

چونز، فیل ام، ۱۹۸۱-م.

Jones, Phil M

جعبه ابزار: مهارت‌های طلایی فروش، برای رسیدن به تجارت بیشتر / نویسنده فیل ام چونز؛ مترجم احسان‌اله مدیری.

تهران: انتشارات نسل نواندیش، ۱۳۹۷.

۱۷۶ ص.

۹۷۸-۹۶۴-۲۳۶-۹۷۲-۰

فیفا

عنوان اصلی: Toolbox - Essential selling skills to win more business.

فروشنده‌گی - راهنمای آموزشی

Selling - Study and teaching

مدیریت فروش

Sales management

بازاریابی - راهنمای شغلی

Marketing - Vocational guidance

مدیریت، احسان‌اله، ۱۳۶۱ - جم

۱۳۹۷ ج ۷ / ۵۳۲۸۰۲۱

۶۵۸/۸۵

۵۳۲۷۳۳۸

جعبه ابزار

نویسنده: فیل ام چونز

مترجم: احسان‌اله مدیری

ویراستار: فاطمه ملکی

صفحه‌آرا: سناز صالحی

بازخوان نهایی: سمانه عباسی

ناشر: نسل نواندیش

شمارگان: ۱۰۰۰ جلد

نوبت چاپ: اول

سال چاپ: ۱۳۹۸

شابک: ۹۷۸-۹۶۴-۲۳۶-۹۷۲-۰

ISBN: 978-964-236-972-0

کتاب‌های مورد نیاز خود را از فروشگاه انتشارات نسل نواندیش تهیه فرمایید.

نشانی فروشگاه نسل نواندیش: میدان ولیعصر - ابتدای کریمخان - پلاک ۳۰۸

تلفن: ۸۸۹۴۲۲۴۷ - ۹

www.naslenowandish.com

info@naslenowandish.com



NasleNowAndish

انتشارات نسل نواندیش

https://telegram.me/naslenowandish

فهرست

۱۹.....	پیش گفتار.....
۲۳.....	مقدمه.....
۲۵.....	فصل اول. آغاز.....
۲۷.....	دو نوع فروش.....
۲۸.....	تعریف بازار، که هدف شماست.....
۲۹.....	تیمه لیست، برای مشتریان آینده.....
۳۱.....	جعبه ابزار اولیه.....
۳۳.....	فروش یک فاصله است نه یک دپارتمان.....
۳۵.....	کتاب‌ها از روی بند قضاوت می‌شوند.....
۳۸.....	انجام دادن عمل صحیح.....
۳۹.....	آگاهی از اعداد خویش.....
۴۱.....	فصل دوم. اعتماد به نفس.....
۴۱.....	مردم، مردم را می‌خرند.....
۴۲.....	سطوح موفقیت.....
۴۵.....	کار سختی است.....
۴۷.....	خودتان شانس را ایجاد کنید.....
۴۹.....	رقابت شما.....
۵۱.....	فصل سوم. درب‌های باز.....
۵۱.....	۲ - ۵ - ۱۰.....
۵۴.....	شبکه‌سازی برای موفقیت.....
۵۶.....	سؤالاتی برای اتاقی مملو از افراد ناشناس.....
۵۶.....	چه ماسکی روی صورت دارید؟.....

- ۵۸..... چه کسی مهم‌ترین شخص است؟
- ۵۹..... در یک نام، چه چیزی نهفته است؟
- ۶۱..... خودتان را بیشتر به یادماندنی کنید.....
- ۶۲..... با مشتری‌تان، به‌عنوان بهترین مشتری برخورد کنید.....
- ۶۳..... سلاح مخفی من.....
- ۶۵..... تماس تلفنی.....
- ۶۵..... سه سه مرحله‌ای شبکه‌های اجتماعی.....
- ۶۹..... سند اجتماعی.....
- ۷۲..... متن ساده برای درخواست رضایت‌نامه‌ها.....
- ۷۲..... ابزاری دیگر، ریم، اپ‌ناد مراجعات.....
- ۷۳..... ماهیگیری در..... مشتری.....
- ۷۷..... کارشناس شوید.....
- ۷۸..... بروشور را به زباله‌دان بسازید.....
- ۸۱..... فصل چهارم. ایجاد قرار ملاقات.....**
- ۸۱..... فقط گوشی تلفن را بردارید.....
- ۸۲..... تماس‌های سرد و بی‌روح نگیرید.....
- ۸۵..... دو نوع «آری».....
- ۸۵..... به وقت‌تان بها بدهید.....
- ۸۷..... برای تماس، در دسترس باشید.....
- ۸۷..... ملاقات با همسایگان.....
- ۸۸..... چگونه قرار ملاقاتی را تضمین کنیم؟.....
- ۹۱..... فصل پنجم. انجام دادن اولین فروش.....**
- ۹۱..... کنترل در دست کیست؟.....
- ۹۴..... «آری» آسان اولیه.....
- ۹۵..... خرید را آسان کنید.....
- ۹۷..... زبان برنده.....
- ۹۸..... به مشتری‌تان احترام بگذارید.....

۹۹	۱. نمونه قیمت‌ها
۹۹	۲. پیشنهادات دسته‌بندی شده
۱۰۰	۳. بسته‌ها
۱۰۰	عرضه فروش شما
۱۰۱	مقدمه یا شروع
۱۰۲	بدنه صحبت
۱۰۳	نتیجه یا پایان
۱۰۴	رزش بیافرینید - قیمت ارائه دهید
۱۰۵	مسلم و محکم بودن
۱۰۷	متوجه با افلا وقت‌گیر
۱۰۸	خیلی با یک چیز خوب
۱۰۹	قیمت را پایین آورید
۱۱۰	خرید متحرک‌ها
۱۱۱	فصل ششم. افزایش فروش شما
۱۱۱	چه چیزی روی میز دارید؟
۱۱۳	زخم را فشار دهید
۱۱۴	۱. نقشه شما چیست؟
۱۱۴	۲. چه احساسی خواهید داشت؟
۱۱۵	۳. عواقب «اگر کار به درستی پیش نرفت» چیست؟
۱۱۶	لایه‌ها را پوست بکنید
۱۱۶	دو گوش و یک دهان
۱۱۷	هزینه‌اش برای شما چقدر است؟
۱۱۸	فروش اضافی ساده
۱۲۰	جانمایی محصول
۱۲۱	پیشنهادات چند عددی
۱۲۱	عضویت
۱۲۲	درخواست مراجعات

جذب داده‌ها و اطلاعات ۱۲۴

فرم‌های نظرخواهی ۱۲۵

در دسترس باشید ۱۲۶

ضد آب بودن ۱۲۶

مجلات و دفاتر خاطرات قدیمی‌تان را مرور کنید ۱۲۹

فصل هفتم. تشکیل یک تیم ۱۳۱

هنر مدیریت فروش ۱۳۱

برای ایجاد اولین تأثیر، هیچ‌گاه شانس دومی وجود نخواهد داشت! ۱۳۲

وجودات حادث ۱۳۲

به آن‌ها اعتماد من نمی‌دهید تا به آن نایل آیند ۱۳۳

نتایج را مدیریت کنید رای فعالیت را بسنجید ۱۳۴

اجازه دهید به شما نشان بدهد ۱۳۵

برای تدریس، به اندازه کافی خوب باشید ۱۳۷

فصل هشتم. مدیریت شک و تردید ۱۳۹

اجتناب از اعتراض‌ها ۱۳۹

غلبه بر اعتراض‌ها ۱۴۲

مانند یک حرفه‌ای مذاکره کنید ۱۴۵

مذاکره بزرگ ۱۴۷

می‌توانم تخفیف بگیرم؟ ۱۴۹

جمع‌بندی مشروط ۱۵۱

استوار باشید ۱۵۲

نقش وکیل مدافع شیطان را بازی کنید ۱۵۴

فصل نهم. مدیریت حساب کاربران ۱۵۷

بانک اطلاعاتی ۱۵۷

دیدار ناگهانی ۱۵۸

تماس از روی ادب و احترام ۱۵۸

۱۵۹		خبرنامه
۱۵۹		خبرنامه اینترنتی
۱۶۰		وبلاگ
۱۶۰		صفحه فیس بوک
۱۶۱		حساب توئیتری
۱۶۱		حساب LinkedIn
۱۶۲		وبسایت
۱۶۳		دورهمی و باهم بودن
۱۶۳		نامه نگاری
۱۶۴		ایمیل پیشنهادی
۱۶۵		تبلیغات پست
۱۶۶		هدیه
۱۶۸		دستی بر شانه
۱۷۱		پیامک
۱۷۱		همه باید به یک فرانکس گوش شناسند
۱۷۱		آنچه مهم است، فکر است
۱۷۵		درباره مؤلف

پیش‌گفتار

سفر من به دنیای تجارت، خیلی زود و در دوران جوانی آغاز شد و همین موضوع مرا قادر ساخت تا فراگیری درس‌های مهم آن را به سرعت شروع کنم.

من هم مانند هر نوجوان ۱۴ ساله دیگری، آرزوهای بزرگی در ذهن داشتم و در زندگی‌ام، بهترین‌ها را می‌خواستم: انواع سیستم‌های صوتی، یک میز فرمان بازی به همراه راه‌تیم بازی‌های ممکن و موجود، جدیدترین کفش‌های ورزشی، کمد لباسی همانند کمد لباس اشخاص مشهور و یا آخرین مدل واکن با برند SONY. اما موضوع این بود که من برای دریافت مستمری از سوی شخصی، علاقه‌ای به انتظار کشیدن نداشتم! بیست و یک سالگی داشتم که کاری را انجام دهم و به آرزوهایم برسم.

در همان اوایل، پدرم درس‌های من، گاهی به من آموخت. او شرکت محلی کوچکی را اداره می‌کرد و در آن زمان، بزرگ‌ترین بخش وی این بود: یافتن یک نیروی کار قابل اطمینان. بنابراین، به من پیشنهاد کرد که در ازای دریافت ۲۰ پوند در روز، با او همکاری کنم و من هم پذیرفتم. کارهای گوناگونی انجام می‌دادم، از جمله: گردگیری، مرتب‌سازی ابزارآلات، تخلیه زباله‌ها، ساخت و ترمیم تخته‌های تپیه چای و مهم‌تر از همه، مراقبت از محیطی که در آن کار می‌کردم. روزی سه یا چهارم، حقوقم سه برابر شده بود و در ضمن، از مشتری‌ها نیز انعام می‌گرفتم. آنجا بود که درس مهم ارزش‌آفرینی را فراگرفتم: شما برای آنچه انجام می‌دهید حقوق می‌گیرید، نه برای آنچه می‌گویید می‌توانید انجام دهید!

از دیدگاه یک نوجوان، دنیای تجارت شگفت‌انگیز است، چون در این سن، او مقید به تجربیات نیست و اعتماد به نفس بالایی دارد؛ زیرا نسبت به آنچه نمی‌داند، هیچ آگاهی‌ای ندارد. آنچه در سر داشتم این بود که باید بیشتر داشته باشم. بنابراین، شروع کردم به اندیشیدن در مورد هر چیزی که برایم پول‌ساز باشد. به کار نیاز داشتم، کاری

که در آن مراجعات زیاد باشد و مستمر، ولی سرمایه نخواهد یا با سرمایه‌ای اندک، بتوان آن را شروع کرد. ناگهان فکری به ذهنم رسید، کیف پولم را برداشتم و به بازار هالفورد (Halfords) رفتم، برای انجام دادن اولین سرمایه‌گذاری‌ام در دنیای تجارت!

در آنجا، یک سطل و یک اسفنج و یک دستمال جیر و مقداری شامپوی اتومبیل خریدم. اشتاق فراوان، سطلم را پر از آب کردم و آغاز به کار نمودم، کاملاً غافل از سه درس بزرگی که قرار بود به‌زودی بیاموزم! پیش از به‌صدا درآوردن زنگ نخستین درب، مجموعه‌ای از کلمات را در ذهنم آماده کرده بودم:

«بیخشید که مزاحم شدم، آیا مایل هستید که اتومبیلتان را بشویم؟»

در پاسخ به من، همه مردم انتخاب‌های گوناگونی خواهند داشت، انتخاب‌هایی که همگی، رایج و روزمره‌اند:

«نه! متشکرم.»

«می‌توانید هفته بعد بیایید؟»

«بله، لطفاً!»

اما پرسامدترین و رایج‌ترین پاسخ، همواره این بود:

«قیمت؟»

و من بلافاصله می‌فهمیدم که یعنی:

«بله، مایل هستیم.»

در چنین موردی، درس اصلی این بود: اگر چیزی را نپرسید، آن را به دست نمی‌آورید!

مرحله بعدی، نرخ‌گذاری بود. با ۳ پوند برای هر اتومبیل، کارم را آغاز کردم؛ و چون همه راضی بودند، قیمت را به ۴ پوند افزایش دادم، باز هم کسی شکایتی نداشت. همین راهکارهای قیمت‌گذاری بود که درس‌های مؤثر بیشتری را به من آموخت. قیمت را به ۴/۵ پوند افزایش دادم، ولی همه، ۵ پوندی به من می‌دادند! یک افزایش

چشمگیر در سود، فقط با یک افزایش حاشیه‌ای در قیمت! با افزایش قیمت به ۵ پوند، متوجه شدم که سقف قیمت همین است. با عبور از ۵/۵ پوند، دیگر پاسخ «بله، مایل هستم.» را نمی‌شنیدم! آخرین باری که قیمت‌گذاری‌تان را بررسی کردید، چه موقع بود؟

برای یک نوجوان، این تجارت، تجارت پرسودی بود؛ بنابراین، سریعاً به جایگاهی رسیدم که از همکلاسی‌های همسن و سالم، درآمد من بیشتر شد و حتی از برخی معلمان هم پیشی گرفتم! اما بدون تبلیغات، تلفن همراه، و درخواست‌های در لیست انتظار، درمورد نگه‌داری تعداد مشتریان، اندکی نگران بودم! بنابراین، ایده جدیدی را به کار بردم؛ به ازای شستن هر اتومبیل، از افراد می‌پرسیدم که چه موقع تمایل دارند دوباره اتومبیلشان شسته شود؟ در هر شست‌وشوی مجدد، این امکان را به من می‌داد که درضمن حفظ کنترل روی مشتریان، بیشترین فرصت‌ها را درمورد یکایک آن‌ها نیز به دست آورم.

۱۵ سالم بود و از کارم راضی بودم. سرانجام اسباب‌بازی‌ای را که یک نوجوان می‌توانست تصورش را بکند، داشتم. به تدریج، بخش عمده‌ای از پول مورد نیازم را به دست آوردم، خرید اتومبیل، و داشتم اولین آخر هفته بدمن والدینم را برنامه‌ریزی می‌کردم.

خب، چرا این موضوع را با شما در میان می‌گذارم؟ من در تمام طول زندگی‌ام، درحال فراگیری بوده‌ام و با توجه به شغل چالش‌برانگیز و آینده‌ای که هست، هر روز، به درس‌هایی که آموخته‌ام، افزوده‌ام. خوشحالم که بگویم: فهرست همه این درس‌ها را دارم. اکنون این دروس، ابزار کار من هستند و این کتاب، شانس برای من است تا شما را با این ابزار آشنا کنم. بنابراین، شما می‌توانید از تجربیات من استفاده کنید و از موفقیت‌های روزافزونتان لذت ببرید.