

راهنمای فروش از زبان یک فروشنده

تکنیکها و راهکارهایی کاملاً عملی برای فروشندگان ایرانی
مؤلف: باقر ناصری

با پیش‌فشار از: پرویز درگی
مدرس دانشگاه - مشاور و محقق بازاریابی

ویراستاران:

احمد آخوندی - محسن جاویدمؤید



سرشناسه	: ناصری، باقر، ۱۳۵۷ -
عنوان و نام پدیدآور	: راهکارهای فروش از زبان یک فروشنده: تکنیکها و راهکارهای کاملاً عملی برای فروشندگان ایرانی / مؤلف باقر ناصری؛ با پیشگفتاری از پرویز درگی؛ ویراستاران احمد آخوندی، محسن جاویدمؤید.
مشخصات نشر	: تهران: انتشارات بازاریابی، ۱۳۹۵.
مشخصات ظاهری	: ۱۰۶ ص.؛ ۱۴/۵ x ۲۱/۵ س.م.
شابک	: 978-600-6982-55-7
وضعیت فهرست نویسی	: فیفا
عنوان دیگر	: تکنیکها و راهکارهایی کاملاً عملی برای فروشندگان ایرانی.
موضوع	: فروشندگی -- راهنمای آموزشی
روش	: Selling -- Study and Teaching
موضوع	: بازاریابی
موضوع	: Marketing
شناسه افزوده	: درگی، پرویز، ۱۳۴۵ - مقدمه نویس
شناسه افزوده	: آخوندی، احمد، ۱۳۴۱ - ویراستار
شناسه افزوده	: جاویدمؤید، محسن، ۱۳۶۱ - ویراستار
رده بندی کنگره	: HF۵۴۳۸/۲/۲۲۲۱۱۱
رده بندی دیویی	: ۶۵۰/۱۸۵
شماره کتابشناسی ملی	: ۶۲۰۸۹۰



تلفن: ۶۶۴۳۱۶۳۷ (۰۲۱) و ۶۶۴۳۴۰۵۵ (۰۲۱) فکس: ۶۶۴۳۱۴۶۱ (۰۲۱)
 WWW.MARKETING.PUBLISHER.IR WWW.MARKETINGBOOKS.IR

چاپ اول ۱۳۹۵ / تیراژ ۱۱۰۰
 صحافی و چاپخانه: طرح و نقش نوین

تمامی حقوق محفوظ و متعلق به انتشارات بازاریابی است.

مراکز توزیع:

شرکت توسعه مهندسی بازارگستران آتی (TMBA)

تهران؛ صندوق پستی: ۱۳۴۴۵/۱۳۴۵ تلفن: ۴ - ۶۶۰۲۸۴۰۱ (۰۲۱)

فکس: ۶۶۰۲۸۴۰۵ (۰۲۱)

پخش انتشارات بازاریابی: خیابان انقلاب، ابتدای خیابان ۱۲ فروردین، پلاک ۲۸۵،

مجموع کتاب فروردین، واحد یک. تلفن: ۶۶۴۰۸۲۵۱ (۰۲۱) و ۶۶۴۰۸۲۷۱ (۰۲۱)

قیمت: ۱۴/۰۰۰ تومان

فهرست مطالب

۷	پیشگفتار
۱۱	به جای مقدمه
۱۵	فصل اول: مبحث فروش و فروشندگی
۲۵	فصل دوم: راهکارهای ارتباط با مشتری
۳۵	فصل سوم: آموختن مهارت برقراری ارتباط در کسب و کار
۴۳	فصل چهارم: اهمالکاری
۴۹	فصل پنجم: انگیزه در کسب و کار
۵۵	فصل ششم: آمادگی جسمانی فروشنده
۶۵	فصل هفتم: روشهای ترغیب مشتری
۷۳	فصل هشتم: بازاریابی
۷۷	فصل نهم: چگونه می‌توانیم فروش خود را بیشتر کنیم؟
۸۵	فصل دهم: عوامل پیشرفت در کسب و کار
۹۳	قدردانی و تشکر
۹۵	آشنایی با فعالیتهای شرکت توسعه مهندسی بازار گستران آتی

پیشگفتار

مفاهیم و مهارت، دو واژه‌ی ارزشمندی است که پیشرفت بشریت بستگی زیادی به تولید و توسعه‌ی آنها دارد. دانشگاه علوم در کار تولید مفاهیم است و دانشگاه بازار در کار تولید مهارت. و این دو لازم و ملزوم یکدیگر هستند. بدون هر یک از این دو واژه، بدون هر یک از این دو دانشگاه، شاهد پسرفت خواهیم بود.

در همین راستا به آموزش تجویزی و آموزش توصیفی می‌رسیم. عده‌ای علم را در یک شاخه بخوبی فرا گرفته‌اند و می‌توانند با آموزش تجویزی، تجویزهایی را برای تشنگان دانش و پیشرفت، داشته باشند. اما عده‌ای که خاک بازار و صنعت را خورده‌اند و اهل مهارت هستند، ایشان با آموزش توصیفی در تکمیل و توسعه‌ی علم گام برمی‌دارند. در دنیای توسعه‌یافته‌ی امروزی و در کشورهایی که در حوزه‌ی اقتصاد پیشرفتهای خوبی داشته‌اند، شاهد جامعیت‌نگری بین این دو هستیم، و جالب اینجاست که مدیران و کارآفرینانی که پله‌های نردبان کاروکسب را با بصیرت و تلاش طی کرده‌اند، عمدتاً

خودشان را مقید می‌دانند که در زمان حیاتشان دست‌به‌قلم شده و تجربیاتشان را که طی سالها اندوخته‌اند، به نگارش درآورند و به این وسیله اثبات کنند که برای تغییری بزرگ به این جهان آمده‌اند، و فقط زندگی را از آن خودشان نمی‌دانسته‌اند.

به‌شخصه برای این جماعت احترام زیادی قائل هستم. کتاب "راهکارهای فروش از زبان یک فروشنده" را با دقت خواندم. آقای باقر ناصری مردی از جنس بازار است که قلم ساده و روانی دارد. کتاب نشان‌دهنده‌ی این است که نگارنده اهل مطالعه است.

جمالات خاصی در کتاب است که در ادبیات بازاریابی و فروش نوین جاری است و این نشان‌دهنده‌ی اهل مطالعه و عالم بودن نویسنده است. نویسنده‌ای که خود را دانشجوی دانشگاه بازاریابی می‌داند، این‌رو خود را میوه‌ی کالی می‌پندارد که برای بقا نیاز به نور دانایی دارد. او اهل عمل است، از شاگردی به مدیریت مجتمع تجاری رسیده است، و الان هم اگر لازم باشد، برای اثبات اینکه اگر ما فروشنده‌ی متفاوت و متمایزی باشیم، می‌توانیم از بازاری که خیلی آلوده است، آن را پاک می‌دانند تا حلال دریاوریم، ساعتها در یکی از مغازه‌ها به فروشنده‌ی حرفه‌ای می‌پردازیم و عاشقش هستیم؛ چون با نگارش کتاب به هموطنان خویش می‌گویید بیایید بخوانید؛ این اصل تجریت و آموخته‌های من از علم و عمل است که خالصانه در اختیار شما قرار می‌دهم.

کتاب ساده، کاربردی، روان و مهارتی است. مطالعه‌ی آن را به فروشنده‌گان عزیز توصیه می‌کنم.

از همکاران عزیزم احمد آخوندی، مدیر توانای انتشارات برار بی، و محسن جاویدمؤید، سردبیر دانای مجله‌ی توسعه مهندسی بازار که در ویراستاری و بسیاری مراحل نشر کتاب متحمل زحمات زیادی شدند، سپاسگزارم.

تقاضا می‌کنم توصیه‌ها و نظرات خود را برای در نظر گرفتن چاپهای بعدی کتاب از طریق زیر به ما برسانید:

● سایت شخصی پرویز درگی: www.Dargi.ir

● نشانی اینترنتی: Info@TMBA.ir

● سایت انتشارات بازاریابی: www.MarketingPublisher.ir

● نشانی اینترنتی: Info@MarketingPublisher.ir

● نشانی انتشارات بازاریابی: تهران، خیابان آزادی، (شرق به غرب)، بعد از خوش

شمالی، کوچه‌ی نمایندگی، پلاک ۱ واحد ۱۰



- با شماره‌ی تلفکس: (۰۲۱)۶۶۴۳۱۴۶۱
- با شماره تلفنهای: (۰۲۱)۶۶۴۳۱۶۳۷ و (۰۲۱)۶۶۴۳۴۰۵۵
- با شماره تلفن همراه شخصی‌ام: ۰۹۱۲-۱۹۹۴۲۸۱

نیک جویای حقایق باشید
بس برارنده و لایق باشید
عالم عامل عاشق باشید

گر بخواهید در این یکدم عمر
و به چشم همه نیکان جهان
حق ناپ بیابید و در راه وصال

سبز باشید
پرویز درگی

به جای مقدمه

از آنجایی که کتابهای فروش و آموزش فروشندگی به صورت کتابی نوشته می شود، در این کتاب لازم دانستم که مطالب را بسیار ساده و جزء به جزء مطرح کنم، هرچند که باز هم این کتاب باید ساده تر نوشته می شد.

مطالب این کتاب کاملاً عملی و کاربردی است؛ کتابی با بهره گیری از دانش بزرگان و تجربه ای استادان بازار مبتنی بر روشهای عملی برای ساختن یک برنامه ی مشخص به منظور رسیدن به اهداف شما در کسب و کارتان.

مهمترین هدف این کتاب، ارتقا و معرفی شما به عنوان یک فروشنده و دستیابی شما به اهداف بزرگ و کوچک در مسیر شغل شما است.

ایده ی نوشتن این کتاب از آنجا به ذهنم رسید که بیشتر مردم حرفه ی فروشندگی را به گونه ای دیگر معرفی می کردند و من به عنوان یک فروشنده نگران این موضوع بودم و تصمیم گرفتم کتابی ساده در مورد فروش و راهکارهای فروش به روشهای نوین و

کاربردی در بازارهای ایران به رشته‌ی تحریر درآورم.

شاید شما با نظر من موافق باشید و شاید هم نه، اما در حال حاضر به فروشندگان و فروشندگی با دید دیگری نگاه می‌کنید و هدف من هم این است که با فروش اصولی و درست بتوانم این جایگاه را به‌درستی معرفی کنم، پس به همین منظور این کتاب را بسیار تعاملی و ساده نوشتیم تا با توجه به راهکارهای فروشندگی و استفاده‌ی بهتر از آن، همه باهم شالوده‌ی فروش را محکم و محکم‌تر کنیم.

پس لازم است در اینجا از شما تشکر کنم و به شما تبریک بگویم که به دنبال تحول و تغییرات هستید؛ چون تغییرات جرأت می‌خواهد که شما آن را با تهیه‌ی این کتاب ثابت کردید، فروش‌های فراوانی هستند که سالهاست به صورت یکنواخت در این حرفه مشغول هستند، چون اینکه لحظه‌ای به تغییر فکر کنند. ما انسانها همیشه در گذشته زندگی می‌کنیم و به‌شبه حسرت گذشته را می‌خوریم، اما نوبت به حال که می‌رسد اینقدر بی‌حوصله‌ایم که لحظه‌ی برای فکر کردن صرف نمی‌کنیم، اما شما جزو این گروه نیستید، همین که تصمیم گرفتید لحظه‌ای این کتاب را ورق بزنید یعنی اینکه به دنبال تغییر هستید. یا قرار است این حرفه را شروع کنید و یا به دنبال ارتقا و پیشرفت هستید. به هر حال می‌توانم به شما تبریک بگویم، اما این کتاب را نیز یادآور شوم که اگر توقع داشته باشید فقط با خواندن این کتاب معجزه‌ای برایتان رخ دهد و شما یک فروشنده‌ی حرفه‌ای شوید، بهتر است بگویم که این توقع توهمی بیش نیست. در سورتی به این موفقیت خواهید رسید که راهکارهای ارائه شده را به‌درستی اجرا کنید. زن و مرد در خانواده‌ی به دنیا آمده‌ام که پدر و مادر هر دو شغل فروشندگی داشته‌اند و از ۱۰ تا ۱۱ سالگی به صورت جدی مشغول این حرفه شده‌ام و چون به آن علاقه داشتم کتابهای فراوانی را در ارتباط، مطالعه کرده‌ام و در دوره‌های متفاوتی شرکت کرده‌ام و اکنون نیز در این دوره شرکت می‌کنم و با توجه به اینکه در پست مدیریت مشغول هستم، اما باز هم سعی می‌کنم یک روز در هفته را خودم مستقیماً به فروشندگی بپردازم. در طول این سالها افراد فراوانی را در بازار کسب‌وکار دیده‌ام، فروشندگانی که سریع توانستند به‌سادگی پولدار شوند و چندین کسب‌وکار راه‌اندازی کرده‌اند، و فروشندگانی که بعد از سالها هنوز نتوانسته‌اند کسب‌وکار کوچکی برای خود دست‌وپا کنند و هنوز برای دیگران کار می‌کنند. آنقدر عملکرد ضعیفی داشته‌اند که هرروز را پیش افراد متفاوت مشغول به کار شده‌اند، درحالی که افراد خلاق و پرنرژی و دارای برنامه، به موفقیت‌های چشمگیری دست یافته‌اند. حال تصمیم‌گیری با شما است

که جزو ۲۰ درصد فروشندگان برتر صنعت فروش باشید و زندگی بهتری داشته باشید یا اینکه جزو ۸۰ درصد باقیمانده باشید. شرایط بازار تأثیر چندانی در کار فروشندگان توانا ندارد، آنها همیشه برای ارائه‌ی برنامه‌ای جدید و مطابق با شرایط آماده هستند. موضوع مهم این است که همیشه پویا و شاداب مشغول به کار باشید.

www.ketab.ir