

مقدمه

وقتی که کار فروشندگی ام را شروع کردم، روزها سرزده از این دفتر به آن دفتر و عصرها از این خانه به آن خانه می رفتم و همیشه از پایان معامله میترسیدم هر روز تمام اطلاعات همراه با اشتیاق در اختیار مشتریان قرار می دادند و در پایان می پرسیدم، "بسیار خوب چه تصمیمی می گیرید؟"

مشتری نیز معمولاً جواب می داد، "اجازه بدهید راجع به آن بیشتر فکر کنم." بعد ها آموختم معنی این جملات، خدا حافظی مودبانه است و آن ها را هرگز دوباره نخواهم دید.

خیلی فکر کردم فهمیدم مشکل کارم کیفیت کالا، قیمت آن، وضعیت بازار و حتی رقبای فروشنده نبود بلکه اشکال از من بود.

در حقیقت ترس من از سوال نهایی مانع از پیشرفت کارم می شد روزی تصمیم گرفتم به شکست هایم خاتمه دهم. دفعه بعد وقتی مشتری گفت: "اجازه بدهید بیشتر راجع به آن فکر کنم و بعدا به شما جواب میدهم." چیزی گفتم که زندگی ام را متحول کرد. در حالی که قلبم داشت از جا کنده می شد گفتم: "متاسفانه نمی توانم دوباره تماس بگیرم." مشتری که متعجب شده بود گفت: "نمی توانید؟"

در جواب گفتم: "متاسفانه خیر. شما که همه چیز را راجع به کالای من می دانید؛ چرا همین الان تصمیم نمی گیرید؟"

مشتری نگاهی به من انداخت و گفت: "بسیار خوب. اگر فرصت دیگری ندارم آن را میخرم." سپس دسته چکش را بیرون آورد و با خرسندی بهای کالا را پرداخت. از آن به بعد در تمام ملاقات هایم از همان جملات استفاده می کردم و همان نتایج حاصل شد.

وقتی متوجه شدم که در کمتر از ۴۵ دقیقه سه فروش داشته ام در حالی که فروش هفتگی ام ۳ بار بود، از خوشحالی در پوست خود نمی گنجیدم. در طول یک ماه رکورد بهترین فروشنده شرکت مان را به دست آوردم و مدیر فروش شدم. حقوقم دو برابر شد و ۳۲ فروشنده آماتور نیز تحت نظر من کار خود را شروع کردند.

تمام تکنیک های این کتاب را مطالعه و به کار بستم و آنها را به بیش از یک میلیون فروشنده آموختم.

تنها مانع جدی موفقیت، ناتوانایی شما در برانگیختن مشتری به خرید می باشد. این کتاب به شما می آموزد چگونه این موانع را از سر راه برداشته و در کار خود موفق شوید.

سوال مهم

روزی از خودم پرسیدم: "چرا بعضی از فروشندگان از بقیه موفق ترند؟" این سوال زندگی من را متحول کرد و از آن روز به بعد از فروشندگان دیگر راهنمایی می خواستم، به ویژه از آنها می پرسیدم چگونه به ایرادات مشتریان پاسخ دهم و فروش را تمام کنم. هر کتابی را که دستم می رسید، می خواندم و نکته های جالبش را به کار می بستم. به نوارهای آموزشی فروشندگان موفق گوش میدادم، در تمامی همایش های فروش شرکت می کردم و همیشه در ردیف اول می نشستم. اکثر اوقات هر آنچه را که می آموختم، تمرین می کردم. اگر به نظرم مناسب می رسید، فوراً آن را در برخورد با مشتریان به کار می بستم. بعدها آموختم که تنها راه موثر یادگیری، مواجهه با شرایط واقعی شکست یا پیروزی است.

موفقیت بزرگ

بعدها مطلب جالبی آموختم: اگر به خوبی به کارتان مسلط باشید و به توانایی های تان در سفارش گرفتن اعتماد داشته باشید، به موفقیت بالایی خواهید رسید.

همیشه به خود به چشم یک برنده نگاه کنید و این اعتماد به نفس بر روی مشتریان اثر مثبت گذاشته و آنها را به خرید از شما ترغیب می کند. در این صورت روز به روز موفق تر از قبل خواهید شد.

نکته مهم این است که تمام مهارت های فروش یادگرفتنی هستند. همانطور که رانندگی کردن یک مسئله یادگرفتنی است، فروشندگی نیز مهارتی یادگرفتنی است.

و در آخر این که با عمل به تکنیک های این کتاب می توانید یکی از بهترین و برترین و پر درآمد ترین فروشندگان این شهر شده و به موفقیت نامحدودی دست یابید.

نکته مهم این است که بدانید تمام مهارت های فروش یادگرفتنی هستند و با تمرین و ممارست می توانید فروشنده ی ماهری شوید.

چگونه فروشنده ی بهتری شویم

آنچه هستیم و آنچه میتوانیم باشیم، تنها هدف واقعی زندگی است (رابرت لویی استیونسون)

در حقیقت، شخص شما از دانش تخصصی، توانایی های فروش و حتی از کالا های عرضه شده نیز مهم تر است. بهتر است اضافه کنم که ۸۰ درصد از میزان موفقیت شما به شخص بستگی دارد.

این موضوع به راحتی و با نگاه کردن به فروشندگانی که در بازار کساد، از فروش بالایی برخوردارند، قابل اثبات است.

آمادگی ذهنی پیدا کردن

کسب آمادگی جسمی و ذهنی شباهت های زیادی به هم دارند. لازمه آمادگی جسمانی رژیم غذایی مناسب و تمرینات ورزشی منظم است. برای رسیدن به آمادگی ذهنی مرطوب نیز به خوراک روحی مناسب و تمرینات منظم نیازمندیم. از نظر ذهنی آماده تر باشید تا فروشتان چند برابر شود.

اگر اعتماد به نفس پایینی داشته باشید، همیشه از حرف زدن با مشتری می ترسید و از ترس شکست دست به انجام هیچ کاری نمی زنید.

خودتان را دوست بدارید و به خود توجه کنید. در این صورت به دیگران نیز علاقه مند شده و موفق تر خواهید شد.

مسئول زندگی خود باشید

بزرگترین اشتباه شما این است که فکر می کنید برای هر کسی کار می کنید به جز خودتان. در حقیقت، شما از زمانی که دست اولین کارتتان می زنیم تا زمان بازنشستگی کارآزاد دارید در استخدام خود هستید. شما رئیس شرکت تجاری خودتان هستید.

فروشندگان موفق مسئولیت تمام کارهایشان را برعهده گرفته و عواقب آن را نیز می پذیرند. هرگز بهانه نمی آورند و دیگران را نیز سرزنش نمی کنند. تمام انتقادات و

ایرادها را نیز قبول می‌کنند. آنها می‌گویند: "اگر ایرادی وارد است به شخص من مربوط می‌باشد."

شما رئیس هستید

به عنوان مدیر شرکت شما مسئول تمام اتفاقاتی هستید که در رابطه با کارتان می‌افتد. شما موظف به یادگیری، پیشرفت و ارتقاء دائمی مهارت هایتان هستید. و همچنین مسئول کنترل فروش و بازاریابی، تولید و کنترل کیفیت، سازماندهی کارکنان و افزایش بازدهی کاری آنها می‌باشید. شما رئیس هستید.

در یادگیری مصر باشید

هر چه می‌توانید بیاموزید. از هر شغلی که دارید به عنوان فرصتی برای یادگیری مهارت‌هایی که در آینده به درد شما می‌خورد استفاده کنید.

به خاطر داشته باشید که هر مهارت جدیدی که می‌آموزید سرمایه شما در آینده خواهد بود.

آنچه امروز حاصل انتخاب‌های گذشته‌تان است. موقعیت فعلی شما نتیجه عملکردهای گذشته است، خواه سعی و تلاش کرده باشید و یا مسامحه کاری. هرچه امروز به آن می‌رسید، بستگی به کارهای موفق و ناموفق گذشته‌تان دارد.

برنده ها و بازنده ها

تفاوت بین برنده ها و بازنده ها کاملاً واضح است. برنده ها همیشه مسئولیت عواقب کارهایشان را برعهده می گیرند. اما بازنده ها هرگز این کار را نکرده و همواره در پی یافتن توجیهاتی برای انجام کارهای غلط خود می باشند.

بازنده ها به بیماری "بهانه تراشی" مبتلا هستند که به تعبیر ما یعنی "التهاب غده بهانه تراشی" و البته همیشه مانعی برای موفقیت است. اگر کسی دچار این عارضه شود به جای پیشرفت کردن در زندگی همیشه دنبال بهانه می گردد تا از زیر بار مشکلات شانه خالی کند.

برنده ها راه حل مدارند. آنها همیشه به دنبال راه حل هایی برای مشکلاتشان هستند.

برای کار سخت آماده شوید

اصولاً وقتی از افراد موفق راجع به رمز موفقیت شان می پرسیم، معمولاً جملاتی را با این مضمون بیان می دارند که "ما از دیگران باهوش تر نیستیم ولی پشتکارمان از بقیه بیشتر و بالاتر است."

وقت تان را تلف نکنید

فروشنندگان معمولی ۵۰ درصد از وقت کاریشان را تلف می‌کنند. بر طبق تحقیقات به عمل آمده، آنها دیرتر به سر کار رفته، کند تر کار کرده و زودتر محل کارشان را ترک می‌کنند.

برنده ها اینطور نیستند. زودتر به محل کار می‌آیند. سختکوش ترند و دیرتر محل کار و ترک می‌کنند. آنها حتی زمان ناهار و استراحت شان را نیز صرف کار کردن می‌کنند.

بهای هرچیز را پیشاپیش بپردازید

اچ.ال هانت مالک بیش از ۲۰۰ شرکت و یکی از ثروتمندترین مردان دنیا در یک برنامه رادیویی رمز موفقیت خود را اینطور بیان کرد: "من صدها شرکت تاسیس کرده ام و پس از ۵۰ سال تجربه، به این نتیجه رسیده‌ام که تنها دو چیز برای رسیدن به موفقیت ضروری است. اول اینکه، دقیقاً تصمیم بگیرید که چه میخواهید سپس ارزش آن را تخمین زده و بهایش را بپردازید."

فروشنندگان موفق مصمم به موفق شدن هستند و بهای آنچه می‌خواهند را پیشاپیش می‌پردازند.

آمال و آرزوها

فروشنندگان موفق اشتیاق زیادی برای موفقیت بیشتر دارند و اجازه نمی‌دهند که چیزی آنها را متوقف سازد.

فروشنندگان معمولی تنها به پرداخت قبض های ماهانه فکر می‌کنند. گاهی اوقات نیز می‌خواهند با فروش بیشتر قبض های ماه آینده شان را بپردازند.

درک متقابل و همدلی را افزایش دهید

دانیل گولمن نویسنده کتاب هوش احساسی که برای رسیدن به موفقیت EQ یا هوش احساسی از IQ مهم تر است.

او هوش احساسی را به عنوان توانایی سازگار بودن با تعداد زیادی از افراد و توجه به افکار، احساسات و حالات آنها تعریف می کند. او اذعان می کند که همدلی مهمترین عامل برقراری و حفظ ارتباط با دیگران در خانه و محل کار است.

مثل قدیمی است که می گوید: "اگر می خواهید به کسی کمک کنید از نقطه نظر آن شخص به مسئله بنگرید. سعی کنید خودتان را به جای آن شخص بگذارید تا تصمیمی که می گیرید تصمیمی عادلانه باشد.

دور اندیش باشید

فروشنندگان موفق در حالی که برای بار اول مشغول فروش کالایی به مشتری هستند به فروش های دوم و سوم نیز فکر می کنند. آنها حتی فروش کالا به همین فرد در بیست سال آتی را نیز تجسم می کنند.

فروشنندگان ناموفق هر معامله را تنها فرصتی برای فروش در همان لحظه می دانند.

ترکیب ایده آل

مشتریان امروزی از مشتریان قدیمی باهوش‌ترند و هر روز هوشیارتر می‌شوند. آنها از مشتریان قدیمی خبره‌تر، آگاه‌تر و متوقع‌تر شده‌اند و حتی می‌توان گفت در بعضی از شرایط ناسپاس‌ترین مشتریان تمام دوران هستند و تجربه زیادی در برخورد با فروشندگان گوناگون دارند.

سوالات خوبی پرسید و شنونده‌ی خوبی باشید

همانگونه که استفان کووی در این رابطه می‌گوید: ابتدا سعی کنید درک کنید تا درکتان کنند. طبیعی است که هرچه زمان بیشتری برای شناخت مشتری‌تان صرف کنید صمیمیت بیشتری نیز با او حس خواهید کرد و این امر شانس فروش را افزایش خواهد داد.

ثابت قدم باشید

فروشندگان موفق می‌دانند که بهای هر یک از اجزا موفقیت را باید پیشاپیش و به طور کامل پرداخت. برای آنها راه‌های ساده و بدون پیچ و خم بی‌معنی است.

سال‌های اوج کسب درآمد

سعی کنید بهای رویاها و بلندپروازی‌ها، سخت‌کوشی‌ها و تصمیمات درازمدت‌تان را که باعث رسیدن شما به موفقیت مطلوب می‌شود، بپردازید. اگر به هر آنچه که از این کتاب یاد گرفته‌اید عمل کنید زودتر از آنچه که تصور می‌کنید موفق خواهید شد.

به آرامی اما با قاطعیت ثروتمند شوید

هنری فورد دو عامل مهم موفقیت در تجارت را صبر و آینده نگری می دانست. او معتقد بود که انسان عجول هرگز موفق نخواهد شد.

آنچه دوست دارید را انجام دهید

فروشنندگان موفق آن چه را که می فروشند دوست داشته و کاملاً به آن اطمینان دارند. از آن دفاع می کنند و شب و روز در مورد آن صحبت می کنند. حتی هنگام خواب نیز به محصولشان فکر می کنند تا صبح به راحتی راجع به آن صحبت کنند. هنگامی که وارد عرصه ی تجارت می شوید، فقط پول در می آورید. ولی وقتی تجارت با شما عجین شد یک زندگی استثنایی پیدا خواهید کرد.