

مهارت‌های فروتنی موفق

ریچارد دنی

محمد ابراهیم گوهریان
مehشید باطنی دزفولی

دنی، ریچارد، ۱۹۴۴ - Denny, Richard
مهارت‌های فروش موفق / نویسنده ریچارد دنی؛ مترجمان محمدابراهیم گوهریان، مهشید باطنی دزفولی
تهران: نسل نواندیش، ۱۳۹۱

۱۳۶ص
۹۷۸-۹۶۴-۲۳۶-۳۸۹-۶

فیبیا

عنوان اصلی: Successful selling skills, 2009

فروشنده‌گی / بازاریابی تلفنی / فروش تلفنی
گوهریان، محمدابراهیم، ۱۳۳۱ - مترجم / باطنی دزفولی، مهشید، مترجم

۱۳۹۱ م ۹/۲۵/۵۲۳۸ HF

۶۵۸ / ۸۵

۲۸۸۲۹۰۰

مجموعه کتاب‌های تجارت جهانی (۲۵)

مهارت‌های فروش موفق

نویسنده: ریچارد دنی

مترجمان: محمدابراهیم گوهریان

مهشید باطنی دزفولی

ویراستار: مونا مغفرتی

صفحه‌آرا: مریم خوبخت

ناشر: نسل نواندیش

شمارگان: ۲۰۰۰ جلد

نوبت چاپ: اول

سال چاپ: ۱۳۹۱

قیمت: ۴۹۰۰ تومان

شابک: ۹۷۸-۹۶۴-۲۳۶-۳۸۹-۶

ISBN: 978-964-236-389-6

کتاب‌های مورد نیاز خود را از فروشگاه انتشارات نسل نواندیش تهیه فرمایید

نشانی فروشگاه: میدان ولیعصر - ابتدای کریمخان - پلاک ۳۰۸

تلفن: ۸۸۹۴۲۲۴۷ - ۹ نسل نواندیش

www.naslenowandish.com

info@naslenowandish.com

فهرست

۱۳	درباره‌ی نویسنده
۱۷	پیشگفتار
۲۱	فصل ۱: آیا می‌توانید بفروشید؟
۲۸	شناخت تجارت
۲۸	شناخت صنعت
۲۹	شناخت شرکت
۲۹	شناخت محصول
۲۹	مهارت‌های فروش
۲۹	نگرش
۳۱	فصل ۲: مشتریان خود را مشخص کنید
۴۷	فصل ۳: فروش داخلی
۴۸	فروشگاه‌های خرده‌فروشی
۵۴	کسب اطلاعات تلفنی
۵۶	کسب اطلاعات رایانامه‌ای
۵۷	نمایش‌ها و نمایشگاه‌ها
۵۹	اینترنت
۶۱	فصل ۴: فروش بیرونی
۶۳	تعیین وقت ملاقات در فروش کسب‌وکار به کسب‌وکار
۶۳	تماس تلفنی
۶۴	نامه
۷۰	رایانامه

۷۱.....	صندوق صوتی
۷۲.....	چند توصیه برای برقرار کردن تماس‌های تلفنی خوب و عالی
۷۳.....	فصل ۵: برنامه‌ریزی و آماده‌سازی
۷۶.....	خود را برای جلسات و ملاقات‌های فروش آماده کنید
۷۸.....	شناخت محصول
۷۸.....	درک کردن شخص
۷۹.....	آهسته صحبت کنید
۷۹.....	زمان
۸۰.....	اهداف و آرمان‌ها
۸۱.....	تمرین
۸۳.....	فصل ۶: تخصص فروش
۸۴.....	خودتان را بفروشید
۸۵.....	سؤال‌های مناسب بپرسید
۸۹.....	خوب گوش کنید
۹۰.....	ویژگی‌ها و مزایا را به هم پیوند دهید
۹۱.....	نتایج را بفروشید
۹۱.....	نکات منحصربه‌فرد فروش خود را مشخص کنید
۹۳.....	از رقابت انتقاد نکنید
۹۴.....	هیجان‌های خرید را بشناسید
۹۶.....	گوش فرادهید و بیاموزید
۹۷.....	نام‌ها و جزییات
۹۷.....	آنچه شما می‌گویید این نیست
۹۸.....	مثبت باشید
۹۸.....	خود انگیزشی
۱۰۱.....	فصل ۷: عرضه سنتی

مرحله‌ی اول - قبولاندن خود.....	۱۰۳
مرحله‌ی دوم - جلب توجه کردن.....	۱۰۳
مرحله‌ی سوم - پرسیدن سؤال‌های مناسب.....	۱۰۴
مرحله‌ی چهارم - بازبینی.....	۱۰۵
مرحله‌ی پنجم - پیوند.....	۱۰۶
مرحله‌ی ششم - بازبینی نهایی.....	۱۰۷
مرحله‌ی هفت - پایان.....	۱۰۸
فصل ۸: اعتراض‌ها تا اطمینان خاطر.....	۱۱۱
پیشگیری بهتر از درمان است.....	۱۱۱
مرحله‌ی اول - به‌طور متقابل سؤال بپرسید.....	۱۱۳
مرحله دوم - توافق و سبک سنگین کنید.....	۱۱۴
مرحله‌ی سوم - پاسخ را آماده کنید.....	۱۱۵
فصل ۹: به قیمت خود افتخار کنید.....	۱۱۷
شرایط قیمت را مشخص کنید.....	۱۲۱
تخفیف چیست؟.....	۱۲۲
فصل ۱۰: ارائه‌ی طرح پیشنهاد.....	۱۲۵
چگونگی ارائه‌ی طرح پیشنهاد.....	۱۲۹
فصل ۱۱: چند توصیه مهم.....	۱۳۳

درباره‌ی نویسنده

ریچارد دنی^۱ یکی از صاحب‌نظران پیش‌تاز بریتانیا در زمینه‌ی تجارت و فروش برتر است. او مهارت‌های بیش از یک میلیون نفر را در سراسر جهان از طریق تعلیمات، کتاب‌ها و کلاس‌هایی با گواهی‌نامه و دیپلم‌های فروش خود ارتقا داده است.

ریچارد، ریاست گروه ریچارد دنی را بر عهده دارد؛ او متخصص آموزش تجارت و جذب نیروهای اجرایی و همچنین رییس غیراجرایی سه شرکت دیگر نیز است.

ریچارد دنی الهام‌بخش‌ترین سخنران تجاری در بریتانیا است. او هم از این نظر بی‌نظیر است که سخنرانی‌هایش حضار را ترغیب می‌کند، آموزش می‌دهد و برای آن‌ها الهام‌بخش است و هم ایده‌هایی را برای آن‌ها به ارمغان می‌آورد که به عملکرد موفق و بهبود یافته می‌انجامد. او چنان مطمئن است که دستیابی به نتایج چشمگیر را تضمین می‌کند. اگر این‌گونه نشود، شهریه‌ی او قابل استرداد است (هرچند تاکنون چنین اتفاقی پیش نیامده است).

دنی برای محصولاتش که شامل استیل، سیمان، گوسفند یوگسلاو و تجهیزات الکترونیکی بوده، در خاورمیانه بازاریابی کرده و آن‌ها را به فروش رسانده است. با داشتن چنین تجربیاتی، همیشه از او برای ایراد سخنرانی و راهنمایی دیگران دعوت به عمل می‌آید که همین امر باعث شکل‌گیری گروه ریچارد دنی شده است.

ریچارد در طول بیست سال گذشته به اسطوره‌ای در محافل سخنرانی بدل شده است. او در سال ۲۰۰۸، دو هزارمین سخنرانی خود را ایراد کرد. گروه ریچارد دنی به‌عنوان صف مقدم آموزش تجاری در زمینه‌ی فروش، رهبری و مدیریت، حفظ مشتری و رشد کسب‌وکار به رسمیت شناخته شده است.

ریچارد بیش از چهل سی‌دی و دی‌وی‌دی و پنجاه برنامه‌ی شنیداری آموزشی را نوشته و اجرا کرده و همچنین نویسنده و ارائه‌کننده‌ی سه آلبوم شنیداری نیز است. شش کتاب او - با عناوین فروش تا پیروزی، برای خودتان موفق شوید؛ مدیریت برانگیزنده، برای خودتان صحبت کنید؛ برای پیروزی ارتباط برقرار کنید و کتاب تجارت جدید برتر - بهترین فروش بین‌المللی را داشته و در چهل‌وشش کشور به فروش رفته و به بیست‌وشش زبان ترجمه شده است. کتاب فروش تا پیروزی برای هر کس که سودای فروشندگی حرفه‌ای شدن را در سر می‌پروراند، مطلبی خواندنی و ضروری دارد و شاید پرفروش‌ترین کتاب جهان در این زمینه باشد.

ریچارد مبدع و بنیان‌گذار دیپلم فروش حرفه‌ای بریتانیا^۱ و دیپلم مدیریت و رهبری بریتانیا^۲ و همچنین رییس شرکت ارتباطات راه دور بریتانیا نیز است.

ریچارد دنی نویسنده و چهره‌ی تلویزیونی شناخته‌شده‌ای است که با دوروتی^۳ ازدواج کرده و شش پسر دارد. او بازیکن پرشور و حرارت چندین ورزش است. دنی در سخنرانی‌هایش با حکایت‌ها، داستان‌های عامیانه و البته طنز دلچسب خویش تصویرسازی می‌کند. او نیرویی غیرعادی دارد که همه حضار را شادمان می‌کند؛ شاید به این دلیل که با عقل سلیم سخن می‌گوید و از مهارت ایجاد ارتباط گیرا برخوردار است. ریچارد دنی صرف‌نظر از تجربیاتش در زمینه‌ی سخنرانی جذاب، به‌عنوان رییس و مشاور همایش‌ها نیز عمل می‌کند.

1 . British Professional Sales Diploma

2 . British Leadership & Management Diploma

3 . Dorothy

پیشگفتار

از آغاز دوران انسان‌شناختی در سراسر جهان به فروش نیاز بوده است؛ اغلب ادعا می‌کنند که یکی از دو حرفه‌ی بسیار کهن است. تردید دارم که آیا طبقه‌بندی کنونی فروشندگان به‌عنوان «حرفه‌ای‌ها» با طبقه‌بندی دیگر حرفه‌ها مانند وکلا، حسابداران، پزشکان و دامپزشکان و... مطابقت دارد یا خیر. با این وجود، چه ما این مطلب را بپسندیم یا خیر، هیچ اتفاقی در جهان رخ نمی‌دهد؛ مگر وقتی که فروشی انجام شود و فروشنده پولی را به‌دست آورد تا سرانجام بتواند با آن ارتزاق کند.

شبکه‌ی گسترده‌ی جهانی راه و روشی را که بیشتر کسب‌وکارها توسط آن تجارت می‌کنند؛ چه کسب‌وکار برای کسب‌وکار یا کسب‌وکار برای مشتری باشد، به‌طور چشمگیری دچار تغییر کرده است. این تغییر باعث افزایش قابل ملاحظه‌ی افرادی شده است که فقط در بخش فروش به کار گرفته شده‌اند؛ این در حالی است که در همین زمان، افزایش شگرفی در تعداد افرادی به‌وجود آمده است که فروش را به‌عنوان مسئولیت دوم خویش به عهده گرفته‌اند. این فروش

چه برای ایجاد کسب‌وکار جدید و چه برای افزایش تعداد بالقوه‌ی خریداران یا مشتریان موجود، انجام شده است.

فروشنده‌گان، در بریتانیا و هر جای دیگر از زمان‌های بسیار دور، خوار و حقیر شمرده شده‌اند. مدیران خود را متقاعد کرده‌اند که اداره‌ی فروشنده‌گان مشکل است؛ زیرا آن‌ها تقاضای خودروهایی جدید دارند. صورت حساب‌های هزینه‌های خود را دست‌کاری می‌کنند؛ بنابراین کارکنان بسیار گرانی هستند. عامه‌ی خریداران نیز به‌ندرت ارزش فروشنده‌گان را درک می‌کنند و به آن‌ها به چشم افرادی سمج و دورو می‌نگرند که مردم را قانع می‌کنند چیزهایی را بخرند که درواقع به آن‌ها نیاز ندارند؛ بنابراین فروشنده‌گان تلاش نمی‌کنند که بپذیرند کاری که انجام می‌دهند، فروش است. آن‌ها عناوین کاذبی مانند اجراکننده، مشاور و رایزن را به خود نسبت می‌دهند. متأسفانه چنین شهرتی تا حدودی و این بی‌اعتمادی در بسیاری از موارد، محصول اعمال ناشایست است.

کارفرمایانی مسبب دلسردی خریداران، در بخش خرده‌فروشی هستند که برای آموزش همکاران فروش خود سرمایه‌گذاری نمی‌کنند. همان‌طور که همه می‌دانیم، فروش خوب برای مالذتی عظیم و تجربه‌ای لذت‌بخش است. بیشتر ما خرید کردن را دوست داریم و وقتی فروشنده‌ای به ما کمک می‌کند که تجربه‌ی خوبی در

این مورد داشته باشیم، بسیار شادمان می‌شویم که البته انجام این کار هم چندان دشوار نیست.

شاید بهترین تعریفِ روزآمد برای فروشندگان «متخصصین راه‌حل» باشد. این عنوان تا حدودی هیجان‌انگیز به نظر می‌رسد اما با این همه، بیانگر فعالیت واقعی فروش موفق یعنی همان حل مسأله است. من نمی‌خواهم با معرفی فروشندگان به‌عنوان متخصص راه‌حل، ارزش او را کاهش دهم، اما هنوز هم برای کاری به نسبت معمولی عناوینی متکبرانه می‌شنویم. آخرین عنوان اضافه‌شده به فهرست چنین عناوینی «متخصص مهارت زیر آب» است که در ظاهر برای کسی به کار می‌رود که ظرف‌ها را می‌شوید.

هدف این کتاب ایجاد رویکردی عاقلانه و کارآمد در زمینه‌ی فروش و کسب‌وکار برتر است که مهارت‌ها و اطمینان لازم را برای فروش حرفه‌ای و موفقیت‌آمیز به خواننده تقدیم می‌کند.

پس اینک شروع می‌کنیم.