

اسرار فروشنده‌گان حرفه‌ای

مایک کاپلان

ترجمه: صدف حکیمی‌زاده



شابک: 978-600-8337-30-7

شابک: 978-600-8337-30-7



انتشارات آموخته

مرکزی: اصفهان، خیابان مشتاق دوم، خیابان مهرآباد، کوی ۱۹، پلاک ۴۶
ک. پستی: ۸۱۵۸۹۳۸۱۳۱ | صندوق پستی: ۸۱۶۴۵-۶۶۴
تلفن: ۰۲۶۱۶۳۶۰ || ارتباط مستقیم: ۰۹۱۳ ۴۰۱۰ ۴۰۰
info@amookhteh.ir | www.amookhteh.ir

امروز فروشنده‌گان حرفه‌ای

راهی ساده، آسان و سریع برای پیشبرد محصولی به هر کسی، در هر جایی و هر زمانی

کتاب کاپلان

ترجمه‌ی صدف دیمی زاده

ویراستار: علی موسوی
آماده‌سازی: انتشارات آموخته
صفحه‌آرایی: فرزاد همدانی
نمونه‌خوانی: فرزانه صادقی
طراحی جلد: کوشا پارسا

لیتوگرافی: طلوع • چاپ: میخک • صحافی: مرانی
چاپ اول: ۱۳۹۶ • شمارگان: ۱۰۰۰ نسخه • قیمت: ۱۴۰۰۰ تومان

© حق چاپ: ۱۳۹۶، انتشارات آموخته

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۸۲۳۷-۳۶-۵

ISBN: 978-600-8237-36-5

هر گونه استفاده از مطالب این کتاب اعم از بازنویسی، خلاصه‌سازی، نقل مطالب آموزشی، برداشت به صورت دست‌نویس، کپی، تکثیر و یا هر گونه چاپ سنتی و دیجیتال، استفاده به صورت کتاب الکترونیکی، لوح فشرده، قراردادن مطالب بر روی اینترنت و وبسایت‌ها و یا هر گونه شبکه‌ی کامپیوتری دیگر و به طور کل هر گونه استفاده‌ی اشخاص حقیقی و حقوقی در جهت منافع مادی و معنوی خود، بدون اجازه‌ی کتبی ناشر ممنوع و بر اساس بنده ماده‌ی ۲۳ قانون حمایت از حقوق مؤلفان و مصنفان و قوانین مربوط به جرایم رایانه‌ای کشور قابل پیگیری در محاکم قضایی است.



مقدمه‌ی ناشر

تأثیرات اقتصاد جهانی بر عملکرد کسب‌وکارهای امروزی بر هیچ کس پوشیده نیست. در کنار این تحولات، جهانی‌شدن، توسعه‌ی فن‌آوری و شفافیت انبساط اطلاعات و به دنبال آن مشتریان هوشیار، تنوع الگوهای کسب‌وکار و تشدید رقابت را به پی داشته است و در این فضای رقابتی، تلاش بنگاه‌ها برای افزایش سهم بازار، تلاشی برای تسخیر قلب و روح و روان مشتریان بالقوه و بالفعل است.

انتشارات آموخته به راستی حواست و تشدید رقابت جهانی و فرهنگ مبتنی بر اختصاص بهینه‌ی منابع محده به منظور تأمین حداکثر نیازها که همانا پیام اقتصادی دانش بازاریابی و فروش است، وظیفه‌ی خود دانسته با انتشار آموزه‌های مکتوب دانش علمی و نوین این حوزه، ویژه‌ای به مبحث بازاریابی و فروش داشته باشد. امید است تلاش مجموعه انتشارات بتواند ضمن اقناع جامعه‌ی کسب‌وکار، سهم بسزایی در توسعه و گسترش روزافزون دانش بازاریابی و فروش داشته باشد.

انتشارات آموخته

... فهرست مطالب ...

۹	پیشگفتار مترجم
۱۱	مقدمه
۱۵	فصل اول: روش چیست؟
۲۱	فصل دوم: انواع فروشندگان
۲۷	فصل سوم: دحرف
۴۵	فصل چهارم: تعیین راجب
۵۱	فصل پنجم: یافتن مشاهدات
۵۹	فصل ششم: مقدمه چینی برای
۶۵	فصل هفتم: ارائه
۷۳	فصل هشتم: چگونگی ایجاد فرصت برای
۸۳	فصل نهم: زمان مناسب برای تمام کردن معامله
۸۹	فصل دهم: نحوه‌ی تمام کردن معامله
۱۰۱	فصل یازدهم: مخالفت
۱۱۹	فصل دوازدهم: کنج راحتی مشتری بالقوه
۱۲۵	فصل سیزدهم: تماس پیگیری
۱۳۷	فصل چهاردهم: سرنج
۱۴۹	فصل پانزدهم: شخصیت تمام کننده
۱۵۵	فصل شانزدهم: وقتی به کمک نیاز دارید
۱۶۳	فصل هفدهم: کلام آخر

پیشگفتار مترجم

همه‌ی ما علاقمندیم در کسب و کارمان به فروش بیشتر و در نتیجه سود بیشتر دست یابیم. برای موفقیت در حوزه‌ی فروش نیازی نیست از روش‌ها یا تکنیک‌های متفاوت و متنوع استفاده کنید. برای رسیدن به این هدف، بیش از هر چیز باید با دانش و سرفروشنده‌ی آشنا شوید. کافیست یک روش صحیح اتخاذ کنید و براساس ممان بیش به دست

قوانین بسیار دقیقی در فروشنده‌ی حاکم است. فروش حرفه‌ای مراحل بسیار دقیقی دارد که در نهایت به رضایت مشتری منجر می‌شود. فروش، فعالیتی صادقانه، محترمانه، آگاه‌کننده و صمیمانه است و با محبت حقیقی و واقعی انجام می‌شود. این نوع فروش، نه تنها مشتریان را به سمت‌تار جذب می‌کند، بلکه آنها را شیفته و دلباخته‌ی شما می‌کند.

مایک کاپلان، نویسنده‌ی کتاب «اسرار فروشنده‌ی حرفه‌ای»، پس از تأسیس چندین شرکت فروش و آموزش فروش حرفه‌ای به هزاران نفر به این نتیجه رسید که همه‌ی افراد ظرفیت و ویژگی‌های یک فروشنده‌ی موفق را در خود دارند. تنها باید این واقعیت را باور کنند و با آموزش صحیح و تقویت اعتمادبه‌نفس این ویژگی‌ها را در خود پرورش دهند.

کاپلان فروشندگان را به سه بخش تقسیم می‌کند: سفارش‌گیرندگان، فروشندگان و تمام‌کنندگان. او در این کتاب به ما نشان می‌دهد که یک فروشنده زمانی موفق خواهد بود که به مرحله‌ی «تمام‌کننده» برسد و در این صورت است که می‌تواند حداکثر سود فروش را به دست آورد.

برای اینکه به یک تمام‌کننده تبدیل شوید، نیازمند استادی زبردست و کارگشته هستید. کاپلان در کتاب پیش رو، همه‌ی اسرار این کار را برای شما فاش می‌کند. این

کتاب پر است از مثال‌ها و موقعیت‌های واقعی که کاپلان خود آنها را تجربه کرده است و اکنون بدون کم‌وکاست با شما در میان می‌گذارد. کاپلان، هشت مرحله را به منظور تبدیل شدن به یک فروشنده‌ی تمام‌عیار و حرفه‌ای برای شما ترسیم می‌کند. کافی‌ست موبه‌مو، آنچه را می‌گویید، درک کنید و به کار گیرید.

کتاب «اسرار فروشندگان حرفه‌ای» فراتر از ارائه‌ی مفاهیم ناب، آموزه‌های ارزشمند، مثال‌های کاربردی، ترسیم موقعیت‌های واقعی و انتقال تجربیات ناب ترسیده، ویژگی بارز دیگری نیز دارد و آن، وجود انبوهی از تمرین‌های کاربردی در انتهای هر فصل است که خواننده را تشویق می‌کند همه‌ی آنچه را که گام‌به‌گام می‌آموزد، در میدان عمل نیز بیازماید.

اگر به دنبال افزایش فروش در کسب‌وکارتان هستید، اگر می‌خواهید مشتریان بالقوه را به مشتریان بالفعل تبدیل کنید، از خواهان مشتریان وفادار و مسرور هستید، اگر از انتقادات و پرسش‌های مشتریان سلاسه داده‌اید، اگر می‌خواهید از هر فرصت فروش بهترین استفاده را ببرید، و در یک کلام اگر می‌خواهید فروش و در نتیجه سودآوری کسب‌وکارتان را افزایش دهید، این کتاب برای شماست.

اگر تازه وارد حوزه‌ی فروش شده‌اید، پیش از هر کاری، این کتاب را بخوانید تا موفقیت خود را سرعت بخشید. اگر هم کهنه کار و باتجربه باشید، به دنبال روش‌هایی برای بالا بردن فروش‌تان هستید، این کتاب به شما کمک می‌کند اهداف فروش‌تان را به راحتی تحقق ببخشید.

صدف حکیمی‌زاده

بهار ۱۳۹۶

مقدمه

چرا باید این کتاب را بخوانید؟

فروش را به این صورت تعریف می‌کنند: «عمل متقاعد کردن یا قانع کردن فردی به خرید محصول، خدمات یا ایده‌ی شما».

توانایی فروش شما را بر حسب توانایی‌تان در متقاعد کردن دیگران می‌سنجند. هر کسی که بتواند توانایی فروش خود را به حداکثر برساند، یا این توانایی را در دیگران به حداکثر برساند، بای این کتاب را بخواند. مخاطبان کتاب عبارتند از فروشندگان تازه‌کار و قدیمی، مدیران فروش، امضا دهنده‌گان فروش، مذاکره‌کنندگان، کارآفرینان و مالکان کسب‌وکارها.

اطلاعات موجود در این کتاب طی سال‌ها تجربه‌ی شخصی فروش من و همین‌طور سابقه‌ی آموزش فروش به هزاران نفر گردآوری و نهیه شده است. در جست‌وجو برای کشف اصول بنیادین واقعی فروش موفق، منابع ادراکاتی متعددی را بررسی کردم. به علاوه، تمام روش‌های این کتاب در سطح وسیعی در عمل آزموده شده و اثربخشی‌شان به اثبات رسیده است. این‌ها مطالبی است که یاد گرفتیم و به استفاده از آن فروشنده‌ی شماره‌ی یک صنعت خود شدم و چهار سال متوالی هر سال درآمد حاصل از فروشم را به دو برابر سال قبل رساندم. همین اصول بنیادین را به کارکنان فروشم آموزش دادم و به این ترتیب شرکت فروشی تأسیس و بنا کردم که یکی از سریع‌ترین رشد‌ها را بین شرکت‌های آمریکایی داشت.

وقتی کارم را در حوزه‌ی فروش شروع کردم، هیچ آموزشی ندیده بودم و هیچ توانایی ذاتی برای متقاعد کردن دیگران نداشتم. در عوض، روی توانایی‌ام در مشاهده و تقلید از کارهای فروشندگان موفق دیگر تکیه داشتم. این روش برای شروع مفید بود، اما در نهایت متوجه شدم بسیاری از شیوه‌ها و تدابیر مؤثر در این حوزه را یاد گرفته‌ام، بدون

اینکه اصول پایه‌ی فروش را بدانم. می‌دانستم که اگر بخواهم تمام قابلیت‌هایم را به کار بندم، باید کاری برای از بین بردن این شکاف در دانشم بکنم.

شروع به جست‌وجو برای کشف اصول پایه‌ای کردم که توجیه و تأییدی برای تمام شیوه‌ها، تدابیر و عباراتی باشد که حفظ کرده بودم و هر روز طوطی‌وار تکرارشان می‌کردم. می‌خواستم بدانم چرا این روش‌ها جواب می‌دهند. می‌خواستم درک علمی‌تری از فروش داشته باشم. همچنین نقشه‌ی راهی می‌خواستم که مسیر دقیق رسیدن به هر روشی را نشان دهد و می‌خواستم هر مرحله و هدف واقعی آن را دقیق بدانم. می‌خواستم فروش به آنجا برسانم و حس کنم روی درآمد کنترل کامل دارم. می‌خواستم بهترین فروشندهای باشم که می‌توانم.

همین‌طور که به جست‌وجو ادامه دادم و هر اصل جدید یا قطعه‌ای از این پازل را کشف کردم، «ضرب هوشی فروش» را بالا بردم. بعد از تحقیق و آزمایش فراوان، بالاخره تمام قطعات پازل را کنار هم قرار دادم و به خود ملی دست پیدا کردم که به آسانی قابل فهم بود.

از آن لحظه، تمام سردرگمی‌ها و معمایایی که پیش از آن برای تمام کردن معامله‌ی فروش به صورت پیوسته و سیستماتیک داشتم از بین رفت. می‌دانستم که فرآیندی گام‌به‌گام ترسیم کرده‌ام که به من کمک می‌کند فروش را به‌راستی بیشتر از هر زمانی در گذشته برسانم.

با کشف و درک این اصول، می‌توانستم هر تکنیک فروش جدیدی را بسنجم و خیلی زود متوجه شوم که آیا معتبر است یا نه، چرا جواب می‌دهد (یا نمی‌دهد) و آیا باید از آن استفاده کنم یا خیر. همین‌طور فهمیدم که می‌توانم بر حسب نیاز تکنیک‌ها و جملات جدیدی برای خودم ابداع کنم.

به این فکر می‌کنم که اگر وقتی تصمیم گرفتم فروش را امتحان کنم کسی کتابی مثل این کتاب به من داده بود، چقدر در زمانم صرفه‌جویی می‌کردم و چقدر کمتر سختی می‌کشیدم و شکست می‌خوردم. اما گذشته‌ها گذشته است، اگرها و فروش‌های از دست رفته دیگر اهمیتی ندارد.

کتاب‌ها، آموزش‌های صوتی و سیستم‌های آموزش فروش بسیار خوبی موجود است. هر یک به شما درس‌هایی می‌دهد تا فروشنده‌ی بهتری شوید. اما اگر می‌خواهید مزایای این تکنیک‌ها و سیستم‌ها را کامل درک کنید و بیشترین بهره را از آن‌ها ببرید، باید اصول و بنیان‌های فروش را بدانید.

اگر تازه وارد حوزه‌ی فروش شده‌اید، قبل از هر کتابی، این کتاب را بخوانید تا احتمال موفقیت زودهنگام‌تان را تا حد زیادی بالا ببرید. اگر کهنه‌کار و باتجربه هستید و می‌خواهید کمی برای بالا بردن میزان فروش‌تان پیدا کنید (کاری که همه فروشنده‌های خوب همیشه انجام می‌دهند)، این کتاب به شما کمک می‌کند هدف فروش‌تان را تحقق ببخشید. احتمال زیاد مست که با خواندن این کتاب اتهامات‌تان برطرف شود و به درک روشن‌تری فروش دست پیدا کنید.

اگر مدیر فروش، مدیر فروش و/یا مالک کسب‌وکاری هستید، این کتاب را جزو اصول بنیادین آموزش فروش خود قرار دهید. در حالی که حرفه‌ی فروش من به سوی مدیریت فروش و در نهایت مالکیت شرکت فروش پیش رفت، از اطلاعات این کتاب برای ایجاد سیستم آموزش فروشی استفاده کردم که به پایه‌ی یک شرکت فروش نرم‌افزار چند میلیون دلاری تبدیل شد.

پس بیاید سفرتان را به سوی رکورد زدن در فروش از همان نقطه‌ای شروع کنیم که من شروع کردم: این سؤال که «فروش واقعاً چیست؟»