

# فوت و فن های فروش و جذب مشتری

نویسنده:

سجاد فرج الهی

سرشناسه: فرج الهی، سجاد، ۱۳۶۷-  
عنوان و نام پدیدآور: فوت و فن های فروش و جذب مشتری/نویسنده سجاد فرج الهی .  
مشخصات نشر: تهران: نشر عبارت، ۱۴۰۲.  
مشخصات ظاهری: ۱۲۹ ص.  
شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۹۰۱۹۲-۹-۰: ۱۵۰۰۰۰۰ ریال  
وضعیت فهرست نویسی: فیپا  
موضوع: بازاریابی  
Marketing  
فروشنده  
Selling  
مشتری شناسی  
Customer relations  
رده بندی کنگره: HF۵۴۱۵  
رده بندی دیویی: ۶۵۸/۸  
شماره کتابشناسی ملی: ۹۴۶۰۸۹۲  
اطلاعات رکورد کتابشناسی: فیپا

نام اثر: فوت و فن های فروش و جذب مشتری  
نویسنده: سجاد فرج الهی  
طراح جلد و صفحه آرا: فاطمه حبیبی  
ویراستار: نانسی ضیاغم  
ناشر: نشر عبارت  
قطع: رقعی  
چاپ: گیلان  
نوبت چاپ: چاپ اول ۱۴۰۲  
شمارگان: ۲۰۰ نسخه  
قیمت: ۱۵۰,۰۰۰ تومان  
شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۹۰۱۹۲-۹-۰



نشانی: تهران- خیابان انقلاب- روبروی دانشگاه تهران- پلاک ۱۲۰۲  
طبقه ۴ شمالی- نشر عبارت  
تلفن: ۶۶۴۹۰۲۵۳

## پیش‌گفتار

فروش و بازاریابی رویاهای یک کسب‌وکار برای بقا، رشد، توسعه و پیشرفت در بازار را محقق می‌کنند. اگر واقع‌بینانه نگاه کنیم، این دو واحد، از مهم‌ترین دوایر سازمانی به شمار می‌روند. آن‌ها با نقش برجسته‌ی خود، آینده‌ی یک کسب‌وکار را رقم می‌زنند. تلاش‌های مستمر و برنامه‌ریزی‌شده در این واحدها است که با جذب مشتری و فروش محصول‌ها، درآمدزایی و سودآوری را به ارمغان می‌آورد. بخش بازاریابی با بکارگیری راهکارهای موثر، ارتباط با مصرف‌کنندگان و ایجاد آگاهی در بازار، اقدام به جذب مشتریان جدید کرده و بخش فروش نیز با استفاده از هنر و مهارت‌های متقاعدسازی، مشتریان جذب‌شده را برای خرید تشویق و ترغیب می‌کند. کتابی که در دست دارید به صورت تخصصی به همین موضوع پرداخته و سعی دارد شما را با انواع روش‌ها و راهکارهای قدرتمند فروش

و جذب مشتری آشنا کند. هدف این کتاب، ارتقای دانش فروشندگان ایرانی و کمک به توسعه و پیشرفت واحدهای فروش و بازاریابی کسب و کارهای گوناگون است.

من سجاد فرج الهی مربی، مشاور و مدرس فروش و بازاریابی هستم. فعالیت حرفه‌ای من از سال ۱۳۸۶ با حرفه‌ی فروشندگی آغاز شد. ابتدا چیز زیادی از فروش و بازاریابی نمی‌دانستم. کار در این حرفه برایم کمی سخت به نظر می‌رسید؛ اما چیزی که آن را برای من جذاب می‌کرد، ارتباط مستمر با دیگران بود. از تعامل با مشتریان لذت می‌بردم. این دقیقاً همان نیروی محرکه‌ای بود که انگیزه‌های من را برای موفق شدن در این حرفه دوچندان می‌کرد. در سال‌های اول فعالیت‌م مشوق و راهنمایی نداشتم. کسی راه و روش فروش را به من آموزش نداد. در این راه دشوار معلمی نداشتم. هر موفقیتی که به دست می‌آوردم، حاصل درس‌هایی بود که از شکست‌هایم آموخته بودم. این شیوه‌ی یادگیری واقعاً سخت و پرهزینه بود؛ باید روش بهتری انتخاب می‌کردم؛ به همین دلیل به مطالعه‌ی انواع کتاب‌ها و مقاله‌ها در زمینه‌ی فروش، بازاریابی، رفتارشناسی، روانشناسی و مدیریت روی آوردم. مطالعه و یادگیری، مسیر زندگی من را تغییر داد. اکنون پس از ۱۶ سال حضور حرفه‌ای در کسب و کار، موفقیت‌های خود را مدیون کتاب‌هایی که خواندم و تجربیات که به سختی به دست آورده‌ام، می‌دانم.

در میان تمام کتاب‌هایی که مطالعه کردم، همواره جای خالی کتابی که به زبان ساده و روان و متناسب با فرهنگ، ارزش‌ها و الگوهای خرید ما ایرانی‌ها به بحث فروشندگی و جذب مشتری پرداخته باشد را احساس می‌کردم. کتابی که مطالعه‌ی آن‌هم باعث بهبود دانش و تخصص فروشندگان شود و هم به صاحبان کسب و کارهای گوناگون کمک کند تا سودآوری و درآمدشان را افزایش دهند.

از این رو تصمیم گرفتم کتابی که در دست دارید را با تکیه بر مطالعات، تجربه‌ها، آموزه‌ها، تحقیق‌ها و پژوهش‌های گوناگون‌ام در حوزه‌های فروش، بازاریابی، رفتارشناسی و روانشناسی به رشته‌ی تحریر درآورم. این کتاب به ۱۷۶ نکته‌ی جذاب که معرف راهکارهای قدرتمند فروش و جذب مشتری هستند، اشاره دارد. من فروش و بازاریابی را پازلی تصور می‌کنم که یادگیری هر نکته، تکنیک و راهکار جدید به کامل‌تر شدن و زیباتر شدن تصویر آن کمک می‌کند. در این کتاب سعی کرده‌ام شما را با ۱۷۶ قطعه از پازل فروش و بازاریابی آشنا کنم. برای یادگیری نکته‌های بیشتر خودتان تلاش کنید. به یاد داشته باشید هر نکته‌ی جدیدی که در این حرفه می‌آموزید، تصویر زیباتری از فروش برای شما به نمایش می‌گذارد.

می‌دانم بسیاری از نکته‌های این کتاب برایتان تازگی خواهد داشت. مطالعه‌ی آن‌ها راهکارهای جدیدی برای بهبود مهارت‌های فروش و جذب مشتری به شما می‌آموزد؛ اما بعضی از نکته‌ها را شاید یا خودتان تجربه کرده‌اید و یا پیش‌تر با مطالعه و آموزش به آن‌ها دست یافته‌اید. از آنجایی که برخی از نکته‌های این کتاب همواره مورد تاکید اساتید و بزرگان فروش بوده است، احتمال می‌دهم این نکته‌ها برایتان تازگی نداشته باشند، اما پیشنهاد می‌کنم حتما توضیح‌های هر نکته را کامل بخوانید؛ زیرا در بخش توضیحات سعی کرده‌ام با تکیه بر تجربه‌های خود، نظری تخصصی در رابطه با آن نکته بیان کنم.

امیدوارم با استفاده از مطالب این کتاب، کسب و کار خود را متحول کنید.