

تماس یک میلیارڈی

مؤلف: امید امین

ویراستاران: احمد آخوندی، محسن جاویدمؤید



سرشناسه	: امین، امید، ۱۳۶۴ -
عنوان و نام پدیدآور	: تماس یک میلیاردی / مؤلف امید امین؛ ویراستاران احمد آخوندی، محسن جاویدمؤید.
مشخصات نشر	: تهران: انتشارات بازاریابی، ۱۳۹۷.
مشخصات ظاهری	: ۱۱۱ ص.: مصور؛ ۱۴/۵ x ۲۱/۵ س.م.
شابک	: 978-600-6982-95-3
وضعیت فهرست نویسی:	فیا
موضوع	: بازاریابی تلفنی
موضوع	: Telemarketing
موضوع	: فروش تلفنی
موضوع	: Telephone Selling
شماره افزوده	: آخوندی، احمد، ۱۳۴۱ -، ویراستار
شناسه افزوده	: جاویدمؤید، محسن، ۱۳۶۱ -، ویراستار
رده بندی کنگره	: ۱۳۹۷ ت ۸ الف ۸۲ / ۱۲۶۵ / ۵۴۱۵ HF
رده بندی دیویی	: ۶۵۸ / ۸۷۲
شماره کتابشناسی ملی	: ۵۴۸ / ۳۱



تلفن: ۶۶۴۳۱۶۳۷ و ۶۶۴۳۴۰۵۵ (۰۲۱) و ۶۶۴۳۱۱۱۱ (۰۲۱)

WWW.MARKETINGPUBLISHER.IR WWW.MARKETINGBOOKS.IR

چاپ اول ۱۳۹۷ / 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: ۱۸/۰۰۰ تومان

فهرست مطالب

- ۷ سخن ناشر
۱۱ مقدمه
۱۹ فصل اول: مقدمه‌ای بر علم ارتباطات
۲۹ فصل دوم: قوانینی برای داشتن روز کاری خوب
۴۳ فصل سوم: گنجینه‌ی آداب مکالمات تلفنی
۶۱ فصل چهارم: تکنیکهای پیشرفته‌ی مکالمات
۷۹ فصل پنجم: جبران اشتباهات و گفت‌وگو با مشتریان شاکی و
عصبانی
۸۷ فصل ششم: اسرار تمرین اصولی و تسلط بر تکنیکها
۹۷ آشنایی با فعالیتهای شرکت توسعه مهندسی بازار گستران آتی

مقدمه

آیا دوست دارید بعد از هر مکالمه‌ی تلفنی حس پیروزی به شما دست دهد؟
آیا دوست دارید این جمله را بارها و بارها از دیگران بشنوید: شما چقدر خوب صحبت می‌کنید؟

می‌خواهم در این کتاب رازی را با شما در میان بگذارم، رازی که به من کمک کرد از یک فرد خجالتی به یک سخنران تبدیل شوم و در کسب‌وکار و دنیای کارآفرینی اهرم بسیاری از موفقیت‌هایم شد. رازی که باعث شد بتوانم با تمام افراد از خانواده گرفته تا دوستان، همکاران یا حتی غریبه‌ها در تاکسی و مترو و مهمانی‌ها گرم و صمیمی ارتباط برقرار کنم. رازی که باعث شد در اولین ملاقات با دختر موردعلاقه‌ام، به اعتراف خودش آنقدر خوب صحبت کنم که به شکل‌گیری رابطه‌ای خوب و در نهایت به ازدواجمان منجر شود. رازی که باعث شد قبل از سی‌سالگی روابط استراتژیک کاری و موفقیت‌های بزرگی پیدا کنم که سالها قبل آرزویش هم برایم بزرگ بود. می‌خواهم این راز را با شما در میان

بگذارم و آن راز جادویی مهارت ارتباط مؤثر است.

افراد زیادی این راز را در زندگی یا حرفه‌ی خود به کار گرفته‌اند و امروز در بالاترین سطوح موفقیت هستند. از کارآفرینان بزرگ گرفته تا سیاستمداران برجسته، همه مدتی برای بهتر شدن در این مهارتها تمرین کرده‌اند. برای درک ملموس‌تر اهمیت این راز، چند مثال واقعی از افرادی که می‌شناسم به همراه برخی تجربیات شخصی برایتان می‌نویسم:

سال ۱۳۸۹ که برای آموزش مدیریت بازاریابی به یک شرکت بزرگ بیمه وارد شدم، با ابر آشنا شدم که در آن زمان نماینده‌ی بیمه بود. اولین خصوصیت بارز او، قدرت بیان خوب و تلاش بی‌وقفه‌اش برای ارتباط گیری با دیگران بود. استراتژی ارتباط او ایجاد فضای مثبت همراه با لیخند، کلمات خوب، تمجید کردن دیگران و شوخیهای کوچک بود. دقیقاً در همان سال، همان شرکت بیمه نزدیک به ۱۵۰۰ نماینده‌ی بیمه داشت و امیر جزو نماینده‌های متوسط آن شرکت بود. چهار سال بعد که جویای کارش شدم، متوجه شدم تقریباً به اندازه‌ی همان شرکت بزرگ بیمه‌ای با گردش مالی چندین میلیارد تومانی در ماه رشد کرده و تمام ۱۵۰۰ نفری که قبلاً در حادگی مشابه بودند را در موفقیت پشت سر گذاشته، یک هلدینگ بزرگ تأسیس کرده و در دارهای جدیدی از تولید انرژی خورشیدی گرفته تا صادرات محصولات مختلف به چند کشور راه‌اندازی کرده است. مطمئن بودم که این موفقیت کاملاً به مهارتهای ارتباطی او مربوط است، ولی برای اطمینان بیشتر در حال نوشتن این کتاب با او تماس گرفتم و از او پرسیدم که برای بگو که مهارتهای ارتباطی بخصوص در مکالمات تلفنی چقدر در کسب موفقیت‌هایت مؤثر بوده با آن را با خواننده‌های کتاب درمیان بگذارم" و او اینچنین پاسخ داد: "من از زمانی که به معنای با عنوان نماینده‌ی بیمه در دفتری خیلی کوچک کارم را شروع کردم تا به امروز که یکسره با آن نفر کارمند دارم، هیچ‌گاه از برقراری تماس تلفنی یا ارسال پیامهای صوتی برای دوستان و اشناانام غافل نشدم. خودم مطمئنم یکی از دلایل موفقیتم همین حفظ روابط خوب از طریق تلفن بوده؛ زیرا نمی‌شود هر روز همه را ملاقات کرد، پس بهتر است حس مثبت و خوب و احوالپرسی سازنده را از طریق تلفن به اطرافیان منتقل کرد."

فرد دیگری که می‌دانم این مهارتها خیلی در موفقیتش مؤثر بوده، دوست صمیمی من و همسایه‌ی دیواربه‌دیوارمان میرمحمد است؛ فرزند یکی از مدیران فقید و موفق کشور که به پدر استاندارد ایران مشهور است. اما میرمحمد القاب و وجهه‌ی خوب پدر را برای موفقیت پله نکرد و با استفاده از مهارتهای ارتباطی‌اش پیشرفت کرد و امروز

شبکه‌ی گسترده‌ای از ارتباطات دارد که او را به یک سرمایه‌گذار پولساز تبدیل کرده است. او با هر کس که می‌بیند دوست می‌شود؛ ناوای سر کوچه، باغبان ساختمان، افراد غریبه در مهمانیها، مدیران اتاق بازرگانی، سرمایه‌گذاران بزرگ و خلاصه هر کسی که توان شنیدن و حرف زدن داشته باشد! بارها دیده‌ام که محصولات و خدمات را در مهمانیهای خصوصی و با شوخیهای ظریف معرفی می‌کند و مدتها بعد همین موضوع برایش پلی می‌شود. برای همکاریهای بزرگ. برای اینکه دلیل پیشرفت را از زبان خودش بنویسم یک‌روز به خانوادگی در منزلشان مهمان بودیم از او خواستم در مورد تأثیر مهارتهای ارتباطی به موفقیتهایش بگوید تا در کتاب نقل‌قول کنم، ابتدا مانند همیشه شوخی کرد و همهی ما را ننداخت. ای خندیدیم و به وجد آمدیم و سپس این پاسخ را داد: "همین خنده‌ها. همین که آدمی اطرافش حس مثبت و خوبی داشته باشد و من هم همین حس را داشته باشم یک اعتماد دلمرغه‌ی حکمی شکل می‌گیرد و ناخودآگاه همه چیز می‌رود سمت حل و فصل شدن و به نتیجه رسیدن به راستی در اوج شوخی به یکی از مهمترین نکته‌های مهارتهای ارتباطی اشاره کرده‌ام. این ایجاد فضای خوب و مثبت در ارتباطات است و من در همین کتاب و در فصلهای بعدی به این مباحثه‌ها می‌پردازم. هفت کلید اتاق مثبت در قصر مکالمات و تکنیک "بازی مار و پله" را به‌اینان می‌گویم که به کمک آنها فضای ارتباطی را مثبت کنید.

اما این فقط افراد پولدار و بزرگ نیستند که مهارتهای ارتباطی را برای آسایش خود به کار می‌گیرند. خیلی از آدمها با مشاغل معمولی‌تر نیز فقط با به کارگیری برخی از تکنیکهای ارتباطی چندین برابر همصنفان خودشان درآمد دارند؛ از روزنامه‌فروش گرفته تا نجار و آرایشگر و خیلی از مشاغل محترم و دوست‌داشتنی دیگر که هر روز با آنها برخورد می‌کنیم. علاوه بر این، مهارتهای ارتباطی در زندگی اجتماعی، عاطفی و خانوادگی هم دقیقاً به همین اندازه مؤثر است. منظور این است که در تمام جنبه‌های زندگی -کوچک یا بزرگ- داشتن روابط مثبت کمک زیادی به شما خواهد کرد. پس زودتر دست‌به‌کار شوید و با مطالعه‌ی تکنیکهای این کتاب و تمرین مستمر آنها، هر روز در این مهارتها بهتر شوید تا به‌زودی در بلندترین قله‌های پیشرفت و موفقیت بایستید.

قانون یک میلیاردری

چرا اسم این کتاب را تماس یک میلیاردری گذاشتم؟ سالها در حوزه‌ی بازاریابی و فروش

به تحصیل، تدریس و مشاوره مشغول بودم و یافتم که شرکتهایی که تیم ارتباط با مشتری قوی دارند، فروششان به مراتب از رقبای هم‌تراز بالاتر است و این را مدیون کارکنانی هستند که با جلب رضایت مشتریان فعلی آنها را حفظ می‌کنند. در این شرکتها به دلیل حجم بالای تماسها، مکالمات تلفنی اهمیت زیادی دارد و اکثراً از مربیهای خبره برای آموزش مهارتهای ارتباطی استفاده می‌کنند. برای اینکه بیشتر به اهمیت آموزش این مهارت‌ها پی ببرید، برایتان یک خاطره از شرکتی می‌گویم که یک فروش یک‌میلیارد تومانی فقط به خاطر ارتباط نامناسب یکی از کارمندانش از دست داد.

روزی یکی از نمایانم با اسم مستعار بهرام را که از مدیران رده‌بالای یک بانک بود، برای خرید خدمات دهنی به ارزش تقریبی یک‌میلیارد تومان به شرکتی معرفی کردم که خودم قبلاً آن‌ها را شناسایی کرده و استفاده کرده و راضی بودم. به او گفتم از آنجا که رقم بالاست و عجله دارد با کد مدیر صحبت کند و شماره‌ی دفتر او را دادم. بهرام با من تماس گرفت و گفت مدیر مدبور در استرس نبود و یکی از کارمندان با لحنی سرد و بی‌ذوق با او صحبت کرده و باعث شده با شرکت تمسک قرارداد ببندد؛ به همین راحتی. او گفت: «مکالمه‌ی تلفنی که با من شد یک میلیارد تومان نمی‌ارزید!» همانجا بود که مطمئن شدم در هر شرکتی باید قانونی برای تماسهای ورودی و مراجعات گذاشت به نام قانون تماس یک‌میلیاردی! این قانون را در تمام کسب‌وکارها که راه‌اندازی کرده‌ایم به پرسنل گوشزد می‌کنم و همه‌جا به دوستان خود می‌گویم و این است که به محض برداشتن گوشی تلفن، فرض کن طرف مقابل می‌خواهد یک میلیارد تومان از تو خرید کند و با همان شوق و ذوق صحبت را آغاز کن. فرقی ندارد فرصتی که برای کسی شماس است یک ریال می‌ارزد یا یک‌میلیارد تومان؛ چون بالاخره یکی از کارکنان آن یک‌میلیاردی را خواهد داشت و هدف اصلی از دست ندادن آن مشتری مهم است.

با همه‌ی این تفاسیر، حالا می‌دانید که مهارتهای ارتباطی از جمله آداب مکالمات تلفنی، چه اهمیت بالایی در روابط کاری، عاطفی، خانوادگی و اجتماعی دارد و با وجود ورود روشهای جدید در ارتباطات مثل فضای اجتماعی و نرم‌افزارهای گوناگون، هنوز قسمت زیادی از روابط روزمره با این ابزار ارتباطی یعنی تلفن انجام می‌شود. با فراگیری آداب اصولی این ابزار ارتباطی، خیلی از این روابط در فضایی مثبت و با نتیجه‌ای بهتر مدیریت خواهد شد.

اما چگونه می‌توانید استاد ارتباطات شوید؟ در این کتاب روشهای کاربردی فراوانی را

به شما خواهیم گفت تا بر این مهارت چیره شوید، اما این کار خیلی به تمرین کردن و اراده‌ی شما در اجرای آنها بستگی دارد و توصیه می‌کنم فصل آخر را که مربوط به تمرینات است با دقت بیشتری مطالعه کنید. تمرکز اصلی ما در این کتاب روی مکالمات تلفنی خواهد بود.

فکر می‌کنید چرا یادگیری آداب مکالمات تلفنی مهم است؟ همه‌ی شما تلفن را می‌شناسید و باز کردن یا آن را بلد هستید، اما آیا همه از گفت و گو با دوستان، خانواده و مشتریان یک نتیجه را می‌گیرید؟ فکر می‌کنید چرا یک بازاریاب تلفنی که سیم‌کارت موبایل می‌فروشد می‌تواند چندبرابر همکار خود مشتری پیدا کند؟ در صورتی که مخاطب هر دو به صورت تصادفی و از روی یک فهرست انتخاب می‌شوند؛ آیا مدل تلفن آنها فرق می‌کند؟ آیا او صدای نیکویی دارد؟ شاید هم فکر کنید که شانس بهتری داشته؛ اما باید به شما بگویم هیچ کدام از اینها نیست بلکه، موفقیت بازاریاب اول فقط و فقط یک دلیل دارد و آن "مهارت بازاریاب او در رعایت آداب مکالمات تلفنی" است. گفتم "آداب مکالمات تلفنی"؛ مگر این موضوع چیست؟ جواب مثبت است. مکالمه‌ی تلفنی هم مانند خیلی مسائل اجتماعی دیگر (مثل غذا خوردن، دینوبازدید، صله‌ی رحم و...) آداب و رسوم مشخص و تکنیکهای فراوانی دارد که رعایت آنها کمک می‌کند مورد تحسین، مورد قبول و برتر باشید. تصبیر کنید؛ به در یک رستوران لوکس یکی از مهمانها با دست و صدای ملج و ملوچ بلند غذا بخورد چه رفتاری نسبت به او پیدا می‌کنید؟ مطمئناً او را فردی غیرقابل احترام و بی‌اطلاع از آداب اجتماعی می‌پندارید. البته قواعد صحیح غذا خوردن در اجتماع را خیلی جاها نوشته‌اند، اما اینها به آن عمل می‌کنیم؛ زیرا به‌مرور و با آموزش نسل به نسل این آداب و رسوم سنتی را یاد می‌گیریم و از عواقب رعایت نکردن آن آگاه هستیم. در مورد مکالمات تلفنی هم همین‌طور در نظر بگیرید که آدابی وجود دارد که رعایت کردن یا نکردن آنها به همان میزان در بین مخاطبان شما را مقبول یا مورد سرزنش جلوه می‌دهد. در این کتاب، تمام آن قوانین نوشته یا نانوشته را خواهید خواند.

درباره‌ی کتاب و نویسنده

آنچه در این کتاب می‌خوانید تکنیکهایی است برای برقراری ارتباط مؤثر با دیگران از طریق مکالمه‌ی تلفنی؛ به‌عنوان کارآفرینی که از پایین‌ترین سطوح کاری و فروش مغازه

به مغازه‌ی مواد خوراکی در نوجوانی و در بازار بزرگ تهران کارش را شروع کرده و اکنون چندین کسب‌وکار در حوزه‌ی واردات، صادرات خدمات، خدمات درمانی و... راه‌اندازی کرده و یا در حال راه‌اندازی دارد، همین‌طور معلمی که سالها در حوزه‌ی مدیریت و تکنیکهای فروش و ارتباطات تدریس کرده، به یقین می‌گویم که مهمترین عامل موفقیت در برقراری روابط محکم و مثبت با کار آفرینان، سرمایه‌گذاران و افراد ماهر فنی بوده است. برقراری این روابط بجز با تمرین سرسختانه‌ی تکنیکهای آن میسر نبود. اولین کسب‌وکار بزرگی که راه‌انداختم، مربوط به یک هلدینگ در حوزه‌ی کودک و شامل سه برند در حوزه‌ی بازی، فروشگاه اینترنتی و وبسایت اطلاع‌رسانی بود و این موفقیت دقیقاً پس از این شکست من در همان حوزه و در کسب‌وکاری با ابعادی بسیار کوچکتر رخ داد. چه اتفاقی افتاد؟ یک شکست به موفقیتی عظیم تبدیل شد؟ راز این موفقیت در ارتباط خوب و مثبت من در یک جلسه‌ی ملاقات با یک کار آفرین و سرمایه‌گذار بزرگ بود. من در آن جلسه نه از طرف کسی توصیه شده بودم و نه تجربه‌ی آنچنانی داشتم بلکه، فقط و فقط توانستم در حین گفتگو منتقل کنم و اعتماد حاضرین را به خود جلب کنم. انتهای جلسه دقیقاً این حرف را شنیدم: دلیل ورود ما به این بیزینس، شخص شما و انرژی و مثبت بودن شماست و نه کسب‌وکار یا مهارتهایتان؛ من این جمله را بزرگ پشت‌سند ثبت اولین شرکت من نوشتم، تا همیشه یاد داشته‌ام که داشتن یک شخصیت خوب از هر مهارتی بیشتر به کار می‌آید و می‌دانم هر فردی برای برنده بودن باید به جای محصول و خدمات، اول شخص خودش را بخوبی معرفی کند، راه‌تلاش خودش را خوب بفروشد).

از جنبه‌ی کاری قضیه که بگذریم، مهمترین کاربرد مهارتهای ارتباطی درست داشتن و دوست داشته‌شدن در محیط خانواده، دوستان و جامعه است. من هر یک از اینها را به اینها دست‌پیدا کردم به فکر سهیم شدن این مهارتها با دیگران افتادم نه قبل از آن. در واقع، تحصیلات، ثروت و قدرت هیچ‌کدام دلایل محکمی نبودند تا من بخواهم کتاب بنویسم و به‌واسطه‌ی آنها آموزش بدهم یا فیلمهای آموزشی را نشر بدهم و از دیگران بخواهم به من گوش کنند، به همین دلیل هم سالها قبل آموزش دادن را کنار گذاشتم و تا امروز نگارش اولین کتاب من به تأخیر افتاد. اما اکنون به کمک مهارتهای ارتباطی به جایگاهی رسیده‌ام که خوشحال و خوشبختم، دیگران را دوست دارم و احساس می‌کنم آنها هم همین حس را به من دارند و این دلیل خوبی است برای آنکه با اطمینان بگویم

اکنون می‌توانم راه و روش یافتن خوشبختی را با دیگران به اشتراک بگذارم. امیدوارم این کتاب که مقدمه‌ای است بر کتابهایی که برای اشتراک این مهارتها خواهم نوشت، در کنار همه‌ی ابزارتان مانند تلاش و پشتکار، وسیله‌ای باشد تا موفقیت، عشق و غرور را عمیقتر بیابید و آرزوهایتان را در آغوش بکشید.

تمام مهارتهای این کتاب از تجربیات ۱۱ سال کار و کارآفرینی و راه‌اندازی چندین شرکت در برن، بین‌المللی، همچنین تجربه‌ی آموزش و مشاوره در شرکتهای بزرگی در پوز، یمن، پاریس، ژلانتین، کیسول ایران (واحد نمونه‌ی سال ۱۳۹۱ استان تهران) مرکز تماس تلفنی، نیر آب، آرام (بزرگترین مرکز تماس - وقت - ایران)، شرکت بهنوش ایران، داروسازان ایران، ارو، بیمه ایران، بیمه سرمد، هلدینگ ایرانیان موفق، شتاب‌دهنده‌ی دیموند دانشگاه تهران، موسسه‌ی آموزش عالی بهار و... استخراج شده که به همراه تحقیق و مطالعه در جدیدترین متد روز دنیا برایتان نوشته‌ام. شخصاً نتیجه‌ی قطعی هر آنچه که برایتان می‌نویسم، در تمام این سالها تجربه کرده‌ام و یا دیده‌ام و در واقع، این کتاب آمیخته‌ای است از علم و تجربه در حوزه‌ی مهارتهای ارتباطی.

تقدیم به: این کتاب را تقدیم می‌کنم به خانواده‌ی عزیز و دوست‌داشتنی‌ام که حمایت، عشق و مهرشان در تمام عمر مشوق من و انگیزه‌ی حرکت من بوده و همواره هست.