



مدیر حرفه ای

۳۸+۱ اصل طلایی برای خط مقدم کسب و کار شما

سید علی علم خواه

تقدیم به:

از طرف:

یه غذا رو میخوری تمام میشه
اما کتاب لذتش همیشه همراهت هست

سرشناسه: علم‌خواه، سید علی، ۱۳۵۷-
 عنوان و نام پدیدآور: مدیر حرفه‌ای: ۳۸+۱ اصل طلایی برای خط مقدم
 کسب و کار شما / سیدعلی علم‌خواه؛ ویراستار لیلا احمدی کمرپشتی.
 مشخصات نشر: قم: افروغ، ۱۴۰۲.
 مشخصات ظاهری: ۹۹ ص.؛ ۲۱/۵×۱۴/۵ س.م.
 شابک: ۱۲۹۰۰۰۰۰ ریال ۹۷۸-۶۲۲-۹۸۴۶۰-۴-۹
 وضعیت فهرست نویسی: فیپا
 عنوان دیگر: ۳۸+۱ اصل طلایی برای خط مقدم کسب و کار شما.
 عنوان گسترده: سی و هشت بعلاوه یک اصل طلایی برای خط مقدم کسب
 و کار شما.
 موضوع: موفقیت در کسب و کار
 Success in business
 مدیریت فروش
 Sales management
 رده بندی کنگره: ۵۳۸۶HF
 رده بندی دیویی: ۱/۶۵۰
 شماره کتابشناسی ملی: ۸۵۵۶۵۸۷



عنوان: مدیر حرفه ای
 نویسنده: سید علی علم خواه
 ناشر: افروغ
 نوبت و سال چاپ: سوم/۱۴۰۳
 ویراستار: لیلا احمدی کمرپشتی
 صفحه آرا: نجمه بهروز
 طراح جلد: جمال سرور سندان
 شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۹۸۴۶۰-۴-۹
 تیراژ: ۱۰۰۰ جلد
 قیمت: ۱۲۹ تومان

انتشارات افروغ: قم - میدان امام - خیابان کارگر - شهرک فاطمیه - بعثت ۲۲ پ ۲۰۳
 تلفن: ۰۹۱۲۷۵۳۴۶۸۳-۰۹۳۳۳۰۳۸۶۹۰

کلیه حقوق این اثر برای مؤلف محفوظ است.

تأییدیه اساتید

در عصری که به سوی تخصص شدن در حرکت است نیز است که روی مباحث عمیق تر و اصولی تر متمرکز شویم. در این راستا سید علی علم خواه با نبوغ و مهارت توانسته اصول بسیار جذاب و جامعی را در زمینه مدیریت حرفه‌ای فراهم کند و باعث شود که خواننده به یک دید عمیق در راستای این تخصص برسد.

ضمن آرزوی موفقیت برای ایشان، به همه صندوق داران و مدیران پیشنهاد می‌کنم که از مجموعه حرفه‌ای شو بهره‌مند شوند.

با آرزوی موفقیت

دکتر علیرضا سلیمی

کوچ حرفه‌ای و بینش منحصراً علم تمرین از آلمان

در سالهای اخیر کتاب‌های خوبی در کشور چاپ شده، اما در این میان هنوز جای کتاب‌های تخصصی خلیج خالیست.

کتاب صندوق دار و مدیر حرفه‌ای از مجموعه حرفه‌ای شو، تالیف دوست خوبم سید علی علم خواه از این دست کتاب‌هاست.

به همه‌ی صندوق داران و مدیران عزیز توصیه‌ایکند میکنم که این کتاب را که حاصل سالها علم و تجربه است، با دقت بخوانند و به کار گیرند.

سید رضا آل طه

مدرس، سخنران و مشاور رفتارشناسی DISC

کتابهای مدیر و فروش حرفه ای را یکتا سر کشیدم. اعتراف میکنم با اینکه حوزه تخصصی و مورد علاقه ام نبود، لذت بردم و آموختم. از کتابها تجربه آسان نگذرد و بارها آن را بخوانید، مرور کنید و به فکر بندید...

سید احسان حسینی

دکتری زبان و ادبیات فرانسه و مدرس زبان فرانسه

سلام نام خداست، پذیرایش باشید

علم خواهی و دانش اندوزی در همه شئون زندگی فضیلتی است جاودان و این ارزش مهم، زعمای محقق خواهد شد که همه عناصر یک اجتماع در ایجاد تعادل و تعالی زندگی خود و جامعه مشارکت، حرکتی نو و موثر داشته باشند. کتاب ارزشمند «حرفه ای شو» گامی است استوار در راه کسب و کار دور مدرن و حرکتی است قابل تأمل در تمامی اصناف کار و بازار. قلمی شایسته دوست دان و عزیزم جناب آقای علی علم خواه در این عرصه با نگاهی فرهنگی به جامعه و نل پیش روی بستر ستودنی است. برای ایشان و مخاطبان با فرهنگ این کتاب خوب آرزومند بالندگی و پیشرفت روزافزونم.

ارادت مرا بپذیرید

محمد اسماعیل صیادی

دانش آموخته دکتری ادبیات فارسی

با اهدا سلام و ارادت و احترام محض با سعادت برادر ارجمند، اندیشمند، فرهیخته و پژوهشگر
متعهد، جناب سید علی آقا کی علم خواه تحقیقا اثر و کتابهای مفید امید بخش و ارزشمند
مدیر حرفه ای حضرتعالی را ملاحظه و از مطالب علمی و پژوهشی و تجربی آن بهره
کی کافی و وافعی بحمد الله حاصل نموده و چراغ روشن برای جامعه در مسیر موفقیت و
بهروری در زندگی خصوصاً، اعتماد به نفس، پشتکار و هدف گذاری و برنامه ریزی
در راه رسیدن به اهداف و مقاصد متعالی و کتب و کفر یافتیم.

از رحمت خالصانه کی شما اندیشمند کمال تشکر و امتنان را داریم.
سلامتی و توفیق روز افزون در زندگی توأم با بندگی خالصانه و عالمانه کی حق تعالی
برای شما عزیزان علم و ایمان و عمل، در سایه سر قرآن و عترت خواستارم.

و من الله التوفیق

محمد غلامی

آژاره 'راوی' استاد دانشگاه

کتاب صندوقدار و مدیر حرفه ای را مطالعه کردم. برای من که نه کتب و کفری دارم
و نه دورنمایی برای راه اندازی یک کتب و کفر، مطالب جذاب و مفیدی داشت.
این کتب قطعاً برای صاحبان مشغل و افراد علاقمند به این حوزه، راهگش و
راهنمای خواهد بود.

روح الله مهر ایان

کارشناس دانشگاه علوم پزشکی مشهد

فهرست مطالب



ارتباط با نویسنده.....	۱۲
مقدمه.....	۱۵
۱. اهمیت صندوقدار و مدیر حرفه‌ای.....	۱۸
۲. لباس و وضعیت ظاهری صندوقدار و مدیر حرفه‌ای.....	۲۰
۳. مزاج‌ها و طبع‌شناسی.....	۲۰
انواع مزاج‌ها.....	۲۱
مزاج مناسب برای صندوقدار و مدیر حرفه‌ای.....	۲۲
جواب یک پرسش دویله و مهم.....	۲۳
۴. از افراط و تفریط در گفت‌وگو و وضعیت ظاهری خودداری کنید.....	۲۴
۵. اهمیت گفت‌وگوی سالم و دوطرفه.....	۲۵
نخستین برخورد و گفت‌وگو.....	۲۵
۶. اگر به کاتالوگ و منو و بروشور محصولاتان اشراف دارید، نیمی از فروش را برده‌اید.....	۲۷
۷. پیشنهاداتتان را با تدبیر و درایت نسبت به اعضا و شرایط بدهید.....	۲۹
۸. همان اول کار سریع پیشنهاد ندهید.....	۳۲
۹. استفاده از کلمات منفی در گفت‌وگو، ممنوع است.....	۳۳
۱۰. تکنیک ایجاد جذبه و یادآوری.....	۳۴
اشتباهی مرسوم و بزرگ.....	۳۴
۱۱. از افراط و تفریط در احوال‌پرسی خودداری کنید.....	۳۶
یک خاطره.....	۳۶
۱۲. استفاده غیرضروری از تلفن همراه و تلفن ثابت ممنوع است.....	۳۸
۱۳. در هنگام شلوغی، به همه توجه کنید.....	۴۰

۴۲	۱۴. اصل تمرکز داشتن
۴۳	۱۵. اصل تولید و انتشار
۴۵	۱۶. اصل لبه پیروزی
۴۶	خاطره‌ای جالب
۴۹	۱۷. اشتباه بزرگ بعضی از مدیران
۴۹	درس آموزی و کسب تجربه از برندها
۵۳	۱۸. همواره لبخند بر لب داشته باشید
۵۴	۱۹. از گفت‌وگوی غیرکاری خودداری کنید
۵۵	۲۰. تکنیک برد برد
۵۷	۲۱. بازاریابی عصبی
۵۸	۲۲. روان سخن بگویید
۵۹	۲۳. در استفاده از کلمات، تنوع داشته باشید
۵۹	گفت‌وگوی والینالی
۶۳	۲۴. از بالاترین قیمت پیشنهاد دهید
۶۴	۲۵. دو تا سه پیشنهاد بیشتر ندهید
۶۵	۲۶. در پیگیری برای فروش، اصرار نکنید
۶۷	۲۷. تخریب رقیب در هر شرایطی ممنوع است
۷۰	۲۸. هیچ وقت محصولی را به‌خاطر محصول دیگر خراب نکنید
۷۴	۲۹. در لحظه برای انتقاد مشتری خاطره‌ای خوش ایجاد کنید
۷۶	اشتباه بزرگ
۷۷	۳۰. خودتان را برای پرسش‌های احتمالی آماده کنید
۷۸	۳۱. آیا همیشه حق با مشتری است؟
۷۹	۳۲. تهدیدها را به فرصت تبدیل کنید
۸۲	۳۳. تا جایی که می‌توانید در حرفه خود ورزیده شوید
۸۳	۳۴. به فکر راضی کردن همه مشتریان نباشید
۸۴	۳۵. فروش که نهایی شد، توضیح اضافه ممنوع

۳۶.	قانون پارتو در فروش	۸۵
۳۷.	امروزه یکی از مهم‌ترین ابزارها در هر کسب‌وکار و رشته، کسب مهارت است	
۸۶.		
۳۸.	استفاده از تکنیک «ولی» در فروش	۸۷
۳۹.	با داستان فروش کنید	۸۹
۹۰.	بخش پایانی.....	
۹۷.	در نگارش این کتاب از منابع و دوره‌های زیر بهره گرفته شده است.....	
۹۹.	دیگر کتابها به قلم همین نویسنده	



www.ketab.ir

ارتباط با نویسنده

سید علی علم خواه، متولد ۱۳۵۷ در شهر مقدس مشهد است؛ وی نویسنده چندین عنوان کتاب در زمینه‌های علوم ورزشی، کب و کار، ارتباطی و خودسازی است. همچنین مربی و کوچ سطح یک ورزشی در رشته تنیس روی میز از فدراسیون جهانی ITTF است. ایشان دانش آموخته دوره‌های مختلف رشد مهارت‌های فردی نیز می‌باشند. چندین کارگاه دوره آموزشی از ایشان در سایت شخصشان منتشر شده است. (دوره‌ها، کارگاه‌ها، آثار و کتاب‌های ایشان را می‌توانید از سایت زیر تهیه فرمایید.

www.alielmkhah.ir

وی عنوان می‌کند که در مسیر رسیدن به دستاوردها، تجربیات، آموخته‌های علمی و عملی که با خواست خداوند و توجه به سلامت نموده، و با توجه به تلاش و فراگیری مهارت و توانمندی‌هایی که در این مسیر است آورده است، می‌تواند، شما را سریع‌تر و دقیق‌تر و عمیق‌تر به همه رویاهای درختان رسانده و کب و کراتان را رشد داده و ارتباطاتان را سالم‌تر گرداند و در نهایت با کمک به خودسزیتان، دروشتان را پاک‌سازی کرده و بیدارتان کند. به امید آگاهی، بیداری، آزادی، فردیت و انرژی مضاعف.

از پیشنهادات خوب و انتقادات سازنده شما خوبان استقبال می‌کنیم. جهت دریافت هدیه خودتان لازم است مشخصاتتان را به یکی از روش‌های ارتباطی زیر ارسال کنید. اینجا سریع‌تر به رویاهای ورزشی مالی ارتباطی و معنویت می‌رسید.

سایت رسمی عرش اندیشان

<http://arshandishan.ir>

پیج اینستاگرام

<https://www.instagram.com/a.elmkhah.ir>

آدرس ما در آپارات :

<https://aparat.com/a.elmkhah.ir>

شماره های تماس:

۰۹۱۵-۵۰۸-۹۱۶۸

۰۹۳۹-۷۱۶-۱۵۸۴

ایمیل:

xp-elmkhah@yahoo.com info@arshandishan.com

مقدمه

از آنجاکه این مجموعه به صورت زنجیره‌ای به هم متصل شده، بهتر است آن را پشت سر هم و به هم پیوسته دنبال کنید. خوانندگان گرامی، هرگز این نکته مهم را فراموش نکنید که رمز موفقیت شما در یادگیری، نوشتن و ثبت کردن است. ثبت کردن عمق یادگیری را افزایش می‌دهد و سبب ملکه شدن در ذهن و ثبات مغزی برای بهتر عمل کردن می‌شود.

دارن هاردی در کتاب اثر مرکب بیان می‌کند انسان‌های بزرگ و موفق ثبت‌کنندگان بزرگی هستند. لذا در هنگام مطالعه این کتاب حتماً قلم و کاغذ به همراه داشته باشید چراکه در مراجعات بعدی با مروری ساده و معمولی خواهید توانست تمام دستاوردهای گذشته کتاب را به راحتی مرور و درک کنید.

کتاب حاضر می‌تواند به شما کمک کند تا با یادگیری نکته‌های ریز و عمل به آن‌ها، تمام مشتریان را به سوی خود جلب کنید. احتمالاً خیلی از شما عزیزان صندوقدار هستید یا قصد دارید که صندوقداری حرفه‌ای شوید و احتمالاً بسیاری از شما هم مدیر حرفه‌ای هستید یا قصد دارید این شغل را به شکل درست و حرفه‌ای ادامه دهید.

یک پرسش اساسی

چند نفر از شما اعتقاد دارید که با آموزش و یادگیری و آگاهی می‌شود سطح فروش را به شکل چشمگیری افزایش داد؟ به شما خواننده عزیز این مزده را می‌دهم که کتاب درستی را انتخاب کرده‌اید، زیرا دقیقاً رسالت این مجموعه افزایش آگاهی و یادگیری است. حضور شما را در کنار خودم در مجموعه «صندوقدار و مدیر حرفه‌ای» گرامی می‌دارم.

دروغی بزرگ و امری ممکنه

دروغ بزرگی که امروز ما با آن مواجه هستیم، دروغی است که گفته می‌شود عامل موفقیت تنوع است، در صورتی که تحقیقات به خوبی نشان می‌دهد که مهم‌ترین عامل در کامیابی و موفقیت تنوع نیست، بلکه عاملی است به نام تمرکز.

تنوع از جنبه‌هایی خوب است؛ فرد را از یک‌نواختی و کسالت درمی‌آورد. لیکن از نظر موضوعات روانی، تنوع در بیشتر مواقع موجب گیج شدن و سردرگمی و عدم انتخاب در خرید است.

درواقع می‌خواهیم این مطلب را بگوییم که در این دوره خیلی به دنبال مطالب عجیب و محیرالعقول نباشید، چون موضوعات را به شکل ساده و روان طراحی کرده‌ام. به خوبی روشن است که ما

نمی‌توانیم موضوعات را جامع و پرحجم عنوان کنیم، چرا که حجم مطالب در جنبه‌های مختلف فروش بسیار زیاد است. در این کتاب به صورت کلی به طرح موضوعات مهم‌تر و مبتلابه‌تر، با طرح پرسش‌های اساسی و مثال‌های گوناگون پرداخته‌ام. بنابراین الزاماً به دنبال حجم زیادی از موضوعات و دریافت اطلاعات گوناگون و متنوع نباشید.

پیشنهادی کلیدی

صمیمانه به شما خواننده عزیز پیشنهاد می‌کنم متمرکز باشید، ممکن است تنوع زیادی را احساس نکنید، لیکن اگر روی همه این یافته‌ها متمرکز باشید، قطعاً تغییرات و پیشرفت‌های عمیق و زیادی را تجربه خواهید کرد.

تنوع مهم و مفید است، اما به خصوص در فروش، آنچه مهم‌تر و کاربردی‌تر است، اصل تمرکز است.

