

حُسامُ کُفُودِ حورِ مَهِ
وَمَا شَمَدَه
کَدَلِ زُنایاشِ حَسَبِ مَرادِ اَرَاه

راهنمای مؤثر فروش

نویسنده:

آنتونی یانارینو

مترجم:

دکتر احمد روستا



انتشارات

ناشر کتاب‌های تخصصی بازاریابی و تبلیغات

کتاب راهنمای مؤثر فروش ترجمه‌ای است از:

The ONLY SALES GUIDE YOU'LL EVER NEED

ANTHONY IANNARINO

راهنمای مؤثر فروش

نویسنده: آنتونی یانارینو
مترجم: دکتر احمد روستا

خوشنویسی به نام خداوند خورشید و ماه:
محمد کیانی
طراحی جلد و صفحه‌ها: آتلیه‌ی شرکت سیتِه
مدیر اجرایی: فیروزه یاوری
ویراستار: نورا موسوی‌نیا



صفحه‌آرایی: مجید اسماعیلی
لینوگرافی: طیف‌نگار
چاپ و صحافی: طیف‌نگار
ناشر: سیتِه

چاپ نخست: پاییز ۱۳۹۸
۱۰۰۰ نسخه

حق چاپ و نشر محفوظ است.

ISBN: 978-622-95046-4-2

شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۹۵۰۴۶-۴-۲

دورنگار: ۷۷۶۰۳۷۲۲

تلفن: ۷۷۵۰۹۳۳۹

www.citehpub.com

سرشناسه	: یانارینو، آنتونی
عنوان و نام پدیدآور	: راهنمای مؤثر فروش/ نویسنده آنتونی یانارینو؛ مترجم احمد روستا؛ ویراستار نورا موسوی نیا.
مشخصات نشر	: تهران: سیته، ۱۳۹۸.
مشخصات ظاهری	: ۲۶۴ ص.
شابک	: ۹۷۸-۶۲۲-۹۵۰۴۶-۴-۲
وضعیت فهرست نویسی	: فیبا
یادداشت	: عنوان اصلی: The only sales guide you'll ever need,c2016.
موضوع	: فروشنده‌گی
موضوع	: Selling
موضوع	: مدیریت فروش
موضوع	: Sales management
شناسه افزوده	: روستا، احمد، ۱۳۲۷ - مترجم
رده بندی کنگره	: HF۵۴۳۸/۲۵/ی۲ر۲ ۱۳۹۷
رده بندی دیویی	: ۶۵۸/۸۵
شماره کتابشناسی ملی	: ۵۵۴۹۰۹۸

چرا تعداد انگشت‌شماری از فروشندگان موفق
همواره عملکرد بهتری از همتایان خود دارند؟

سخن ناشر

اگر به دنبال راه‌حل سریعی هستید، این کتاب به شما کمکی نخواهد کرد اما اگر عزم خود را جزم کرده‌اید تا فروشنده‌ای موفق شوید و وقت کافی و حوصله‌ی لازم- برای درک عواملی که باعث پیشی گرفتن از فروشندگان دیگر می‌شود- را دارید این کتاب به شما کمک خواهد کرد.

توجه داشته باشید که این کتاب بر اساس یک فرض مهم بنا شده است، بر خلاف ادعای اکثر فروشندگان ناکارآمد موفقیت در فروش وابسته به موقعیت نیست همین‌طور وابسته به بازار، شرکت یا رقابت نیست و به اشتراک مشتریان یا قلمرو شما بستگی ندارد، درست است که به عنوان فروشنده اگر کالایی عالی و قلمرویی برای فروش در اختیار داشته باشید بسیار خوب است ولی این شرایط در بازار فشرده‌ی امروز فقط می‌تواند یک رؤیا باشد.

همچنین داشتن فرآیند فروش مؤثر و کارمندهایی باهوش که بتوانند روی آن‌ها حساب باز کنید مهم هستند، ولی باید باور کنید که در معادله‌ی فروش هیچ وزنه‌ای سنگین‌تر از خود شما وجود ندارد و نخواهد داشت.

برای این که مطمئن شوید معادله‌ی فروش شما به بهترین نحو جواب می‌دهد یا خیر باید بدانید به چه چیزهایی احتیاج دارید. فقط سه چیز لازم است: مجموعه‌ای از تفکرات، مهارت‌ها و جعبه‌ابزار لازم.

شما در این کتاب با روش‌هایی برای توسعه‌ی فروش آشنا خواهید شد که
بتوانید تفکرات خود را اصلاح، مهارت‌های لازم را کسب کرده و با جعبه‌ابزار
لازم آشنا شوید.
امیدوارم با خواندن این کتاب فروشنده‌ی بهتری شوید. برای من که بسیار
مفید بود.

شاهین ترکمن

پاییز ۱۳۹۸

فهرست

۳	دیباچه
۹	مقدمه
۲۵	بخش ۱- طرز تفکر: باورها و رفتارهای لازم برای موفقیت در فروش
۲۷	فصل ۱- انضباط فردی: هنر «مدیریت خود»
۴۵	فصل ۲- مثبت‌اندیشی: نگرش ذهنی مثبت
۵۹	فصل ۳- مراقبت از مشتریان: داشتن اشتیاق برای کمک به دیگران
۷۳	فصل ۴- رقابت: عطش سیری‌ناپذیر برای بهترین بودن
۸۵	فصل ۵- ابتکار عمل: یافتن راه یا ساختن راه جدید
۹۹	فصل ۶- پیش‌قدم‌شدن: اقدام‌کردن پیش از آن که ضرورت ایجاد کند
۱۱۱	فصل ۷- پافشاری: عبور از مانعی به نام مقاومت
۱۲۳	فصل ۸- گفت‌وگو: گوش‌دادن و ایجاد ارتباط
۱۳۷	فصل ۹- مسئولیت‌پذیری: از آن خود دانستن نتایجی که می‌فروشید
۱۴۹	فصل ۱۰- تسلط بر عناصر طرز تفکر برای خلق تأثیر
۱۵۹	بخش ۲- مجموعه مهارت‌ها: قابلیت‌های موفقیت در فروش
۱۶۳	فصل ۱۱- بستن قرارداد: تلاش برای ایجاد تعهد و دستیابی به آن

- فصل ۱۲- مشتری‌یابی: ایجاد روابط و خلق فرصت‌ها ۱۷۵
- فصل ۱۳- داستان‌گویی: خلق و اشتراک‌گذاری چشم‌انداز ۱۸۷
- فصل ۱۴- تشخیص: میل به درک ۲۰۱
- فصل ۱۵- مذاکره: خلق معاملات برد-برد ۲۱۱
- فصل ۱۶- شمّ تجاری: درک کسب‌وکار و خلق ارزش ۲۲۳
- فصل ۱۷- مدیریت تغییر: ایجاد اتحادنظر و کمک به دیگران برای تغییر ۲۳۳
- فصل ۱۸- رهبری: تولید نتایج با دیگران و از طریق دیگران ۲۴۵
- فصل ۱۹- اعمال مهارت‌های لازم برای ایجاد مزیت رقابتی ۲۵۷

دیباچه

امروزه، در حرفه‌ی فروش، اپیدمی سهم‌های بی‌سابقه^۱ وجود دارد: همه به دنبال میانبر^۲ هستند - راهکاری آسان که به کمک آن بتوانند نتایج فروش^۳ بهتری تولید نمایند. رهبران فروش و فروشندگان دائم به دنبال یافتن آخرین ترندها، ابزار یا فرآیندها هستند به این امید که بالاخره آن گوی جادویی را پیدا کنند. متأسفانه، بسیاری از نویسندگان، وبلاگ‌نویسان،^۴ و متخصصان سرشناس (که بعضی از آنها، در واقع شارلاتان هستند) پیوسته در حوزه‌ی فروش هم راه و روش‌هایی به ظاهر جذاب اما ناکارآمد و به‌دردنخور ارائه می‌دهند که فقط اسباب سرگرمی فروشندگان تنبل و مایوس است؛ منظورم آن دسته فروشندگانی است که از انجام‌دادن اقدامات لازم برای موفقیت ابا دارند یا نسبت به آن اقدامات بی‌میلند. اما متأسفانه، گاهی فروشندگان حرفه‌ای^۵ بانگیزه و متعهد نیز که به دنبال ارتقای مهارت‌های خود هستند در این دام‌ها گرفتار می‌شوند.

1. Unprecedented Proportion
2. Shortcut
3. Sale Results
4. Blogger
5. Sales Professional

به تنها راهنمای فروشی که در زندگی به آن نیاز دارید^۱ نوشته‌ی آنتونی یانارینو^۲ خوش آمدید. سخت می‌توانید مشابه این کتاب یا نظیر این نویسنده پیدا کنید؛ نویسنده‌ای که حقیقتاً مایل باشد حقیقت را با خوانندگان خود در میان بگذارد. در این کتاب، به جای گفتن آنچه دوست دارید بشنوید و ارائه کردن یکی دیگر از آن نقشه‌های «به سرعت ثروتمند شوید» یا «کربوهیدرات رژیم غذایی خود را دو برابر کنید و بدون ورزش لاغر شوید»، آنتونی لایه‌های سطحی را کنار می‌زند تا حقایق عمیق‌تری را به خوانندگان خود ارائه نماید؛ حقایقی نظیر این که در عرصه‌ی فروش افراد موفق چه کسانی هستند، چرا این افراد برنده می‌شوند، و چگونه به این مهم دست می‌یابند.

اگر به دنبال راه‌حل سریعی هستید، با عرض پوزش باید بگویم این کتاب به درد شما نمی‌خورد. اما اگر می‌خواهید بدانید چه عواملی باعث پیشی گرفتن فروشندگان موفق از رقبای خود شده و همچنین عزم خود را جزم کرده‌اید که فروشنده‌ای حرفه‌ای شوید و در عرصه‌ی فروش همواره پیشتاز باشید، به شما تبریک می‌گویم! چون برای این منظور کتاب و نویسنده‌ی درستی انتخاب کرده‌اید.

آنتونی در کتاب پیش رو به سؤالی مهم و حیاتی پاسخ می‌دهد، و صادقانه می‌گویم که این سؤال تنها سؤال کلیدی در حوزه‌ی فروش است: چرا تعداد انگشت‌شماری از فروشندگان بسیار موفق همواره عملکرد بهتری نسبت به همتایان خود دارند؟

در پنج سال اخیر، من به دقت کارهای آنتونی را زیر نظر داشته‌ام و بر این باورم که او تنها کسی است که صلاحیت پاسخگویی به این پرسش را دارد. آنتونی بسیار فعال و پرمشغله است به حدی که نمی‌توانم با اطمینان بگویم فرصتی برای خوابیدن پیدا می‌کند یا خیر. او سهامدار و مدیر اجرایی یک شرکت تأمین نیروی انسانی^۳ موفق است، تیم فروش بسیار کارآمدی داشته و وظیفه‌ی رهبری آن را بر عهده دارد، و مرتب در مورد موضوعات مختلف

1. The Only Sales Guide You'll Ever Need
2. Anthony Iannarino
3. Staffing Company

حوزه‌ی فروش در سطوح بین‌المللی سخنرانی می‌کند. همچنین، چندین هزار روز است که وبلاگ فروش خود را هر روز با نوشته‌های جدید به‌روز می‌کند و ده‌ها هزار نفر خواننده‌ی این نوشته‌ها هستند. آنتونی شناخت دقیقی از فروش، فروشندگان و رهبران فروش داشته و نیز جسارت لازم را دارد تا به جای بیان مطالب عامه‌پسند، چیزهایی به شما بگوید که بدان‌ها نیاز دارید. او یکی از معدود افراد روی این کره خاکی است که از دانشش در زمینه‌ی فروش بهره گرفته‌ام. این کتاب براساس یک فرض مهم بنا نهاده شده: خلاف ادعای اکثر فروشندگان ناکارآمد،^۱ موفقیت در فروش وابسته به موقعیت نیست. به بیان بهتر، وابسته به بازار، محصول، شرکت یا رقابت نیست. موفقیت در فروش فقط و فقط به فروشنده بستگی دارد.

علاوه بر این‌ها، موفقیت در فروش رمز و رازی ندارد. در واقع، ماهیت آن با راز خیلی متفاوت است. تنها کاری که باید انجام دهید این است که به فروشندگان مطرح و موفق در صنایع و شرکت‌های مختلف نگاه کنید. با الگوگرفتن از آن‌ها متوجه می‌شوید که این شرکت‌ها همان عناصری را دارند که آنتونی در مورد آن‌ها صحبت کرده است. این اتفاقی نیست؛ این فروشندگان موفق دریافته‌اند خودشان کلید موفقیت در فروش هستند.

این کتاب به خوبی نوشته شده و ساختار زیبایی دارد. در بخش ۱، طرز فکرها و رفتارهایی که منجر به تولید نتایج فروش می‌شود، بررسی شده است. خواندن در مورد این که چرا فروشندگان برتر دائماً به موفقیت دست می‌یابند، بسیار جالب است. اما باید توجه داشت که به چگونگی موفقیت آن‌ها در این بخش پرداخته نمی‌شود. اگر تمایل ندارید خود را با توجه به عناصر و فاکتورهای معرفی شده در بخش ۱ کتاب مورد ارزیابی قرار دهید، در این صورت پرسش به بخش ۲ نیز منطقی نخواهد بود. اصلاح طرز فکر در اولویت قرار دارد. به بیان بهتر، ما فقط زمانی می‌توانیم توجه خود را به پرورش مهارت‌ها معطوف کنیم که بدانیم چه رفتارهایی منجر به موفقیت می‌شوند. در زندگی، روابط، ورزش، جنبه‌های مختلف کسب‌وکار، و قطعاً در حوزه‌ی فروش نیز چنین قاعده‌ای برقرار است.

آنتونی از همان ابتدای کتاب، نکات مفید و جالب توجه را به خوانندگان ارائه داده است. او در فصل اول کتاب نگاهی عمیق به مسئله‌ی فروش می‌اندازد و اهمیت انضباط فردی^۱ و آنچه را «مدیریت خود»^۲ می‌نامد، بررسی می‌کند. لطفاً این فصل را به دقت مطالعه کنید و از روی آن رد نشوید و از نصفه و نیمه خواندن آن بپرهیزید. زیرا حقایقی که در این فصل عنوان شده زیربنای بسیاری از عناصر و عواملی است که در فصول آینده به آن‌ها پرداخته می‌شود.

هنگامی که مطالعه‌ی بخش اول این کتاب را به اتمام رساندید، در بخش دوم با پرورش مهارت‌ها سر و کار خواهید داشت؛ مبحثی بسیار مهم و کاربردی. در بخش اول، صفات، نگرش‌ها و رفتارهایی را یاد می‌گیرید که به شما کمک می‌کند تا در حوزه‌ی فروش برنده باشید، و در بخش دوم، مهارت‌هایی به شما ارائه خواهد شد که نه تنها باعث می‌شود بتوانید حمله‌های فروش^۳ را به طور کارآمد اجرا کنید، بلکه به شما توانایی می‌دهد تا بی‌بربرگرد برنده شوید.

آنتونی هیچ نکته‌ای را از قلم نمی‌اندازد، و همه‌ی عناصر و عوامل ضروری، از مشتری‌یابی^۴ (آغاز ارتباط) گرفته تا بستن قرارداد^۵ (ایجاد تعهد و وفاداری) و همه‌ی موارد بین این دو مرحله را در این کتاب بررسی کرده است. با مطالعه‌ی این کتاب، داستان بهتری برای گفتن خواهید داشت و سؤالات خردمندانه‌تری در ذهنتان شکل می‌گیرد. این سؤالات نه تنها شما را از رقبای تان متمایز خواهد کرد، بلکه مشتریان‌تان را به سوی عمل‌کردن سوق خواهد داد. فصول پایانی کتاب، شما را به سطح بالاتری از مهارت‌ها می‌رساند که کمک خواهد کرد تا کارآیی خود را در فروش پیچیده^۶ افزایش دهید.

آنتونی در این کتاب نشان می‌دهد که امروزه، برای موفقیت در فروش باید از فروشنده‌ی عالی صرف فراتر برویم و چیزی بیش از آن باشیم. در واقع،

1. Self Discipline
2. Me Management
3. Sales Attack
4. Prospecting
5. Closing
6. Gaining Commitment
7. Complex Sales

برای فروشنده‌ی عالی بودن باید تاجران^۱ فوق‌العاده‌ای باشیم. نویسنده‌ی کتاب پیش رو، با شما نکاتی به اشتراک گذاشته است که هدفشان پرورش شما^۲ تجاری^۳ شما و متمایز کردن شما از رقبای تان است. همچنین، تمام تلاش خود را کرده تا شما خواننده به اهمیت اجماع^۴ و چگونگی مذاکره با سازمان مشتری^۵ رؤیایی^۶ تان - برقراری ارتباط با ذی‌نفعان^۷ مختلف پی ببرید و بتوانید استادانه از فرصت‌ها استفاده کنید و هر کدام از آن‌ها را تبدیل به دستاوردی ارزشمند برای خود نمایید.

اگر تصمیم جدی گرفته‌اید تا در فروش موفق باشید و موفقیت درازمدتی مد نظر تان است، باید این کار را بکنید: نوشیدنی موردعلاقه‌تان را آماده کنید، یک ماژیک هایلایت^۸، یک دفترچه یادداشت و یک خودکار بردارید و کتاب را ورقی بزنید. به شما اطمینان می‌دهم این کتاب دقیقاً همه‌ی آن چیزهایی را که برای تبدیل شدن به فروشنده‌ای موفق نیاز دارید، در اختیار شما خواهد گذاشت. از دگرگونی و تحولی که در طول مطالعه‌ی این کتاب در خودتان خواهید دید، لذت ببرید.

مایک وینبرگ^۹

رئیس The New Sales Coach، مؤلف کتاب «مدیریت فروش آسان شده: حقیقت سراسر است در مورد گرفتن نتایج خارق‌العاده از تیم فروشتان»^{۱۰}

1. Businesspeople
2. Business Acumen
3. Building Consensus
4. Dream Client
5. Stakeholder
6. Highlighter
7. Mike Weinberg
8. Sales Management. Simplified. The Straight Truth About Getting Exceptional Results from Your Sales Team

