

شماره
۱۴۷۳۴۰۵

روانشناسی فروید

اثر : برایان کریسر

ترجمه : مرتضیٰ مازندرانی



سرشناسه : تریسی، برایان، ۱۹۴۴-م.

Tracy, Brian

عنوان و نام پدیدآور : روان‌شناسی فروش / اثر برایان تریسی؛ ترجمه مرجان صادقی.

مشخصات نشر : تهران: متن دیگ، ۱۳۹۵.

مشخصات ظاهری : ۲۸۸ ص.

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۸۶۹۹-۱۴-۹

وضعیت فهرست نویسی : فیا

یادداشت : عنوان اصلی: ... The psychology of selling.

موضوع : فروشندگی -- جنبه‌های روان‌شناسی

Selling -- Psychological aspects : موضوع

موضوع : فروشندگی -- دستنامه‌ها

Selling -- Handbooks, manuals, etc : موضوع

شناسه افزوده : صادقی، مرجان، ۱۳۶۹-، مترجم

رده بندی کنگره: HF۵۴۳۸/۸ : ۱۳۹۵ ت ۴ / ۹

رده بندی دیویی: ۶۵۸/۸۵۰۱۹

شماره کتابشناسی ملی : ۴۵۶۵۰۰۶



انتشارات متن دیگ

آدرس : تهران، میدان انقلاب، ج ۱۲، پلاک ۳۱۶، طبقه اول

تلفن : ۰۲۱-۱۵۷۰۶۶۱۷۵۱۶۶ / ۰۲۱-۱۵۷۰۶۶۱۷۵۱۶۶

عنوان کتاب : روان‌شناسی فروش

نویسنده : برایان تریسی

مترجم : مرجان صادقی

ویراستار : مرضیه سادات حسینی آذر نوبت و سال چاپ: اول ۱۳۹۵

تیراژ : ۱۰۰۰ جلد قیمت : ۲۰۰۰۰ تومان

شابک : ۹۷۸-۶۰۰-۸۶۹۹-۱۴-۹

((کلیه حقوق برای ناشر محفوظ است))

فهرست مطالب

۳	فهرست مطالب
۷	مقدمه
۱۵	فصل ۱
۱۵	بازی داخلی فروش
۶۱	فصل ۲
۶۱	تنظیم و جبران اهداف فروش
۷۷	فصل ۳
۷۷	چرا مردم خرید می‌کنند؟
۱۱۵	فصل ۴
۱۱۵	فروش ابداعی
۱۴۵	فصل ۵
۱۴۵	زمینه سازی قرار ملاقات های بیش تر
۱۷۵	فصل ۶
۱۷۵	قدرت تلقین
۱۹۷	فصل ۷
۱۹۷	مراحل فروش
۲۵۳	فصل ۸
۲۵۳	ده کلید موفقیت در فروش

مقدمه

تخیل و معنای واقعی کلمه کارگاهی است که در آن همه‌ی نقشه‌های برنامه‌ریزی و وسیله‌ی انسان طراحی می‌شود.

ناپلئون هیل

هدف اصلی این کتاب آموزش یک مجموعه راهکار و تکنیک برای فروش بیش‌تر، سریع‌تر و آسان‌تر است. در صفحات بعدی بیش‌تر از آنچه از حرفه‌ی فروش می‌دانید، می‌آموزید و یاد می‌گیرید که چگونه خرید و فروش خود را در کمتر از یک ماه یا چند هفته چند برابر کنید.

کتاب حاضر، شکل مکتوب برنامه‌های آموزشی صوتی با عنوان «روان‌شناسی فروش» است که موفق‌ترین برنامه‌های من در سطح بین‌المللی است. بهترین برنامه‌ی آموزش حرفه‌ای که به شازده زبان ترجمه شده و در بیست و چهار کشور از آن استفاده می‌شود.

یک میلیونر شوید!

براساس بررسی‌های صورت گرفته، افرادی که از برنامه‌ی صوتی استفاده کرده‌اند نسبت به افرادی که از دیگر برنامه‌های آموزشی استفاده کرده‌اند در آمد بیش‌تری دارند. من با استفاده از این برنامه بیش از پانصد هزار فروشنده از هر شرکت و صنعتی را در سراسر جهان آموزش داده‌ام. این برنامه واقعاً کاربردی است.

داستان خودم

من تحصیلات دبیرستانی نداشتم. چون جوان بودم، رفتم تا سراسر دنیا را ببینم. چند سالی با عنوان کارگر ساده کار می‌کردم تا زمانی که پول کافی برای مسافرت به‌دست آوردم. با یک کشتی باری نروژی به آتلانتیک شمالی رفتم و سپس با دوچرخه، اتوبوس، کامیون و قطار به اطراف اروپا و آفریقا و حتی به شرق دور سفر کردم. هرگز وعده‌های غذایی را از دست ندادم. اما خیلی از وعده‌ها را برای مدت نامعلومی عقب می‌انداختم.

زمانی که برای مدت طولانی نتوانستم یک کار مناسب پیدا کنم، در کمال ناامیدی به فروش می‌آوردم. به نظر می‌رسد بیش‌تر تصمیماتی که در زندگی می‌گیریم شبیه این است که شب در تاریکی از خواب بیدار شویم و چیزی را بزنیم و بسر چراغ را روشن کنیم و ببینیم که چه چیزی را زده‌ایم. در این وضعیت فروشنده‌ای برای من یک شغل مناسب بود.

به نظر می‌رسد بیش‌تر تصمیماتی که در زندگی می‌گیریم شبیه این است که در تاریکی شب چیزی را بزنیم و بسر چراغ را روشن کنیم و ببینیم که چه چیزی را زده‌ایم.

آموزش‌های اولیه

زیردست کار فرمایی کار می‌کردم و سه قسمت از برنامه‌های فروش را آموختم: (این کارت‌های شماس، این دفترچه‌ی راهنما و آن طرف در خروجی است!) به این آموزش‌ها مسلط شدم و شغل خود را با ارتباطاتی سرد آغاز کردم. روزها در ادارات و بعد از ظهرها در اقامتگاه‌ها را می‌کوبیدم.

کسی که مرا اجیر کرده بود فروش خوبی نداشت. اما به من می‌گفت

که فروشندگی یک بازی اعداد است. او می‌گفت همه‌ی کاری که باید انجام بدهم این است که به اندازه‌ی کافی با مردم صحبت کنم. باید خریدار واقعی را پیدا می‌کردم. ما در فروشندگی این روش را «گل به دیوار زدن» می‌نامیم. اگر شما به اندازه‌ی کافی گل به دیوار بزنید به هر جا و به هر صورت که باشد به دیوار می‌چسبید.

حیلی زیاد نیست، اما این همه‌ی کاری است که من انجام داده‌ام. شخص دیگری به من گفت که فروشندگی «بازی اعداد» نیست و در واقع «بازی گشتی‌ها» است. بیش‌ترین برگشتی‌هایی که جمع می‌کنید برابر میزان میزانی است که فروخته‌اید.

با این پیش‌بینی‌ها مجبور شد. از یک مکان به مکان دیگر می‌دویدم تا توانستم دریافتم‌ای بیش‌تری داشته باشم. آن‌ها می‌گفتند که من زبان شیوایی دارم، پس سعی کردم از آن استفاده کنم. وقتی شخصی خسته می‌شد، بلندتر و سریع‌تر صحبت می‌کردم و آخر شب به سختی می‌توانستم روی پای خود بایسم.

نقطه‌ی اوج

بعد از شش ماه سختی کشیدن از فروش، من توانستم هزینه‌ی اتاق کوچکم در یک مهمان‌خانه را بپردازم. سرانجام کاری انجام دادم که زندگی‌ام را تغییر داد. به سراغ فردی بسیار موفق در ساعت رفتم و از او پرسیدم که چه کار متفاوتی از من انجام می‌دهد که من کمتر موفق است.

من از سخت کار کردن نمی‌ترسیدم. ساعت پنج یا شش صبح از خواب بیدار می‌شدم و برای یک روز پر تلاش خود را آماده می‌کردم. ساعت هفت صبح در محل کار منتظر مشتری می‌ماندم. سراسر روز کار می‌کردم، از این اداره به اداره‌ای دیگر و از این کارخانه به کارخانه‌ای دیگر، بعد از ظهرها تا نه و ده شب در مجتمع‌های مسکونی را می‌زد

اگر چراغ اداره‌ای روشن بود تماس می‌گرفتم و برای ارائه کالا می‌رفتم. موفق‌ترین فروشنده در شرکت ما، کسی که حدود دو برابر من سن داشت، با شیوه‌ای کاملاً متفاوت کار انجام می‌داد. نزدیک ساعت نه صبح به سرکار می‌آمد. مشتری که می‌آمد چند دقیقه با هم گفت‌وگو می‌کردند و سپس مشتری برای خرید جنس دسته چک خود را بیرون می‌آورد و چک می‌نوشت.

فروشنده‌ی مذکور پس از این فروش بیرون می‌رفت، یک فروش دیگر انجام می‌داد و با مشتری دیگری ناهارش را می‌خورد. بعد از ظهر تعداد دیگری معامله می‌کرد و با مشتری دیگری نوشیدنی یا شام را صرف می‌کرد. او بنی تا ده برابر من یا هر شخص دیگری در شرکت فروش داشت. من سخنی به نظر می‌رسید که او زیاد کار می‌کند.

آموزش دیدن تفاوت‌های را ایجاد می‌کند

بعدها معلوم شد که آن منسراج رای کمپانی «فوزچون ۵۰۰» کار می‌کند. آن کمپانی به‌طور فشرده شش ماه را صرف آموزش او در حرفه‌ی فروشندگی کرده است. با این آموزش او می‌توانست به هر شرکت و صنعتی برود و همه‌ی تولیدات آن را به فروش برساند و به هر فروشگاه‌ای از هر نظر سرویس ارائه کند.

او می‌توانست مشتری‌ها را به دور خود جمع کند و همه‌ی محصولات را به فروش برساند، حتی اگر نیم ساعت یا کمتر کار می‌کرد. من هم همین روش را پیش گرفتم و این بود که زندگی‌ام تغییر کرد. زمانی که از او پرسیدم: «چه کار متفاوتی انجام می‌دهی؟» گفت: «بسیار خوب، اول تو نحوه‌ی فروش خود را به من نشان بده تا من شیوه‌ی کار تو را نقد و بررسی کنم.»

این اولین مشکل من بود که نمی‌دانستم کار فروشنده چیست، فقط چیزهایی را جمع به آن شنیده بودم، اما هرگز به چشم خود ندیده بودم.

گفتم: «شما اول روش خود را ارائه دهید، بعد من شیوهی خودم را به شما نشان خواهم داد.»

او با صبر و حوصله گفت: «بسیار خوب، من یک فروشنده‌ی اساسی را از اول تا آخر به تو نشان می‌دهم.» سپس، پله پله، چگونگی عرضه‌ی محصولات را با من تمرین کرد.

به جای استفاده از «گفتار» یا «محبت زیرکانه» برای جلب توجه مشتری، او با پرسیدن یک سری سوالات منطقی از مشتری استفاده می‌کرد. در این سوالات برای مشتری روشن می‌شد که می‌تواند از این محصول به نفعی بهره ببرد و معامله پایان می‌گرفت.

سریع عمل دنیا

من هر چیزی را که یاد گرفته بودم نوشتم و با استفاده از این روش جدید بار دیگر به جذب مشتری اقدام کردم. این بار به جای صحبت کردن با سوال پرسیدن شروع کردم. بیش‌تر سعی کردم یاد بگیرم که چگونه موقعیت مشتری را بفهمم و به بهترین نحو به او کمک کنم تا او را از مزایای محصولات خود آگاه کنم. با این روش جدید، فروش من بیش‌تر شد.

سپس به خواندن کتب آموزش فروشنده‌ها پرداختم. بهترین فروشنده‌ی دنیا کتاب‌های مفیدی در مورد نحوه‌ی فروشندگی نوشته بود. هر مطلبی را که در مورد فروشنده‌گی بود می‌خواندم. یک ساعت اول هر روز را به یادگیری و یادداشت برداری مطالب اختصاص می‌دادم.

بعدها آموزش‌های شنیداری را شروع کردم. این قضیه زندگی‌ام را کاملاً تغییر داد. وقتی که از یک شرکت به شرکت دیگری می‌رفتم ساعت‌ها پشت سر هم، برنامه‌های شنیداری را گوش می‌دادم. بهترین جمله از بهترین فروشنده را تکرار و تمرین می‌کردم تا جایی که

می توانستم آن ها را در خواب از حفظ بخوانم. و اینگونه فروشنده‌گی من هر روز بیش تر پیشرفت می کرد.

پس از مدتی فهمیدم سمینارهایی برای فروشنده‌گی وجود دارد. مهم نبود که چقدر مطلب از این سمینارها می آموختم. در هر جلسه ای شرکت می کردم، حتی اگر مجبور بودم مسافت زیادی را سفر کنم. تا جایی که می توانستم می رفتم.

مایر شاپ

از آنجایی که در ش من خیلی بالا بود شرکت مرا به سمت مدیریت گذاشت. آن ها گفتند: «تو که سیگار می کشی با افرادی که می خواهند فروشنده شوند، سیگار خود را تقسیم کن.»

از طریق آگهی در «وزارت» شروع به عضو گیری کردم و به آن ها شیوه ی فروش خود را آموزش دادم. آن ها به محض اینکه از در بیرون می رفتند به کار مشغول می شدند. امروز، خیلی از ایشان میلیونر و میلیارد شده اند.

بهترین باشید

نکته ی ساده ای که زندگی مرا متحول کرد، کتاب «قانون علت و معلولی» بود. این قانون می گوید که برای هر علتی، پاداشی وجود دارد و هر چیزی به دلیلی اتفاق می افتد. موفقیت اتفاقی نیست. شکست هم اتفاقی نیست. در واقع، موفقیت قابل پیش بینی است.

موفقیت و شکست اتفاقی نیستند.
در واقع، موفقیت قابل پیش بینی است.

اصل مهمی هست که می گوید: «اگر آنچه را افراد موفق انجام

می‌دهند بارها و بارها تکرار کنید، هیچ چیزی در دنیا نمی‌تواند شما را متوقف کند و اگر این کار را نکنید هیچ چیزی در دنیا به شما کمک نخواهد کرد.»

به یاد داشته باشید هر کسی که فروش بالای ۱۰٪ دارد حتماً از زیر ۱٪ شروع کرده است. کسانی که اکنون خوب کار می‌کنند، زمانی خیلی بی‌تجربه بوده‌اند. هر فردی که الان جلوی خط زندگی قرار دارد، روزی ابتدای خط بوده است و هر کاری که این افراد انجام می‌دهند، استفاده از تجارب اشخاص خبره است. آن‌ها کارهایی را که افراد موفق انجام داده‌اند، تا این مرحله رسیده‌اند، تکرار می‌کنند تا زمانی که همان نتیجه مطلوب را کسب کنند.

از مطالبی که اموزش باید استفاده کنید

گاهی از فروشندگان با تجربه می‌پریدم: «وسیله‌ی ورزشی رایج در آمریکا چیست؟» بعد از کمی دمل زودم به آن‌ها می‌گفتم: «چرخ پایی وسیله‌ای رایج است. آمریکایی‌ها هر سال بیش از یک میلیون دلار برای این وسیله هزینه می‌کنند.»

سپس سوال دوم را می‌پرسیدیم: «اگر شما یک چرخ پایی بخرید و به خانه ببرید، از کجا معلوم می‌شود که چقدر از خرید آن سود برده‌اید؟»

آن‌ها جواب می‌دادند: «سودی که منظور شماست با این بازیگری دارد که چه مدت و هر زمانی چقدر استفاده دارید.»

اصل مطلب همین جاست. هیچ سوالی در مورد اینکه چرخ پایی شما را به آن نتیجه‌ای که می‌خواهید رسانده است یا خیر وجود ندارد. این موضوع برای این مطرح شده که هر کسی می‌داند اگر به طور مرتب از این وسیله برای مدت طولانی استفاده کند، می‌تواند سود سلامتی را به دست آورد.

شیوه‌هایی که شما در این کتاب یاد می‌گیرید خیلی شبیه مسأله‌ی چرخ پایبی هستند. اصلاً مهم نیست که آیا کاربردی دارد یا نه. این روش‌ها مورد استفاده‌ی بهترین فروشندگان سراسر دنیا در هر صنفی است. آن‌ها این روش‌ها را امتحان و ثابت کرده‌اند که هر چه از این روش‌ها بیشتر استفاده کنید نتایج بهتری به دست خواهید آورد. با تمرین کردن، مطالبی از این کتاب یاد می‌گیرید که در زمینه‌ی فروش تا ۱۰٪ پیشرفت خواهید کرد و بهترین فروشنده می‌شوید. آیا برای ما این هدف عالی نیست که به یکدیگر بییونددیم؟ اگر چنین است، بیایید شروع کنیم.

«هر چیزی که در اندیشه‌ی انسان بتواند باور شود و بخواهد،

میر تواند به دست آورد.»

ناپلئون هیل