

اسرار فروشندگی موفق

راز واقعی آنچه در کسب و کار بیشترین اهمیت را دارد

جب بلانت

ترجمه مجید نوریان



۱۳۹۳

سرشناسه: بلانت، جب • Blount, Jeb

عنوان و نام پدیدآور: اسرار فروشندگی موفق: راز واقعی آنچه در کسب و کار بیشترین اهمیت را دارد.

نویسنده: جب بلانت؛ ترجمه: مجید نوریان

مشخصات نشر: تهران، میلان

مشخصات ظاهری: ۱۲۸ ص

شابک: ۹۷۸-۹۶۴-۲۶۱۴-۹۱-۲

شمعیت فهرست‌نویسی: قیفا

یادداشت: عنوان اصلی: People Buy You: The Real Secret To What Matters Most In Business, 2010

موضوع: مشتری‌شناسی

موضوع: روابط بین اشخاص

موضوع: فروشندگی

شناسه: ۱۳۵۲ - مترجم: مجید نوریان

ردیف: ۱۳۹۵ - شابک: ۹۷۸-۹۶۴-۲۶۱۴-۹۱-۲

ردیف: ۶۵۸/۸

شماره کتابخانه: ۲۸۴۸

اسرار فروشندگی موفق

• نویسنده: جب بلانت

• مترجم: مجید نوریان

• ویراستار: سارا نظری

• طراح روی جلد: مازیار بریمانی

• حروفچین و صفحه‌آرا: مینو کلانتری

• لیتوگرافی: پائیزان

• چاپ: اینوس

• شمارگان: ۱۵۰۰ نسخه

• چاپ اول: ۱۳۹۲

• ناشر: انتشارات میلان

• نشانی: تهران، خیابان دکتر بهشتی، خیابان شهید سرفراز (دریای نور) خیابان جم، شماره ۴

• تلفن: ۸۸۷۲۲۰۶۹-۷۹ خط مستقیم: ۸۸۵۱۹-۷۹ نمابر: ۸۸۷۳۶۰۸۸

• وب‌سایت: www.moballeghangroup.com

• پست الکترونیک: info@moballeghangroup.com

• شابک: ۹۷۸-۹۶۴-۲۶۱۴-۹۱-۲

• (کلیه حقوق برای ناشر محفوظ است)

• فروش اینترنتی از طریق وب‌سایت: pub.moballeghangroup.com

• بها: ۶۵۰۰ ریال

این کتاب ترجمه کتاب انگلیسی

By: Jeb Blount

است.

فهرست

• یادداشت ناشر ۸

• پیشگفتار ۱۰

• باره نویسنده ۱۲

فصل ۱:

• اولالات تا همدلی ۱۳

فصل ۲:

• دوستان و دوستان می خرنند و دیگر موهومات ۲۱

فصل ۳:

• دوست داشتنی ۲۳

فصل ۴:

• ارتباط داشته باشید ۲۹

فصل ۵:

• مشکلات را حل کنید ۷۹

فصل ۶:

• اعتماد ایجاد کنید ۹۷

فصل ۷:

• تجارب عاطفی مثبت خلق کنید ۱۱۳

فصل ۸:

• برندی به نام شما ۱۲۹

یادداشت ناشر

یکی از سبک‌های رایج کارها در حوزه انتشارات، انتخاب عنوان مناسب برای کتابهایی است که ترجمه می‌شوند. در این زمینه، دو مشکل بزرگ وجود دارند: یکی وفاداری به اسمی که نویسنده برای کتاب خود انتخاب کرده و دوم، تطبیق اسم کتاب با فرهنگ بومی خوانندگان. نمونه‌ای که دچار کج‌فهمی و بدفهمی نشود و انتخاب عنوان باتوجه به موضوع کتاب انجام گیرد. مثلاً همین کتاب پیش‌رویتان، با نام «People buy you» که ترجمه فارسی آن «مردم شما را می‌خرند» است. این نام شاید خریداران را دچار سردرگمی کند. مراد نویسنده از این نام‌گذاری درک نشود. همچنین انتخاب چنین عنوانی توسط ناشر ممکن است به شکست در فروش کتاب منجر شود. به همین علت، نام کتاب را باتوجه به متن و مفهوم آن به، «اسرار فروشنده‌گی موفق» تغییر دادیم. این امر یکی از مشکلات صنعت نشر در حوزه فروش کتابهای ترجمه شده است که البته با پابندی به ماندگاری، درموردی، حل‌شدنی است.

اصولاً بخشی از مشکلات فروش در هر صنعتی، اختصاص به خود آن صنعت دارد و بسیاری از مشکلات دیگر با صنایع و حرفه‌های دیگر مشابه دارند. به همین علت کتابهایی که در حوزه فروش منتشر می‌شوند، اغلب آموزشها و تکنیکهایی را مطرح می‌کنند که جنبه عمومی دارند و همگان می‌توانند از آنها استفاده کنند. این امر ذاتی مبلغان قبلاً دو کتاب بسیار ارزشمند با دو رویکرد متفاوت در حوزه فروش را انتخاب کرده است که عنوان یکی «چگونه بیشتر از رقبایتان بفروشید» و دیگری «تکنیکهای فروش موفق» است. این کتابها با دیدگاهی علمی و بر مبنای برنامه‌ریزی برای فروش نوشته شده‌اند و استقبال بسیار خوبی از آنها به عمل آمده است و به چاپهای متعددی رسیده‌اند، اما جای کتاب فروش دیگری همچنان خالی بود؛ کتابی که به مفاهیم روان‌شناختی فروش بپردازد و فروش شخصی را با نگاهی دقیق، به ارتباطات فروشنده با خریدار پیوند دهد؛ ارتباطاتی که می‌تواند در صورت ایجاد، تقویت، و ماندگاری،

زمینه‌ساز فروش درازمدت گردند. همچنین این کتاب به بسیاری از پرسشهای مربوط به نظریات و دیدگاههای غلط در حوزه فروش پاسخ می‌دهد؛ مثل دوستان از دوستان می‌خرند.

خواندن کتاب «اسرار فروشندگی موفق» برای بازاریاب و فروشنده کالاهایی مثل اتومبیل و هواپیما به همان اندازه توصیه می‌گردد که برای بازاریاب و فروشنده کالاهای درب منزل، زیرا قوانین و توصیه‌های مطرح‌شده در کتاب، عام و کلی هستند، و براساس دانش و تجربه نویسنده و صدها ساعت کار علمی، پژوهشی و آموزشی وی در حوزه فروش تدوین شده‌اند.

در ادامه جلوه‌ای از مترجم توانا و فرهیخته جناب آقای مجید نوریان برای ترجمه روان و قابل فهم کتاب تشکر کنم. همچنین از همکار گرامی سرکار خانم سارا نظری برای ویراستایی و ارائه کتاب سپاسگزارم.

مجید دوخته‌چی‌زاده

بهار ۱۳۹۳

پیشگفتار

این دست‌نویس به رسم ارشد اجرایی یکی از شرکتهای معظم بین‌المللی که مدیران اجرایی استخدام می‌شدند این فرصت را داشتم تا هر روز، با استعدادترین افراد کشور را ملاقات، و با آنان مصاحبه کنم. این است که باعث می‌شود کارم این همه جذابیت داشته باشد: ملاقات با افرادی که مهارت‌های فنی، فنی و مهارت‌های بین‌فردی باورنکردنی دارند و صاحب دیدگاه هستند. من هیچ‌وقت تلاش برای استخدام جب بلانت را (سالها قبل برای یک سمت برجسته) فراموش نمی‌کنم. او به عنوان یکی از مدیران اجرایی فروش رابطه‌ای در صنعت خودش، توصیه شده بود و معلوم شد که آن ترسناک‌ترین است. چیزی بود که باعث تفاوت او با دیگران می‌شد - مهارتهایی که در خصوص آدم‌ها داشت، بلکه، همین بودا او مردم را دوست داشت و این خصلت در او نمایان بودا او عاشق جایی بود که در آن حضور داشت بود و عاشق تیمی بود که با آنان کار می‌کرد. ما با هم دوست شدیم. دوستی ما در طی سالها ادامه پیدا کرد و تبدیل به فرصتی شد تا من جب را در مورد دیگر استعدادهایش تحقیق کنم: سخنرانی کردن و نوشتن. کتاب جدید جب به نام «اسرار فروشنده موفقی» در کتابخانه من قرار داشت زیرا متفاوت با دیگر کتابهای عرضه‌شده در زمینه فروش است، کتابهایی که در عقل غافل هستند. آنها غافل از این حقیقت‌اند که انسانها بیش از همه اهمیت دارند. به جای این که به چه شدم که واقعیت همین است. من سالی ۵۲ هزار رزومه دریافت می‌کنم که این کلمات آغاز می‌شوند: «احتراماً»، «قابل توجه مقام مسئول»، و «خدمت جناب ممتحن». اینها کلماتی دارند؟ «خدمت جناب ممتحن؟» به این می‌گویند کلمات نقیض. خب، درست است که ما به تمام مهارت‌های مورد نیاز به دنیا نمی‌آییم، با یک راهبرد برای زندگی ما به دنیا نمی‌آییم. این کتاب یک راهبرد گام‌به‌گام به شما ارائه می‌کند تا به شما یادآوری کند که حق با پدر بزرگ و مادر بزرگ بود: واداشتن مشتری به دوست داشتن شما و اعتماد کردن به شما، و داشتن شهرت خوب - اینها همه‌اش طلاست!

در اولین شغلی که در زمینه فروش داشتم، انواع مختلفی از محصولات کنسروی را

به خدمات غذایی مدارس و بیمارستانها و رستورانها می‌فروختم. هر روز، مجبور بودم بعضی از محصولات را بیزم و در ظرفهایی نگهداری کنم تا خریداران از آنها نمونه‌برداری کنند. خانم پرکینز^۱ که می‌توانست نقش خاله بنا^۲ را در فیلم میبری بازی کند، در یکی از مدارس منطقه لایوک^۳ تگزاس، مشتری بود. من ساعت ۶:۱۵ دقیقه با کیسه بزرگی از محصولات وارد شدم. آن موقع ۲۲ سال داشتم و چنان بر فروش چیزی که در کیسه داشتم تمرکز کرده بودم که هر وقت به ذهنم خطور نکرد که ممکن است خانم پرکینز عملاً از وجود فلفل تند برای سبب‌خانه همراه با قهوه صبحگاهی‌اش لذت نبرد. وقتی دید که شروع به باز کردن در شیشه‌ها کردم، گفت: «بسیار لطفاً در ظرف را باز نکن. ساعت ۶:۱۵ دقیقه صبح است!» همان‌طور که در کلاس می‌گفتم تا برگه تبلیغاتی محصول مورد نظر را پیدا کنم، شروع به طرح سؤالاتی دربارهٔ انعام من کردم. دیدم در حضور او واقعاً احساس راحتی می‌کنم. در طی ۴۵ دقیقه بعدی، خانم پرکینز دربارهٔ خانوادهٔ خودش صحبت کرد به‌خصوص دربارهٔ نوه‌هایش. وقتی نوبت به فروش رسید شستم و حوله در دست می‌گرفتم. او آن روز با من به قدری مهربان بود که چشم انتظار ملاقاتی با من به این امید که در مرحله‌ای حین صحبت کردن، شاید بعضی از محصولاتم را بخرد. من به او پیشنهاد رفتم و آماده رفتن شدم و بعد از چند اظهار لطف محبت‌آمیز، از او بابت اینکه وقت گشتم تا من ملاقات کند تشکر کردم. وقتی به طرف در راه افتادم شنیدم که گفت: «باب، چند فروش نکردی؟» برگشتم و دنبال چیزی که جا گذاشته بودم گشتم. گفت: «من صد جعبه فلفل برمی‌آورم.» من که شگفت‌زده شده بودم، دویدم و او را در آغوش گرفتم! این اولین فروش بود و به من گفتم که در کل زندگی در یادم مانده است. بازار گرمی من، محصول یا حتی شرکت من نبود به بابت شد اولین فروش بزرگم را انجام دهم. تمایل من برای گوش دادن بود که باعث موفقیت من شد بود.

آیا شما هم امسال دنبال مزیت فروش رقابتی هستید؟ بسیار خیر! من را در چیزهایی مثل بروشور و رزومه و برنامه‌های پاورپوینت و دی‌وی‌دی یا وب‌سایت‌های اختصاصی نخواهید کرد. نه، اما جب بلانت همه جا را گشته و توصیه‌های عملی ارائه خواهد کرد. بر دنبال کار می‌گردید، یا یک کار بهتر، یا می‌خواهید در کار فروش رکورد بزنید، همین کارها را بکنید. کمی وقت بگذارید و کتاب «اسرار فروشندگی موفق» را مطالعه کنید. پدربزرگ و مادربزرگم افتخار خواهند کرد. به من اعتماد کنید. من این کار را برای امرار معاش انجام می‌دهم!

باب بیوداین^۴، نویسنده «قدرت دلیو اچ او»^۵

و مقام ارشد اجرایی ایستمن و بیوداین^۶

درباره نم‌بسنده

بابت سایت نم‌بسنده اجرایی سایت SalesGravy.com، پر بیننده‌ترین وب‌سایت در زمینه فروش در اینترنت، است. او از رهبران مورد احترام، سخنران کلیدی، و مشاوری است که به شرکتها، از شرکتها که هر فور چون ۱۰۰۰ هستند گرفته تا شرکت‌های تازه‌کار، کمک می‌کند تا برای فروش، رهبری و روابط با مشتری استراتژیهای برنده تدوین کنند. او نویسنده کتابهای «هفت قاعده برای مامور فروش به منظور سبقت گرفتن در کساد» و «اصول قدرت» است. کتابهای اینترنتی او به نامهای «سوال و جواب» و «ترفندهای سریع برای مأمور فروش» بیش از ۴ میلیون بار در اینترنت دریا شده‌اند که باعث شده او در تاریخ iTunes کارشناسی باشد که مطالبش در زمینه فروش بیش از یک میلیون بار در اینترنت شده است. بیش از صد هزار حرفه‌ای و رهبران فروش، مشترک مجله هفتگی الکترونیکی او به نام Sales Grave eMagazine هستند. در زمینه فروش و رهبری بیش از صد مقاله نوشته و منتشر کرده است.

وقتی صحبت به فروش و روابط تجاری می‌رسد، یکی از آنهایی که جب «اینجا بوده، یا آن کار را کرده است.» در مقام نماینده فروش، مدیر فروش، مدیر فروش و معاون رئیس فروش عملاً تمام جوایز فروش را که در آمارک (از شرکتهای بزرگ ۵۰۰ که قسمت اعظم کار خود را قبل از تاسیس سایت در آن سپری کرده)، به دست آورده است. از او به عنوان «مدیر اجرایی حسابداری سال»، «مدیر فروش سال»، «مدیر یادآور ملی سال» قدردانی شده، شش بار برنده جایزه پرزیدنتس کلاب شده، و تنها مدیر اجرایی فروش و بازاریابی بوده که جایزه ریاست جمهوری را در تاریخ حوزه کاری‌اش به دست آورده است. جب به عنوان یکی از رهبران کسب‌وکار در زمینه ایجاد و توسعه سازمانهای فروش دارای تجربیات گسترده‌ای است. او عاشق پرورش افراد است و توانایی منحصر به فردی در تشخیص استعداد افراد دارد. در طی سالها هزاران مأمور فروش را آموزش داده و پرورده است. او که بابت توانایی در الهام بخشیدن به دیگران برای دست به کار شدن معروف است، درصدد است که پیچیدگی را از موقعیتهای تجاری حذف کند و در عوض، افراد و سازمانها را بر اقدامات کلیدی متمرکز می‌کند که نتایج فوری و بادوامی به همراه دارند.