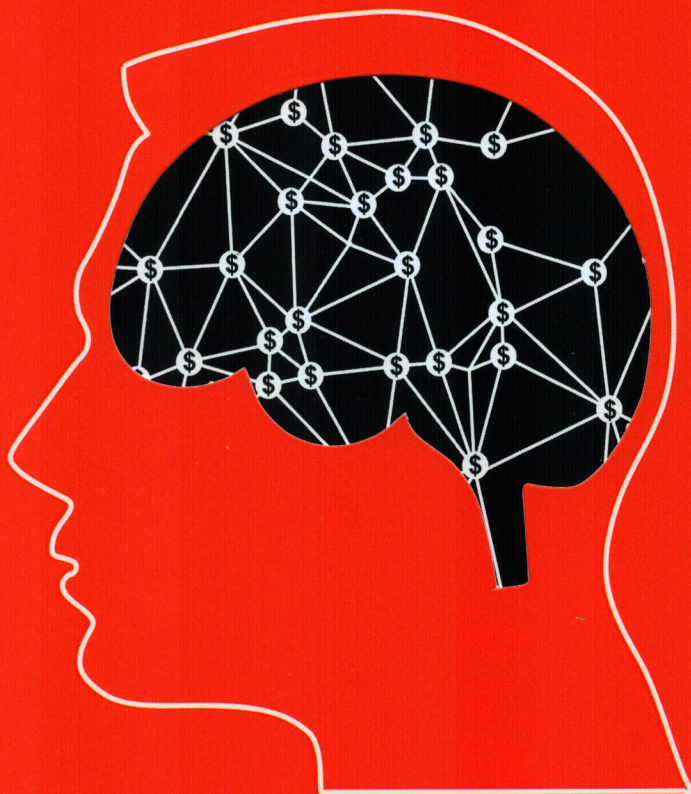


چاپ دوم

جب بلانت

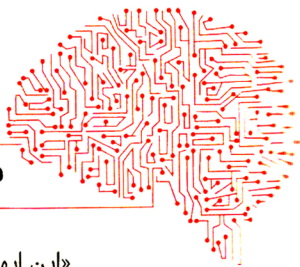
هوتس فروتس

اگر می‌خواهید یک مدیر فروش حرفه‌ای باشید؛ این کتاب را بخوانید



دکتر امین اسداللهی

محمد رضا اردهالی



فصل ۱: کیسه قهوه‌ای رمزآلود

«این ابهام راز است که سبب افزایش و بهبود پیگیری می‌شود»

آنتونی ریوارول^۱

آرت^۲ در سن ۲۳ سالگی، تبلیغات گسترده‌ای را با زبان خودش به راه انداخت: «یک نفر شرکت را ترک کرد و من شانس آوردم».

به‌عنوان نمایندهٔ فروش اجاره‌ای، او با معاملات پیچیده و با چرخهٔ طولانی کار می‌کرد و نقش ساده‌ای که تنها به یک جوان بی‌تجربه ۲۳ ساله واگذار شده بود **نداشت**. خوشبختانه، آرت دو چیز داشت که به نفعش بود: انگیزهٔ بی‌نظیر برای **صفت** و یک مربی عالی.

مربی و مدیر فروش او، یک اسطوره در شرکت بود. جو^۳ نامش را بر هر جایزه‌ای که شرکت دریافت کرده، حک کرده بود. جو تمایل آرت برای یادگیری را تحسین می‌کرد و او **تیربال** و پر خود گرفت.

آرت به شوخی می‌گفت: «برای من در آن سن کم، جو یک اثر باستانی به نظر می‌رسید. **تجربهٔ** زیادی داشت. و پاسخ تمام پرسش‌ها و اینکه کجا باید هرذره‌ای از اطلاعات را پیدا **کرد** و از همه جالب‌تر، چگونگی صحبت با مشتریان را می‌دانست».

این جو بود که به آرت، یکی از با ارزش‌ترین درس‌های حرفهٔ جوانش را یاد داد: شما

باید یاد بگیرید که با زبان چشم‌اندازتان صحبت کنید؛ زیرا، افراد بنا به دلیل و نه به خاطر شما، خرید می‌کنند.

درسی از ایام زندگی

آرت بر روی معامله‌ای با یک نانوایی محلی کار می‌کرد. همه چیز داشت خوب پیش می‌رفت تا اینکه آرت قیمت‌گذاری‌اش را ارائه داد.

«آقای کلایزی^۱، مالک بر سر اینکه قیمت‌های من بسیار بالاست، یک دنده است و از موضعش تکان نمی‌خورد. من کلی جلو و عقب کردم و کوشیدم تا او را متقاعد کنم که قیمت‌های من کمی بالاتر از رقبایم است، و ارزش افزوده‌اشی از کیفیت خدمت ما بیشتر از این می‌ارزد. اما راه به جایی نبردم.

«او قیمت‌های پایین رقا را همچنان به صورتم می‌کوبید؛ اما من در موقعیت سختی گیر کرده بودم. اگر ذره‌ای کوتاه می‌آمدم، یک ده سنتی هم کمیسیون نمی‌گرفتم. بدتر اینکه من ناچار بودم از مدیر منطقه‌ای تأیید بگیرم و به همین خاطر، تجربه خوبی نبود.

«طی بررسی کوتاه با جو، توضیح دادم که معامله کلایزی متوقف شد و ناامیدی‌ام نسبت به قیمت‌های بالا را توضیح دادم. اگر قیمت‌هایمان را هم‌راستای رقبایمان نمی‌کردیم، هیچ‌گاه قادر به فروش هیچ چیزی نبودیم.»

آرت با توضیح اینکه شاید «کمی فقط عصبانی شدم»، لبخند زد و داستان اینکه جو چگونه یک درس ماندگار به او داد را تعریف کرد:

جو داد نزد او فقط ایستاد و گفت: «بیا اینجا». ما بیرون و به سمت ماشین او رفتیم. او به من اشاره کرد که سوار شوم. سپس به سمت یک خواربارفروشی محلی رفتیم، ماشین

1. Colaizzi

را پارک کردیم. و گفت: «اینجا منتظر باش». ده دقیقه بعد آمد و درحالی که کیسه کاغذی قهوه‌ای به دست داشت، آن را در صندلی پشت قرار داد، ماشین را روشن کرد و راه افتادیم. نیم ساعت بعد در لابی شرکت پخت‌وپز منتظر آقای کلایزی نشستیم تا برسد و کیسه قهوه‌ای اسرارآمیز در دست جو بود.

پس از بیست دقیقه یا بیشتر، دستگیری ما را به آقای کلایزی رساند، درحالی که کیسه قهوه‌ای هنوز در دست جو بود. نمی‌دانستم که باید منتظر چه چیزی باشم. جو از زمانی که سوار ماشین شده بودیم، خیلی کم با من صحبت کرده بود و من درباره اینکه چه چیزی در سر اوست، عصبی بودم.

ما روبه‌روی میز آقای کلایزی نشستیم و جو در آرامش و با صدایی آرام شروع به صحبت کرد: «آقای کلایزی، آرت به من گفته که شما بر روی یک برنامه لیزینگ کامیون برای ناوگان حمل و نقل با او کار می‌کنید. او می‌گوید که قیمت‌های ما کمی بالا هستند و من به اینجا آمدم تا بیشتر یاد بگیرم.» و سپس ساکت شد.

آقای کلایزی به صندلی‌اش تکیه داد، دست به سینه شد و گفت: «ممنونم که زمان گذاشتید و به اینجا آمدید، اما حقیقت این است که قیمت‌های شما نه تنها «کمی» بالا نیست؛ بلکه خیلی بالاتر از قیمت‌های رقبایتان است. قیمت‌های شما حتی به آنها نزدیک هم نیست. می‌دانم که می‌خواهید بگویند خدمت و کیفیت شما بهتر است؛ هیچی نگویید، زیرا، تمام این‌ها را قبلاً شنیده‌ام. تمام شما شرکت‌های کامیونی مانند هم هستید. اگر قیمت‌تان را هم‌راستای قیمت‌های رقبایتان نکنید، دیگر هیچ صحبتی نخواهیم داشت.»

جو حتی یک ذره هم ناراحت نشد. او کیسه قهوه‌ای را روی میز آقای کلایزی قرار داد و به آهستگی در آن را باز کرد و سپس دو قرص نان از آن خارج کرد. جو کیسه را روی زمین گذاشت و دو قرص نان را مستقیماً جلوی آقای کلایزی گذاشت.