

فروش موفق

آشنایی با روشهای کلیدی که به شما اجازه می دهند
در برخورد با مشتری موفق عمل کنید

برایان تریسی

مهدی قراچه داغی

فهرست

| | |
|--|----|
| مقدمه | ۱ |
| یک: با اصول آشنا شوید | ۹ |
| دو: مشتاق باقی بمانید | ۱۵ |
| سه: مهارت‌های مدیریت شخصی: بازی درونی | ۲۳ |
| چهار: مهارت‌های مدیریت شخصی: بازی بیرونی | ۲۹ |
| پنج: از کالایتن آگاهی کافی داشته باشید | ۳۷ |
| شش: رقباى خود را تجزیه تحلیل کنید | ۴۱ |
| هفت: از امتیاز رقابتی بهره‌گیری | ۴۷ |
| هشت: راهکارهای مؤثر فروش ایجاد کنید | ۵۳ |
| نه: مانند یک حرفه‌ای مشتری‌یابی کنید | ۵۹ |

- ۶۵ خریداران بالقوه را واجد شرایط کنید
- ۷۱ عامل دوستی
- ۷۷ سه اقدام کلیدی برای متقاعد کردن
- ۸۳ کالایتن را به طور مؤثر عرضه کنید
- ۸۷ از قدرت تلقین استفاده کنید
- ۹۳ بر اعتبار خود بیفزایید
- ۹۷ برخورد مؤثر با اعتراضات
- ۱۰۳ از مشتری بخواهید اقدام کند
- ۱۰۷ خدمات مشتریان عالی داشته باشید
- ۱۱۱ مشتریان خود را برای همیشه حفظ کنید
- ۱۱۵ از زمان خود به طرز مؤثر استفاده کنید
- ۱۱۹ بیست و یک: محدودیتی در کار نیست

با اصول آشنا شوید

وقتی وینس لومباردی از تیم نیویورک جایانت به مربی‌گری گرین بی پکرز در ویسکانسین رسید، تیم او چندین سال بود که نتایج بسیار بدی کسب می‌کرد.

وقتی از او پرسیدند چه تغییری ایجاد خواهد کرد تا تیمش را در حد قهرمانی قرار دهد؛ او از این عبارات مشهور استفاده کرد: «ما قرار است میان تیمهای فوتبال لیگ ملی در شوت زدن، دویدن، پاس دادن و توپگیری بهترین شویم. ما می‌خواهیم در آنچه اصل و اصول است در حد عالی قرار بگیریم.»

او در ادامه حرفش گفت: «ما می‌خواهیم چنان بدویم و چنان بازی کنیم که حتی اگر تیم مقابل بدانند که ما چه می‌کنیم نتوانند ما را متوقف سازند.»

فروشنندگان با عملکرد بالا آنهایی هستند که قبل از هرچیز اصول موفقیت در فروش را آموخته‌اند و در این اصول به حد عالی رسیده‌اند.

اصول موفقیت در فروش

هفت مورد مهم هستند که اثربخشی فروش را مشخص می‌سازند. در هریک از این هفت زمینه از یک (پایین) تا ده (زیاد) به خود امتیاز بدهید. توجه داشته باشید که نقطه ضعف در هر یک از این موارد می‌تواند مانع از آن شود که به فروش بالقوه خود دست یابید. در واقع ضعیف‌ترین مهارت کلیدی شما بیشترین مقدار فروش شما و میزان درآمد شما را مشخص می‌کند. گاه برطرف کردن این نقطه ضعف می‌تواند منجر به افزایش فراوان در میزان فروش شما شود.

این هفت مورد به قرار زیر هستند:

۱. مشتری‌یابی: وقتتان را صرف مشتریان بالقوه بیشتر و بهتر نکنید.
۲. اعتماد و ارتباط مؤثر برقرار کنید: کاری کنید که مشتری بالقوه شما را دوست بدارد، به شما اعتماد کند و بخواهد نیازها و مسائش را با شما در میان بگذارد.
۳. شناسایی نیازها: برای پرده‌برداری از مسایل حقیقی، از خواسته‌ها و نیازهای مشتریان بالقوه سؤالات دقیق و ساختاردار بکنید. سعی کنید این سؤالات در رابطه با آن چیزهایی باشد که می‌فروشید.
۴. ارائه کردن: از مطالب عمومی و کلی به موارد خاص بروید و به مشتریان واجد شرایط خود بگویید که محصولات شما

بهترین گزینه برای آنها در این مقطع زمانی است.

۵. جواب دادن به اعتراضات و مخالفتها: به اعتراضات خریدار بالقوه پاسخهای محکم و منطقی بدهید. بدانید که اکثر خریداران روی قیمت و کیفیت کالای شما سؤال دارند.

۶. قطعی کردن فروش و تقاضای اقدام کردن: صحبت درباره فروش را به سطحی رضایت‌بخش برسانید و برگه سفارش را به امضای طرفین برسانید.

۷. تقاضای خرید دوباره و معرفی مشتری جدید به شما: از خدمات مشتریان شایسته استفاده کنید. کاری کنید که او از فروش شما به اندازه‌ای راضی باشد که دوباره بخواهد از شما خرید کند و محصولات شما را برای خرید به دوستان و آشنایانش توصیه نماید.

امتیازهای خود را در هفت مورد جمع‌آوری نمایید و رقم به دست آمده را به عدد ۷ تقسیم کنیم. اگر متوسط امتیاز شما کمتر از ۵ باشد، نتایج فروش شما کمتر از رضایت‌بخش است و آن زمینه‌ای که کمترین امتیاز را در آن گرفتید، احتمالاً بیش از هر عامل دیگری مانع پیشرفت شما می‌شود.

الگوهای جدید و قدیم فروش

تقریباً همه فروشندگان برجسته از الگوی جدید فروش استفاده می‌کنند. این الگو با الگوهای قدیم کاملاً متفاوتند. هنوز بسیاری از