

زیگلار، زیگ
Ziglar, Zig
رازهای قطعی کردن فروش / نویسنده زیگ زیگلار؛ مترجم مهدی قراچه‌داغی؛
ویراستار فائزه قوچی.
تهران: نسل نواندیش، ۱۳۹۸.
۵۲۰ص.

۹۷۸-۶۲۲-۲۲۰-۱۶۹-۲

فیبیا
عنوان اصلی: Secrets of closing the sale, 2019
فروشنده
Selling

قراچه‌داغی، مهدی، ۱۳۲۶ - مترجم
قراچه‌داغی، مهدی، ۱۳۲۶ - ویراستار
H۱۳۲۶
۱۳۲۶
۶۱۲۰۲۱

رازهای قطعی کردن فروش

نویسنده: زیگ زیگلار

مترجم: مهدی قراچه‌داغی

ویراستار: فائزه قوچی

بازخوان نهایی: نسترن حسین‌پور

صفحه‌آرا: افسانه حسن‌بیگی

ناشر: نسل نواندیش

شمارگان: ۱۰۰۰ جلد

نوبت چاپ: اول

سال چاپ: ۱۳۹۹

شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۲۲۰-۱۶۹-۲

ISBN: 978-622-220-169-2

کتاب‌های مورد نیاز خود را از فروشگاه انتشارات نسل نواندیش تهیه فرمایید.
نشانی فروشگاه نسل نواندیش: میدان ولیعصر - ابتدای کریمخان - پلاک ۳۰۸

تلفن: ۹ - ۸۸۹۴۲۲۴۷

www.naslenowandish.com

info@naslenowandish.com



NasleNowAndish

انتشارات نسل نواندیش

<https://telegram.me/naslenowandish>

فهرست

۱۳	پیشگاز
۱۷	مقدمه
۲۳	بخش ۱: روان‌شناسی قطعی کردن فروش
۲۵	۱. بانوی «بانه‌فروش»
۳۹	۲. برنده کردن مشتری
۵۵	۳. اعتبار: نکته اساسی در حرفه فروش
۶۸	۴. فروش با عقل سلیم
۸۱	۵. آموزش صدا برای قطعی کردن فروش
۱۰۰	۶. حرفه‌ای می‌فروشد و تحویل می‌دهد
۱۱۱	بخش ۲: قلب حرفه فروش
۱۱۳	۷. قدم مهم در فروش
۱۲۲	۸. «خودخواهی» بزرگ در فروش
۱۳۹	۹. نگرش ذهنی مناسب
۱۴۵	۱۰. نگرستان در قبال خودتان
۱۵۲	۱۱. نگرستان در قبال دیگران
۱۵۹	۱۲. نگرستان در قبال حرفه فروش
۱۸۰	۱۳. ایجاد «ذخایر» فیزیکی در فروش
۱۸۹	۱۴. توجه به ذخایر ذهنی در فروش
۲۰۱	۱۵. باید عشق داشته باشید
۲۰۷	بخش ۳: فروشنده حرفه‌ای
۲۰۹	۱۶. یاد گرفتن راهکارهای حرفه‌ای و به کار بردن آن‌ها
۲۱۲	۱۷. ویژگی‌های یک فروشنده حرفه‌ای
۲۲۸	۱۸. این یک فروشنده حرفه‌ای است

۱۹. همه فروشنده هستند و همه چیز فروشی است..... ۲۴۶
- بخش ۴: تصور و تصاویر کلمه**..... ۲۷۱
۲۰. تصور در فروش..... ۲۷۳
۲۱. تصور و قطعی کردن به فروش منتهی می‌شود..... ۲۸۹
۲۲. استفاده از تصویر برای فروش..... ۳۲۰
۲۳. فروش تصویری برای فروش‌های بزرگ‌تر و دائمی‌تر..... ۳۳۴
- بخش ۵: فنون فروش**..... ۳۳۹
۲۴. اعتراض‌ها و مخالفت‌ها کلید قطعی کردن فروش..... ۳۴۱
۲۵. اعتراض‌ها مستمر هستند نه اعتراض‌کنندگان..... ۳۵۳
۲۶. پوست نازک..... ۳۶۲
۲۷. استفاده از اعتراض‌ها فروش کنید..... ۳۷۴
۲۸. دلایل بهانه‌های فروش..... ۳۸۹
۲۹. استفاده از مال برای قطعی کردن فروش..... ۳۹۷
۳۰. برای فروشنده بی‌اسم..... ۴۰۶
- بخش ۶: کلیدهای قطعی کردن فروش**..... ۴۲۷
۳۱. چهار ایده و کلید موفقیت در فروش..... ۴۲۹
۳۲. تصویرسازی در فروش..... ۴۴۲
۳۳. قطعی کردن «دیدن و شنیدن»..... ۴۵۵
۳۴. گوش بدهید، یک گوش دادن واقعی..... ۴۷۳
۳۵. نکات مهم در قطعی کردن فروش، نتیجه‌گیری..... ۴۸۳
۳۶. قطعی کردن «حکایت»..... ۵۰۳
- بخش ۷: تکنولوژی و حرفه فروش**..... ۵۰۹
۳۷. تکنولوژی..... ۵۱۰

پیشگفتار

در پنجاه سال گذشته نای بسی افتخار برای من بود که در موقعیت‌های مختلف فروش قرار بگیرم، فروش کالا، تولیدات، خدمات یا فرصت‌های شغلی و خلاصه هر کاری که فروشندگان انجام می‌دهند علاوه بر این فرصت مناسبی داشته‌ام که با برخی از بزرگ‌ترین سخنوران و معیّم‌دهندگان فروش کشور همکاری کنم و از آن‌ها مطالب فراوانی بیاموزم. بسیاری از این بزرگان دیگر در قید حیات نیستند، اما بعضی دیگر هنوز پشت تریبون‌های سخنرانی می‌روند. به روزگار المر و بیلر، چارلی کالین، فرانک بتگر، فرد هرمان، چارلز راب، دیک گانت، دنر، جی. داگلاس ادواردز و پرسی وایتینگ برمی‌گردم. سوای این‌ها باید به کوت سیرت، رد موتلی، کن مک‌فارلند، دان بلوس، جو باتن، چارلی جونز، هال کراوس، اید فرانک، ایرا هیز، هرتسیل ویلسون، جاج زیگلار، تام نورمن، بیل گاو، جاز هارولد، لاری ویلسون و جمع کثیر دیگری اشاره کنم که در زمره متخصصان فروش و سخنرانان بنام قرار داشته‌اند.

در این پنجاه سال من یک شاگرد به‌تمام معنا بوده‌ام. از سخنان بسیاری از تعلیم‌دهندگان بزرگ یادداشت‌برداری کرده‌ام. از این‌ها که بگذریم مقالات و نوشته‌های مختلفی از روزنامه‌ها و مجلات خوانده‌ام و از کار عملی فروشندگان مطلب‌ها آموخته‌ام. کتابخانه من پر از کتاب‌ها و نوشته‌های بزرگ‌ترین نویسندگان و

استادانی است که در پنجاه سال گذشته مطلب‌نگاری کرده‌اند و بیش از هزار ساعت نوار از سخنرانان بزرگی در اختیار دارم که دربارهٔ فروش سخنرانی کرده‌اند.

این پس‌زمینه و پیشینه مسئلهٔ منحصربه‌فردی را مطرح می‌کند. باید صادقانه به این حقیقت اذعان کنم که گاه منبع اطلاعات خود را شناسایی نمی‌کنم. اما تا حدی که بتوانم به همهٔ کسانی احساس دین می‌کنم که با سخنرانی، کنفرانس‌های شخصی، کتاب‌ها یا مقالات به نوشتن این کتاب کمک کرده‌اند. با این حال باید اذعان کنم در مواردی نمی‌دانم از که برداشت کرده‌ام و به همین دلیل ممکن است بعضی را به کسی نسبت دهم که گویندهٔ آن نیست. گاه مطلبی را از قول خودم مطرح می‌کنم. به صلیتیش از آن دیگران است. علتش این است که من بسیاری از مطالب را به‌طور آموخته و بارها و بارها به آن‌ها اشاره داشته‌ام، به‌طوری‌که حالا گمان می‌کنم سلیبت این حرف از آن خودم است. در مواردی که این اتفاق افتاده است، از نویسندهٔ اصلی، طلب عذرخواهی می‌کنم. هدف من این است که انصاف را تمام‌وکمال رعایت کنم.

شخصیت، باور و تصور شما در کار بردن اصول و روش‌های مطرح‌شده در این کتاب، عوامل تعیین‌کننده در موفقیت شما به‌عنوان یک فروشنده هستند، اما به شما قول می‌دهم که روش‌ها و راهکارهای توضیح‌داده‌شده نه تنها برای من، بلکه برای اشخاص بی‌شماری از فروشندگان نیز مؤثر بوده‌اند. همان‌طور که به تکرار تأکید می‌کنم، بسیاری از آن‌ها برای اینکه شما از آن‌ها استفاده کنید باید با شرایط شما تطبیق داده شوند. از این رو باید درحالی‌که این کتاب را می‌خوانید بیوسسته از خود پرسید: «چگونه می‌توانم از اطلاعات فراهم‌آمده در مورد محصول یا مشتری بالقوهٔ خود استفاده کنم؟»

با اصرار از شما می‌خواهم وقتی کتاب *رازهای قطعی کردن فروش*^۱ را می‌خوانید، به یک محصل و یادگیرنده تبدیل شوید. شجاعانه به شما می‌گویم برای من یک عمر طول کشیده است که اطلاعات مطرح‌شده در این کتاب را جمع‌آوری کنم. چند هزار

ساعت وقت گرفته است که اطلاعات به دست آمده را در کنار هم قرار دهم تا شما به مؤثرترین شکل ممکن از آن‌ها استفاده کنید. با رعایت این موضوع باید بگویم که نمی‌توانید با یک بار خواندن این کتاب همه مطالب مطرح شده را درک کنید.

سرانجام توصیه می‌کنم وقتی این کتاب را می‌خوانید، به این توجه کنید که مطالب کتاب مانند ماهی گرفتن نیستند، به عبارت دیگر ماهیگیری را یاد می‌دهند و همان طوری که یک ماهیگیر سعی بر گرفتن ماهی می‌کند، شما هم سعی بر گرفتن ماهی — یعنی مشتری و خریدار — می‌کنید. با در نظر گرفتن این مطلب تأکید می‌کنم کتاب را به قطعی کردن فروش برای کمک کردن به شما نوشته شده است تا مانند یک ماهیگیر مشتری خود را پیدا کنید و به او بفروشید.

من قویاً معتقدم اگر طایفه دیدگاه‌های این کتاب رفتار کنید و روش‌ها و راهکارهای کتاب را به کار ببندید، دیری نخواهد گذشت که من شما را بر بالای نردبان فروش خواهیم دید.