

اسرار فروشدگان حرفه‌ای

مایک کاپلان

ترجمه‌ی صدف حکیمی‌زاده



مقره‌های انتشارات

کتابخانه: ۰۰۰۲-۷۶۲۸-۰۰۲-۰۰۰۲۶۷۸-۰۰۰۲۶۶۱

ISBN: 978-600-8537-36-2

این کتاب به شما می‌آموزد که چگونه در بازارهای مختلف موفق شوید و چگونه با مشتریان خود ارتباط برقرار کنید. این کتاب برای کسانی که می‌خواهند در زمینه بازاریابی و فروش حرفه‌ای کار کنند، بسیار مفید است. در این کتاب، نویسنده به شما می‌آموزد که چگونه با مشتریان خود ارتباط برقرار کنید و چگونه با آنها معامله کنید. این کتاب برای کسانی که می‌خواهند در زمینه بازاریابی و فروش حرفه‌ای کار کنند، بسیار مفید است.

فهرست مطالب

۹	پیشگفتار مترجم
۱۱	مقدمه
۱۵	فصل اول: فروش چیست؟
۲۱	فصل دوم: انواع فروشنده
۲۷	فصل سوم: معرفی
۴۵	فصل چهارم: تعیین صلاحیت
۵۱	فصل پنجم: یافتن مشکلات
۵۹	فصل ششم: مقدمه چینی برای ارائه
۶۵	فصل هفتم: ارائه
۷۳	فصل هشتم: چگونگی ایجاد فرصت برای تمام کردن معامله
۸۳	فصل نهم: زمان مناسب برای تمام کردن معامله
۸۹	فصل دهم: نحوه‌ی تمام کردن معامله
۱۰۱	فصل یازدهم: مخالفت
۱۱۹	فصل دوازدهم: کنج راحتی مشتری بالقوه
۱۲۵	فصل سیزدهم: تماس پیگیری
۱۳۷	فصل چهاردهم: سرنخ
۱۴۹	فصل پانزدهم: شخصیت تمام کننده
۱۵۵	فصل شانزدهم: وقتی به کمک نیاز دارید
۱۶۳	فصل هفدهم: کلام آخر

پیشگفتار مترجم

همه‌ی ما علاقمندیم در کسب و کارمان به فروش بیشتر و در نتیجه سود بیشتر دست یابیم. برای موفقیت در حوزه‌ی فروش نیازی نیست از روش‌ها یا تکنیک‌های متفاوت و متنوع استفاده کنید. برای رسیدن به این هدف، پیش از هر چیز باید با دانش و هنر فروشندگی آشنا شوید. کافیست یک روش صحیح اتخاذ کنید و براساس همان پیش بروید.

قوانین بسیار دقیقی بر فروشندگی حاکم است. فروش حرفه‌ای مراحل بسیار دقیقی دارد که در نهایت به رضایت‌مندی مشتری منجر می‌شود. فروش، فعالیتی صادقانه، محترمانه، آگاه‌کننده و صمیمانه است و با محبت حقیقی و واقعی انجام می‌شود. این نوع فروش، نه تنها مشتریان را به سمت‌تان جذب می‌کند، بلکه آنها را شیفته و دلباخته‌ی شما می‌کند.

مایک کاپلان، نویسنده‌ی کتاب «اسرار فروشندگان حرفه‌ای»، پس از تأسیس چندین شرکت فروش و آموزش فروش حرفه‌ای به هزاران نفر به این نتیجه رسید که همه‌ی افراد ظرفیت و ویژگی‌های یک فروشنده‌ی موفق را در خود دارند. تنها باید این واقعیت را باور کنند و با آموزش صحیح و تقویت اعتمادبه‌نفس این ویژگی‌ها را در خود پرورش دهند.

کاپلان فروشندگان را به سه بخش تقسیم می‌کند: سفارش‌گیرندگان، ارائه‌دهندگان و تمام‌کنندگان. او در این کتاب به ما نشان می‌دهد که یک فروشنده زمانی موفق خواهد بود که به مرحله‌ی «تمام‌کننده» برسد و در این صورت است که می‌تواند حداکثر سود و فروش را به دست آورد.

برای اینکه به یک تمام‌کننده تبدیل شوید، نیازمند استادی زبردست و کارکشته هستید. کاپلان در کتاب پیش رو، همه‌ی اسرار این کار را برای شما فاش می‌کند. این

کتاب پر است از مثال‌ها و موقعیت‌های واقعی که کاپلان خود آنها را تجربه کرده است و اکنون بدون کم‌وکاست با شما در میان می‌گذارد. کاپلان، هشت مرحله را به منظور تبدیل شدن به یک فروشنده‌ی تمام‌عیار و حرفه‌ای برای شما ترسیم می‌کند. کافی‌ست موبه‌مو، آنچه را می‌گویید، درک کنید و به کار گیرید.

کتاب «اسرار فروشندگان حرفه‌ای» فراتر از ارائه‌ی مفاهیم ناب، آموزه‌های ارزشمند، مثال‌های کاربردی، ترسیم موقعیت‌های واقعی و انتقال تجربیات ناب نویسنده، ویژگی بارز دیگری نیز دارد و آن، وجود انبوهی از تمرین‌های کاربردی در انتهای هر فصل است که خواننده را تشویق می‌کند همه‌ی آنچه را که گام‌به‌گام می‌آموزد، در میدان عمل نیز بیازماید.

اگر به دنبال افزایش فروش در کسب‌وکار تان هستید، اگر می‌خواهید مشتریان بالقوه را به مشتریان بالفعل تبدیل کنید، اگر خواهان مشتریان وفادار و مسرور هستید، اگر از انتقادات و پرسش‌های مشتریان کلافه شده‌اید، اگر می‌خواهید از هر فرصت فروش بهترین استفاده را ببرید، و در یک کلام اگر می‌خواهید فروش و در نتیجه سودآوری کسب‌وکار تان را افزایش دهید، این کتاب برای شماست.

اگر تازه وارد حوزه‌ی فروش شده‌اید، پیش از هر کاری، این کتاب را بخوانید تا موفقیت خود را سرعت بخشید. اگر هم کهنه‌کار و باتجربه و به دنبال روش‌هایی برای بالا بردن فروش تان هستید، این کتاب به شما کمک می‌کند اهداف فروش تان را به راحتی تحقق ببخشید.

صدف حکیمی‌زاده

بهار ۱۳۹۶

مقدمه

چرا باید این کتاب را بخوانید؟

فروش را به این صورت تعریف می‌کنند: «عمل متقاعد کردن یا قانع کردن فردی به خرید محصول، خدمات یا ایده‌ی شما».

توانایی فروش شما را بر حسب توانایی تان در متقاعد کردن دیگران می‌سنجند. هر کسی که بخواهد توانایی فروش خود را به حداکثر برساند، یا این توانایی را در دیگران به حداکثر برساند، باید این کتاب را بخواند. مخاطبان کتاب عبارتند از فروشندگان تازه‌کار و قدیمی، مدیران فروش، آموزش‌دهندگان فروش، مذاکره‌کنندگان، کارآفرینان و مالکان کسب‌وکارها. اطلاعات موجود در این کتاب طی سال‌ها تجربه‌ی شخصی فروش من و همین‌طور سابقه‌ی آموزش فروش به هزاران نفر گردآوری و تهیه شده است. در جست‌وجو برای کشف اصول بنیادین واقعی فروش موفق، منابع اطلاعاتی متعددی را بررسی کردم. به علاوه، تمام روش‌های این کتاب در سطح وسیعی در عمل آزموده شده و اثربخشی‌شان به اثبات رسیده است. این‌ها مطالبی است که یاد گرفتیم و با استفاده از آن فروشنده‌ی شماره‌ی یک صنعت خود شدم و چهار سال متوالی هر سال درآمد حاصل از فروشم را به دو برابر سال قبل رساندم. همین اصول بنیادین را به کارکنان فروشم آموزش دادم و به این ترتیب شرکت فروشی تأسیس و بنا کردم که یکی از سریع‌ترین رشد‌ها را بین شرکت‌های آمریکایی داشت.

وقتی کارم را در حوزه‌ی فروش شروع کردم، هیچ آموزشی ندیده بودم و هیچ توانایی ذاتی برای متقاعد کردن دیگران نداشتم. در عوض، روی توانایی‌ام در مشاهده و تقلید از کارهای فروشندگان موفق دیگر تکیه داشتم. این روش برای شروع مفید بود، اما در نهایت متوجه شدم بسیاری از شیوه‌ها و تدابیر مؤثر در این حوزه را یاد گرفته‌ام، بدون