



روانشناسی فروش حرفه‌ای

مؤلف: روح‌الله هادوی‌نیا

سرشناسه	: هادوی نیا، روح الله، ۱۳۴۶
عنوان و نام پدیدآور	: روانشناسی فروش حرفه ای در بازار ایران / مؤلف روح ا. هادوی نیا.
مشخصات نشر	: تهران : مؤسسه والا تدبیر، ۱۳۸۸.
مشخصات ظاهری	: ۲۲۲ ص.
شابک	: ۹۹۰۰۰ ریال : ۹۷۸-۹۶۴-۰۴-۴۷۸۸-۸
وضعیت فهرست نویسی	: فیا
یادداشت	: کتابنامه : ص. ۲۱۶-۲۲۲.
موضوع	: فروشندگی
موضوع	: بازاریابی
موضوع	: مشتری شناسی
رده بندی کنگره	: ۹۱۳۸۸ ر ۲۴ حسب / ۵۴۳۸/۲۵ HF
رده بندی دیویی	: ۶۵۸/۸۵
شماره کتابشناسی ملی	: ۱۹۴۸۱۱۷

مؤسسه والا تدبیر

مشاوره بازاریابی و فروش

تلفن : ۰۶۶۷۴۰۷۴۰-۰۶۶۷۰۰۵۰۰-۰۲۱

www.valatadbir.com

چاپ اول ۱۳۸۸ تیراژ : ۲۰۰۰ نسخه

چاپ : کیانقش / لیتوگرافی: سایه

عکس روی جلد : بابک مانی

کلیه حقوق محفوظ و متعلق به مؤسسه والا تدبیر می باشد

مرکز توزیع : مؤسسه والا تدبیر- تلفن : ۰۶۶۷۴۰۷۴۰-۰۶۶۷۰۰۵۰۰-۰۲۱

قیمت : ۴۹۰۰ تومان

فهرست مطالب

- تشکر و سپاسگذاری..... ۱۱
- پیشگفتار..... ۱۳
- از پیشگفتار چه نتیجه‌ای می‌گیریم؟..... ۱۸
- دلایل نگارش این کتاب..... ۱۹
- چه چیزی این کتاب را متمایز می‌سازد..... ۲۵
- ۱- مهارت‌های مدیریت ذهن..... ۳۳
- ۱-۱ نگرش مثبت..... ۳۳
- ۲-۱ شما کدام نیمه لیوان را می‌بینید؟..... ۳۳
- ۳-۱ موفقیت و پیروزی از درون آغاز می‌شود..... ۳۴
- ۴-۱ کلید برنامه‌ریزی ضمیر ناخودآگاه..... ۳۵
- ۵-۱ دنیای برون انعکاسی از دنیای درون شماست..... ۳۹
- ۶-۱ از خود توقع موفقیت داشته باشید..... ۴۰
- ۷-۱ هشدار! مواظب باشید افکار منفی در ذهن شما تثبیت نشود..... ۴۱
- ۲- برنامه‌ریزی بر مبنای صفر..... ۴۲
- ۳- عزت نفس داشته باشید..... ۴۵
- ۴- اعتماد به نفس داشته باشید..... ۴۶
- ۵- از زبانه‌های اتمی دوری کنید..... ۵۰
- ۶- دائماً در حال یادگیری باشید..... ۵۲
- ۷- مطالعه کنندگان پیشرو هستند..... ۵۴
- ۸- برای ثروتمند شدن چقدر حاضرید بپردازید؟..... ۶۰
- ۹- ذهن خود را با پروتئین مطالعه تقویت کنید..... ۶۲
- ۱۰- یادگیری زدایی کنید..... ۶۳

- ۱۱- صبور اما سمج باشید..... ۶۴
- ۱۲- دیوانه کارتان باشید..... ۷۰
- ۱۳- به کالا و خدماتی که می فروشید علاقه و اعتماد داشته باشید..... ۷۳
- ۱۴- سحر خیز باشید تا کامروا شوید..... ۷۶
- ۱۵- تیرتان را تیز کنید..... ۷۸
- ۱۶- مشتریان را از صمیم قلب دوست داشته باشید..... ۷۹
- ۱۷- همدلی از همزبانی بهتر است..... ۸۱
- ۱۸- مهم ترین فرد را در شرکت و شغل تان شناسایی کنید..... ۸۳
- ۱۹- لاف ارزش ها را نزنید..... ۸۴
- ۲۰- راستگو و صادق باشید..... ۸۶
- ۲۱- مدیر مرکزی سودآوری شرکت باشید..... ۹۲
- ۲۲- به موفقیت های تان جایزه بدهید..... ۹۴
- ۲۳- به توانایی های خودتان اطمینان کنید و بر ترس خویش غلبه کنید..... ۹۵
- ۲۴- شکست پلی است به سوی پیروزی..... ۹۹
- ۲۵- شما در استخدام چه کسی هستید..... ۱۰۱
- ۲۶- کالا را نفروشید، تمایز را بفروشید..... ۱۰۶
- ۲۷- فروش راه حل ها، نه ویژگی ها..... ۱۱۸
- ۲۸- آموزش فروشندگان..... ۱۲۰
- ۲۹- مدل AIDAS در فروش - فرآیند روانشناسی خرید..... ۱۲۱
- ۳۰- تکنیک L.O.C.A.T.E در کشف نیاز..... ۱۲۵
- ۳۱- یکی دیگر از تکنیک های قابل استفاده، تکنیک F.A.B.C می باشد..... ۱۲۶
- ۳۲- تشریح کلمه SALL..... ۱۲۶
- ۳۳- مشاور باشید نه فروشنده..... ۱۲۷
- ۳۴- تکنیک فروش آموزشی..... ۱۳۱
- ۳۵- ارتباط، روابط بلند مدت..... ۱۳۵

- ۳۶- هنرگوش کردن، نه شنیدن..... ۱۳۹
- ۳۷- منشی‌ها مشاورین شما هستند..... ۱۴۲
- ۳۸- مدیریت اقتضائی مدیریت بر فرهنگ مشتریان..... ۱۴۴
- ۳۹- بر اعصاب خود مسلط باشید..... ۱۴۵
- ۴۰- ویتترین گردی کنید..... ۱۴۸
- ۴۱- از موفق‌ها الگوبرداری کنید (Benchmarking)..... ۱۵۰
- ۴۲- هرگز علیه رقبا حرف نزنید..... ۱۵۲
- ۴۳- طول موج متفاوت با مشتریان..... ۱۵۴
- ۴۴- ایرادات مشتری نشانگر علاقه اوست..... ۱۵۶
- ۴۵- با مشتری بحث و مجادله نکنید..... ۱۶۱
- ۴۶- اصول بازاریابی تلفنی..... ۱۶۳
- ۴۷- تدوین اهداف..... ۱۶۸
- ۴۸- زمان بندی هدفهای فروش و درآمد..... ۱۷۱
- ۴۹- ارزش وقت شما چقدر است؟..... ۱۷۲
- ۵۰- قانون ۸۰-۲۰ پارتو..... ۱۷۴
- ۵۱- اسب چموش زمان را مهار کنید..... ۱۷۵
- ۵۲- تکنیک ۱۰۰ قرار کاری..... ۱۸۲
- ۵۳- برنامه ریزی برای ملاقات و مذاکره فروش..... ۱۸۴
- ۵۴- اطلاعات را از کجا بدست بیاوریم؟..... ۱۸۶
- ۵۵- تأثیر اولیه برگ برنده است، مواظب باشید..... ۱۸۶
- ۵۶- جلوی خطاهای ادراک را بگیرید..... ۱۸۷
- ۵۷- تیپ شخصیتی افراد..... ۱۸۹
- ۵۸- در حضور مشتری..... ۱۹۰
- ۵۹- ما به جای من..... ۱۹۸
- ۶۰- فرآیند خرید های سازمانی..... ۱۹۹

- ۶۱- قیمت را بفروشید..... ۲۰۱
- ۶۲- مثل بچه ها باشید..... ۲۰۳
- ۶۳- تکنیک طلب یاری از مشتریان..... ۲۰۳
- ۶۴- خاتمه فروش (Close) یا سفارش گیری (Order)..... ۲۰۵
- ۶۵- مشتریان را در جریان مشکل قرار دهید..... ۲۰۸
- سخن آخر..... ۲۱۰
- معرفی مؤسسه والاتدبیر..... ۲۱۱
- فهرست منابع..... ۲۱۶

تشکر و سپاس‌گذاری

امام رضا^(ع):

من لم يشكر المخلوق لم يشكر الخالق

کسی که از اسانها تشکر نکند از خدا تشکر نمی‌کند
فرصت را غنیمت می‌شمارم تا از کسانی که به من مطلبی را آموخته‌اند و در رشد و
موفقیت من نقش بسیار داشته‌اند و برگردن من حق بسیار دارند صمیمانه سپاس‌گذاری
می‌نمایم.

حضرت علی^(ع):

من علمنی حرفاً فقد سیرنی عبداً

کسیکه به من یک حرف یاد بدهد به تحقیق مرا بنده خویش ساخته
است.

بنا به فرموده حضرت علی^(ع) من خودم را تا آخر عمر مدیون این بزرگواران می‌دانم
و به رسم ادب، صمیمانه دستشان را می‌بوسم. کلیه معلمین عزیز و زحمتکش
علی‌الخصوص آقای حسینی معلم دوره ی ابتدایی‌ام که به من خدمت به هموعان
را آموخت، آقای شهرزاد معلم ادبیاتم در دوره‌ی راهنمایی که به من روش زندگی
آموخت، آقای اصغری معلم جبرم در دوره ی دبیرستان که از او شادابی و نشاط در
یاد دادن آموختم؛ آقای قلم‌چی بنیانگذار آزمون‌های دوره‌ای کنکور که نقش بسیار
زیادی در قبولی من در دانشگاه تهران را داشتند، که از او همت و کیفیت آموختم.
آقای تمنا مشاور من در کنکور دوره‌ی کارشناسی، که اگر راهنمایی‌های ایشان نبود
شاید در دانشگاه قبول نمی‌شدم. اساتید ارجمندم در دانشگاه، علی‌الخصوص آقای

دکتر سیدجوادین که از او بردباری و شکیبایی آموختم. دکتر ونوس که با کتاب‌های ارزشمندش و با روش تدریس زبان انگلیسی تخصصی که بیشترین نقش را در قبولی من در کارشناسی ارشد داشت، دکتر مهرگان که از او متانت و روش تدریس آموختم، مرحوم مهندس ابراهیمی که از او وجدان کاری آموختم، دکتر رضائیان که از او ارزش کسب علم آموختم، دکتر دیواندری، هر چند که استاد من نبود اما از ایشان بالندگی در بنیاد کسب دانش آموختم، دکتر روستا که از او حکمت آموختم دکتر حمیدی راده، دکتر حاج کریمی و دکتر اسداللهی دکتر حسینی، دکتر هادیزاده، همگی زحمت بسیار برایم کشیدند که از آنان انسانیت آموختم، آقای محمد محمدیان که نقش بسیار زیادی در قبولی من در کارشناسی ارشد داشتند. دکتر سیدمهدی جلالی که در تدوین پایان‌نامه کارشناسی ارشد من زحمت بسیار کشیدند، دکتر ابوالقاسم ابراهیمی که مشوق اصلی من در زمینه مشاوره بازاریابی و فروش بودند که از او انسان دوستی آموختم. تیمسار محمد درخشان که از او روابط انسانی با کارکنان و یادگیری دائم را آموختم.

همسر و فرزندانم که در طول مدت نگارش این کتاب کمتر در کنارشان بودم.