

کتاب‌طلایی

سین جیم‌های فروش

۹۰٪ جواب کاربردی به سؤال‌هایی که هر فروشنده‌ای با آن مواجه می‌شود؛ اب‌هایی که هم گره‌گشا هستند، هم قطعی‌کننده‌ی فروش، و هم پول‌ساز!

جفری گیتومر / فرخ بافنده



99.5 REAL-WORLD ANSWERS

SALES ANSWERS

Gitomer, Jeffrey H. A

گیتومر، جفری اچ.

کتاب طلایی سین جیم‌های فروش: ۹۵ جواب کاربردی به
سؤال‌هایی که هر فروشنده‌ای با آن مواجه می‌شود: جابجایی
که هم گره‌گشا هستند، هم قطعی‌کننده‌ی فروش. هم پول‌ساز!
جفری گیتومر؛ فرخ بافنده.
تهران: پندار تابان، ۱۳۹۶.

ISBN: 978-600-8593-64-5

فهرست‌نویسی براساس اطلاعات فیبا.

عنوان اصلی: Jeffrey Gitomer's Little Red Book of
Sales Answers: 99.5 Real World Answers That
Make Sense, Make Sales, and Make Money, 2007.

۱. فروشندگی. ۲. شبکه‌های کسب و کار. ۳. مشتریان دائمی

بافنده، فرخ، ۱۳۵۷ - مترجم.

HF۵۴۳۸/۵۸۸.۷۲

۱۳۹۶

۶۵۸/۸۵

۴۹۸۸۰۴۵

شماره کتابشناسی ملی:

کتاب‌طایی

جفری گیتومر / فرخ بافنده

ویراستار: سید حسن شعبانی

صفحه‌آرا: لیلا افشاری

نوبت چاپ: اول

تاریخ چاپ: ۱۳۹۷

تیراژ: ۲۰۰۰ جلد

قیمت: ۲۳۰۰۰ تومان

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۸۵۹۳-۶۴-۵

کلیه حقوق محفوظ است.

خیابان دیباجی جنوبی، کوچه ارغوان،

بن‌بست نور، پلاک ۲، واحد ۴

تلفن: ۲۲۵۵۷۳۸۱

pendartaban@gmail.com

مرکز پخش: ۶۶۴۰۴۵۳۲

SALES ANSWERS

پندارتابان

کتابخانه

فهرست

بخش اول

اصلاح فردی که منجر به رشد فردی می‌شود ۲۴

بخش دوم

یافتن مشتری جدید و متقاعد کردنش، و گذاشتن قرار ملاقات‌های قطعی ۵۹

بخش سوم

چطور بر سر و تن مشتری راحت‌تر گوی، و از نبرد فروش پیروز بیرون بیایی ۸۸

بخش چهارم

ساختن بنای فروش: هر بار یک آرد هر بار یک مهارت ۱۱۱

بخش پنجم

دوست شدن. ساختن رابطه. ارجاع. شهادت مشتری سفارش جدید ۱۹۵

بخش ششم

ساختن برند شخصی خودت ۲۴۱

بخش ششم و نیم

نکته‌ی آخر ۲۶۰

چه می‌خواهی بدانی؟

بخش اول

اصلاح فردی که منجر به رشد فردی می‌شود

۱. معنای فروش چیست؟ ۲۵
۲. چطور می‌توانم آن فرد موفق شوم که هم در آرزویش هستم و هم لایقش؟ ۲۷
۳. چطور نباید تلاش خود را هر روز انجام دهم؟ ۳۰
۴. چطور به نگرش مثبت برسم و آن را حفظ کنم؟ ۳۲
۵. چطور می‌توانم حس شوخ‌طبعی‌ام را تقویت کنم؟ ۳۵
۶. چطور می‌توانم خلاقیت خود را بیشتر کنم؟ ۳۷
۷. چطور می‌توانم مهارت‌های شستن‌ام را بهتر کنم؟ ۳۹
۸. شرکت‌ها برایم لپ‌تاپ نمی‌دهند؟ باید چه کار کنم؟ ۴۲
۹. چطور استادی پیدا کنم، و وقت کمتری بکنم؟ ۴۳
۱۰. چه چیزی موجب ترس من از شکست می‌شود؟ و چطور بر افسردگی ناشی از جواب نه شنیدن غلبه کنم؟ ۴۵
۱۱. راز زندگی فارغ از نگرانی چیست؟ ۴۷
۱۲. چه کتاب‌هایی باید در کتابخانه‌ام باشد؟ بهترین سی‌دی‌ها و کتاب‌های گویا برای گوش دادن در اتوموبیل کدام‌اند؟ ۵۰
۱۳. آیا باید شغلم را عوض کنم؟ ۵۳
۱۴. آیا باید پای قراردادی را امضاء کنم که شرط «عدم رقابت» در آن آمده است؟ ۵۶

بخش دوم

- یافتن مشتری جدید و متقاعد کردنش، و گذاشتن قرارداد ملاقات‌های قطعی
۱۵. چطور می‌توانم برای معرفی خودم و محصولم با مشتری تماس بگیرم؟ ۶۰

کتابخانه

۱۶. چطور می توانم تماس با مشتری که شناخت یا رابطه‌ی قبلی با من نداشته را متوقف کنم، و با این حال، باز هم بتوانم با او قرار ملاقات بگذارم؟ ۶۲
۱۷. چطور کارمند دوت پایه را دور بزنم؟ ۶۵
۱۸. بهترین راه رساندن بروشور به دست مشتری چیست؟ ۶۷
۱۹. بهترین راه برای عبور کردن از دربان چیست؟ ۶۸
۲۰. بهترین راه کسب اطلاعات در مورد مشتری، قبل از ملاقات با او، چیست؟ ۷۰
۲۱. بهترین راه برای گذاشتن قرار ملاقات چیست؟ ۷۲
۲۲. چگونه می‌توانم تصمیم گیرنده‌ی واقعی کیست؟ ۷۴
۲۳. اگر مشتری به من اصرار نماید، چه کنم؟ ۷۶
۲۴. وقتی مشتری در عین حال می‌گوید، چه کاری انجام دهم؟ ۷۸
۲۵. چه سؤال‌هایی از مشتریان باید پرسید که رقیب‌هایم نمی‌پرسند؟ ۸۰
۲۶. چرا پنج مشتری آخری من، نتوانسته‌اند چه کاری از دستم ساخته است؟ ۸۳
۲۷. چرا ۱۰ مشتری آخری‌ام بدرفتار شده‌اند؟
- چطور فروشم را بر شالوده‌ی این تجربه استوار کنم؟ ۸۵

بخش سوم

- چطور بر موانع سد راهت غلبه کنی، و از نبرد فروش پیروز شوی؟
۲۸. بهترین راه رفتن به سراغ معامله چیست؟ ۹۱
۲۹. غافلگیر کننده‌ترین سؤال‌های فروش کدام‌اند؟ ۹۲
۳۰. سه سؤالی که از همه سؤال‌های فروش احمقانه‌ترند؟ ۹۴
۳۱. بهترین راه کنترل گفتگوی تلفنی چیست؟ ۹۶
۳۲. مخالفت مشتری با قیمت را چطور جواب دهم؟ (اصلاً چه کسی قضیه‌ی قیمت را پیش کشیده است؟) ۹۸
۳۳. چه تفاوتی هست بین مخالفت، و تعلل در تصمیم‌گیری؟ ۱۰۰

کتابخانه

۳۴. چطور می توانم مانع از مخالفت هایی شوم که مشتری پیش خواهد کشید؟ ۱۰۲
۳۵. چطور می توانم سیگنال های خرید مشتری را تشخیص دهم؟
- قدرتمندترین سیگنال خرید کدام است؟ ۱۰۴
۳۶. بهترین زمان و بهترین روش برای درخواست معامله چیست؟ ۱۰۵
۳۷. خریدارها چطور تصمیم شان را برای خریدن می گیرند، و به دنبال چه چیزی هستند؟ ۱۰۹

بخش چهارم

بسیار بنای فروش: هر بار یک آجر... هر بار یک مهارت

۳۸. خریدارها به شما پاسخ نمی دهند؟ چه کاری کنم تا تماس هایم جواب داده شوند؟ ۱۱۲
۳۹. در پیغامی که می گذارم، مشتری هایم چه بگویم؟ ۱۱۴
۴۰. بهترین شیوه ای است برای اینترنت برای روش چیست؟ ۱۱۶
۴۱. آیا باید سعی کنم خریدارها را «دست بندی» کنم؟ ۱۲۰
۴۲. بهترین راه آماده شدن برای ملاقات مشتری چیست؟ ۱۲۲
۴۳. آیا باید به تابلوی «سفارشی نداریم» احترام بگذارم؟ ۱۲۵
۴۴. بهترین راه شکست دادن رقیب چیست؟ ۱۲۶
۴۵. بهترین راه برای اطمینان یافتن از این که سفارش دوباره بگیر چیست؟ ۱۳۰
۴۶. بهترین راه پیگیری کردن و گذاشتن قرارهای بعدی چیست؟ ۱۳۲
۴۷. بهترین راه ها برای افزودن ارزش کدامند؟ ۱۳۴
۴۸. «اول ارزش بده» یعنی چه؟ ۱۳۶
۴۹. چطور می توانم سؤال هایی را مطرح کنم که دارای ارزش بیشتری باشند؟ ۱۳۹
۵۰. «فروش بعد از فروش» چیست؟ ۱۴۱
۵۱. چرا مشتری ها سفارش خود را کنسل می کنند؟ ۱۴۳

کتابخانه

۵۲. بهترین راه برای بیرون آمدن از رکود چیست؟ ۱۴۵
۵۳. بزرگ‌ترین اشتباه‌هایی که فروشندگان مرتکب می‌شوند کدامند؟ ۱۴۷
۵۴. خطاهای مهلک فروش کدامند؟ ۱۵۰
۵۵. ناهار کاری، چرا، چطوری، با چه کسی؟ ۱۵۳
۵۶. آیا باید برای معامله گلف بازی کنم؟ چطوری؟ ۱۵۵
۵۷. چه باید بگویم، وقتی مشتری تماس می‌گیرد و دارد از عصبانیت منفجر می‌شود؟ ۱۵۷
۵۸. هر چند آرام مشتری فقط به پایین‌ترین قیمت راضی شود؟ ۱۵۹
۵۹. چگونه طرح پیشنهادی اثربخشی عرضه کنم؟ ۱۶۲
۶۰. بهترین استعاره برای مدت مشتری چیست؟ ۱۶۴
۶۱. به مشتری‌ام چه بگویم وقتی رقیب در مورد من، محصول، یا شرکت دروغ می‌گوید؟ ۱۶۵
۶۲. چگونه می‌توانم بر «بی‌میلی» به تماس با مشتری غلبه کنم؟ ۱۶۷
۶۳. چه نوع «یادداشت تشکری» باید بنویسم؟ ۱۶۹
۶۴. مهارت‌های فروشم چقدر عالی هستند؟ ۱۷۱
۶۵. بهترین راه برای رسیدن به سهمیه‌ی فروشی که هر سال به من می‌رسد چیست؟ ۱۷۲
۶۶. بهترین روش برای مدیریت زمانم چیست؟ ۱۷۰
۶۷. چرا وقتی مشتری به من «نه» می‌گوید، این قدر راحت کوتاه می‌آیم؟ تا کی باید پافشاری کنم؟ ۱۷۹
۶۸. بهترین راه برای دو برابر کردن فروش امسال چیست؟ ۱۸۱
۶۹. مهم‌ترین آدم در دنیا کیست؟ ۱۸۳
۷۰. چه مقدار زمان باید صرف معرفی کردن کسب‌وکارم و جانداختن آن در ذهن مشتری‌ها کنم؟ ۱۸۴

کتابخانه

۷۱. چطور به مشتری هایم کمک کنم کسب و کار خود را بسازند؟ ۱۸۶
۷۲. چطور وفاداری مشتری ام را به دست آورم؟ ۱۸۸
۷۳. چقدر در برابر رقیب هایم آسیب پذیر هستم؟ ۱۹۰
۷۴. برای پیشرفت بیشتر چه چیزی باید یاد بگیرم؟ برای موفق تر شدن، چه کاری باید انجام دهم؟ ۱۹۲

بخش پنجم

- درست کردن ساختن رابطه. ارجاع. شهادت مشتری ها. سفارش جدید
۷۵. معامله کردن با من چقدر آسان است؟ ۱۹۶
۷۶. کسب و کار من چقدر گرم و خوش برخورد هستند؟ رئیس چقدر گرم و خوش برخورد است؟ خودم چقدر گرم و خوش برخورد هستم؟ ۱۹۹
۷۷. چطور می توانم با مشتری ام رابطه ای دوستانه برقرار کنم؟ ۲۰۲
۷۸. بهترین راه برای شروع است؟ ۲۰۴
۷۹. در چه جمعی حاضر شوم تا بتوانم با مشتری های جدید آشنا شوم؟ ۲۰۷
۸۰. چطور آگهی تبلیغاتی ۳۰ ثانیه ای در تهنیدی عرضه کنم؟ ۲۰۹
۸۱. چه مقدار از زمانم را به ساختن شبکه ای از رابطه اختصاص دهم، تا با آدم های بانفوذ و مشتری های جدید آشنا شوم؟ ۲۱۳
۸۲. چطور در ساختن شبکه ای رابطه هایم موفق شوم؟ ۲۱۵
۸۳. چطور می توانم بهتر از دیگران، مشتری های جدید پیدا کنم و معامله های عالی نصیب خود کنم؟ ۲۱۸
۸۴. چطور شهادت مشتری های فعلی ام را به دست آورم؟ ۲۲۰
۸۵. تأثیر «شهادت» دیگران در قطعی شدن معامله چیست؟ ۲۲۲
۸۶. چه کاری دارم می کنم تا مانع از رفتن بهترین مشتری هایم شوم؟ ۲۲۴
۸۷. آیا وقتی مشتری هایم به من احتیاج دارند در دسترس شان هستم؟ ۲۲۷
۸۸. چه ارزشی (فراتر از محصول یا خدمت) به مشتری می دهم؟ ۲۳۰
۸۹. چرا برخی مشتری ها می روند؟ ۲۳۳

کتابخانه

۹۰. چطور ارجاع‌های بیشتری به دست آوردم؟ ۲۳۵
۹۱. بهترین راه پیگیری کردن ارجاع چیست؟ ۲۳۷
۹۲. چند نفر دارند «خبرهای مربوط به من» را برایم پخش می‌کنند؟ ۲۳۹

بخش ششم

ساختن برند شخصی خودت

۱۳. چطور می‌توانم خودم را از رقیب‌هایم متمایز کنم؟ ۲۴۳
۱۴. چقدر وقت یک‌بار جلوی مشتری‌هایم هستم؟ ۲۴۶
۹۵. به شما بطور باشد تا مشتری‌هایم را ترغیب به خرید از من کند؟ ۲۴۹
۹۶. به چه معروف ۲۵۱
۹۷. آیا یک یا یک شکارچی فروش؟ ۲۵۳
۹۸. من را در چه چیز، «بهترین» می‌شناسند؟ ۲۵۶
۹۹. رهبران حوزه‌ی کاری‌ام در من چه می‌گویند؟ ۲۵۸

بخش ششم و نهم

نکته‌ی آخر

- ۹۹.۵ چقدر کاری را که انجام می‌دهم دوست دارم ۲۶۱



اینقدر ناله نکن. همه‌ی
جوابا توی این کتاب
هست

سوالها
به عالم