

فروش تلفنی

به زبان آدمیزاد

اثر درک زلر

ترجمه‌ی گوهر فری زاده



هیرومند

فهرست کوتاه

۲۱	مقرمه
۲۹	بخش ۱: برداشتن گوشی تلفن به قصد فروش تلفنی
۳۱	تمام تماس‌های فروشتان را حرفه‌ای انجام دهید
۴۱	همانند یک حرفه‌ای، در فروش تلفنی پیشرفت کنید
۵۵	به استقبال دنیای جدید بروید: قوانین مربوط به سرزمین فروش
۶۷	بخش ۲: پی‌ریزی زیربنای موفقیت در فروش تلفنی
۶۹	انجام تکالیفتان به‌منظور برقراری تماس‌های تلفنی بیش از حد
۸۹	جست‌وجوی راهتان به‌سوی موفقیت
۱۰۵	غلبه بر بیزاری از تلفن‌های فروش
۱۱۵	سرمایه‌گذاری زمان به‌طور عادلانه
۱۳۹	بخش ۳: شما تلفن می‌کنید!
۱۴۱	پشت سر گذاشتن نگرهبانی
۱۵۵	شروع کردن تلفن فروشتان به‌آسانی
۱۷۵	پاسخ‌ها را کنار بگذارید و به سؤالات بپردازید
۱۹۳	هنر ماهرانه گوش دادن و سکوت کردن
۲۰۵	اجرای قدرتمند ارائه‌ی فروشتان
۲۱۹	بخش ۴: به‌رنبال بستن قرارداد رفتن
۲۲۱	غلبه بر موانع
۲۳۵	سازماندهی بستن قرارداد فروشی موفق
۲۵۱	حرکت کردن به جلو، زمانی که فروش نکرده‌اید
۲۶۱	بخش ۵: افزایش رادرن فروشتان
۲۶۳	منفجر کردن درآمدها از طریق فروش رفتاری
۲۷۹	فروش به‌شیوه‌ای که مشتری‌تان می‌خواهد خرید کند

مقدمه

لابد عبارت «فروشنده‌ی مادرزاد» تا به حال به گوش شما نیز خورده است. مردم معمولاً دوست دارند به کسانی که ظاهر آن‌ها به‌طور طبیعی به فروشنده‌گی می‌خورد این برچسب را بزنند. ممکن است در مرحله‌ای از زندگی‌تان به شما نیز گفته شده باشد که فروشنده به دنیا آمده‌اید. مثلاً در موارد زیر:

- ✓ زمانی که شش‌ساله بودید و با گاری‌دستی بستنی‌فروشی خود، مردم را به خرید لیموناد ترغیب می‌کردید، مادرتان این عبارت را به شما گفت.
- ✓ وقتی جایزه‌ای به‌عنوان پاداش فروش بخش اعظم شکلات‌ها برای بازار خیریه‌ی مدرسه دریافت کردید، بچه‌ها این عبارت را به شما نسبت دادند.
- ✓ زمانی که نحوه‌ی صحبت کردن‌تان در کلاس از سطح ث به ب ارتقا یافت، معلم انگلیسی‌تان این عبارت را به شما گفت.
- ✓ هنگامی که با فروش خرت‌وپرت‌ها و خرده‌ریزهای به‌درنخور انباری خانه‌تان از شر آن‌ها خلاص شدید، همسرتان این عبارت را در مورد شما به کار برد.

اما چه آن ویژگی را قدرت ترغیب دیگران به خرید بنامید و چه هوش و درایت برای پیروزی در فروش، من در این کتاب بر آنم آن را برای شما به‌روشنی توضیح دهم: مردم به‌طور مادرزاد فروشنده به دنیا نمی‌آیند. فروشنده‌های موفق حاصل مسئولیت‌پذیری، نظم و یادگیری بهترین و هوشمندانه‌ترین شیوه‌های کسب درآمد از طریق چشم‌اندازهای تجاری خود هستند.

این را از من بخرید: من یکی مانده به آخرین فروشنده هستم. مطمئن باشید فروش اجناس و کالاها عشق و علاقه و راه موفقیت شغلی من است. فروش در دستیابی و حتی ارتقای اهداف مالی‌ام به من کمک زیادی کرده و امکان داده است با ارزش‌ترین رؤیاهای زندگی‌ام را کشف کنم. اما من به این شیوه شروع به کار نکردم.

هنگامی که من این حرفه را شروع کردم، جوان‌ترین و بی‌تجربه‌ترین فروشنده در محل کارم بودم. برخی افراد سعی کردند مرا متقاعد کنند شکست می‌خورم و نمی‌توانم آنچه را آن‌ها کسب کردند به دست آورم. اما من در چند ماه نخست کاری‌ام بیشتر کوشیدم. هر روز، برای این‌که میزان فروش خود را تا حد امکان بیشتر کنم، در زمان صبحانه