



۱۲ مرحله ساده برای فروش بیشتر از حدی که
هرگز تصورش را هم نمی‌کنید

برایان تریسی _ مایکل تریسی

مترجم: فریدون تازه زاده

فهرست

۱۳	مقدمه
۱۳	واقعتهای جدید در فروش
۱۵	اتفاقی بعنوان نقطه عطف زندگی
۱۷	فروش در بازارهای امروز و فردا
۱۹	هفت واقعیت جدید
۲۸	چیزی را فراگیر که مجبوری فراگیری
۳۰	تمرینات عملی
۳۱	فصل اول: روانشناسی فروش
۳۱	چرا بعضی از متصدیان فروش موفق تر از دیگرانند؟
۳۴	اعتماد به نفس و عزت نفس
۳۶	هفت قدم تا رسیدن به برازندگی روحی
۳۸	متصدیان ممتاز فروش، بلند همتند
۴۱	متصدیان ممتاز فروش، دلاورند
۴۵	متصدیان ممتاز فروش به کارشان متعهدند
۴۷	متصدیان ممتاز فروش افراد حرفه‌ای هستند
۴۸	متصدیان ممتاز فروش مسئولند
۵۱	متصدیان ممتاز فروش بطور کامل آماده هر تماسی هستند

۱۱۹	متقاعد کردن خریدار جهت خرید
۱۲۲	تمرینات عملی
۱۲۳	◀ فصل چهارم: فروش براساس رابطه
۱۲۶	مثلث طلایی فروش
۱۲۸	داستان IBM
۱۳۱	سه راهبرد برای فروش
۱۳۱	فروش براساس رابطه
۱۳۲	فروش براساس مشاوره
۱۳۳	فروش براساس تحصیلات
۱۳۴	زیربنای عاطفی روابط
۱۳۶	فاکتور دوستی
۱۳۸	قدرت شهرت
۱۴۰	شهرت شخصی شما
۱۴۱	شهرت متصدیان ممتاز فروش
۱۴۳	تصمیم مهلک
۱۴۵	هنگامی که روابط حتی از این هم مهمترند
۱۴۷	ریسک کمتر در روابط
۱۴۸	مدل جدید فروش
۱۵۲	کلیدهای ساختن رابطه
۱۶۰	حفظ رابطه پس از فروش
۱۶۴	متخصص روابط بشوید
۱۶۶	تمرینات عملی
۱۶۷	◀ فصل پنجم: فروش براساس مشاوره
۱۶۸	اهمیت تصویر
۱۷۲	خصوصیات مشاورین فروش

۱۱۹	متقاعد کردن خریدار جهت خرید
۱۲۲	تمرینات عملی
۱۲۳	◀ فصل چهارم: فروش براساس رابطه
۱۲۶	مثلث طلائی فروش
۱۲۸	داستان IBM
۱۳۱	سه راهبرد برای فروش
۱۳۱	فروش براساس رابطه
۱۳۲	فروش براساس مشاوره
۱۳۳	فروش براساس تحصیلات
۱۳۴	زیربنای عاطفی روابط
۱۳۶	فاکتور دوستی
۱۳۸	قدرت شهرت
۱۴۰	شهرت شخصی شما
۱۴۱	شهرت متصدیان ممتاز فروش
۱۴۳	تصمیم مهلک
۱۴۵	هنگامی که روابط حتی از این هم مهمترند
۱۴۷	ریسک کمتر در روابط
۱۴۸	مدل جدید فروش
۱۵۲	کلیدهای ساختن رابطه
۱۶۰	حفظ رابطه پس از فروش
۱۶۴	متخصص روابط بشوید
۱۶۶	تمرینات عملی
۱۶۷	◀ فصل پنجم: فروش براساس مشاوره
۱۶۸	اهمیت تصویر
۱۷۲	خصوصیات مشاورین فروش

مقدمه

وضعیت فعلی شما مشخص نمی‌سازد که به کجا می‌توانید بروید؛ بلکه صرفاً معلوم می‌کند که از کجا حرکت را شروع کرده‌اید. نیدو کوبین

واقعتهای جدید در فروش

به دنیای جدید فروش خوش آمدید! امروزه بیشتر از هر زمان دیگری در گذشته افراد به مراتب بیشتری سعی می‌کنند تا پول بیشتری بدست آورند و در ماهها و سالهای پیش روی خود در شغل فروش از موفقیت‌های بیشتری در زمینه مالی بهره مند شوند. بطور کامل ۵ درصد از میلیونرهای خودساخته فروشندگانی بوده‌اند که دقیقاً از صفر شروع کردند، در زمینه شغلی خود به درجات بسیار خوبی نائل آمدند، صاحب درآمدهای بالا و در نهایت ثروتمند شدند. قطعاً آنچه را که صدها هزار و حتی میلیونها نفر از مردم انجام دادند شما هم می‌توانید انجام دهید. شما فقط به این نیاز دارید که یاد بگیرید این کار را چگونه انجام دهید.

پسرم و من تمام چیزهایی را که در هنگام فروش میلیونها دلار محصول و خدمات بعنوان تجربه فرا گرفته‌ایم بطور خلاصه و فشرده

در این کتاب آورده ایم. کلیه مطالبی که در این صفحات ارائه شده از نظر زمانی مورد امتحان و آزمایش قرار گرفته، و به لحاظ کاربردی به اثبات رسیده و بگونه‌ای طراحی شده است تا به شما کمک کند که فروش شما در هر بازاری که شما بخواهید سریعتر و آسانتر گردد. هنگامی که شغل فروش را آغاز نمودم درباره مهارت‌ها و شیوه‌هایی که هم اکنون می‌خواهید فرا بگیرید چیزی نمی‌دانستم. من از دبیرستان فارغ التحصیل نشدم. سال‌های سال در مشاغل کارگری مشغول بکار بودم. پس از آن دیگر نتوانستم شغل کارگری پیدا کنم و در آن هنگام بود که از روی استیصال مستقیماً به شغل فروش - براساس درصد میزان فروش - روی آوردم. در طول روز دفاتر فروش بی‌روح و کسل کننده، و بازار بازدید از منازل و آپارتمانها نیز در هنگام غروب کاملاً کساد بود.

من برنامه سه قسمتی آموزش فروش را که در سرتاسر دنیا یکسان است بدست آوردم: «کارتهای شما اینجا هستند، بروشورهای شما هم اینجا هستند، این هم درب آپارتمان شماست.» من اگر فروشی نداشتم غذا نمی‌خوردم. هر روز صبح ساعت شش از خواب بیدار می‌شدم و در پارکینگ منتظر افرادی می‌ماندم که ساعت هشت سر کار حاضر می‌شدند. فروش من بسیار بد بود. من صرفاً آنقدر فروش داشتم که غذائی بخورم و هزینه یک اتاق کوچک در یک پانسیون را بدهم. کفش‌های من سوراخ بود، جیبهایم خالی و هیچ آینده‌ای نداشتم.

اتفاقی بعنوان نقطه عطف زندگی

در آن هنگام بود که کاری انجام دادم که زندگی را تغییر داد. نزد فروشنده ممتاز شرکت رفتم، مردی که فقط چند سالی از من بزرگتر بود و اما ده برابر یک به یک کارکنان فروش داشت. در عین حال او حتی خیلی هم جدی کار نمی‌کرد! جیب او همیشه پرازپول بود. او به رستورانها و کلوبهای شبانه خوب می‌رفت و اتومبیل جدید سوار می‌شد و در آپارتمان زیبایی زندگی می‌کرد.

نفس عمیقی کشیدم و سراغ او رفتم و با صراحت و یکجا از او پرسیدم: «تو نسبت به ما چه کار متفاوتی انجام می‌دهی؟ چطور است که فروش تو نسبت به من یا نسبت به هر شخص دیگری اینقدر بیشتر است؟»

او با تعجب به من نگریست و آنگاه گفت: «خوب، اگر کمک می‌خواهی عرضه تبلیغاتی فروش خود را به من نشان بده تا از آن انتقاد نمایم.»

هم اکنون بود که پذیرفتم چیزی بنام «عرضه تبلیغاتی فروش» وجود دارد. اما این هنوز هم برایم مانند آنسوی نادیدنی ماه بود یعنی چیزی که من آن را در واقعیت ندیده بودم. من به این فروشنده ممتاز شرکت گفتم که هنگام مواجهه با مشتریان، من به سادگی هر چه را که بر زبانم جاری می‌شود می‌گویم.

او گفت: «نه. نه. نه. فروشنده‌گی یک حرفه است. فروشنده‌گی هم یک علم و هم یک هنر است. فروشنده‌گی، از همان مرحله اول تا مرحله بستن قرارداد فروش و جلب رضایت مشتری، از یک پروسه

منطقی و منظم و مرتب تبعیت می‌کند. بگذار برای مثال از عرضه تبلیغاتی فروش بزنم.»

آنگاه او از من خواست بنشینم. سئوالاتی پرسید و درست مانند اینکه من مشتری احتمالی او برای محصول خودمان هستم توضیحاتی داد و در طول اتاق رفت و آمد کرد. او بجای اینکه مرتباً - مانند من که در مقابل مشتری احتمالی صحبت می‌کردم - صحبت کند با یک ترتیب منطقی سئوالاتی را می‌پرسید و از موضوعات کلی به موضوعات خاص می‌رسید و مرا بعنوان یک مشتری محتمل برای بستن قرارداد، واجد شرایط قلمداد می‌کرد. کار او با تمام چیزهائی که من تا آن موقع تجربه کرده بودم تفاوت داشت.

از آن روز به بعد بجای صحبت کردن مداوم با مشتری، سئوالات بهتری از مشتریان بالقوه خود می‌پرسیدم و بدقت به پاسخهایشان گوش می‌دادم. مشتریانم نیز واکنشهای متفاوتی نسبت به من نشان می‌دادند. فروشهایم بواقع شروع شد و سپس بیشتر و بیشتر گردید. شروع به مطالعه کتبی راجع به فروش و گوش دادن به برنامه‌های صوتی نمودم. در تمام سمینارهای فروش که توانستم پیدا کنم شرکت کردم. هر بار نکته تازه‌ای فراگرفتم و بکار بستم. فروشم بیشتر و بیشتر شد. در طول یک سال درآمد ده برابر شد. تمامی زندگیم برای همیشه عوض شد.

آنچه که کشف کردم قدیمی‌ترین قانون بود: قانون علت و معلول. این قانون بیان می‌کند که برای هر معلولی در زندگیتان، یک علت و یا مجموعه‌ای از علل وجود دارد. اگر خواهان معلولی در زندگی خود

هستید سایر افرادی را پیدا کنید که به همان پیامد نائل آمده‌اند و سپس همان کارهایی را انجام دهید که آنها انجام داده تا به هدف مورد نظر رسیده‌اند.

اغلب اوقات در سمینارهای فروش که برگزار می‌کنم از حضار می‌پرسم: «از بین افراد حاضر در این جلسه چه تعدادی علاقه دارند که درآمدشان ظرف یک سال آینده یا چیزی در این حدود؛ دو برابر گردد؟»

تمامی دستها در سالن بالا می‌رود. سپس برای آنها توضیح می‌دهم که اگر می‌خواهید درآمدتان دو برابر گردد کار دشواری نیست. خیلی ساده، افرادی را پیدا کنید که درآمدشان دو برابر شماست - یعنی افرادی که طبق تعریف، زمانی نصف درآمد الان شما را داشتند - و سپس جستجو کنید و بفهمید که آنها چه کاری انجام دادند تا از جایی که بودند به جایی رسیدند که امروز هستند. آنگاه اگر همان کارهایی را انجام دهید که سایر افراد موفق انجام دادند خیلی زود نتایج یکسانی خواهید گرفت. این کار، معجزه نیست. این کار، موضوع خوشبختی نیست. این کار به سادگی هر چه تمامتر، یک قانون است؛ قانون علت و معلول.

فروش در بازارهای امروز و فردا

از آن روز که در اوائل بیست سالگی ام بودم، هنگامی که برای اولین بار یاد گرفتم چگونه فروش بیشتری داشته باشم بیست و دو شرکت را راه‌اندازی کرده، ساخته، مدیریت نموده و یا رونق