

بیت
فرونده
قد

نویسنده: فاطمه سعیدی

سرشناسه	معین، فاطمه، ۱۳۶۷-
عنوان و نام پدیدآور	۱۲ قدم تا فروشنده برتر / نویسنده فاطمه معین.
مشخصات نشر	تهران: نشر بید، ۱۳۹۹.
مشخصات ظاهری	[۲۲۰] ص: مصور (بخشی رنگی): ۵/۱۴×۵/۲۲ س.م.
شابک	۹۷۸-۶۲۲-۷۱۵۹-۴۰۰۰-۰ ریال: ۴۸۰۰۰۰
وضعیت فهرست نویسی	فیا
عنوان گسترده	دوازده قدم تا فروشنده برتر.
موضوع	فروشنده
موضوع	Selling
موضوع	موفقیت در کسب و کار
موضوع	Success in business
موضوع	مشتری شناسی
موضوع	Customer relations
موضوع	فروشنده -- جنبه های روان شناسی
موضوع	Selling -- Psychological aspect
رده بندی کتب	HF۵۴۳۸/۲۵
رده بندی دیویی	۶۸۰
شماره کتابشناسی ملی	۱۶۱۵۶۲

نام کتاب: ۱۲ قدم تا فروشنده برتر

نویسنده: فاطمه معین

ناشر: بید

چاپ، پخش، صفحه آرای و طراحی جلد: مجموعه هنر

طراح جلد: سید امین گازی / صفحه آرا: آرمیتا گودرزی

نوبت چاپ: چاپ اول / ۱۳۹۹

شمارگان: ۱۰۰۰ نسخه

شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۷۱۵۹-۴۰۰۰-۰

مبلغ سرمایه گذاری: ۴۸ هزار تومان

تهران- میدان انقلاب- اول خیابان کارگر شمالی- کوچه رهنما- پلاک ۲-

تلفن: ۶۶۹۱۵۳۰۹-۶۶۹۱۵۲۳۳

واحد ۵



نشر بید

تمامی حقوق این اثر محفوظ می باشد.

فهرست

فصل اول: مشتری کیست؟

- مشتری کیست؟ ۱۹
- مشتری را به چند صورت تعریف کرده‌اند: ۱۹
- خالا مشتری ما کیست؟ ۱۹
- فصل دوم: سه راز مهم در مشتری مداری
- سه راز مهم در مشتری مداری ۲۷
- حالا بیاییم ببینیم که کار خود را منحصربه‌فرد کنیم؟ ۲۷
- مشتری مداری یعنی چه؟ ۲۷
- سه راز مهم در مشتری مداری ۲۹
- راز اول ۲۹
- پس چگونه می‌توانیم ثبات را تضمین کنیم؟ ۴۳
- یک سؤال مهم ۴۴
- عامل جادویی چیست؟ ۴۶
- حالا وقتی تغییر روش می‌دهید چه اتفاقی می‌افتد؟ ۴۸
- رابطه آدم با آدم ۴۹
- فصل سوم: مشتری برای چه چیزی ارزش قائل است؟
- مشتری برای چه چیزی ارزش قائل است؟ ۵۱
- راهکار ۵۱

فصل چهارم: اعتماد به نفس و عزت نفس

- اعتماد به نفس و عزت نفس ۵۱
- اعتماد به نفس یعنی چه؟ ۶۰
- لازم است که چند نکته را مورد توجه قرار دهیم: ۶۲
- داشتن هدف برای انجام کار ۶۳
- داشتن مهارت و داشتن باور ۶۴
- چطور با اعتماد به نفس به نظر برسیم؟ ۶۵
- کامل گرا نباشیم ۶۷
- عزت نفس ۶۷

عزت نفس یعنی چه؟.....	۶۸
سخنی برای بانوان سرزمینم.....	۶۸
هدیه.....	۷۰
ویژگی‌های افراد با عزت نفس.....	۷۰
پیرنگی افراد با عزت نفس پایین.....	۷۱
آیا عزت نفس زیاد بد است؟.....	۷۱
چگونه عزت نفس را ارتقا دهیم؟.....	۷۲
ارتباط چند راهکار برای افزایش عزت نفس خود.....	۷۲
فصل پنجم: خود را به عنوان یک حرفه‌ای واقعی	
مشتري جا بياندازيده	
خود را به عنوان یک حرفه‌ای واقعی در ذهن	
مشتري جا انداختن.....	۷۷
فصل ششم: ارتباط در مشتری‌مداری	
ارتباط در مشتری‌مداری.....	۸۳
انتقاد و عیب‌جویی.....	۸۳
تحسین از دیگران.....	۸۶
نفوذ بر دل‌ها.....	۸۷
راه‌های کسب محبوبیت.....	۸۹
چند روش ساده ولی کاربردی برای جلب	
دوستی و ارتباط با مشتری در مشتری‌مداری.....	۹۰
مهارت در سخن گفتن.....	۹۱
فصل هفتم: سبک‌های ارتباطی	
چرا می‌گوییم قانون ارتباط؟.....	۹۷
انواع سبک‌های ارتباطی.....	۹۹
دیداری.....	۱۰۰
نقاط ضعف و قوت افراد دیداری.....	۱۰۱
شنیداری.....	۱۰۲
نقاط ضعف و قوت افراد شنیداری.....	۱۰۲



۱۰۴.....	لمسی
۱۰۴.....	نقاط ضعف و قوت افراد لمسی
۱۰۵.....	دیجیتالی
۱۰۶.....	نقاط ضعف و قوت افراد دیجیتالی
۱۰۷.....	برقراری ارتباط با مشتریان با توجه به سبک‌های ارتباطی
۱۰۸.....	اول شناخت سبک ارتباطی خودتان
۱۱۲.....	سؤالاتی برای ترغیب پاسخگویی در افراد دیداری
۱۱۲.....	سؤالاتی برای ترغیب پاسخگویی در افراد شنیداری
۱۱۳.....	سؤالاتی برای ترغیب پاسخگویی در افراد لمسی
۱۱۳.....	سؤالاتی برای ترغیب پاسخگویی در افراد دیجیتالی
۱۱۳.....	کاربرد شناخت سبک‌های ارتباطی در مشتری‌مداری
۱۱۳.....	روش‌های مؤثر عرضه‌کننده و خدمات مشتری
	فصل هشتم: شخصیت‌شناسی
۱۱۹.....	شخصیت‌شناسی
۱۲۱.....	کارایی‌های DISC
۱۲۱.....	شناخت خود
۱۲۱.....	شناخت دیگران
۱۲۱.....	استخدام
۱۲۲.....	ازدواج
۱۲۲.....	ارتباط با فرزند و استعدادیابی او
۱۲۳.....	فروش و تبلیغات
۱۲۴.....	انسان‌های درون‌گرا و انسان‌های برون‌گرا
۱۲۶.....	تیپ شخصیتی Dominance یا قرمز
۱۲۸.....	تیپ شخصیتی Influence یا زرد
۱۳۱.....	تیپ شخصیتی Steadness یا آبی
۱۳۳.....	تیپ شخصیتی Compliance یا سبز
۱۳۷.....	یک نکته جالب در مورد رنگ‌های شخصیتی

۱۳۷.....	شناخت افراد.....
۱۳۸.....	راهکار.....
	فصل نهم: برای مشتریان خود جذاب باشید
۱۴۱.....	برای مشتریان خود جذاب باشید.....
۱۴۴.....	از مشتری، سوالات درست پرسید.....
۱۴۵.....	به حرفه‌های مشتری خود گوش دهید.....
۱۴۷.....	مشتریان خود را با نام صدا بنویسید.....
۱۴۷.....	از مشتری تکرار کنید.....
۱۴۸.....	مشتری، خود را قانع نکنید.....
۱۴۹.....	یک نکته.....
۱۴۹.....	سرویس واقعی به مشتری ارائه دهید.....
۱۵۲.....	موفقیت‌های مشتریان خود را تکرار کنید.....
۱۵۳.....	به مشتریان خود کمک کنید.....
۱۵۴.....	مثبت‌گرا باشیم.....
	فصل دهم: زبان بدن و ظاهر حرفه‌ای
۱۵۹.....	زبان بدن یعنی چه؟.....
۱۶۱.....	زاویه‌گیری.....
۱۶۲.....	شیوه دست‌دادن.....
۱۶۳.....	همتاسازی یعنی چه؟.....
۱۶۴.....	ارتباط چشمی.....
۱۶۵.....	نحوه قرارگیری دستان.....
۱۶۷.....	پیشروی و هدایت.....
۱۶۷.....	ظاهر حرفه‌ای.....
	فصل یازدهم: سخنرانی، فن بیان، لحن صدا در مشتری‌مداری
۱۷۵.....	سخنرانی چیست؟.....
۱۷۷.....	انواع سخنرانی.....
۱۷۷.....	مقاعد کردن.....
۱۷۸.....	جلب اعتماد.....
۱۷۸.....	انگیزشی.....
۱۷۹.....	فن بیان در مشتری‌مداری.....



- ۱۸۰ صداقت در فن بیان
- ۱۸۱ تأثیر کلمات در مشتری‌مداری و زندگی
- ۱۸۳ اقدامک
- ۱۸۳ جادوی کلمات در مشتری‌مداری
- ۱۸۵ یک نکته کاربردی
- ۱۸۶ سخن صدا در مشتری‌مداری
- ۱۸۸ ده لحن صدای تأثیرگذار اصلی
- لحن صدای من اهمیت می‌دهم، یا من واقعاً
- می‌خواهم دانم
- ۱۹۰ لحن دوم: تمییز حالات خبری به صورت سؤال
- ۱۹۱ لحن سوم: صدای رازآلود
- ۱۹۵ لحن چهارم: کمیابی
- ۱۹۶ لحن پنجم: اطمینان زامل
- ۱۹۹ لحن ششم: ارادت و خلوص نسبت
- ۲۰۰ لحن هفتم: دانسان منطقی
- ۲۰۰ لحن هشتم: بی‌توجه به پول
- ۲۰۳ لحن نهم: بدیهی
- ۲۰۴ لحن دهم: من دردت را حس می‌کنم
- ۲۰۵ فصل دوازدهم: از منفی‌گرایی پرهیزید
- ۲۰۹ منفی‌گرایی
- ویژگی‌های افراد مثبت
- ۲۱۱ اقدامک
- ۲۱۲ همه‌چیز به نگرش ذهنی انسان مربوط است
- ۲۱۴ هفت نکته مهم
- ۲۱۵ سپاسگزاری
- ۲۱۹

مقدمه

کتاب مهم همیشه زنده می ماند؛ با ما بزرگ می شود، با ما پیر می شود و هرگز نمی میرد. زمان بارورش می سازد و تغییرش می دهد.

هرچه کتاب من خواندم جلوی پنجره می چیدم. روزبه روز اتاقم تاریک می شد و فکرم روشن.

چرا مشتری مداری؟ چرا ۱۲ قدم تا فروشنده برتر؟

زمانی که مشغول به غل آرایشگری شدم، هیچ اطلاعاتی در مورد مشتری و فروشندگی نداشتم. وقتی که مشتری به من مراجعه می کرد، با او صحبت می کردم و برخورد مؤدبانه ای با او داشتم، زنی مهارت فروش برتر را نداشتم. فکر می کردم هرچه ارزان تر حسابات را حساب کنم، بیشتر جذب مشتری می کنم، دریغ از آنکه روش اشتباهی داشتم. من حتی در گفتن قیمت به مشتری هیچ به با خود کلنجار می رفتم که آیا مبلغ را بگویم یا نه. نکند زیاد باشد؟ نکند نسبت به قیمت راضی نباشد؟ اصلاً نمی دانستم چطور بیان کنم.

با توجه به این شرایط و پیشرفت روزبه روز من در فروشندگی و مشتری مداری طی این سالها توسط مطالعه و تحقیق های پی در پی، به این فکر افتادم تا از تجربه ای که در این راه به دست آوردم بنویسم، برای تمامی کسانی که می خواهند در کسب و کارشان بهترین باشند، می خواهند با مشتری خود دوست باشند و هر آنچه را که نیاز واقعی مشتری است بفهمند تا با رفع نیاز آنها رضایت قلبی مشتریان خود را به دست آورند.