

برایان تریسی

فوق ستاره فروش شوید

۲۱ روش عالی برای فروش بیشتر،
سریع تر و آسان تر در بازارهای رقابتی

برگردان مهدی قراچه داغی

نشر آسیم
تهران، ۱۳۸۶

سرشناسه: تریسی، برایان، ۱۹۴۴ - م. Tracy, Brian
عنوان و نام پدیدآور: فوق ستاره فروش شوید: ۲۱ روش عالی برای فروش بیشتر،
سریع تر و آسان تر در بازارهای رقابتی / برایان تریسی؛ برگردان مهدی قراچه داغی.
مشخصات نشر: تهران: آسیم، ۱۳۸۶.

مشخصات ظاهری: ۱۳۱ ص.

شابک: 978-964-418-365-2

وضعیت فهرست نویسی: فیا

یادداشت: عنوان اصلی:

Be a Sales Superstar:

21 great ways to Sell more, Faster...

عنوان دیگر: ۲۱ روش عالی برای فروش بیشتر، سریع تر و آسان تر در بازارهای رقابتی.

موضوع: فروشندگی.

موضوع: فروشندگان.

شناسه افزوده: قراچه داغی، مهدی، ۱۳۲۶ - ، مترجم

رده بندی کنگره: ۱۳۸۶ ۹ ف ۴ ت / ۲۵ / HF ۵۴۳۸

رده بندی دیویی: ۶۵۸/۸۵

شماره کتابشناسی ملی: ۱۰۹۱۲۸۲

این کتاب برگردانی است از:

BE A SALES SUPERSTAR

21 Great Ways to Sell More, Faster,

Easier in Tough Markets

by

Brian Tracy

Berrett-Koehler Publishers, Inc., U.S.A., 2003

ویراستار: بهاره فیروزه

آماده سازی و اجرا: امیر عباسی

چاپ اول: ۱۳۸۶

شمار نسخه های این چاپ: ۳۰۰۰

حق چاپ برای نشر آسیم محفوظ است

چاپ: چاپخانه آسمان

مرکز پخش: مؤسسه گسترش فرهنگ و مطالعات

تلفن و دورنگار: ۸۸۷۹۴۲۱۹ (۸ خط)

آدرس اینترنتی: www.gbook.ir

فهرست

پیشگفتار	۱
مقدمه: مانند یک فروشنده عالی فکر کنید	۵
۱. بهترینها را جست و جو کنید	۱۳
۲. چنان رفتار کنید که گویی شکستی در کار نیست	۱۹
۳. با تمام وجود فروش کنید	۲۳
۴. یک فروشنده حرفه‌ای باشید	۲۷
۵. برای هر تماس کاملاً آماده باشید	۳۳
۶. به یادگیری ادامه دار متعهد شوید	۳۹
۷. مسئولیت کامل نتایج خود را بپذیرید	۴۹
۸. اصول را رعایت کنید	۵۳
۹. روابط بلند مدت ایجاد کنید	۵۹
۱۰. متخصص بهبود شرایط مالی شوید	۶۳
۱۱. از آموزش فروش بهره بگیرید	۶۷

۱۲. بر اعتبار خود نزد مشتری بیفزایید ۷۳
۱۳. با اعتراضات برخورد مؤثر بکنید ۸۱
۱۴. با قیمتها برخورد حرفه‌ای بکنید ۸۷
۱۵. قطعی کردن فروش را بیاموزید ۹۳
۱۶. از دقایق استفاده کنید ۹۷
۱۷. از قاعده ۸۰ به ۲۰ در همه کارها استفاده کنید ۱۰۳
۱۸. قیف فروشتان را پر نگه دارید ۱۰۷
۱۹. هدفهای فروش و درآمدها را مشخص کنید ۱۱۵
۲۰. قلمرو خود را سازماندهی کنید ۱۲۱
۲۱. هفت رمز موفقیت در فروش را تمرین کنید ۱۲۵
- نتیجه‌گیری: آنچه از این کتاب آموختید ۱۲۹

پیشگفتار

این کتاب از آن فروشندگان بلندپروازی است که می خواهند فروش و درآمدشان را به سرعت افزایش دهند. این کتاب برای کسانی نوشته شده که در جمع ۱۰ درصد بالای فروش در حیطه فعالیت خود هستند و یا می خواهند در این ردیف قرار بگیرند. نظرات این کتاب متوجه کسانی است که می خواهند به یک فوق ستاره در کار فروش تبدیل شوند.

فروشندگان بیشتر از دو چیز انگیزه می گیرند: پول، و موقعیت شغلی. فروشندگان خواهان درآمد بیشتر هستند. آنها موفقیت خود را با درآمدی که در مقایسه با دیگران به دست می آورند اندازه می گیرند. از اینها که بگذریم، می خواهند شناخته شوند، می خواهند از تلاشهایشان قدرشناسی شود و بر موفقیتهایشان ارج بگذارند. این کتاب به فروشندگان جهشهای کوانتومی را در هر دو زمینه آموزش می دهد.

اغلب فروشندگان به طور حرفه ای آموزش ندیده اند. ۹۵ درصد فروشندگان می توانند با اندک دانش و مهارت بیشتر بر میزان فروش خود

بیفزایند. گاه برای تبدیل شدن به یک فوق ستاره در فروش تنها به یک مهارت بیشتر احتیاج دارید. این کتاب به شما کمک می‌کند تا این مهارت را شناسایی کنید.

گاه در شروع همایشها یا سخنرانیهایم این سؤال را مطرح می‌کنم: «چند نفر از حضاران در مجلس در کار فروش هستند؟» تقریباً همیشه چند نفری دست بلند می‌کنند. بعد چند ثانیه‌ای مکث می‌کنم و می‌پرسم: «در اصل چند نفر از شما در کار فروش هستید؟»

ناگهان متوجه حرقم می‌شوند. حالا دستهای بیشتر و باز هم بیشتری بلند می‌شود و سرانجام همه دستهایشان را بلند می‌کنند. بعد ادامه می‌دهم: «بله، حق با شماست. همه در کار فروشند. هر کاری که بکنید، فروش است. همه زندگی شما فرایندی ادامه‌دار از ارتباط برقرار کردن، متقاعد کردن و تأثیر گذاشتن بر دیگران است. شما در این زمینه‌ها از چه مهارتی برخوردارید، کارتان را تا چه حد خوب انجام می‌دهید؟»

توانایی شما در فروختن ایده‌ها و نظریاتتان، موفقیت شما را در زندگی و کار و حرفه‌تان رقم می‌زند. اگر درآمد و موفقیت شما به راحتی به فروش ارتباط داشته باشد، آنچه در این کتاب می‌خوانید می‌تواند زندگی شما را متحول سازد.

این کتاب را از آن جهت برایتان نوشته‌ام تا کتابی راهنما و حرفه‌ای در زمینه فروش به شما داده باشم. می‌خواهم به راحتی بتوانید هرگاه نیاز داشتید به این کتاب مراجعه کنید. ایده‌ها و روشهای پیشنهاد شده در این کتاب به سرعت بر میزان فروش شما می‌افزاید. در حال حاضر بیش از ۴,۰۰۰ کتاب در بازار درباره فروش وجود دارد. تقریباً همه آنها کتابهای ارزشمندی هستند.

اما این کتاب با سایر کتابها چه تفاوتی دارد؟

جوابش این است که این یک کتاب خلاصه و مختصر است که مستقیماً فروش را نشانه گرفته است. در این کتاب با ۲۱ اصل مهم در زمینه فروش و موفقیت آشنا می‌شوید. اینها را در جریان آموزش بیش از ۵۰۰,۰۰۰ فروشنده حرفه‌ای در ۲۳ کشور جهان آموخته‌ام. هر یک از این راهکارها آزمون شده‌اند و اثر بخشی آنها به اثبات رسیده است. هر یک از این نظرات می‌توانند بلافاصله بر فروش و درآمد شما بیفزایند.

وقتی کار فروش را شروع کردم، در خانه خریداران را زدم و از دفتری به دفتر دیگر رفتم، با مفهومی به نام «اصل جاشیه بردن» آشنا شدم. این یکی از فراستهای مهم برای رسیدن به موفقیت در ابعاد مختلف زندگی است و فروش هم از آن مستثنی نیست.

این اصل می‌گوید: تفاوت‌های جزئی در زمینه‌های کلیدی می‌تواند نتایج فوق‌العاده ایجاد کند.

بهبودهای جزئی در مهارت‌های مهم فروش مانند پیدا کردن مشتری احتمالی، ارائه کالا و خدمت به شکلی مجاب‌کننده، غلبه بر موانع پیش رو یا قطعی کردن فروش می‌تواند بر نتایج شما به شکلی چشمگیر بیفزاید. این کتاب شما را با روش‌های ویژه‌ای آشنا می‌کند تا در عملکرد خود پرش کنید. این کتاب به شما «جاشیه برنده شدن» را می‌آموزد.

در اینجا به اصل دیگری در زمینه موفقیت می‌رسیم: ضعیف‌ترین مهارت مهم شما سقف استفاده کردن از سایر مهارت‌ها و نیز سقف درآمد شما را مشخص می‌سازد.

به عبارت دیگر، اگر فاقد یک مهارت مهم مانند پیدا کردن مشتری یا قطعی کردن فروش باشید، این نقطه ضعف به تنهایی نتایج فروش شما را مشخص می‌سازد و اندازه درآمدها را رقم می‌زند. یک کمبود در توانایی شما — هر اندازه در سایر زمینه‌ها قوی باشید — می‌تواند مانع از موفقیت

شما شود.

به عبارت دیگر، تحت تأثیر نقاط قوت خود به شرایط امروز رسیده‌اید، اما نقاط ضعف شما در حال حاضر مانع موفقیت بیشتر و سریع‌تر شما شده‌اند.

این کتاب ابزاری در اختیار شما قرار می‌دهد که با استفاده از آنها می‌توانید نقاط ضعف خود را برطرف کنید. این ابزار به شما کمک می‌کنند تا ابتدا نقاط ضعف خود را شناسایی کنید و بعد به کمک راه چاره‌های ارائه شده بلافاصله در آن زمینه خاص به تقویت خود بپردازید.

این کتاب به‌طور هم‌زمان، با بازی درونی فروش، یعنی رکن ذهنی، و بازی بیرونی فروش، یعنی روشهای فروش کردن، سر و کار دارد. وقتی خود را در هر دو زمینه قوی می‌کنید، هم فروش و هم اعتماد به نفستان با سرعت زیاد افزایش می‌یابد.

تنها اندکی تفاوت در نگرش و توانمندی، فروشندگان بزرگ را از فروشندگان متوسط متمایز می‌سازد. وقتی با ۲۱ اصل برای فوق ستاره شدن در کار فروش آشنا می‌شوید، به سرعت به سمت رأس هرم فروشندگان برتر حرکت می‌کنید. آینده شما در کار فروش نامحدود می‌شود.

برایان تریسی

سولانا بیچ، کالیفرنیا

مقدمه:

ماند یک فروشنده عالی فکر کنید

زمانی عالی برای زنده بودن و کار کردن در حرفه فروش است. بدون توجه به فراز و نشیبهای اقتصادی و یا تغییرات موقتی در صنعت، هرگز فرصتی بهتر از این برای دست یافتن به هدفهایتان وجود نداشته است. هرگز فرصتی بهتر از این نداشته‌اید تا سطح زندگی خود را بالا ببرید. امروزه بیش از هر زمانی می‌توانید کالاها و خدمات خود را در بازار بفروشید. از اینها که بگذریم، وقتی پیوسته بر مهارت‌های خود می‌افزایید، موقعیت شما در ماهها و سالهای آینده بهتر و بهتر می‌شود.

هرچه در کار فروش بیشتر پیشرفت کنید، فرصتهای بیشتری به رویتان گشوده می‌شود. به گفته دکتر توماس استنلی، یکی از نویسندگان کتاب همسایه میلیونر، ۵ درصد از میلیونرهای خود ساخته در امریکا را فروشندگانی تشکیل می‌دهند که برای شرکتهای دیگری کار کرده‌اند. راهی که این اشخاص پیموده‌اند کاملاً مستقیم و مشخص است. اول، در کار فروش پیشرفت کردند. دوم، در نتیجه این فروش خوب به زندگی سطح

عالی رسیدند. و سوم، بخش قابل توجهی از درآمدشان را ابتدا پس انداز و بعد آن را سرمایه گذاری نمودند. شما هم می توانید همین کار را بکنید.

تاریخچه شخص من در حرفه فروش مشابه بسیاری از افراد دیگر است. من با دستمایه ای اندک شروع کردم. پدر و مادرم هرگز پول زیاد نداشتند. پدرم نجار و مادرم هم پرستار بود. اما آنها شغل ثابت نداشتند. در بسیاری از مواقع بی کار می شدند. من دبیرستان را تمام نکردم. در واقع، به قدری درس نخواندم که مرا از دبیرستان اخراج کردند.

وقتی دبیرستان را ترک کردم، تنها کاری که توانستم به دست آورم مشاغل کارگری بود. حملی می کردم. در پشت ساختمان یک هتل کوچک ظرف می شستم. در چوب بریها الوارها را جابه جا می کردم. مقنی بودم و چاه می کندم. کارگر ساختمانی بودم و باید مواد سنگین را از نقطه ای به نقطه دیگر حمل می کردم. در مزارع و گاوداریها کار کردم. به عنوان یک کارگر آشپز روی یک کشتی در آبهای آتلانتیک شمالی کار کردم. و سرانجام، وقتی نتوانستم کارهای کارگری پیدا کنم، به کار فروش روی آوردم تا به نسبت فروشی که می کردم پول بگیرم. درهای دفاتر مختلف را می زدم و لوازم اداری می فروختم.

از کار کردن بیمی نداشتم، اما به نظر می رسید که کار زیاد به تنهایی کافی نیست. به صدها نفر زنگ می زدم یا مراجعه می کردم و حتی یک فروش نمی کردم. از دفتری به دفتر دیگر و از خانه ای به خانه بعدی می رفتم تا بتوانم اشخاص بیشتری را ببینم، اما موفقیتی در کار نبود.

تا اینکه روزی از خود پرسیدم: «چرا بعضی از فروشندگان موفق تر از بقیه هستند؟» شنیده بودم که ۲۰ درصد فروشندگان سطح بالا در رشته های مختلف، ۸۰ درصد کل درآمد فروش را به خود اختصاص می دهند. ۱۰ درصد بالای نیروی فروش حتی از این هم درآمد بیشتری دارند. از این رو

کاری کردم که زندگی‌ام را تغییر داد.

به بهترین فروشنده شرکت مراجعه کردم و از او پرسیدم کجای کارش متفاوت از کار من است. و او این را برایم باز گفت. او به من گفت که چگونه سؤال کنم، و چگونه کالایم را برای فروش عرضه نمایم. به من گفت که چگونه به اعتراضات و شکایتها پاسخ بدهم، و چگونه بخواهم که از من سفارش بگیرند. به توصیه‌های او عمل کردم. فروشم بالا رفت.

بعد دانستم در زمینه فروش کتابهایی موجود است. این کتابها را یکی پس از دیگری خریدم. هر روز صبح یک تا دو ساعت، قبل از اینکه به محل کارم بروم، این کتابها را خواندم. فروشم باز هم بیشتر شد. بعد شنیدم که نوارهای آموزشی و همایشهایی در زمینه فروش وجود دارند. مرتب به نوارها گوش دادم و هر همایشی را که پیدا کردم، در آن شرکت نمودم. آنچه را که بهترین فروشندگان می‌دانستند، آموختم. فروشم باز هم رشد بیشتری کرد.

در مدت کمتر از یک سال، از مراجعه به خانه‌های مردم و هفته‌ای یک یا دو فروش کردن، به سمت مدیر فروش در شش شرکت مختلف منصوب شدم. حالا حقوقم در ماه به چند هزار دلار رسید. کار ساده‌ای کردم. دانستم که فروشندگان بزرگ چگونه فروش می‌کنند و بعد همان کار آنها را کردم و به همان نتایج آنها رسیدم. این روش به هر کسی که این شیوه را رعایت کرده، کمک نموده است. مطمئن باشید به شما هم کمک خواهد کرد.

قانون بزرگ درباره سرنوشت بشر، به خصوص در کار فروش، همان قانون علت و معلول است. این قانون می‌گوید برای هر چیزی که اتفاق می‌افتد، علتی وجود دارد. اگر دنبال هدف خاصی هستید (معلول)، می‌توانید آن را به دست آورید. کافی است کسی را پیدا کنید که آن کار را با موفقیت انجام داده (علت)، و بعد ببینید که او برای رسیدن به این موفقیت

چه کرده است. شما هم سرانجام به همان نتیجه او می‌رسید. این اصل علت و معلول نشان می‌دهد که چگونه اشخاص از شکست به موفقیت رسیدند. مهم‌ترین کاربرد قانون علت و معلول در این است: اندیشه علت، و شرایط معلول هستند.

دنایای بیرون شما بازتاب دنیای درون شماست. شما کسانی، شرایطی و فرصتهایی را به خود جلب می‌کنید که با اندیشه‌های غالب شما همخوانی داشته باشند. وقتی فکر تان را عوض می‌کنید، زندگی تان را تغییر می‌دهید. این طرز کار این قانون است.

احتمالاً مهم‌ترین کشف در تاریخ زندگی انسان، زیر بنای فلسفه‌ها، متافیزیک و روانشناسی را بتوان در قالب عبارتی توصیف کرد: به هر چه اغلب اوقات فکر کنید، همان می‌شوید.

فکرش را بکنید! به هر چه اغلب اوقات فکر کنید، همان می‌شوید. دنیای بیرون شما با دنیای درونتان در ارتباط است. و از آنجایی که تنها شما هستید که می‌توانید تصمیم بگیرید درباره چه موضوعاتی فکر کنید، شما در نهایت تعیین می‌کنید که در زندگی تان چه حادثه‌ای باید اتفاق بیفتد.

در مدت ۲۵ سال، دکتر مارتین سلیگمن در دانشگاه پنسیلوانیا با بیش از ۳۵۰,۰۰۰ فروشنده گفت‌وگو کرد تا بداند آنها اغلب اوقات به چه فکر می‌کنند. درآمدهای این اشخاص با انگاره‌های فکری آنها مقایسه شد تا معلوم شود کدام فرایند فکری بیشترین درآمد را تولید می‌کند.

آیا می‌دانید فروشندگان برتر اغلب به چه فکر می‌کنند؟ بسیار ساده است. آنها به این فکر می‌کنند که چه می‌خواهند و چگونه باید به خواسته خود برسند. آنها در تمام مدت روز به هدفشان فکر می‌کنند، و اینکه چگونه می‌توانند به این هدف خود برسند. از آنجایی که هر چه بیشتر به هدفتان فکر کنید و درباره‌اش حرف بزنید، مثبت‌تر و شفاف‌تر می‌شوید،

این فروشندگان سه تا پنج برابر بیشتر از فروشندگان معمولی و متوسط می‌فروشند. فروشندگان متوسط و معمولی در بخش اعظم اوقات خود به مسائل فکر می‌کنند و درباره مسائل حرف می‌زنند.

قاعده از این قرار است: اگر شما مانند فروشندگان برتر فکر کنید، سرانجام به نتیجه‌ای می‌رسید که آنها بدان دست یافته‌اند. اگر این کار را نکنید، به نتایج آنها نخواهید رسید. موضوع به همین سادگی است.

بعضی از فروشندگان به درآمد ۲۵,۰۰۰ دلار در سال خشنودند. این در همان حدی است که اغلب اوقات به آن فکر می‌کنند. این «حیطه راحت» مالی آنهاست. اما فروشندگانی هم هستند که به درآمد ۱۰۰,۰۰۰ دلار در سال فکر می‌کنند. این هم «حیطه راحت» مالی آنهاست.

پژوهشگران به این نتیجه رسیده‌اند که تفاوت بسیار کمی میان کسانی که درآمد کم دارند و کسانی که درآمد زیاد دارند، وجود دارد. استعدادها و قابلیت‌های هر دو به یک اندازه است. هر دو با فرصت‌های مشابهی دوره شده‌اند. تنها تفاوت میان آنها در این است که پر درآمدها تصمیم گرفته‌اند این مبلغ را کاسبی کنند. و تنها سؤالی که پیش روی آنهاست این است: چگونه؟

با توجه به مطالعات انجام شده، مهم‌ترین کیفیت برای رسیدن به موفقیت در فروش، خوش‌بینی است. فروشندگان سطح بالا در مقایسه با فروشندگان معمولی به مراتب خوش‌بین‌تر هستند. به سبب این خوش‌بینی، موفقیت فراوانی را انتظار می‌کشند. از آنجایی که از صمیم قلب موفق شدن را انتظار می‌کشند، در مقایسه با سایر فروشندگان با مشتریان بیشتری تماس می‌گیرند. علاوه بر این، از آنجایی که انتظار دارند موفق شوند، مداومت بیشتری به خرج می‌دهند، بیشتر تماس می‌گیرند و پیگیر می‌شوند. آنها معتقدند که موفقیتشان امر ناچار است.

در نتیجه تماس گرفتن بیشتر، فروش بیشتری می‌کنند. وقتی فروش بیشتری می‌کنند، موفقیت آنها این باور آنها را که اگر با مشتریان بیشتر تماس بگیرند به سود آنها تمام می‌شود، تقویت می‌کند. این فرایند وقتی بارها و بارها تکرار می‌شود، عادت عملکرد سطح بالا را به دنبال می‌آورد و در نتیجه بر درآمد و موفقیت شخصی آنها اضافه می‌شود.

در اینجا به نکته دیگری برای فوق ستاره شدن در فروش می‌رسیم: عزت نفس شما با میزان فروش شما رابطه مستقیم دارد.

پر درآمدترین فروشندگان از عزت نفس فراوان برخوردارند. همه چیز بستگی به این دارد که خودتان را چقدر دوست دارید. هرچه خودتان را بیشتر دوست داشته باشید، بهتر کار می‌کنید. هرچه بهتر کار کنید، خودتان را بیشتر دوست می‌دارید. اینها هر کدام یکدیگر را تقویت می‌کنند.

هرچه خودتان را بیشتر دوست بدانید، هدفها و معیارهای بلندتری را برای خود در نظر می‌گیرید. هرچه خودتان را بیشتر دوست بدانید، به توانمندی خود برای موفق شدن اعتماد بیشتری می‌کنید و بهتر می‌توانید با ناملایمات و دشواریها برخورد کنید. هرچه خودتان را بیشتر دوست بدانید، دیگران هم شما را بیشتر دوست خواهند داشت و از شما خرید بیشتری خواهند کرد و بیشتر شما را به دوستانشان معرفی و توصیه خواهند نمود.

اجازه بدهید مقایسه‌ای بکنم. آمادگی ذهنی به آمادگی جسمانی شباهت فراوان دارد. اگر همه روزه تمرینات ورزشی انجام بدهید، سرانجام به آمادگی جسمانی می‌رسید. به همین شکل اگر همه روزه تمرینات ذهنی داشته باشید، به زودی به آمادگی ذهنی می‌رسید. عزت نفس فراوان را تجربه می‌کنید و به اعتماد به نفس و ذهنیت مثبت می‌رسید.

بنابراین نقطه شروع برای رسیدن به موفقیت در فروش این است که

مانند فروشندگان بزرگ فکر کنید. هر بار مانند فروشندگان بزرگ فکر کنید، خوش بین تر و خلاق تر می شوید. احساس شادی و اثر بخشی بیشتری می کنید. انرژی و عزم و اراده تان بیشتر می شود. تماسهای بیشتری می گیرید و کالای تان را بهتر ارائه می کنید. فروشهای بیشتری را قطعیت می بخشید و در نتیجه درآمد بیشتری به دست می آورید. وقتی با ذهنیت فروشندگان موفق آشنا شدید و این ذهنیت را عملاً در خود ایجاد نمودید، زندگی شما متحول می شود و خورشید بر آسمان زندگی تان می درخشد. اجازه بدهید شروع کنیم.