شود. حال می‌توانید جواب‌های آری بیشتری بگیرید، بیشتر از آنچه تاکنون آن را تجربه کرده‌اید.

این کتاب نظریه و تئوری نیست، بلکه راهنماست. هنگام خواندن این کتاب از قلم و کاغذ استفاده کنید؛ زیر عبارات و کلمات مهم خط بکشید و ببینید در سنا بوهای فروش روزانه چگونه می‌توانید از این راهکارها و توصیه‌ها استفاده کنید. و فروش سطح بالا برسید.

تام هاپکینز - بن کات

www.ketab.ir