

تکنیک‌های مذاکره در جهنم (نه) ها

مصطفی بیداری

www.ketab.ir

تکنیک‌های مذاکره در جهنم (نه)ها



آدرس: مشهد، خیابان امام خمینی، امام خمینی ۶۴
 تربت حیدریه، خیابان رازی، نبش رازی ۴
 ۹۱۵۳۳۲۸۵۱۶-۰۹-۹۱۲۲۳۵۷۹۱۰۹

نویسنده: مهدی بیداری

ناشر: انتشارات چشم انداز قطب

تیراژ: ۱۰۰۰

نوبت چاپ: اول

تاریخ چاپ: ۱۳۹۸

چاپ: طرح افق

قطب علمی

تعداد صفحات: ۹۳

مجموعه: ۶۵۰ و مان

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۳-۲۱-۶۰۳۳۲۸۵۱۶

سرشناسه:	ری، مهدی، ۱۳۶۴-
عنوان و نام پدیدآور:	تکنیک‌های مذاکره در جهنم (نه)ها/ مهدی بیداری.
مشخصات نشر:	چشم انداز قطب، ۱۳۹۸.
مشخصات ظاهری:	۱۲۰ ص
شابک:	۸-۶۰۰-۴۹۳-۲۰۲-۸
وضعیت فهرست نویسی:	فیا
موضوع:	مشتري شناسی - تربت
موضوع:	Customer Relation—Mangement
موضوع:	خدمات مشتری - مدیریت
موضوع:	Customer service—Mangement
موضوع:	Mentoring in business
رده بندی کنگره:	HF۵/۵۴۱۵
رده بندی دیویی:	۸۱۲/۶۵۸
شماره کتابشناسی ملی:	۵۸۶۲۳۲۹

نشانی: مشهد، خیابان امام خمینی، امام خمینی ۶۴

تربت حیدریه، خیابان رازی، نبش رازی ۴

تلفن: ۹۱۵۳۳۲۸۵۱۶-۰۹-۹۱۲۲۳۵۷۹۱۰۹

فهرست

پیشگفتار.....	۱۳
مقدمه.....	۱۵
وقتی خریدار اولین (نه) راه به شما می گوید.....	۱۸
(از بازی تبدیل نه به به لذت ببرید).....	۱۹
تکنیک مربی فروش.....	۲۰
تکنیک ارائه تر طلاجات.....	۲۴
معانی کلمه نه.....	۲۸
تکنیک لغزش درون.....	۳۱
تعریف شخصیت کودک:.....	۳۳
تعریف شخصیت بالغ:.....	۳۴
تعریف شخصیت والد:.....	۳۴
تکنیک تیترا گذاری.....	۴۰
تکنیک سوالات امتحانی.....	۴۴
تکنیک ضد شک.....	۴۶
تکنیک سکوت طلایی.....	۴۷
اقدامات اصلی برای جوابگویی به سوالات مشتری.....	۴۸
تکنیک اگر شرطی.....	۵۲
چطور فروش را قطعی کنید؟.....	۵۶
تکنیک پیشنهاد رد نشدنی.....	۵۶

- تکنیک دیدن‌های رضایتمندی ۵۷
- چطور ترس مشتری را از خرید از بین ببریم؟ ۵۹
- در مواجهه با اعتراضات چه کنیم؟ ۶۳
- تکنیک بازی برنده‌ها ۶۷
- تکنیک یک تخم مرغ دو تخم مرغ ۶۸
- تکنیک هزار و یک دلیل ۷۳
- «تکنیک قیمت هیپنوتیزمی» ۷۵
- «تکنیک جوجه تیغی سمج» ۷۶
- «تکنیک عکس نما» ۷۷
- همین تمرین دنیاروش تلفنی ۷۸
- «تکنیک جابجایی بارشتری» ۷۹
- «تکنیک قدرت ثانید» ۸۰
- تکنیک دعوت به خرید ۸۱
- «تکنیک مقایسه سیب با سیب» ۸۲
- تکنیک سرشکنی ۸۳
- تکنیک مخارج مشترک ۸۴
- تکنیک طعمه سیاه ۸۵
- تکنیک پل سازی ۸۶
- تکنیک ساده میانگین ۸۶
- «تکنیک نهایی سازی فرضی» ۸۷

- تکنیک سوالات بسته ۸۹
- «تکنیک شیرین کردن معامله» ۹۰
- تکنیک توله سگ ۹۰
- تکنیک وعده سرخرمن ۹۲
- «تکنیک ثبت قرارداد» ۹۲
- تکنیک گد کردن سوزن ۹۳
- تکنیک داستان مشتری شاد ۹۳
- تکنیک مشتری منفی باف ۹۴
- «تکنیک معرفی مشتری با تکنیک ۱ به ۴» ۹۶
- «تکنیک واگذاری مسئولیت» ۹۸
- «تکنیک تخفیفات گاهشی» ۹۸
- «تکنیک پیرو» ۹۹
- «تکنیک شرمندگی» ۱۰۰
- «تکنیک بی خیالی» ۱۰۱
- «تکنیک بهترین اتفاقات زندگی» ۱۰۱
- «تکنیک انحصاری کردن مشتری» ۱۰۱
- «تکنیک گاردشکن» ۱۰۲
- «تکنیک جنگ ظاهری» ۱۰۳
- «تکنیک آدم های های خوب مثل شما» ۱۰۸
- «تکنیک لبه پیروزی» ۱۱۱

۱۱۲..... «نه نشانه نخریدن نیست»

۱۱۳..... چند نکته مهم که باید بدانید

۱۱۸..... «سخن پایانی»

www.ketab.ir

پیشگفتار

خدای بزرگ را بسیار شاکر که بعد از نگارش کتاب سازمان فروش صفر تا صد (اولین کتاب من) این فرصت را دوباره به من داد، که بتوانم در جهت گسترش فرهنگی نو در بازار آیفی و فروش سرزمین قلم بردارم و بنویسم و همچون معلمی کوچک در کنار هموطنانم باشم.

این کتاب ثمره ۲ سال تحقیقات من در زمینه راه‌های تکنیک‌های مدیریت اعتراضات مشتری بوده که همیشه یکی از اصلی‌ترین چالش‌های تمام فروشندگان است.

بزرگ‌ترین چالش در آخر مذاکره معمولاً این است که مشتری بگوید:

- من باید فکر کنم.....

- اجازه بدید خبر میدهم.

- باید با پدر و مادر و یا با همسر مشورت کنم.و تمام وعده‌هایی

که مشتری میدهد و هیچ وقت عملی نمی‌شود.

معمولاً خیلی از فروشندگان‌هایی که با کلی ذوق و شوق کار فروش و

بازاریابی را شروع می کنند ولی در مدت کوتاهی قید این کار و پول و درآمد آن را می زنند صرفا به این دلیل است که نمی توانند از پس مقابله با این اعتراضات بربیایند و میگویند که ما برای این کار ساخته نشده ایم. از خدای مهربان تمنا دارم به من این توفیق را بدهد که بتوانم با این کتاب حتی اگر شده فقط یک نفر را در این کار (فروشنده و بازاریابی) حفظ کنم چرا که اگر بمانید و بسازید قطعا در بازی فروش، شما صاحب ثروت مادی و معنوی بسیار بزرگی خواهید شد.

اگر این اتفاق برای شما که این کتاب را در دست دارید افتاد حتما من ادا جریان موفقیت های خود بگذارید.

به شما قول می دهم اگر این کتاب را با دقت بخوانید و با ظرافت تکنیک ها را اجرا کنید قطعا تعداد (نه) هایی که از مشتری هایتان می شنوید کمتر و کمتر می شود. لذا با تمرکز کامل و با دقت تمام نکات گفته شده در کتاب را بخوانید. در مذاکرات عملیاتی کنید و هر جا احساس کردید موردی را کامل متوجه نشدید از طریق راه های ارتباطی که در این کتاب اعلام کرده ام، با من تماس بگیرید تا کمکتان کنم.