

راهنمای مؤثر فروش

نویسنده:

آنتونی یانارینو

مترجم:

دکتر احمد روستا



ناشر کتاب‌های تخصصی بازاریابی و تبلیغات

فهرست

۳	دیباچه
۹	مقدمه
۲۵	بخش ۱- طرز تفکر: باورها و رفتارهای لازم برای موفقیت در فروش
۲۷	فصل ۱- انضباط فردی: هنر «مدیریت خود»
۴۵	فصل ۲- مثبت‌اندیشی: نگرش ذهنی مثبت
۵۹	فصل ۳- مراقبت از مشتریان: داشتن اشتیاق برای کمک به دیگران
۷۳	فصل ۴- رقابت: عطش سیری‌ناپذیر برای بهترین بودن
۸۵	فصل ۵- ابتکار عمل: یافتن راه یا ساختن راه جدید
۹۹	فصل ۶- پیش‌قدم‌شدن: اقدام کردن پیش از آن که ضرورت ایجاد کند
۱۱۱	فصل ۷- پافشاری: عبور از مانعی به نام مقاومت
۱۲۳	فصل ۸- گفتمان: گوش‌دادن و ایجاد ارتباط
۱۳۷	فصل ۹- مسئولیت‌پذیری: از آن خود دانستن نتایجی که می‌فروشید
۱۴۹	فصل ۱۰- تسلط بر عناصر طرز تفکر برای خلق تأثیر
۱۵۹	بخش ۲- مجموعه مهارت‌ها: قابلیت‌های موفقیت در فروش
۱۶۳	فصل ۱۱- بستن قرارداد: تلاش برای ایجاد تعهد و دستیابی به آن

۱۷۵	فصل ۱۲- مشتری‌یابی: ایجاد روابط و خلق فرصت‌ها
۱۸۷	فصل ۱۳- داستان‌گویی: خلق و اشتراک‌گذاری چشم‌انداز
۲۰۱	فصل ۱۴- تشخیص: میل به درک
۲۱۱	فصل ۱۵- مذاکره: خلق معاملات برد-برد
۲۲۳	فصل ۱۶- شَمّ تجاری: درک کسب‌وکار و خلق ارزش
۲۳۳	فصل ۱۷- مدیریت تغییر: ایجاد اتحادنظر و کمک به دیگران برای تغییر
۲۴۵	فصل ۱۸- رهبری: تولید نتایج با دیگران و از طریق دیگران
۲۵۷	فصل ۱۹- اعمال مهارت‌های لازم برای ایجاد مزیت رقابتی

انضباط فردی: هنر «مدیریت خود»

مدیریت خودتان اساساً مدیریت تعهدتان است - مسلماً شامل تعهدات در قبال دیگران نیز می‌شود، اما در وهله‌ی اول تعهداتتان در قبال خودتان. امروزه، پیگیری این حجم از تعهدات به سادگی امکان‌پذیر نیست. در واقع، برای این کار نیاز به یک سیستم دارید - یک «مغز بیرونی» - تا مطمئن باشید همواره کار درست را در زمان مناسب انجام می‌دهید.

-دیوید الن،^۱ نویسنده‌ی کتاب به انجام‌رساندن کارها

راز فروشنده‌ی موفق یا فروشنده‌ی عالی چیست؟

این مسئله به محصول یا خدماتی که می‌فروشید، بستگی ندارد. همچنان که به رقابت، محیط بازار، نحوه‌ی قیمت‌گذاری شما، تکنولوژی در حال تغییر، یا چیزهایی از این دست وابسته نیست.

همه چیز به خودتان بستگی دارد. به توانایی شما در مدیریت خود. توانایی شما در رعایت انضباط فردی است که مرز بین موفقیت و شکست را در فروش مشخص می‌کند.

بگذارید طور دیگری بگویم: فرق بین شکست و موفقیت در انضباط فردی است. درست است که عوامل و اجزای دیگری از طرز فکر، مجموعه مهارت‌ها و جعبه ابزار وجود دارند، اما عوامل دیگر بدون انضباط فردی قوی هیچ ارزشی ندارند.

بیشتر افراد در زندگی خود شکست نمی‌خورند، از این رو که هیچ کاری انجام نمی‌دهند. در واقع، آن‌ها شکست می‌خورند چون مایل نیستند کارهایی انجام دهند که آن‌ها را به موفقیت می‌رساند. این مسئله بدان معناست که آن‌ها مایل نیستند در خودشان نظم ایجاد کنند. درست به همین دلیل است که انضباط فردی، یا آنچه من «مدیریت خود» می‌نامم، سنگ بنای موفقیت در فروش است. فقط در صورتی می‌توانید به آن نزدیک شوید و آن را در خود پرورش دهید که عزم خود را برای موفقیت در فروش یا هر کار دیگر جزم کرده باشید.

انضباط فردی از ویژگی‌های همه‌ی افراد موفق است. داشتن این ویژگی باعث می‌شود حتی زمانی هم که نخواهند کاری را که باید انجام دهند. این ویژگی به آن‌ها امکان می‌دهد زمان و انرژی خود را بدون تعویق‌انداختن برنامه‌های‌شان صرف آن کاری کنند که باید در آن لحظه انجام شود. همچنین این قدرت را به آن‌ها می‌دهد که از لذت‌های کوچک زودگذر صرف‌نظر کنند و در عوض، در جهت خواسته‌ی حقیقی خود گام بردارند. در حرفه‌ی فروش نیز، انضباط فردی آن چیزی است که عالی را از متوسط جدا می‌کند.

مراقب باشید و این اولین عنصر را جدی بگیرید. با خیال این که یادگرفتن در مورد قرارداد بستن یا مشتری‌یابی اهمیت و ارزش بیشتری دارد، از روی این فصل نپريد. اگر روی این عنصر کار کنید، اگر در آن به خوبی ماهر شوید، سایر عناصر را نیز راحت‌تر یاد می‌گیرید و استفاده می‌کنید.

اولین تعهد

می‌توان گفت هر کاری که در فروش انجام می‌شود، دست‌یابی به تعهدات از سوی مشتریان بالقوه است. اما مهم‌ترین تعهدات تعهداتی هستند که نسبت به خودتان دارید. و چه متوجه باشید چه نباشید، دائماً در قبال خود

تعهداتی ایجاد می‌نمایید. برای مثال، شما می‌دانید که باید زمان خود را برای مشتری‌یابی سرمایه‌گذاری کنید. اما با شنیدن زنگ دریافت ایمیل جدید توجه شما دوباره از این مسئله منحرف می‌شود. بنا بر این، به جای این که تماس‌های موردنیاز را برقرار کنید، یک ساعت در ایمیل خود وقت‌گذرانی می‌کنید. با این که به تازگی قول داده بودید.

فروشنده‌گانی هستند که به بزرگ‌ترین و بهترین مشتریان بالقوه در قلمرو شما همین چیزی را می‌فروشند که شما می‌فروشید. به خوبی می‌دانید که باید روابط خود را با این دسته از مشتریان گسترش دهید و متوجه هستید برای این که بتوانید یکی از این مشتریان رؤیایی را متقاعد کنید که از شما خرید کند- و فقط از شما خرید کند، نیاز به برنامه‌ای درازمدت و منسجم دارید. اما در اداره کنار آب‌سردکن درگیر حرف‌زدن با همکاران می‌شوید و زمان از دستتان در می‌رود.

الان وقت ملاقات با یک مشتری بالقوه است، اما شما به حدی مشغول چیزهای دیگر بوده‌اید که فرصت نکرده‌اید یادداشت‌های‌تان را مرور کنید و برای برقراری ارتباط آماده شوید. اکنون در حال رفتن به سوی مهم‌ترین ملاقات ممکن با یک مشتری مشخص هستید، اما هیچ برنامه و طرحی آماده نکرده‌اید و چیزهای دیگری را هم که قول داده بودید فراهم کنید نیز آماده نکرده‌اید. بله، باز هم در این جا تعهد دیگری را زیر پا گذاشته‌اید.

شما به چه چیزی متعهد هستید وقتی تماس با مشتریان بالقوه را انجام نمی‌دهید، در گسترش روابط خود ناموفق هستید، و از آماده‌سازی ملزومات غافل می‌شوید؟

در این شرایط، قطعاً، شما به خودتان، آینده‌تان و موفقیتتان متعهد نیستید. و تا زمانی که به این تعهدات و سایر تعهدات پایبند نباشید و نتوانید به خود متعهد شوید، موفقیت برای شما فقط یک رؤیا خواهد بود.

وقتی خواست و اراده وجود داشته باشد

در همان اوایل فعالیت در این حرفه به اهمیت و قدرت انضباط فردی پی بردم. اولین تجربه‌ای که هیچ‌گاه فراموش نخواهم کرد، در اولین روز