

مجموعه مفهوم شناسی مهندسی فروش
فروش کار ساده‌ای نیست!!

محمد کاظم

سرشناسنامه	کاظم، محمد، ۱۳۳۲
عنوان و نام بدیدآور	فروش کار ساده‌ای نیست / محمد کاظم
مشخصات نشر	تهران، مرزهای نو، ۱۳۹۲
مشخصات ظاهری	۳۰۰ ص، ۱۴/۵×۲۱ س م
فروست	مجموعه مفهوم شناسی مهندسی فروش
شابک	۳-۲-۹۶۸۳۲-۹۶۴-۹۷۸: ۲۰۰,۰۰۰ ریال
وضعیت فهرست نویسی	فیبا
موضوع	مدیریت فروش
موضوع	فروشنده‌گی
موضوع	موفقیت در کسب و کار
رده بندی کنگره	۱۳۹۲ ق ۴ / ۵۴۳۸/۴ HF
رده بندی دیویی	۶۵۸/۸۵
شماره کتابشناسی ملی	۳۲۱۶۶۰۷

فروش کار ساده‌ای نیست

نویسنده: محمد کاظم

مدیر اجرایی: احسان کاظم

طرح جلد: محسن کاظم

مدیریت طرح: شرکت نوناپ

صفحه آرایی: زهرا نصیری

تایپ و حروفچینی: لیلا رفیعی

ناشر: مرزهای نو

ناظر فنی چاپ: سعید شهرایی

نوبت چاپ: اول / زمستان ۱۳۹۲

شمارگان: ۱۰۰۰ نسخه

شابک: ۳-۲-۹۶۸۳۲-۹۶۴-۹۷۸

قیمت: ۲۰۰۰۰ تومان

مرکز پخش: ماهنامه مدیریت مرزهای نو / تلفن: ۸۸۱۹۲۲۷۹-۸۱

تمام حقوق چاپ و نشر این اثر در انحصار «انتشارات مرزهای نو» می‌باشد

فهرست مطالب

۷	پیشگفتار
۱۱	فروش کار ساده‌ای نیست!
۱۵	همه با پول مشتری زندگی می‌کنند!
۲۱	به حرفه خودتان افتخار کنید!
۳۱	مواظب خودتان باشید!
۳۵	عشق به یادگیری کولاک می‌کند!
۳۹	چگونه باید یاد گرفت؟!
۴۵	مفهوم شناسی مهندسی بازاریابی و فروش!
۶۱	مهندسی فروش در کسب و کارهای کوچک و یک‌نفره
۷۹	مهندسی فروش در کسب و کار خانوادگی و بزرگ
۹۳	در مهندسی فروش همواره به دنبال طرح و نقشه باشید!
۱۱۳	هدف‌گیری پیوسته در تیراندازی را یاد بگیرید!
۱۲۷	فرهنگ مهندسی بازاریابی و فروش
۱۳۳	درآمدهای هنگفت مهندسان حرفه‌ای بازاریابی و فروش!
۱۴۱	تنها صدای آشنا در مهندسی بازاریابی و فروش
۱۴۵	فقط باید به فروش بیشتر فکر کنید!
۱۵۹	تنها نیروی پایدار در مهندسی بازاریابی و فروش!
۱۶۵	مهندسی فروش و نیازهای مشتری

- ۱۷۱ چگونه نیازهای مشتری را تأمین کنیم!!
- ۱۷۵ استعدادهای مشتری را کشف کنید!!
- ۱۷۹ رفتارشناسی مشتری در مهندسی فروش
- ۱۸۵ ضعفهای خودتان را برطرف کنید!!
- ۱۸۹ چه کسانی به خطا می‌روند؟!
- ۱۹۳ مشتری تنها خریدار نیست!!
- ۱۹۷ همیشه حق با مشتری نیست!!
- ۲۰۳ ایرادهای مشتری ارزشمند است!!
- ۲۰۹ با مشتریان عصبانی چه کنیم؟!
- ۲۱۳ استراتژی قیمت در مهندسی فروش
- ۲۱۷ تبلیغ نکنید!!
- ۲۲۳ قیمت‌ها را کاهش ندهید!!
- ۲۲۷ به نشان تجاری خود دل بسته باشید!!
- ۲۳۱ زیاده خواهی نکنید!!
- ۲۳۵ غرور داشته باشید!!
- ۲۳۹ با مشتریان شاکی چه کنیم؟!
- ۲۴۳ از دفاع آزو استفاده کنید!!
- ۲۴۷ خسارت‌ها را جبران کنید!!
- ۲۵۳ مواظب اهداف بلند پروازانه باشید!!
- ۲۵۹ استارت کار را بزنید!!
- ۲۶۳ رفتارشناسی را در مهندسی بازاریابی و فروش فراموش نکنید!!
- ۲۶۹ شما آبر قهرمان نیستید!!
- ۲۷۱ استراتژی‌های پیش‌بینی فروش
- ۲۷۷ چگونه یک برنامه کسب و کار فروش را بنویسیم!!
- ۲۹۵ بیوگرافی نویسنده

پیشگفتار

بازاریابی و فروش، حرفه‌ای حساس با دقت عملیاتی بالاست که محیط کسب و کارهای متنوع و تغییرات مکرر را در بازار بررسی می‌کند. امروزه بازاریاب‌ها و فروشندگان وظایف متنوعی به عهده دارند و تلاش می‌کنند تا رابطه‌ای منطقی و علمی را بین مشتریان و تولیدکنندگان کالا و خدمات ایجاد کنند و مجموعه‌ای از مهارت‌ها را بکار می‌بندند تا کسب و کار خود را توسعه دهند. بنابراین بازاریاب‌ها و فروشندگان موفق، می‌بایست از دانش‌ها و مهارت‌های این رشته مهم در تجارت و کسب و کار برخوردار باشند، این دانش‌ها و مهارت‌ها با مقدمه شناخت مشتری و نحوه ارتباط با او آغاز و با درک اثرات بازاریابی در فروش ادامه و با طراحی برنامه و افزایش فروش خاتمه می‌یابد.

«مک اندرسون» در یکی از کتابهایش با عنوان «ماهیت موفقیت» می‌گوید: چرا با ایده یکی از دوستانش بنام «جیم کتکارت» و نظریه «ارل نایتینگل» که می‌گوید:

«هر روز یک ساعت را به این امر اختصاص دهید که بدنبال هدف‌تان در بازار بروید!!» موافق است.

نظریه «نایتینگل» می‌گوید:

«اگر شما این کار را انجام دهید، ظرف مدت پنج سال می‌توانید به یکی از متخصصان بازاریابی و فروش در سطح ملی تبدیل شوید!»
«اندرسون» می‌گوید:

«جیم کارت» با همین نظریه، خود به یکی از بهترین سخنوران شهر مبدل شد، در حالی که هیچ تجربه‌ای در امر سخنرانی نداشت. او نتیجه می‌گیرد که:

«گاهی وقتها لازم است که ما قبل از راه رفتن، سینه خیز برویم!! من از شما می‌خواهم که فقط نیم ساعت در روز را وقت صرف کردن نبرد آسانی کنید تا هدف را برای خودتان معلوم کنید. شاید آرزو داشته باشید تا کسب و کاری که آغاز می‌کنید، مهارت خود را در آن به گونه‌ای بالا ببرید که در شرایطی آسانتر، به آرزوی خود دست پیدا کنید».

وی در ادامه چند توصیه عملی زیر را پیشنهاد می‌دهد:

- قبل از حرفه‌ای شدن، آماتور باشید!!
- نیم ساعت در روز را صرف مطالعه مطالبی کنید که برای شروع کار به آن نیاز دارد.
- درباره کسب و کارتان خوب فکر کنید.
- آگاهی از سرگذشت و تجربه کسب و کارهای دیگران برای تولید ارزشهایی که آفریده‌اند، تعهداتی که نسبت به استخدام بهترین افراد برای همکاری دارند، میزان صبر و حوصله‌ای که برای خدمت‌رسانی به مشتریان به خرج می‌دهند، مبارزاتی که برای رویارویی با مشکلات و گرفتاری‌ها انجام می‌دهند و ده‌ها تجربه ارزشمند دیگری که می‌توانند بطور قطع به شما در راه‌اندازی یک کسب و کار موفق کمک کنند، برای همه به خصوص بازاریاب‌ها و فروشندگان علاوه بر لذت‌بخش بودن، امری تخصصی و مهندسی به حساب می‌آیند.

من به گفته‌های اندرسون باور دارم و آنها را درک کرده و درباره جزئیات آن اندیشیده‌ام و دستاوردهای آنرا در کسب و کارهای گوناگونی که داشته‌ام، بکار گرفته‌ام و به صورت تمثیلی در ابتدای کتاب خود تحت عنوان «دانستنیهای مقدماتی صنعت لیزینگ» به صورت زیر آورده‌ام:

«آنانکه می‌خواهند پرواز کردن را بیاموزند، به خوبی می‌دانند که پرواز با پرواز آغاز نمی‌شود، بلکه می‌بایست ابتدا درست ایستادن، راه رفتن، دویدن و بالا رفتن را بیاموزند تا از مهارت‌ها و موهبت‌های پرواز کردن لذت ببرند و گرنه سقوط می‌کنند!!»

عادت کردن به «رفتارهای عملی» و مقید بودن به کسب دانش‌های هر کسب و کاری در هر سطحی، با تمسک به علوم و فنون و تجربه‌های آن آغاز می‌شود و مقدمه آن مطالعه! مطالعه! مطالعه!!! و مطالعه است!!! چون مطالعه است که ما را تربیت می‌کند تا: «همواره یاد بگیریم و یاد بدهیم!!!» کم نیستند عزیزانی که در بازار کسب و کار حضور دارند، اما خود را بی‌نیاز از مطالعه می‌دانند و یا مشغله کاری و خستگی‌های ناشی از پرکاری را برای مطالعه نکردن!! بهانه می‌کنند، در حالی که نمی‌دانند مطالعه درباره کسب و کاری که برای خود دست و پا کرده‌اند، آنها را از مشکلات و مشغله‌ها و گرفتاریهای بسیاری که بعضاً نیز بدیهی به نظر می‌رسند، نجات خواهد داد و از آنان مدیر و کارشناسی فهیم و حرفه‌ای در بازاریابی و فروش خواهد ساخت که در بازار رقابتی کنونی گوی سبقت را از دیگران خواهند ربود.

از سوی دیگر تدوین کتابهایی که در برگیرنده توصیه‌های «مک اندرسون» باشد و مطالب علمی را با تجربه‌های صورت گرفته در هم آمیزد، نیز به وفور یافت نمی‌شود. البته تلاش‌ها و کوشش‌هایی در این زمینه از سوی ناشرین و نشریات تخصصی از جمله «ماهنامه مدیریت مرزهای نو» - که مطالعه آنرا به همه عزیزان توصیه می‌کنم - صورت گرفته و می‌گیرد و شاید دلیل استقبال

شایسته‌ای که از سوی مدیران مختلف از این نشریه خاص شده است، نیز مربوط به فقر فرهنگی موجود در این زمینه باشد، اما به هر حال، کتاب حاضر با چنین رویکردی از توصیه‌های «مک اندرسون»، با تأکید بر نظریه «ارل نایتینگل» به رشته تألیف درآمده و در آن سعی شده است تا مطالب علمی بازاریابی و فروش با کوشش‌های تجربه شده عملی طراحی و مهندسی معرفی شوند و دستاوردهای حرفه‌ای شدن در این عرصه را به خوانندگان و علاقمندان به هر کسب و کاری تقدیم می‌نمایم.

امید است خوانندگان فهیم و محترم از مطالعه آن لذت ببرند و در عین حال از تذکر کاستی‌های آن چشم پوشی نکنند و آن را گوشزد نمایند.

با احترام

محمد کاظم

فروردین ۱۳۹۲