

۲۵ مهارت فروشندگی

من یک مدیر فروش هستم که در حال حاضر
یک گروه جدید فروشنده ها را آموزش می دهم.
متأثرل ترین اشتباه هایی که فروشنده ها
در تکب می شوند کدامند؟
و من چگونه می توانم به
افرادم کمک کنم از آنها اجتناب کنند.

اثر: استفن شیف

مترجم: غلامحسین اعرابی



انتشارات اردیبهشت

Schiffmon, Stephon

شیفمن، استفن

۲۵ [بیست و پنج] مهارت فروشندگی که در مدارس مدیریت و تجارت
یاد داده نمی شود / اثر استفن شیفمن؛ مترجم غلامحسین اعرابی - تهران:
اردیبهشت، ۱۳۸۵.

ISBN 964-7727-83-6

فهرست نویسی بر اساس اطلاعات فیبا.

The 25 Sales skills: they don't teach at business
school. عنوان اصلی:

۱. فروشندگی. الف. اعرابی، غلامحسین، ۱۳۳۹ - مترجم به عنوان.

۶۵۸ / ۸۵

ش ۲۵ / ۵۴۳۸ IIF

۱۳۸۵

۱۰۷۱۳-۸۵

کتابخانه ملی ایران



انتشارات اردیبهشت

آدرس: تهران، خیابان ب، خ ۱۲ فروردین، پلاک ۳۱۶ طبقه همکف

تلفن: ۶۶۴۸۰۸۸۶ - ۶۶۴۸۰۸۰۷ - ۶۶۴۹۷۶۱۳ - تلفکس: ۶۶۴۹۲۸۷۶

کد پستی: ۶۵۱۱-۱۳۱۴۶

www.ordibeheshtpub.ir pub_ordibehesht@yahoo.com

نام کتاب: ۲۵ مهارت فروشندگی

اثر: استفن شیفمن

مترجم: غلامحسین اعرابی

مدیر امور فنی: امیر هوشنگ اسکندری

حروفچینی: پلیکان

لیتوگرافی: ترنج رایانه

چاپ: گهر اندیشه

شمارگان: ۵۰۰ نسخه

نوبت و سال چاپ: چهارم ۱۳۹۴

ISBN: 978-964-7727-83-9

شابک: ۹۷۸-۹۶۴-۷۷۲۷-۸۳-۹

قیمت: ۷۰۰۰ تومان

حق چاپ و نشر دائم این اثر محفوظ و متعلق به انتشارات اردیبهشت می باشد.
هرگونه کپی برداری و تقلید از این اثر ممنوع بوده و پیگرد قانونی دارد.

فهرست

- ۵ بحث‌ها: درس‌های مخفی فروشندگی
- ۹ مهارت شماره ۱: مواظب توصیه‌های بد در اینترنت باشید
- ۱۲ مهارت شماره ۲: از رفاقم و برنامه‌های شرکت استفاده کنید...
- ۱۶ مهارت شماره ۳: از ارزش‌های کار کردن با آنهایی که واقعاً...
- ۲۱ مهارت شماره ۴: نیرنگ «انتظار» را نداشته‌ام را در کنترل خود بگیرید
- ۲۹ مهارت شماره ۵: مواظب «جمعه» و «شنبه» باشید
- ۳۴ مهارت شماره ۶: سؤال‌های کلیه مشتریان را به‌خوبی سوزده‌های خود مطرح کنید
- ۳۸ مهارت شماره ۷: کشف کنید که چه چیزهایی تغییر کرده است
- ۴۲ مهارت شماره ۸: از پست الکترونیک عاقلانه استفاده کنید
- ۴۶ مهارت شماره ۹: وقتی شک دارید، درخواست بازبینی کنید
- ۵۱ مهارت شماره ۱۰: سعی نکنید قرارداد را قطعی کنید
- ۵۶ مهارت شماره ۱۱: موضوعات سخت را خودتان مطرح کنید
- ۶۱ مهارت شماره ۱۲: دریافت تلفن‌های بازگشت بیشتر
- ۶۵ مهارت شماره ۱۳: همه چیز را نیاورید!
- ۶۷ مهارت شماره ۱۴: سعی نکنید کالای خود را قالب کنید
- ۷۱ مهارت شماره ۱۵: فراتر از فروش زورکی
- ۸۰ مهارت شماره ۱۶: کسب مهارت در «ام‌ا» (یادگیری هنر اداره...)
- ۹۲ مهارت شماره ۱۷: سوزده را وادارید سفره دلش را برایتان بگشاید

- مهارت شماره ۱۸: سؤال‌ها را پیشاپیش آماده کنید ۹۵
- مهارت شماره ۱۹: «ارائه» را زودتر از موعد آغاز نکنید ۹۸
- مهارت شماره ۲۰: صحت اطلاعات خود را به تأیید برسانید ۱۰۱
- مهارت شماره ۲۱: از خودتان سؤال‌های صحیح بپرسید ۱۰۴
- مهارت شماره ۲۲: قبل از قدم گذاشتن به پشت در بدانید که چه می‌خواهید ۱۰۷
- مهارت شماره ۲۳: پله پله پیش بروید ۱۱۰
- مهارت شماره ۲۴: قطعی کردن معامله ۱۱۳
- مهارت شماره ۲۵: از متداول‌ترین ده اشتباه اجتناب کنید ۱۱۶
- نتیجه‌گیری: نمودار را گول نزنید ۱۲۵

www.ketabchi.ir

پیشگفتار

درس‌های مخفی فروشندگی

بعضی دستم‌ها، فروشندگی را می‌توانید در کلاس درس یاد بگیرید. بعضی دیگر با تجربه کسب می‌شوند. در این کتاب سعی کرده‌ام ترکیبی از هر دو را به شما ارائه دهم.

فکر نگارش کتابی که در دست دارید حاصل بحثی است که یک بار با دخترم جنیفر داشتم که به تازگی از دانشگاه فارغ‌التحصیل شده بود. جنیفر اشاره کرد که بعضی مهارت‌های اساسی، مثل خواندن و ریاضیات، جزو آموزش دبستان می‌گنجانده می‌شوند اما کاربرد این مهارت‌ها در دنیای واقعی آموزش و درسی کاملاً متفاوت نیاز دارد. این درس غیررسمی می‌تواند خیلی مهم‌تر از درس‌های جدی باشد که قبل از آن یاد گرفته شده است. «درسی» مثل یادگرفتن «سفارش دادن از روی لیست غذا در یک رستوران خوب» در مدرسه به ما آموخته نمی‌شود. هیچکس به ما نمی‌آموزد که در اولین دقایق یک مهمانی که همه با هم غریبه‌اند، چه موضوعی برای گفت و گو انتخاب کنیم که به

اصطلاح «بخ مجلس را وا ببرد». (ظاهراً این نوع موضوعات هرگز در درس‌های «علوم تجربی» گنجانده نمی‌شوند.) به قول جنیفر این مهارت‌ها و بسیاری دیگر را باید هر کس برای خود و در طول زندگی از دنیای واقعی کسب کند.

به فکر افتاد که این مسأله در دنیای فروشنده‌گی نیز صدق می‌کند. بعضی مهارت‌ها را تدریس می‌کنند - و بارها تدریس می‌کنند - به فروشنده‌ها کمک شود دایره تماس خود را گسترش داده، آنها را با این کالاها و خدمات مختلف خود آشنا کرده، و در نهایت درآمد خود را افزایش دهند. ولی فروشنده‌های باتجربه مهارت‌هایی دارند که فراتر از این آگاهی‌هاست. آنها مهارت‌هایی دارند که فروشنده‌های جدید از آنها بی‌بهره‌اند - مهارت‌هایی که سمینارهای آموزشی، دروس مدرسه‌ای تجارت و کلاس‌های رسمی مدارس فروشنده‌گی در اختیار نمی‌گذارند.

من این مهارت‌ها را «درس‌های محفی» دنیای فروشنده‌گی می‌نامم. سعی کرده‌ام در این کتاب در مورد آنها بنویسم. این دروس اساسی شامل درس‌های فروشنده‌گی می‌باشد که فروشنده‌های باتجربه آنها را در طول کار خود از محیط کسب کرده‌اند و نه در کلاس‌های فروشنده‌گی و سمینارهای آموزشی.

فروشنده‌ها از یکدیگر نیز چیزهایی یاد می‌گیرند. هر یک از فصل‌های این کتاب بر مبنای سؤالی استوار است که از ناحیه یکی از فروشنده‌گان خودمان مطرح شده است. از آنجا، که من خودم

هنوز برای کسب درآمد به فروشندگی اشتغال دارم، می‌توانم مبتنی بر تجربیات جدیدم سخنان و توصیه‌هایی را ارائه دهم. آنچه در صفحات بعدی می‌خوانید، در واقع پاسخ به سؤال‌هایی است که بعد از پشت سر گذاشتن دوره‌های آموزشی، از طرف فروشندگان مطرح شده است.

اینچه می‌خواهید یاد بگیرید هر بار که به دیدن یک مشتری می‌روید، چگونه، کالاهای عالی داشته باشید، یا چگونه توصیه‌های بد در مورد فروشندگی را در اینترنت تشخیص دهید و یا از چه سؤال‌هایی استفاده کنید تا تعداد فروش‌های خود را افزایش دهید و یا بدانید چه موقع باید به مشتری و مشتری را مطرح کنید که می‌دانید مشتری شما قادر به جواب دادن نیست، و یا اشتباه کردن در حضور سوژه گاه می‌تواند بهترین کار باشد. در تمام این موارد، این کتاب برای شما نوشته شده است. شما هیچ‌یک از این موارد را در مدرسه نخواهید آموخت، بلکه آنها را فقط در همین کتاب یاد خواهید گرفت.

اینچه در پی می‌آید توصیه‌هایی است که از بیست و یک سال تجربه فروشندگی حاصل شده است. شاید مجبور باشید نظرات ارائه شده در بخش اصلی این کتاب را بدون کمک یک معلم به کار بیندید، ولی وقتی با مفاهیم آنها آشنا شوید مطمئنم که حیرت خواهید کرد که چرا این موضوعات در آموزشگاه‌های فروشندگی تدریس نمی‌شود.

به هر حال، تا زمانی که دروس رسمی اصلاح نشده‌اند تا بیانگر چیزی بیش از شیوه‌های سنتی فروش باشند، امیدوارم این کتاب شما را در مسیر صحیح هدایت کند.

استفان شیفمن

نیویورک، ژانویه ۲۰۰۱

www.ketab.ir