

۱۴۷۵ ۳۰۶

۵۲۴ هجرت فروشنده

استغفر الله

ترجمه: فرهاد کهن



سرشناسه : شیفمن، استفن

Schiffmon, Stephon

عنوان و نام پدیدآور : ۲۵ مهارت فروشندگی که در مدارس مدیریت و تجارت یاد داده نمی‌شود / اثر استفن شیفمن؛ مترجم فرهاد اسکندری

مشخصات نشر : تهران : متن دیگر ۱۳۹۵

مشخصات ظاهری : ۱۲۸ ص.

شابک : ۹۷۸-۶۰۰-۸۶۹۹-۲۰-۰

وضعیت فهرست نویسی : فیا

یادداشت : عنوان اصلی: The ۲۵ sales skills they dont teach at business school, c۲۰۰۲

عنوان گسترده : بیست و پنج مهارت فروشندگی که در مدارس مدیریت و تجارت یاد داده نمی‌شود.

موضوع : روشندگی.

شناسه افزود : اسکندری، فرهاد، ۱۳۵۴

رده بندهء سکره : P۲۳/۷۳۴۳۹ ۱۳۹۵

رده ی دیو : ۶۵۸/۸۵

شماره کتابسی ملی : ۴۵۶۷۴۲۹



انتشارات متن دیگر

آدرس : تهران، میدان انقلاب، خ ۱۲ فروردین پ ۱۶، طبقه اول

تلفن : ۶۶۱۷۵۱۵۷-۶۶۱۷۵۱۶۶

عنوان کتاب : ۲۵ مهارت فروشندگی

نویسنده : استفمن شیفمن

مترجم : فرهاد اسکندری

ویراستار : مرتضی اسدخواه نوبت و سال چاپ: اول ۱۳۹۵

تیراژ : ۱۰۰۰ جلد قیمت : ۱۵۰۰۰ تومان

شابک : ۹۷۸-۶۰۰-۸۶۹۹-۲۰-۰

فهرست

- ۵ مسگفتار: درس‌های مخفی فروشنده‌گی
- ۹ مهارت شماره ۱: مواظب توصیه‌های بد در اینترنت باشید
- ۱۲ مهارت شماره ۲: از وقایع و برنامه‌های شرکت استفاده کنید...
- ۱۶ مهارت شماره ۳: تلاش برای کار کردن با آنهایی که واقعاً...
- ۲۱ مهارت شماره ۴: نیروی «انتظار آن را نداشتم» را در کنترل خود بگیرید
- ۲۹ مهارت شماره ۵: مواظب دوستانه باشید
- ۳۴ مهارت شماره ۶: سؤال‌ها، کنید، پیرامون بهترین سوژه‌های خود مطرح کنید
- ۳۸ مهارت شماره ۷: کشف کنید که چه چیزهایی تغییر کرده است
- ۴۲ مهارت شماره ۸: از پست الکترونیک عاقلانه استفاده کنید
- ۴۶ مهارت شماره ۹: وقتی شک دارید، درخواست ملاقات کنید
- ۵۱ مهارت شماره ۱۰: سعی نکنید قرارداد را قطعی کنید
- ۵۶ مهارت شماره ۱۱: موضوعات سخت را خودتان مطرح کنید
- ۶۱ مهارت شماره ۱۲: دریافت تلفن‌های بازگشت بیشتر
- ۶۵ مهارت شماره ۱۳: همه چیز را بیاورید!
- ۶۷ مهارت شماره ۱۴: سعی نکنید کالای خود را قالب کنید
- ۷۱ مهارت شماره ۱۵: فراتر از فروش زورکی
- ۸۰ مهارت شماره ۱۶: کسب مهارت در «ام‌ا‌ت» (یادگیری هنر اداره...)
- ۹۲ مهارت شماره ۱۷: سوژه را وادارید سفره دلش را برایتان بگشاید

- مهارت شماره ۱۸: سؤال‌ها را پیشاپیش آماده کنید ۹۵
- مهارت شماره ۱۹: واره‌ها را زودتر از موعد آغاز نکنید ۹۸
- مهارت شماره ۲۰: صحت اطلاعات خود را به تأیید برسانید ۱۰۱
- مهارت شماره ۲۱: از خودتان سؤال‌های صحیح بپرسید ۱۰۴
- مهارت شماره ۲۲: قبل از قدم گذاشتن به پشت در بدانید که چه می‌خواهید ۱۰۷
- مهارت شماره ۲۳: پله پله پیش بروید ۱۱۰
- مهارت شماره ۲۴: قطعی کردن معامله ۱۱۳
- مهارت شماره ۲۵: از تاول‌ترین ده اشتباه اجتناب کنید ۱۱۶
- نتیجه‌گیری خود را بگویند ۱۲۵

پیشگفتار

درس‌های مخفی فروشنده‌گی

بعضی از انجمنی‌های فروشنده‌گی را می‌توانید در کلاس درس یاد بگیرید. بعضی دیگر با تجربه کسب می‌شوند. در این کتاب سعی کرده‌ام تردیدی از هر دو را به شما ارائه دهم.

فکر نگارش کتابی که در دست دارید حاصل بحثی است که یک بار با دخترم، جنیفر دانش‌آموزی که به تازگی از دانشگاه فارغ‌التحصیل شده بود، جنیفر اشاره کرد که بعضی مهارت‌های اساسی، مثل خواندن و ریاضیات، جز آموزش رسمی گنجانده می‌شوند اما کاربرد این مهارت‌ها در دنیای واقعی به آموزش و درسی کاملاً متفاوت نیاز دارد. این درس غیررسمی می‌تواند خیلی مهم‌تر از درس‌های جدی باشد که قبل از آن یاد گرفته شده است. «درسی» مثل یادگرفتن «سفارش دادن از روی لیست غذا در یک رستوران خوب» در مدرسه به ما آموخته نمی‌شود. هیچکس به ما نمی‌آموزد که در اولین دقایق یک مهمانی که همه با هم غریبه‌اند، چه موضوعی برای گفت و گو انتخاب کنیم که به

اصطلاح «بنخ مجلس را وا بیرده». (ظاهراً این نوع موضوعات هرگز در درس‌های «علوم تجربی» گنجانده نمی‌شوند.) به قول جنیفر این مهارت‌ها و بسیاری دیگر را باید هر کس برای خود و در طول زندگی از دنیای واقعی کسب کند.

به فکر افتاد که این مسأله در دنیای فروشندگی نیز صدق می‌کند. بعضی مهارت‌ها را تدریس می‌کنند - و بارها تدریس می‌کنند - و به فروشندگان کمک شود دایره تماس خود را گسترش داده، آنها را با طیف گسترده کالاهای و خدمات مختلف خود آشنا کرده، و در نهایت در راه رسیدن به افزایش دهند. ولی فروشندگان باتجربه مهارت‌هایی دارند که فراتر از این آگاهی‌هاست. آنها مهارت‌هایی دارند که فروشندگان جدید از آنها بهره‌مند - مهارت‌هایی که سمینارهای آموزشی، دروس مدرسه‌های تجارت و کلاس‌های رسمی مدارس فروشندگی در اختیار نمی‌گذارند.

من این مهارت‌ها را «درس‌های محلی» یا «فروشندگی می‌نامم. سعی کرده‌ام در این کتاب در مورد آنها بنویسم. این دروس اساسی شامل درس‌های فروشندگی محلی است که فروشندگان باتجربه آنها را در طول کار خود از محیط کسب کرده‌اند و نه در کلاس‌های فروشندگی و سمینارهای آموزشی.

فروشندگان از یکدیگر نیز چیزهایی یاد می‌گیرند. هر یک از فصل‌های این کتاب بر مبنای سؤالی استوار است که از ناحیه یکی از فروشندگان خودمان مطرح شده است. از آنجا، که من خودم

هنوز برای کسب درآمد به فروشنده‌گی اشتغال دارم، می‌توانم مبتنی بر تجربیات جدیدم سخنان و توصیه‌هایی را ارائه دهم. آنچه در صفحات بعدی می‌خوانید، در واقع پاسخ به سؤال‌هایی است که بعد از پشت سر گذاشتن دوره‌های آموزشی، از طرف فروشنده‌گان مطرح شده است.

چنانچه می‌خواهید یاد بگیرید هر بار که به دیدن یک مشتری می‌آید چگونه مکالمه‌ای عالی داشته باشید، یا چگونه توصیه‌های بد در مورد فروشنده‌گی را در اینترنت تشخیص دهید و یا از چه سؤال‌ها استفاده کنید تا تعداد فروش‌های خود را افزایش دهید و یا بدانید چه موقع باید ژالی را مطرح کنید که می‌دانید مشتری شما قادر به جواب دادن نیست، و یا اشتباه کردن در حضور سوژه گاه می‌تواند بهترین کار باشد. در تمام این موارد، این کتاب برای شما نوشته شده است. شاید هیچ یکی از این موارد را در مدرسه نخواهید آموخت، بلکه آنها فقط در همین کتاب یاد خواهید گرفت.

آنچه در پی می‌آید توصیه‌هایی است که از بیست و هفت سال تجربه فروشنده‌گی حاصل شده است. شاید مجبور باشید نظرات ارائه شده در بخش اصلی این کتاب را بدون کمک یک معلم به کار بیندازید، ولی وقتی با مفاهیم آنها آشنا شوید مطمئنم که حیرت خواهید کرد که چرا این موضوعات در آموزشگاه‌های فروشنده‌گی تدریس نمی‌شود.

به هر حال، تا زمانی که دروس رسمی اصلاح نشده‌اند تا بیانگر چیزی بیش از شیوه‌های سنتی فروش باشند، امیدوارم این کتاب شما را در مسیر صحیح هدایت کند.

استفان شیفمن

نیویورک، ژانویه ۲۰۰۱

www.ketab.ir