

به نام خدا

روانشناسی فروش در یک نگاه

(هنرنمایی سازی فروش)

برایان تریسی

ترجمه:

محمد رضا دادخواه

عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکز

انتشارات شهر آشوب

۱۳۹۷

سرشناسه : تریسی، برایان، ۱۹۴۴-م.
 عنوان و نام پدیدآور : روانشناسی فروش در یک نگاه (هنر نهایی سازی فروش) اثر برایان تریسی؛
 ترجمه محمدرضا دادخواه
 مشخصات نشر : تهران: شهرآشوب، ۱۳۹۷.
 مشخصات ظاهری : ۱۳۴ ص: ۱۴/۵×۲۱/۵ س.م.
 شابک : 978-964-7513-92-0
 وضعیت فهرست نویسی : فیپا
 یادداشت : عنوان اصلی: The psychology of selling: the art of closing sales, 1995.
 موضوع : فروشنده‌گی -- جنبه‌های روانشناسی
 موضوع : Selling-- Psychological aspects :
 موضوع : موفقیت در کسب و کار -- جنبه‌های روانشناسی
 موضوع : Success in bussiness- Psychological aspects :
 شناسه از رده : دادخواه، محمدرضا، ۱۳۳۲-، مترجم
 رده‌بندی کنگره : HF۵۴۳۸/۸/۹ت۴۳ ۱۳۹۷
 رده‌بندی دیویی : ۶۵۸/۸۰۱۶
 شماره کتابشناسی ملی : ۸۸۹۹۰۴



انتشارات شهرآشوب

تهران، خیابان انقلاب، خیابان فخررازی، کوچه جوری، پلاک ۸، طبقه سوم
 تلفن: +۹۱۲۳۸۳۱۶۴۴-۶۶۴۶۴۸۰۷

عنوان : روانشناسی فروش در یک نگاه (هنر نهایی سازی فروش)
 ناشر : انتشارات شهرآشوب
 نویسنده : برایان تریسی
 مترجم : محمدرضا دادخواه
 نوبت چاپ : اول ۱۳۹۷
 تیراژ : ۵۰۰ نسخه
 قیمت : ۱۸۵۰۰۰ ریال
 شابک : ۹۷۸-۹۶۴-۷۵۱۳-۹۲-۰

فهرست مطالب

- پیش‌گفتار ۵
- فصل اول: روانشناسی فروش ۷
- فصل دوم: توسعه شخصیت فروش قدرتمند ۱۱
- فصل سوم: چرا مردم محصولی را می‌خرند ۱۵
- فصل چهارم: فروش خلاقانه ۱۹
- فصل پنجم: نزدیک شدن به مشتری‌های احتمالی ۲۳
- فصل ششم: فرآیند فروش ۲۷
- فصل هفتم: روانشناسی نهایی‌سازی فروش ۳۱
- فصل هشتم: زمانی که چاشنی مخالفت اضافه می‌شود ۳۵
- فصل نهم: روش‌های پیروزی در نهایی‌سازی (۱) ۳۹
- فصل دهم: پیروزی در روش‌های نهایی‌سازی (۲) ۴۳
- فصل یازدهم: مدیریت موثر زمان ۴۷
- فصل دوازدهم: کلیدهای موفقیت در فروش ۵۱
- فصل سیزدهم: آشنایی با بعضی از تکنیک‌های نهایی کردن (نهایی‌سازی) فروش ۵۳

پیش‌گفتار

هدف این کتاب ارائه‌ی یک راهنمای کاربردی ساده و قابل فهم برای رفتارهای درست و سنجیده‌ی شغلی و ایجاد ظرافت در برخوردهای اجتماعی مدیران فروش می‌باشد. حتی مدیران فروش موفق و باتجربه هم می‌دانند که در زندگی شغلی و حرفه‌ای نیاز به توصیه‌های اجتماعی در زمینه‌ی آداب معاشرت و ظرافت در تعاملات اجتماعی دارند.

فریس ساوی است با قدرت نفوذ در ذهن مشتری و این امر با لحاظ نمودن موازین اخلاقی رسا که رفتار بهتر به وقوع می‌پیوندد، آگاهی از روانشناسی فروش از شروصلایم برای یک فروش موفق است کسب مهارت در این زمینه مستلزم آموزش است. همه‌ی افراد اگر بخواهند می‌توانند آن را بیاموزند و با افزودن بر دانش خود به فروشندگی موفق‌تری تبدیل گردند.

رمز موفقیت یک فروشنده‌ی حرفه‌ای در سه واژه‌ی روانشناسی فروش نهفته است: احساس، اعتماد و منطق. یک فروشنده موفق باید:

اولاً، بتواند هنگامی که مشتری در کانال احساسی در حرکت است، این احساسات را هدایت کند و جملاتش را با ظرافت با درگیری‌های تنظیم کند که احساسات مشتری را تحریک کند.

ثانیاً، فروشنده باید توجه داشته باشید که فرایند هر فروش در بستر اعتماد قرار دارد. به این منظور فروشنده باید اطمینان حاصل کند که جملاتش مورد درک و پذیرش مشتری قرار گرفته است.

ثالثاً، فروشنده باید توجه داشته باشد که تصمیم عقلایی براساس منطق است. در سطرهای بالا اشاره کردیم که تصمیم خرید مشتری تابع احساسات وی است که بخش ناخودآگاه مغز را درگیری کند. اما وقتی زمان پرداخت پول و

حساب و کتاب است پای منطق به میان می‌آید. این عمل در بخش آگاه مغز پردازش می‌گردد. هنر یک متخصص حرفه‌ای فروش این است که برنامه‌ی ارائه به شکلی تدوین نماید که به راحتی به بخش قطعی کردن فروش برسد و فروش را تمام کند. موفقیت را در قطعی کردن فروش کاری درونی است یعنی آنچه در فروش اهمیت دارد شخصیت فروشندگان است که مهمتر از محصول و کالای عرضه شده است. قطعی کردن فروش به معنی وادار کردن مشتری به تصمیم‌گیری و خرید در اولین دیدار است. قطعی کردن فروش شبیه به یک راه‌بندان در انتهای جاده فروش است. شما رابطه‌ی موثری ایجاد کرده‌اید، نیازها را تشخیص داده‌اید، به اعتضات و سوالات مشتری پاسخ داده‌اید. حالا زمان آن رسیده که فروش را ببینید. از مشتری بخواهید که سفارش خرید بدهد.

کتاب حاضر یک راهنمای کاربردی سودمند برای دانشجویان مدیریت بازرگانی و کلیه‌ی علاقمندان و کسانی است که به گونه‌ای با مسائل فروش و بازرگانی سروکار دارند. به علاوه، مطالب کتاب به گونه‌ای تنظیم گردیده که از حجیم شدن کتاب احتراز شود و خارج از حوصله‌ی خوانندگان نباشد. به جای بحث‌های طولانی، در ابتدای هر فصل سوالات حوزی آریایی به منظور آماده نمودن ذهن خواننده مطرح گردیده‌اند. سپس خلاصه‌ای از نکات مهم مرتبط با عنوان فصل ارائه شده و در نهایت تمریناتی جهت کمک به عملی ساختن ایده‌ها شخصی در زندگی حرفه‌ای پیشنهاد گردیده است.

جهت آشنایی هرچه بیشتر دانشجویان با متون تخصصی، مطالب این کتاب به دو زبان فارسی و انگلیسی ارائه گردیده تا آنان را برای فعالیت در صحنه‌های بین‌المللی آماده سازد.

با تشکر

محمد رضا دادخواه