

❖ مهارت‌های اساسی فروش ❖

نویسنده:

شون مک فیت

ترجمه:

امیر خزائی پول

مرتضی خزائی پول

سمیرا شفائی

سرشناسه	مک‌فیت، شون
عنوان و نام پدیدآور	McPheat, Sean
مشخصات نشر	مهارت‌های اساسی فروش - Basic Selling Skills / نویسنده شون مک‌فیت
مشخصات ظاهری	ترجمه امیر خزان‌پول، مرتضی خزان‌پول، سمیرا شفائی
شابک	تهران: آرنا، ۱۳۹۴.
وضعیت فهرست نویسی	۹۱ ص: ۲۱×۵/۱۴/۵ س.م.
موضوع	978-600-356-315-5
موضوع	فیبا
موضوع	فروتن‌دگی
موضوع	بازاریابی
موضوع	موفقیت در کسب و کار
شناسه افزوده	خزان‌پول، مرتضی، ۱۳۶۶ - مترجم
شناسه افزوده	خزان‌پول، امیر، ۱۳۶۶ - مترجم
شناسه افزوده	شفائی، سمیرا، ۱۳۶۰ - مترجم
رده بندی کنگره	۱۳۹۴۳۵/۵۴۳۸HF / م۷م۹
رده بندی دیویی	۸۵/۴۵۸
شماره کتابشناسی ملی	۳۸۸۸۴۵۴



عنوان	مهارت‌های اساسی فروش :
نویسنده	شون مک‌فیت :
مترجمان	امیر خزان‌پول - مرتضی خزان‌پول - سمیرا شفائی :
ناشر	آرنا :
ناظر چاپ	مهدی اکبری :
صفحه آرای	پهارة حاتمی :
چاپ	اول ۱۳۹۴ :
شمارگان	۱۰۰۰ نسخه : قیمت: ۸۰۰۰ تومان
شابک	۹۷۸-۶۰۰-۳۵۶-۳۱۵-۵ :

این ترجمه برگرفته از اثر زیر می باشد:

Basic Selling Skills

Sean McPheat

2012

www.ketab.ir

فهرست مطالب:

۱۱ پیشگفتار نویسنده

۱۲ پیشگفتار مترجم

فصل اول: مقدمه

۱۶ ۱.۱ مروری بر کتاب

۱۷ ۱.۲ فرایند اصلی فروش

۱۸ ۱.۳ مهارت‌های عمومی که هر فروشنده‌ای باید دارا باشد

۲۱ ۱.۴ مدل‌های فروش

۲۲ ۱.۵ حفظ ارتباطات با مشتریان

فصل دوم: فرایند اصلی فروش

۲۴ ۲.۱ مقدمه

۲۵ ۲.۲ جنبه‌ی متغیر فرایند فروش

۲۸ ۲.۳ توسعه‌ی وظایف فروش

فصل سوم: مهارت‌های عمومی که هر فروشنده باید داشته باشد

- ۳.۱ مقدمه ۳۶
- ۳.۲ مهارت خوب گوش دادن ۳۶
- ۳.۳ مهارت‌های ارتباط اثربخش ۴۰
- ۳.۴ مهارت‌های حل مساله ۴۳
- ۳.۵ مهارت‌های میان فردی ۴۶
- ۳.۶ مهارت سازماندهی ۴۸
- ۳.۷ مهارت‌های خودانگیزی ۵۱
- ۳.۸ مهارت‌های ترغیب ۵۳
- ۳.۹ مهارت‌های خدمت به مشتری ۵۷
- ۳.۱۰ درستی ۵۸

فصل چهارم: مدل‌های اولیه فروش

- ۴.۱ مقدمه ۶۲
- ۴.۲ مدل ایدا ۶۴

۴.۳ آیدسا ۷۰

۴.۴ مدل هفت مرحله‌ای فروش ۷۲

فصل پنجم: حفظ ارتباط با مشتریان

۵.۱ مقدمه ۸۸

۵.۲ جلوه‌دادن خود به عنوان یک متخصص ۸۸

۵.۳ حفظ اطلاع رسانی به مشتریان درباره خود ۸۹

۵.۴ فروش به مشتریان فعلی ۹۰

www.ketab.ir

پیشگفتار نویسنده:

آیا مردم ذاتاً فروشنده دنیا می‌آیند؟ یا آنها می‌توانند مهارت‌های فروش را فراگیرند؟

ما قویاً معتقدیم که مهم نیست تحصیلات، تجربه و یا سابقه‌ی شما چیست، بلکه شما می‌توانید هنر و علم فروش را با تکنیک‌ها و روش‌های تخصصی و حرفه‌ای بیاموزید. در این کتاب، ما بهترین رویکردها برای فروش اثر بخش‌تر را ارائه دادیم. ما فرض کردیم که شما هیچ تجربه‌ی فروش ندارید بنابراین، ما داستان شما را گرفته و مهارت‌های اساسی فروش را به شما خواهیم آموخت.

سین مک فیت موسس و مدیرعامل شرکت آموزشی ام تی دی (MTD)، نویسنده‌ی این کتاب می‌باشد. سین در شبکه‌های سی ان ان (CNN)، بی بی سی (BBC) و دهها شبکه رادیویی و روزنامه برنامه‌های تخصصی ارائه داده است. او با چاپ بیش از ۲۵۰ کتب مختلف در زمینه فروش، به یکی از متخصصان خبره در زمینه‌ی فروش تبدیل شده است.

پیشگفتار مترجم

اغلب قریب به اتفاق انسانهای ثروتمند و موفق و شاید بتوان گفت تمامی آنها فروشنده‌های خوبی هستند. آنها با مهارت تمام، کالا یا خدمات خود را می‌فروشند. بطور کلی فروش یک فعالیت پیچیده، سخت و ظریف است که اگر کسی بتواند مهارت‌های لازمه برای فروش را بدست آورد درهای موفقیت به روی او باز می‌شود. در دنیای امروز افزایش تعداد تولیدکنندگان و تنوع محصولات که منجر به افزایش قدرت انتخاب مردم شده است، مدیریت فروش را قدری دشوارتر کرده بطوریکه اکنون داشتن یک فرایند موفق فروش، شاید مهمتر از فرایند تولید، شده باشد. چون اگر بهترین محصول و یا بهترین خدمت نیز تولید شود ولی نتوان آن را فروخت نمی‌توان آینده‌ای برای کسب و کار متصور بود.

کتاب حاضر مشتمل بر پنج فصل بوده که فصل اول شامل خلاصه‌ای از کل کتاب، فصل دوم فرایند اصلی فروش، فصل سوم ۹ مهارت اساسی فروش، فصل چهارم سه مدل اصلی در فروش ارائه شده است و در نهایت در فصل پنجم بر حفظ ارتباط با مشتریان از طریق تکنیک‌های ارائه شده تاکید شده است. مترجمین این اثر که خود از مدرسین دانشگاه می‌باشند با شناخت خلاء موجود در زمینه‌ی مهارت‌های فروش، اقدام به ترجمه‌ی این کتاب کاربردی نمودند که، امید است با مطالعه‌ی این کتاب در بهبود دانش کاربردی مدیران، دانشجویان بازرگانی و بخصوص فروشندگان و افزایش مهارت‌های آنها در زمینه فروش، موثر واقع شود.

در آخر از زحمات تمام کسانی که در چاپ این کتاب یاری رساندند بویژه خانم سکینه خزائی پول (کارشناس ارشد ادبیات فارسی) در ویراستاری این کتاب کمال تشکر را داریم. بی‌صبرانه منتظر نظرات و پیشنهادات تمامی خوانندگان محترم از طریق آدرس پست الکترونیکی amir_khp29@yahoo.com هستیم.

با سپاس و احترام

امیر خزائی پول

مرتضی خزائی پول

سمیرا شفائی

(بهار ۱۳۹۴)