

۲۰۱۲۲۸۲

۹۸،۲،۲۸



فروش

چگونه فروشندگان برتر، از فروش خود
به عنوان اهرمی در جذب مشتریان استفاده می کنند.

تألیف: جب به لانت

ترجمه: دکتر امین اسداللهی، محمدرضا اردهالی



سرشناسه: بلانت، جب، ۱۹۶۶ م- Blount, Jeb.

موان و نام پدیدآور: هوش فروش: چگونه فروشندگان با عملکرد بالا، خوش

هیجانی خاصی در فروش به کار می‌گیرند تا معامله پیچیده را جوش دهند/تالیف

جب بلانت، مترجمان امین اسداللهی، محمدرضا اردهالی.

مشخصات نشر: تهران: موسسه کتاب مهریان نشر، ۱۳۹۷.

مشخصات ظاهری: ۲۱۴: مصور، جدول، نمودار.

شابک: ۹۷۸-۶۰۷-۲۳۹-۷-۱

وضعیت فهرست‌نویسی: فیا

یادداشت: عنوان اصلی:

Sales EQ: how ultra high performers leverage sales-specific emotional

intelligence to the complex deal, ۱۳۹۷

موضوع: فروشندگی Selling

موضوع: هوش هیجانی Emotional intelligence

شناسه افزوده: اسداللهی، امین، ۱۳۵۹-، مترجم

شناسه افزوده: اردهالی، محمدرضا، ۱۳۶۰-، مترجم

رده‌بندی کنگره: ۱۳۹۷ الف ۷۳ ب/۲۵/۵۴۳۸HF

رده‌بندی دیویی: ۸۵۰/۶۵۸

شماره کتابشناسی ملی: ۵۴۷۳۱۱۴



مؤسسه کتاب مهربان

هوش فروش

توبه فاسدندگان با عملکرد بالا، هوش هیجانی خاصی در فروش به کار می گیرند تا معامله پیچیده را جوش دهند

مؤلف: جب بلانت

مترجمان: دکتر امین اسداللهی، محمدرضا اردهالی

ناشر: مؤسسه کتاب مهربان نشر

صفحه آرا: حسین احمدی

ویراستار: ابراهیم صفار کاخکی

طراح جلد: رامرز عب پوش

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۴۰۷-۰۹-۷

نوبت چاپ: نهم، ۱۳۹۸

تیراژ: ۱۰۰۰ نسخه

قیمت: ۵۳۰,۰۰۰ ریال

دفتر انتشارات: تهران، خیابان انقلاب، خیابان فخر رازی، خیابان شهدای زاندارمری، نرس خیابان دانشگاه، پلاک ۶۴

تلفن: ۶۶۹۷۳۱۷۵-۶

ایمیل و وب سایت: Info@mehrabanshop.com - MehrabanPub.com

فروشگاه اینترنتی: Ketabemehraban.com

تلفن فروشگاه نشر بازرگانی: ۶۶۹۵۳۴۷۵

کلیه حقوق و حق چاپ متن و عنوان کتاب که به ثبت رسیده است؛ مطابق با قانون حقوق مؤلفان و مصنفان مصوب ۱۳۴۸ محفوظ و متعلق به مترجم می باشد. هرگونه برداشت، تکثیر، کپی برداری به هر شکل (چاپ، فتوکپی، انتشار الکترونیکی) بدون اجازت کتبی از مترجم نشر ممنوع بوده و متخلفین تحت پیگرد قانونی قرار خواهند گرفت.

کتاب مهربان

فهرست مطالب

در باره نویسنده	۷	
پیش گفتار	۹	
پیش گفتار مترجمان	۱۳	
کیسه قهوه‌ای رمز آلود	۱۷	فصل ۱
یک طوفان فروش کامل	۲۵	فصل ۲
خریدار غیر منطقی	۳۱	فصل ۳
ترسیم الگو، سوگیری‌های شناختی و اکتشافات	۱۳	فصل ۴
چهره سطح هوش فروش	۵۱	فصل ۵
شکل دهی احتمال پیروزی	۶۳	فصل ۶
فرآیند بوگانه	۷۵	فصل ۷
هملی	۸۱	فصل ۸
خود آگاهی	۹۳	فصل ۹
انگیزه فروش	۱۰۵	فصل ۱۰
خونگنتری	۱۱۷	فصل ۱۱
شکل دهی احتمال پیروزی با صلاحیت شروع می شود	۱۵۱	فصل ۱۲
مشغولیت و تعهدات کوچک و خرد	۱۷۱	فصل ۱۳

فهرست مطالب

فصل ۱۴.....	۱۸۵	معاملات متوقف شده و گام‌های بعدی
فصل ۱۵.....	۱۹۹	فرآیند فروش
فصل ۱۶.....	۲۱۵	فرآیند خرید
فصل ۱۷.....	۲۳۱	پنج ذی‌نفعی که در یک معامله ملاقات می‌کنید
فصل ۱۸.....	۲۴۷	فرآیند تصمیم
فصل ۱۹.....	۲۵۵	آیا تو را می‌خواهم؟
فصل ۲۰.....	۲۶۹	انعطاف به خرج دادن برای تکمیل چهار اصلیت اصلی ذی‌نفع
فصل ۲۱.....	۲۸۱	چهار اصلیت دستورات فروش
فصل ۲۲.....	۳۰۱	آیا به من فروش می‌دهی؟
فصل ۲۳.....	۳۱۵	اکتشاف: فروش زبان سؤال‌ها
فصل ۲۴.....	۳۲۱	آیا هیجان مهم بودن را در من ایجاد می‌کنید؟
فصل ۲۵.....	۳۵۱	آیا من و مشکلاتم را می‌فهمید؟
فصل ۲۶.....	۳۷۳	پرسش، مهم‌ترین اصل فروش
فصل ۲۷.....	۳۸۵	وارونه کردن اهداف
فصل ۲۸.....	۴۰۳	آیا باید به شما اعتماد کنم؟
فصل ۲۹.....	۴۰۹	مرکز نقل و انتقالات جنگی گرانا‌دا

پیش گفتار

سرگرد نیروی هوایی، جان بوید^۱ که حلقه^۲ مشاهده^۳، جهت گیری^۴، تصمیم گیری^۵ و اقدام^۶ (OODA) را رایج کرد و شاید به نوعی سان تزوی^۷ آمریکا بود، و دیپارتمان دفاع ایالات متحده را که شیفته فناوری بود نسبت به این موضوع آگاه کرد که اولویت ها را به ترتیب صحیح چینند. او اصرار داشت که «ترتیب به این صورت است: افراد^۸، ایده ها^۹، فناوری^{۱۰}». بود خویاً بر این باور بود که افراد در درجه^{۱۱} نخست هستند. در نتیجه، فناوری در خدمت افراد و ایده ها است. فناوری، جایگزین انسان ها و ابتکار، خلاقیت و توانایی آنها برای ساخت و تقویت روابط نیست و نمی تواند باشد.

در زمانه و عصری که فناوری صنایع را به هم زده و رابطه زدایی کرده است و اساساً زندگی ای را که می شناسیم، تغییر داده است، هنوز چند تا از ما هستند که می خواهند به شما نسبت به مهم ترین روابط مخصوصاً در بازاریابی، فروش و روابط تجاری، یادآوری کنند. در زمانه ای که بسیاری از شرکت ها و متخصصان فناوری (معمولاً با انگیزه درونی) بیان می کنند که «افراد» دیگر تعیین نمی کنند که بازی فروش منجر به برد یا باخت می شود، بلکه این فناوری است که بیشترین اهمیت را دارد، جب به لایحه^{۱۲} بحث هوش فروش پرداخته است. این پیام غیرعادی درباره هوش خاص فروش و روابط انسان در اصل نتایج

1. John Boyd
2. Observe
3. Orient
4. Decide
5. Act

۶. Sun Tzu: یک ژنرال و استراتژیست نظامی چینی.

7. People
8. Ideas
9. Technology
10. Jeb Blount

فروش شما را بهبود خواهد بخشید و طریقه نگاه شما به فروش را عوض خواهد کرد.

در هوش فروش، شما درک عمیق‌تری نسبت به روان‌شناسی انسانی به دست خواهید آورد و بر چارچوب‌ها تأثیر می‌گذارید. شما سفری به درون ذهن‌تان برای درک سوگیری‌های شناختی و هیجانات مخربی که شما را از روابط بین شخصی باز می‌دارند و تلاش‌هایتان برای بردن معاملات را خراب می‌کنند، خواهید داشت.

آن مهم‌تر اینکه جب شما را غرق در تئوری نمی‌کند. او نسخه دقیق برای تقویت هوش فروش به شما می‌دهد تا به برترین عملکرد فروش، یعنی، بالاترین پله درآمدی حرفه فروش، دست یابید.

بنابراین، جب به دست می‌آید بر این باور است که عملکرد فوق عالی فروش با در دست گرفتن کنترل هیجان‌ها و تسلط بر روان‌شناسی و تأثیر آن در حوزه فرآیندهای خرید و فروش آغاز می‌شود. فروش درباره تأثیر آن بر تغییر است که با تغییر شما و سپس کمک به مشتریان‌تان برای گذراندن شرایط فعلی شروع می‌شود.

همچنان که غرق در هوش فروش می‌شوید، درک می‌کنید که چرا روان‌شناسی بسیار مهم‌تر از فناوری است. شما بینشی را نسبت به این موضوع به دست می‌آورید که چرا مشتریان‌تان، اقدامات خاصی را انجام می‌دهند یا از انجام اقدامات خاص پرهیز می‌کنند و اینکه چگونه به صورت ماهرانه بر رفتارهای آنان اثر بگذارید تا احتمال جوش خوردن معامله، افزایش یابد.

این کتاب، یکی از مهم‌ترین کتاب‌ها درباره فروش در دو دهه گذشته است و بهترین شخص برای نویسندگی آن، جب بود. جب یک فروشنده حرفه‌ای است. چیزی که او یاد می‌دهد، تئوری نیست؛ گرچه، آخرین پژوهش‌ها در زمینه علوم اعصاب و روان‌شناسی انسان را نیز ارائه می‌دهد.

مطالبی که در این کتاب ارائه شده‌اند، تنها می‌توانند از جانب کسی باشد که به‌عنوان یک بازیگر عالی، در فروش درگیر و در آن، موفق بوده است و کسی که به فروشندگان و سازمان‌های فروش کمک می‌کند تا نتایج فروش را با ایجاد بهبودهای عظیم در بهره‌وری فروش، تسریع کنند.

اگر در سگفت هستید که چرا بازیگران فوق‌عالی، نتایج بهتری نسبت به همقطاران‌شان به دست می‌آورند، پاسخ تمام سؤال‌ها در این کتاب است و این موضوع ربطی به آن ندارد که آنان چه می‌روشنند، بلکه دربارهٔ این است که آنان چگونه می‌فروشند. اگر به دنبال مزیت رقابتی حقیقی هستید که شما را در حرفهٔ فروش، متمایز سازد، دستورالعمل جب‌را به دقت دنبال کنید، آنگاه در میان برترین ریزران قرار خواهید گرفت.

آنتونی آیانارینو، نویسنده کتاب «تنها راهنمای فروشی که همیشه نیاز دارید.»