

خُسامِ کُفُو دِ حُورِ مِ
وَمَا شِئْ مِ
کِ دِلِ رُزْناشِ حِ مِ دِ اِ دِ رِ اِ هِ

اسرار فروش

نویسنده:

جفری گیتومر

مترجم:

منیژه شیخ جوادی (بهزاد)

سیت

انتشارات

ناشر کتاب‌های تخصصی بازاریابی و تبلیغات

کتاب اسرار فروش ترجمه‌ای است از:

21.5 Unbreakable Laws of Selling

Jeffrey Gitomer

اسرار فروش

نویسنده: جفری گیتومر

مترجم: منیژه شیخ جوادی (بهزاد)

خوشنویسی به نام خداوند خورشید و ماه:

محمد کیائی

طراحی جلد و صفحات: آتلیه‌ی شرکت سیته

مدیر اجرایی: فیروزه یآوری



سروش ملت پرست

ویراستار:

مجید اسماعیلی

صفحه‌آرایی:

سیته

ناشر:

۵۰۰ نسخه

چاپ دوم: بهار ۱۴۰۳

۲۰۰۰ نسخه

چاپ نخست: بهار ۱۳۹۷

حق چاپ و نشر محفوظ است.

ISBN: 978-600-5253-86-3

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۵۲۵۳-۸۶-۳

دورنگار: ۷۷۶۰۳۷۲۲

تلفن: ۷۷۵۰۹۳۳۹

www.citehpub.com



جهت اطلاع از قیمت کتاب
کد بالا را اسکن کنید

سرشناسه	: گیتومر، جفری اچ. Gitomer, Jeffrey H
عنوان و نام پدیدآور	: اسرار فروش / نویسنده جفری گیتومر ؛ مترجم منیژه شیخ‌جوادی (بهزاد) ؛ ویراستار سروش ملت‌پرست.
مشخصات نشر	: تهران: سیتِه ، ۱۴۰۳.
مشخصات ظاهری	: ۲۵۷ ص؛ ۱۴/۵×۲۱/۵ س.م.
شابک	: ۹۷۸-۶۰۰-۵۲۵۳-۸۶-۳
وضعیت فهرست نویسی	: فیپا
یادداشت	: چاپ دوم: ۱۴۰۳ (فیپا).
یادداشت	: چاپ اول: ۱۳۹۶ (فیپا).
یادداشت	: عنوان اصلی: 21.5unbreakable laws of selling : proven actions you must take to make easier, faster, bigger sales... now and forever , [2013] .
موضوع	: فروشنده‌گی
موضوع	: Selling
شناسه افزوده	: بهزاد ، منیژه (شیخ جوادی) ، ۱۳۲۸ -، مترجم
رده بندی کنگره	: ۱۳۹۶ الف۹/گ/۵۴۳۸/۲۵ HF۵۴۳۸/۲۵
رده بندی دیویی	: ۶۵۸/۸۵
شماره کتابشناسی ملی	: ۴۸۴۲۳۶۹

در فضای خالی هیچ چیز غیرممکن نیست.

ابن حبیب حقوقی

سخن ناشر

جفری گیتومر یک فروشنده‌ی واقعی است. سال‌ها پشتکار و استمرار و سرانجام موفقیت در فروش باعث شده به یکی از مؤثرترین برنده‌های مشهور جهانی در زمینه‌ی فروش تبدیل شود. چندین کتاب تأثیرگذار درباره‌ی ترندهای موفقیت در فروش به رشته‌ی تحریر درآمده که پیش از این انتشارات سیتسه سه کتاب کیمیای فروش، گنجینه‌ی فروش و اعتماد را از این نویسنده به چاپ رسانده است. کتاب حاضر و در واقع آخرین کتاب گیتومر به ارائه‌ی ۲۱/۵ راهکار شکست‌ناپذیر فروش می‌پردازد که نتیجه‌ی آموزش‌ها، تجربه‌ها، شکست‌ها و موفقیت‌های به دست آمده در طول چهل سال زندگی کاری گیتومر است. این راهکارها توجه به نیاز مشتری، دقت کافی در کالای قابل ارائه، ارزش افزوده‌ی هر کالا، اهمیت ارتباط فی‌مابین با مشتری‌ها، نحوه‌ی برقراری ارتباط و اهمیت جایگاه‌سازی فروشنده را در ارتباط با مشتریان شرح می‌دهد. بدیهی است که مطالعه‌ی کتاب حاضر باعث رشد و ارتقای هر فروشنده‌ای خواهد بود. امیدوارم از خواندن کتاب لذت ببرید و فروشنده‌ی بهتری شوید.

با آرزوی موفقیت

شاهین ترکمن

در زمانه‌ای که قواعد در حال تغییرند،

قوانین ثابت باقی می‌مانند.

شما می‌توانید قواعد را تغییر دهید

اما نمی‌توانید قانون شکنی کنید.

جفری گیتومر

شما برای موفقیت در فروش، ناچار نیستید بر اساس قواعد بازی کنید، اما باید از قوانین پیروی کرده و آن‌ها را به کار بندید

بدیهی است که هر فروشنده‌ای در جستجوی راه‌هایی است که فروشش را افزایش دهد. گاهی به دلیل برنامه یا سهمیه‌ی فروشی که دارید ناچار به این کارید و گاهی نیز در مسیر درست و روی گلتک افتاده‌اید و قصد دارید موفقیت‌های فروشتان را افزایش دهید.

خوشبختانه تنها «یک روش» برای افزایش فروشتان وجود ندارد.

واقعیت: وقتی فروشی را از دست می‌دهید، به فکر فرو می‌روید، زیرا یقین دارید که می‌بایست موفق می‌شدید، اما یک چیز؛ چیزی نادرست اتفاق افتاده است.

شاید قیمت، رقابت و یا عوامل دیگری را مقصر بدانید، اما واقعیت این است که شما بازنده‌اید، زیرا یکی از قوانین فروش را نادیده گرفته و زیر پا گذاشته‌اید.

آیا ارزش کالا یا خدمتتان مناسب با قیمت آن نبود؟

آیا در معرفی محصولتان مهارت کافی نداشتید؟

آیا فاقد مدارک لازم بودید؟

و یا آن‌که قادر به خلق اعتماد نبودید؟

هر چه که بود، نتیجه‌اش شکست شما در فروش بوده است.

زمان را برگردانید: در اواسط دهه‌ی ۱۹۷۰، من در مرکز شهر نیویورک به جدالی سخت علیه رقبایم برخاستم و برنده شدم؛ از نظر اخلاقی.

بعدها در زندگی‌ام دریافتم که بخش اعظم موفقیت‌های اولیه‌ام بر اساس قدرت ایجاد ارتباطات بود. رقبایم شور و حرارت و یا باور مرا نداشتند و از توانایی انتقال این باور و شور و حرارت به مشتریان نیز برخوردار نبودند.

لطفاً تصور نکنید که من در هر فروشی موفق بودم، اما می‌توانم بگویم که هر بار که شکست خوردم، درسی آموختم، تجربه‌ای اندوختم و در موردش نوشتم.

در عرض چند سال، من شروع به آموزش ایده‌های فروش و راهکارهایم به دیگران کردم. من دریافتم که می‌توانم شوق و انرژی مضاعفم را به گونه‌ای به دیگران انتقال بدهم که علاقه‌مند شوند. آن‌ها توصیه‌هایم را پذیرفتند و موفق هم شدند. چندی نگذشت که تعداد بیشتری مایل به یادگیری اصول من شده بودند.

و زمانی که دریافتم ریشه‌های اشتیاق و حرارت من در «عشق» نهفته است، دلیل نگرش (بینش) در حال تحول من نیز روشن و شفاف شد:

- زمانی که دریافتم فروش را دوست دارم و می‌خواهم در این زمینه بهترین باشم.
- زمانی که دریافتم نوشتن در مورد فروش را دوست دارم و می‌خواهم در این عرصه بهترین باشم.
- و زمانی که دریافتم به گفتگو در زمینه‌ی فروش علاقه‌مندم، مصمم شدم در این رشته بهترین باشم.

آیا شما هم می‌توانید همین موارد را در مورد کاری که دوست دارید انجام دهید، بگویید؟

زمان لازم است.

- ۱- ده سال نخست حضورم در دنیای فروش، قواعد آن را به من آموخت.
- ۲- دومین دهه‌ی حضورم در دنیای فروش، عشق مرا نسبت به این کار و باورم را نسبت به آنچه که می‌فروختم افزایش داد.
- ۳- دهه‌ی سوم نیازم را نسبت به نوشتن و گفتگو در مورد آنچه آموخته بودم، تقویت کرد، به گونه‌ای که دیگران نیز بتوانند از این درس‌ها برای خود استفاده کنند و افکار و مهارت‌های مرا به افکار و مهارت‌ها، موفقیت‌ها و پول خودشان تبدیل کنند. به عبارت بهتر: پول شما را.

۳/۵- اکنون پس از چهل سال فعالیت در دنیای فروش، دریافته‌ام که قوانینی شکست‌ناپذیر وجود دارند که شما ناچار به پیروی از آن‌ها هستید. تا به نتیجه‌ی دلخواه‌تان دست یابید، به فروش مطلوب!

من معلومات فروش و موفقیت‌هایم را در ۲۱/۵ قانون شکست‌ناپذیر خلاصه کرده‌ام که نه تنها حقایق بدیهی‌اند بلکه شالوده‌ی رشد موفقیت‌هایتان در فروش نیز تلقی می‌شوند.

پس از خواندن و فهمیدن و به کارگیری آن‌ها، شما درمی‌یابید که چرا این قوانین شکست‌ناپذیرند و زمانی که در اجرای این قوانین به تجربه و مهارت والایی دست یافتید و استاد شدید، شالوده‌ی قطعاً محکمی برای فروش و موفقیت حرفه‌ای‌تان بنا می‌نهد؛ چیزی که برای به‌دست آوردنش سخت تلاش کرده‌اید. چیزی که سزاوارش هستید.

اگر قوانین را بیاموزید و اگر سخت
تلاش کنید که در اجرای قوانین به
مهارت دست یابید،
در این صورت جریان فروش برایتان
ساده‌تر و سریع‌تر خواهد شد

جفری گیتمور

اسرار فروش

قدم‌های به اثبات رسیده‌ای که شما باید بردارید تا به فروشی آسان‌تر، سریع‌تر و بیشتر دست‌یابید...

اکنون و برای همیشه!

فهرست قوانین

- ۱- مشتری مایل به خرید را جذب کنید..... ۱
- ۲- مثبت بیندیشید..... ۱۳
- ۳- باور کنید پیش از آن که موفق شوید..... ۲۳
- ۴- بذله‌گویی را به کارگیرید..... ۳۵
- ۵- برند خودتان را بسازید..... ۴۳
- ۶- شهرت کسب کنید..... ۶۱
- ۷- قاطع باشید و باثبات..... ۷۳
- ۸- برتری خود را نمایش دهید..... ۸۵
- ۹- نخست ارزش را ارائه کنید..... ۹۳
- ۱۰- با جملات آن‌ها ارتباط برقرار سازید..... ۱۰۳
- ۱۱- پیش از گفتن برسید..... ۱۱۵
- ۱۲- به گونه‌ای فراموش‌ناشدنی خدمت کنید..... ۱۲۷
- ۱۳- وفاداری رد و بدل کنید..... ۱۳۷
- ۱۴- اعتماد کسب کنید..... ۱۴۹
- ۱۵- صدای مشتری را به کار بگیرید..... ۱۵۷
- ۱۶- چرا را کشف کنید..... ۱۶۵

- ۱۷- عزم موفقیت داشته باشید..... ۱۷۹
- ۱۸- در انظار متمایز باشید..... ۱۸۷
- ۱۹- با پویایی عمل کنید..... ۲۰۱
- ۲۰- جذب کنید، متعهد سازید و روابط اجتماعی بیافرینید..... ۲۱۵
- ۲۱- بدون درخواست به دستش بیاورید..... ۲۲۷
- ۲۱/۵- یا دوستش بدار یا ترکش کن..... ۲۳۹

وقتی در قوانین مهارت یافتید،
از پاداش آن بهره‌مند می‌شوید

جفری گیت مور

قانون شکست ناپذیر



مشتری مایل به خرید را جذب کنید

چالش

تلفن شما بی وقفه زنگ می زند و مشتریان مشتاق تان می خواهند از شما خرید کنند. فقط یک سوال؛ ارزش شما در بازار چقدر است؟ این همان جایی است که می خواهید رقبا را تحت الشعاع قرار دهید. در طول زمان، به گونه ای یکنواخت ارزش کافی ارائه کنید. مفهومی این است که تلفن تان از سوی مشتریان که مایل به خریدند، بی وقفه زنگ خواهد زد. این یک قانون تثبیت شده است.



نسبت ۹۵/۹۵ درصد شما کدام ۹۵ درصدید؟

وقتی یک مشتری احتمالی به شما زنگ می‌زند و به دلایلی مایل به خرید از شماست - حال یا چیزهای خوبی در موردتان شنیده و یا چیزی خوانده و یا کسی شما را معرفی کرده است - احتمال موفقیت‌تان در فروش و ایجاد ارتباط نزدیک ۹۵ درصد است.

احتمال بدی نیست.

دلیل: این مشتری بالقوه با امید این که موفق به خرید مناسبی شود به شما زنگ زده است.

بازگشت به واقعیت: شما به دفترتان آمدید و پشت میزتان نشستید. امروز روزی است که ناچارید ۱۰ تماس تلفنی با مشتریان احتمالی داشته باشید، درحالی که آن‌ها شما را نمی‌شناسند.

احتمال می‌رود ۹۵ درصد از آن‌ها به شما جواب «نه» بدهند و گوشی را زمین بگذارند. چه احتمال بدی! و از ۵ درصدی که علاقه‌ای نشان داده‌اند، احتمال می‌رود تنها یک نفر خرید کند.

مسئله این است که شما ناچارید همه اجزای جریان فروش را اجرا کنید تا این اتفاق بیفتد. ارائه‌ی محصول، قرار ملاقات، پیشنهاد، مناقصه، یافتن تصمیم‌گیرنده‌ی مناسب و سایر موانع فروش که بر اساس ناتوانی شما یا «شرکت‌تان» در ارائه‌ی ارزش کافی در بازار خلق شده‌اند.

خلاصه‌ی کلام: شما در ۹۵ درصد دفعات، با موفقیت، کالای خود را به فروش خواهید رساند، اگر مشتری احتمالی بدون دعوتتان به شما زنگ می‌زند و ۹۵ درصد دفعات شکست می‌خورید، از طریق تماس تلفنی مشتری احتمالی را دعوت به خرید کنید.