www.takbook.com

خلاصه کتاب فروش موفق

نویسنده: رابرت هلر

چنانچه این کتاب را موثر یافتید برای حمایت از مترجم و ناشر خریداری نمایید.

(ارایه از گروه موفقیت شاهرخی)

برای دریافت آخرین مقاله ها و کتاب های الکترونیکی رایگان

به وب سایت مراجعه نمایید.

دانلود رایگان

www.sajadshahrokhi.org

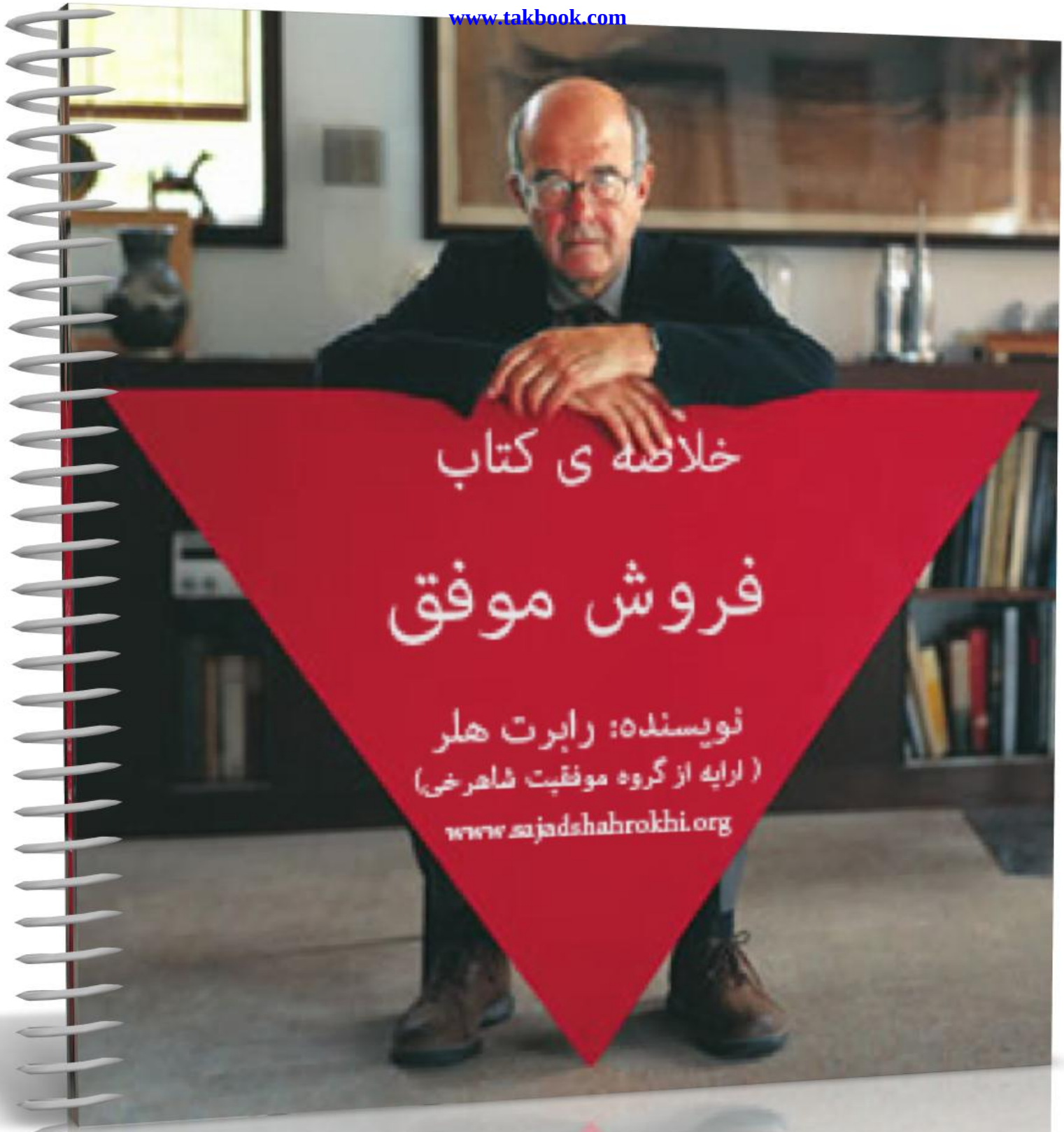
فروشگاه اینترنتی گروه موفقیت شاهرخی

eShop

www.shop-sajadshahrokhi.org

www.takbook.com

www.takbook.com



خلاصه ی کتاب

فروش موفق

نویسنده: رابرت هلر

(ارایه از گروه موفقیت شاهرخی)

www.sajadshahrokhi.org

www.takbook.com

www.takbook.com

مقدمه

فروش اثر بخش باعملکرد مطلوب برای موفقیت هر نوع کسب و کار بسیار حائز اهمیت است. میزان موفقیت شما در کسب بهترین نتایج به عنوان فروشنده ای که در ارتباط مستقیم با مشتری است یا به عنوان مدیر گروه فروش براساس دو معیار تعیین می شود :

اول دانش و اطلاعات شما در مورد محصولتان و دوم درک شما از مشتری ها و مهارت های ارتباطی شما و داشتن صبرو حوصله برای به انجام رساندن یک فروش موفق.

کتاب «فروش موفق» به کلیه جنبه های فروش می پردازد و توصیه های لازم برای اتخاذ رویکرد فکری صحیح سازماندهی خود درک نیازهای مشتریان و توسعه مهارت های ضروری مانند معرفی محصول و مذاکره کردن را در اختیار شما قرار می دهد.

کتاب حاضر حاوی توصیه های ارزشمندی در مورد نحوه اداره کردن یک گروه فروش است. علاوه بر این در قسمت های مختلف کتاب **101** نکته کلیدی کوتاه وجود دارد که اطلاعات مهم دیگری را در اختیار شما قرار می دهد.

www.takbook.com

www.takbook.com

پیش به سوی موفقیت

فروشی واقعا موفقیت آمیز است که در آن هر دو طرف سود ببرند. فروشندگان قابل در معاملات به مشتریان خود نفع می رسانند و فروشندگان ناقابل با مشتریان خود بد معامله می کنند. مشتریانی که از خرید خود احساس رضایت کنند بار دیگر نیز برای خرید مراجعه خواهند کرد.

برد دو جانبه در فروش

برای فروشندگان برد فقط در فروش نیست بلکه یک فروش واقعا موفقیت آمیز شامل موارد زیر است

- ✓ جلب رضایت مشتری
- ✓ کسب سود خوب برای شرکت

میزان رضایت طرفین از معامله بستگی به قیمت پیشنهاد شده و بهای پرداخت شده دارد.

معمولا میزان عملکرد فروشندگان فقط از روی حجم فروش آنها محاسبه می شود که این روش محاسبه بسیار آسان است ولی می تواند تصویر بسیار اشتباهی از فروش نیز ارائه دهد. به عنوان مثال یک فروشنده ممکن است در قبال فروش کالا تخفیف یا شرایطی را پیشنهاد دهد که نهایت معامله را پر ضرر کند.

www.takbook.com

www.takbook.com

شراکت بهتر با مشتری

درمیان انواع معاملات فروش بیشترین احتمال سود دو جانبه در معاملاتی است که با تامین کنندگان کالا واگذار و سپس با آنها همکاری نزدیک می کنند هر دوطرف در سودی که به دست می آید سهیم هستند.

برای برقرار کردن چنین رابطه ای باید مدام برای یافتن راه حلی که نیاز طرف مقابل را برطرف کند وقت صرف نمائید و تلاش کنید. آماده باشید تا برنامه های کاری خود را به آنها اطلاع دهید و در زمینه تحقیق وتوسعه با آنها همکاری کنید .

مشارکت در کار زمانی بیشترین بازدهی راخواهد داشت که توازن قدرت بین طرفین رعایت شده باشد. زمانی که خریدار بر شما تسلط می یابد برای تقویت موضع خود اقدام کنید و بالعکس.

برد یک جانبه در فروش

فروشنده ای که فقط منافع حاصل از فروش را در نظر می گیرد و به منافع مشتری توجه نمی کند در نهایت نمی توان با مشتریان خود همکاری دراز مدت داشته باشد.

برد دو جانبه در فروش

ایده ال ترین فروش فروشی است که در آن رضایت مشتری جلب شده باشد و فروشنده از حمایت مدیریت فروش برخوردار باشد تا رابطه بین فروشنده و خریدار ادامه پیدا کند.

www.takbook.com

www.takbook.com

www.sajadshahrokhi.org

www.takbook.com

www.takbook.com

کسب اعتماد به نفس

بعضی مواقع اینطور بنظر می رسد که فروش بیشتر به درگیری و رویارویی شباهت دارد و به همین دلیل است که بسیاری از فروشندگان کار فروش را سخت یا اعصاب خردکن می یابند .

برای حل این مشکل به جای آنکه به تبعات منفی شکست فکر کنید به آثار مثبت حاصل از پیروزی بیاندیشید.با این روش کار فروش برای شما تجربه خوشایندی را در برخواهد داشت.

توضیحات واضح

هنگامی که عصبانی هستید ممکن است در معرفی و فروش کالا عجله کنید. هنگام فروش انتظارات مثبت داشته باشید و کلمات خود را شمرده بیان کنید. واضح و قاطعانه صحبت کنید و از تند صحبت کردن اجتناب کنید. ببینید سخنان شما چه تاثیری بر شنوده گذاشته است .

این کار را می توان با زیر نظر گرفتن حرکات وی انجام دهید یا اینکه درباره آنچه که توضیح داده اید از او سوالاتی کنید . همیشه آماده باشید تا سرعت خود را کم کنید و هرگز از مکث های توام با سکوت نترسید.

www.takbook.com

www.takbook.com

القای تاثیر مثبت

رفتار و آراستگی ظاهری شما بر کسی که در طرف دیگر میز مذاکره نشسته است اثر مستقیم خواهد داشت . با دقت لباس بپوشید و بدانید که پوشیدن لباس مرتب مانند موهای مرتب و اصلاح شده حامل پیام خوبی برای مشتری خواهد بود. ایستادن صحیح نگاه مستقیم به چشمان محکم دست دادن و رفتار مودبانه همگی ذهنیت مثبتی را در طرف مقابل ایجاد می کنند.

با این حال هنگامیکه در فروش از آمادگی لازم برخوردار نیستند یا اطلاعات کافی ندارید برای سر پوش گذاشتن روی این کاستی ها به خصوصیات مثبت فردی و ظاهری خود اتکا نکنید. اینگونه سرپوش گذاشتن ها در شما ایجاد نا امنی خواهد کرد و تلاش شما برای احساس امنیت را تحت الشعاع قرار خواهد داد.

پذیرفتن جواب رد

مشتری ممکن است از شما از کالایی که می فروشید و یا از نحوه فروش شما خوشش نیاید فکر اینکه ممکن است با جواب رد مشتری مواجه شویم همیشه ترس به دل انسان می اندازد.

اولین درس برای به دست آوردن اعتماد بنفس این است که بدانید افکار منفی همیشه غیر مولد و بی اساس هستند. بدانید که تلقی شما از خودتان بیشتر از آنچه که دیگران درباره شما تصور می کنندااهمیت دارد. هرگز از قول دیگران به خودتان جواب رد ندهید اما این نکته را هم در نظر داشته باشید که دیگران نیز مانند شما حق قبول یا رد پیشنهادات را

www.takbook.com

www.takbook.com

دارند. به خاطر داشته باشید که جواب رد آنها به معنای شکست شما نیست بلکه به مفهوم فرصتی است که آنها از دست داده اند.

راکفلر

موفقیت های اقتصادی من مرهون به کارگیری این سه جمله است:

زودتر از دیگران مطلع شدم

گروه موفقیت شاهرخی

زودتر از دیگران تصمیم گرفتم

وقتی تصمیم گرفتم چشمم را بستم و عمل کردم.

گروه موفقیت شاهرخی

www.takbook.com

www.takbook.com

ممارست و خود آموزی

- ✓بهترین فروشندگان آنهایی هستند که مدام دانش و مهارتهای خود را افزایش می دهند. شما نیز مطالعه کنید از مطالب آموزشی سمعی وبصری مانند نوار کاست نوارویدئو و لوح فشرده بهره بگیرد و در دوره های آموزشی شرکت کنید.
- ✓فروشندگان حرفه ای می دانند که ارتقاء مهارتهای فردی و حرفه ای دست یابی به موفقیت های شغلی را آسان تر می کند.

پیشی گرفتن از دیگران

دانشی که از راه مطالعه بدست می اید اساس موفقیت شما را تشکیل می دهد. سعی کنید حداقل به اندازه مشتریانتان یا بیشتر از آنها بدانید تا بتوانید رابطه کاری متوازنی با آنها برقرار کنید.

افق های روشن تر

برای اینکه در کار خود حرفه ای شوید باید از حرفه خود اطلاعات به روز داشته باشید. انواع کتاب لوح فشرده و نوارهای ویدیوئی در بازار وجود دارند که کلیه موضوعات شما از شرکتی که در آن کار میکنید و محصولی که برای فروش دارید اهمیت دارند. مطالعه کتابهایی که درباره موضوعات عمومی بازرگانی و مدیریت نوشته شده اند از این جهت اهمیت دارد که این گونه کتاب ها به خواننده اطلاعات اولیه می دهند و نیز روند موفقیت شرکت ها و افراد کار آمدی را که دست اندر کار حرفه

فروش هستند بیان می کنند. شما می توانید با مطالعه این گونه کتاب ها هم اطلاعات واقعی بدست آورید و هم از آنها الهام بگیرید.

www.takbook.com

www.takbook.com

www.sajadshahrokhi.org

facebook.

به پچ‌پچ‌ها گوش دهید تا فریادها را نشنوید."

گروه موفقیت شاهرخی

www.takbook.com

www.takbook.com

ارتقاء مهارت ها

کلیه فعالیت های انسان را به وسیله آموزش می توان بهتر کرد و اکثر آموزش ها را می توان به طور خود آموز فرا گرفت. هر فروشنده می تواند به نحوه چشمگیری توانائی های مهم فردی خود را ارتقاء بخشد. درباره هر یک از توانایی های خود مطالب بیشتری بیاموزید و بعد هر یک از آنها را به نوبت ارتقاء دهید. برای بهبود توانایی های خود برنامه ریزی کنید.

به طوری که این برنامه شامل یک جدول زمانی فهرستی از مطالب خواندنی و جدولی زمان بندی شده دوره های آموزشی باشد و در جایی که لازم است میزان کارایی مورد نظر مشخص شود. پس از رسیدن به اهداف مورد نظر اهداف جدیدی را تعیین کنید.

خود آموزی

اگر نحوه استفاده اثر بخش از زمان را یاد بگیرید می توانید شانس خود را برای فروش موفق بالا ببرید . سعی کنید مهارتهای لازم برای حسابداری مدیریت رسیدگی به مشکلات و افزایش ظرفیت حافظه و خلاقیت را در خود توسعه دهید.

سازمان دهی

فروش را باید باهدف دست یابی به اهداف خاص کسب و کار انجام داد و باید به نحوی برنامه ریزی کنید که به اهداف مورد نظر برسید. با طبقه بندی اسناد ومدارک مورد استفاده در دفتر سازماندهی سیستم های اداری و برنامه ریزی زمانی خواهید توانست راحت تر و با کارایی بیشتری به اهداف خود برسید.

www.takbook.com

www.takbook.com

کاستن از کاغذ بازی

حجم کاغذ باطله تولید شده در قسمت های فروش بسیار زیاد است . به دو دلیل سعی کنید که استفاده از کاغذ را کاهش دهید. اول اینکه کاغذ بازی زیاد کارمندان فروش را بی انگیزه میکند و دوم اینکه خیلی از این کاغذ بازی ها غیر ضروری است . به طور مثال یادداشت برداشتن از مکالمات تلفنی ده درصد از وقت هر کارمند فروش را می گیرد و هیچ تاثیری هم در افزایش فروش ندارد.

به شرکت خود پیشنهاد بدهید تا مقدار فرم های مورد استفاده را کاهش دهد و آنها را تا حد ممکن ساده تر کند. برای این کار یک روش این است که به کار می ایند دوباره تهیه کنید. به یاد داشته باشید که برنامه ریزی صحیح قبل از فروش خیلی با ارزشمند تر از گزارشات مفصلی است که بعد از هر ملاقات با مشتری تهیه می کنید.

کارکنان پشتیبانی کننده

تا آنجا که ممکن است کارهایی مانند بایگانی کردن را به کارمندان پشتیبانی واگذار کنید و وقت خود را برای تمرکز روی فعالیت های مولد تر آزاد بگذارید.

ارتقاء سیستم ها

برای اینکه به بایگانی و نگهداری پرونده های کاغذی نیاز پیدا نکنید برای اینکه بتوانید گزارش های خود را سریع تر ارائه کنید و برای اینکه انتقال اطلاعات سریع تر انجام شود تا آنجا که ممکن است از رایانه استفاده کنید. فرم های شما چه رایانه ای باشند و چه کاغذی باید فقط حاوی سوالات مورد نظر شما باشند. قطعا شما نیز دنبال اطلاعات دقیقی هستید که بتواند عملکرد شما را بهبود بخشد و نتیجه کار را بهینه کند.

www.takbook.com

www.takbook.com

تابلوی موفقیت در اتاقتان(گروه موفقیت شاهرخی)

تابلوی سقف: اهداف بلند داشته باش

تابلوی ساعت: هر دقیقه با ارزش است

تابلوی ایینه: قبل از هر کاری به بازتاب ان فکر کن

تابلوی پنجره: به دنیا بنگر. افق وسیعی را بنگر و بررسی کن

تابلوی دریچه کولر: خونسرد باش

تابلوی تقویم: به روز باش و از روش های نوین برای رسیدن به هدفت بهره بگیر

تابلوی در: در راه اهدافت، سختیها را هل بده و کنار بزن

گروه موفقیت شاهرخی www.sajadshahrokhi.org

www.takbook.com

www.takbook.com

بکارگیری تجهیزات الکترونیکی

با پیدایش تجهیزات ماهواره ای حرفه فروش و بازاریابی ابعاد جدیدی کرده است . برای مثال رایانه های کیفی و تلفن همراه از ابزار های ضروری محسوب می شوند.

بهره گیری از تجهیزات قابل حمل

پیشرفت های حاصله در زمینه ارتباطات موجب شده اند که فروشنده امروزی دیگر محدود به یک مکان و فضای خاص نباشد علاوه بر کاهش هزینه های بالاسری فروش یکی از مزیت های بارز این پیشرفت ها این است که فروشندگان می توانند نیازی به حضور روزانه در دفتر کار خود ندارند.بنابر این فروشندگان می توانند گزارش فروش خود را از طریق اینترنت ارائه دهند و زمان بیشتری برای فروش در اختیار داشته باشند.

فروشگاه اینترنتی گروه موفقیت شاهرخی
eShop
www.shop-sajadshahrokhi.org
www.takbook.com

www.takbook.com

فروش از طریق شبکه اینترنت

شبکه اینترنت بزرگترین اختراعی است که تا این زمان بهترین کمک را به فروشندگان کرده است . هر شرکت می تواند باا استفاده از وب سایت کالاهای خود را تبلیغ کند و فروشندگان نیزمی توانند سایت اختصاصی خود را داشته باشند. مشتریان می توانند بدون آنکه نیازی به مراجعه فروشنده باشد از طریق بعضی از سایت ها کالای مورد نظر خود را سفارش بدهند هزینه آن را پرداخت و یا سوالات خود را از این طریق مطرح کنند . شرکت های زیادی وجود دارند که بسته های آموزشی مربوط به نحوه استفاده از اینترنت را عرضه میکنند .

شما همچنان می توانید از این شرکت ها برای طراحی و نگهداری سایتتان کمک بگیرید و یا اینکه می توانید از آنها بخواهید تا نحوه ایجاد و نگهداری یک سایت را به شما آموزش بدهند.

رفتار با مشتری

- ✓ انواع مشتری
- ✓ پیدا کردن مشتری
- ✓ تحقیق درباره مشتریان
- ✓ ارتباط موثر
- ✓ ارائه خدمات به مشتری
- ✓ جلب رضایت مشتری
- ✓ انواع مشتری

www.takbook.com

www.takbook.com

علیرغم تصور عموم مبنی بر اینکه قیمت رقابتی بیشتر مورد توجه مشتریان است عوامل زیاد دیگری وجود دارند که در تصمیم گیری آنها اثر می گذارند. انواع نیازهای مشتریان را بشناسید اما هنگام معامله کردن با افراد هوشیار باشید.در طول زمان مشتری های مختلف نیازهای متفاوتی خواهند داشت و عامل تعیین کننده این نیاز نحوه پیشرفت کسب و کار آنها است. به مشتریان بی اعتنا نباشید و سعی کنید انواع مشتریان را بشناسید و براساس این شناخت محصول و روش فروش خود را تعیین کنید.

به یاد داشته باشید که مردم زمانی برای خرید ازشما متقاعد خواهد شد که احساس کنندمحصولی که عرضه می کنید نیاز اساسی آنها را برآورده خواهد کرد.

تقویت روحیه کاری

جو حاکم بر جلسات فروش از آخرین میزان فروش شرکت متاثر خواهد بود که این میزان می تواند ضعیف یا قابل قبول باشد. شرایط هر چه باشد سعی کنید جو جلسات به جوی خصمانه و تنبیهی تبدیل نشود.

ضمن تقویت موقعیت رقابتی شرکت به درآمدو سود بهینه ای دست پیدا کنیم.امروزه با وجود رایانه می توانیم خیلی راحت تر و دقیق تر از گذشته و به صورت روز مره فرایند رسیدن به این هدف را زیر نظر بگیریم.

www.takbook.com

www.takbook.com

پیدا کردن مشتری

پیشنهاد خوب به یک مشتری خوب و ان هم در زمان خوب چیزی نیست که اتفاقی روی دهد .برای آن که ترکیب درستی از عوامل فوق داشته باشید قبل از مراجعه به مشتریان درباره آنها و شرکتشان تحقیق کنید.

شناسائی مشتری

فروشندگان تازه کار تصور می کنندکه مشتریان جدید خریداران بهتری هستند. در واقع احتمال فروش به مشتریان فعلی از قبلی بیشتر است. یکی از اشتباهات این است که همه را با دید مشتری بالقوه ببینیم این طرز تلقی وقت شما را هدر میدهد. شما نیاز به مشتریانی دارید که قطعی بودن خرید آنها توسط تخفیفات بازاریابی مشخص شده است.ازآنجا که این گونه مشتری ها توسط سایر شرکت ها نیز شناسایی می شوند بنابراین ممکن است رقابت فشرده ای در پیش داشته باشید.

www.takbook.com

www.takbook.com

آسانترین راه برای گریختن ازمشکلات

حل کردن آنها است. گروه موفقیت شاهرخی

www.sajadshahrokhi.org

www.takbook.com

myHDWallpaper.com

www.takbook.com

تحقیق درباره مشتریان

بدون اینکه نیازی به ترک میزتان داشته باشید می توانید در مورد مشتریان بالقوه خود مطالب زیادی را بفهمید. پس از شناسایی مشتری برای شناختن نیازها و خواسته های وی وقت صرف کنید و در عین حال مترصد فرصتی برای فروش بیشتر باشید.

تحقیق درباره مشتری

میز کارتان مکانی است که سوال درباره مشتریان بالقوه رابابد از آنجا آغاز کنید. از این سوالات به عنوان نقطه شروع استفاده کنید. در مقابل هر سوال محل یافتن اطلاعات مربوط به آن را بنویسد. مثلا این اطلاعات ممکن است در پرونده های خودتان بر روی وب سایت ها یا از طریق ارتباط شخصی موجود قابل دسترسی باشند. از این طریق برای انجام تحقیق از زمان به طور بهینه استفاده خواهید کرد.

شناسایی نیازها

داشتن اطلاعات کامل از کسب و کار مشتری و نیاز های وی امری است اساسی این اطلاعات به شما کمک می کند تا عوامل قطعی کردن یک معامله را دقیقا مشخص کنید. اگر می بینید که موارد زیر نیازهای مشتری را براورده میکند برانجام بهتر آنها بیشتر تاکید کنید:

www.takbook.com

www.takbook.com

- ✓عملکرد کاری و نتایج بهتر.
- ✓محصول یا خدماتی که برای مشتری جدید است
- ✓و برای وی مزایای ارزشمنی خواهد داشت.
- ✓ارزش بیشتر در قبال پول پرداخت شده.
- ✓فرصتی برای تقویت موقعیت خریدار در شرکت.
- ✓برطرف کردن یک مشکل جدی یا مانع.
- ✓ایجاد فرصت مساوی در رقابت و یا برنده شدن.

توسعه فروش

درحالی که دایره مشتریان خود تحقیق می کنید تلاش کنید تا نیازهای وسیع تری را که منجر به فروش بیشتر در آینده می شود شناسایی کنید. فروش مجموعه کاملی از یک کالا بهتر از فروش تنها یک قسمت آن است . با مد نظر قراردادن سایر تجهیزات و وسایلی که همراه یک کالا استفاده می شوند شما می توانید کالای بیشتری رابرای فروش پیشنهاد کنید و فروش خود را افزایش دهید.

ارتباط موثر

هنگامی که با مشتری ارتباط برقرار می کنید هدف اصلی شما انعقاد قرار داد فروش است. در حالت ایده ال مذاکره ای مطلوب است که نتیجه آن برای طرفین رضایت بخش است. کلید دستیابی به چنین نتیجه ای این است که در بر قراری ارتباط صادقانه و رو راست عمل کنیم.

www.takbook.com

www.takbook.com

گشاده رویی

برای اینکه مشتری به شما اطمینان پیدا کند باید اول از همه خودتان به خودتان اطمینان داشته باشید. هنگام صحبت کردن تماس چشمی و استفاده از حرکات بدن نقش مهمی در ایجاد رابطه نزدیک دارند. لبخند بزنید و هر حرکتی که نشانه تهدید باشد انجام ندهید و صادقانه رفتار کنید. هنگام صحبت کردن با مشتری سعی کنید از حرکات و رفتار وی متوجه شوید که چه عکس العمل و نظری نسبت به شما دارد و رفتار خود را متقا بلا اصلاح کنید. به جای اظهار نظر سعی کنید پرسش گر و شنونده خوبی باشید .نظرات مشتری را به دقت یاداشت کنید. از روی اظهارات مشتری می توانید به سایر نیازها وی پی ببرید.

ایجاد انگیزه در مشتری

برای اینکه مشتری طرفدار شما شود باید عواملی که در او ایجاد انگیزه می کند را شناسایی کنید. اگر با مشتری صمیمی بشوید این کار راحت تر خواهد شد. چنانچه مشتری در ابتدا خشن بود سعی کنید این خشونت را بر طرف سازید. اولین راه حل همدلی است. به عبارت دیگر خود را در موقعیت طرف مقابل قرار دهید صریح صحبت کنید و هنگامی که وی به نظرات خود اطمینان ندارد به آرامی او را متقاعد سازید.

www.takbook.com

www.takbook.com

پاسخ به سوالات

به سوالاتی که پاسخ آنها را نمی دانید چگونه جواب می دهید؟ در صورت امکان بی اطلاعی خود را بروز ندهید چراکه اعتبارشما را زیر سوال می برد.

www.takbook.com

www.takbook.com

در این گونه مواقع یک راه حل این است که پاسخ سوال را با سوال دیگری بدهید.مثلا اگر از شما بپرسند که «بزرگترین رقیب شما کیست؟»پاسخ بدهید:«آیا بزرگی در بازار شما عامل مهمی است؟» البته در بعضی مواقع هم باید نشان بدهید که از وضعیت بازار اطلاع دارید. قبل از پاسخ اول به دقت به سوال گوش کنید و بعد به گونه ای مثبت رفتار کنید تا تاییدی باشد بر پاسخی که می دهید.

ارائه خدمات به مشتری

خدمات فروش وخدمات به مشتری را یکسان ارائه کنید.به فروش به عنوان یک فعالیت خط مقدم نگاه کنید. به عبارت دیگر شما خواسته مشتری را درزمان وبا روشی که مورد نظر وی است به او ارائه می کنید سپس با پیگیری موضوع اطمینان حاصل می کنیدکه رضایت مشتری جلب شده است.

پاسخ به درخواست مشتریان

یکی از جنبه های مهم فروش پاسخ به در خواست مشتریان است . اما این کار اغلب به درستی صورت نمی گیرد. آمار پاسخ داده شده در وب جهانی موضوع را روشن می کند. از هر ده نفر که درخواست خود را ارسال می کنند تنها دو نفر پاسخ خود را همان روز دریافت می کنند و 13 در صد از انها نیز هرگز پاسخی دریافت نمی کنند .

حالت مطلوب آن است که همه درخواست ها ظرف همان روز پاسخ داده شود.همیشه به تلفن جواب بدهید چرا که اجتناب از تماس با مشتریان کار مولدی نیست.

www.takbook.com

www.takbook.com

بیل گیتس میگه :

من همیشه آدمهای تنبل رو برای کارهای سخت انتخاب میکنم...

چون اونا راحت ترین راه برای انجامش رو پیدا میکنن

www.takbook.com

www.takbook.com

جلب رضایت مشتری

همیشه نمی توان رضایت مشتری را جلب کرد امااین دلیل نمی شود که شما تلاش خود را نکنید نیاز مشتریان را شناسایی کنیدو بعد از روی عکس العمل آنها ببینید آیا نیازشان براورده شده است یا نه ؟

حفظ مشتری

برای اینکه بفهمید ایا رضایت خاطر مشتری را جلب کرده اید یا نه از خودشان سوال کنید. از گروه های مختلف مشتریان دعوت کنید و از آنها بپرسید که برای بهبود کالا یا خدمات خود چه کارهای دیگری می توان انجام داد. برای مطلع شدن از اظهارات مشتریان برای آنها پرسشنامه ارسال کنید یا شخصا به آنها تلفن بزنید.همچنین می توانید از ارتباطی که سایر کارکنان با مشتریان دارند استفاده کنید چرا که نظرات آنها نیز می توان سودمند باشد. به مشتریان نشان دهید که طالب نظرات آنها هستید و به آنها عمل می کنید.

اندازه گیری رضایت خاطر مشتریان

باید در مورد رضایت مشتریان تحقیق و ترجیحا آن را اندازه گیری کرد. برای تحقیق دو روش عمده وجود دارد تحقیق کمی و تحقیق کیفی. تحقیق کمی معمولا به وسیله پرسش نامه صورت می گیرد و می توان بر روی آن تحلیل آماری انجام داد.برای این منظور از سوالات «بسته» که پاسخ آنها محدود است استفاده می شود.این نوع تحقیق شناخته شده و متداول اما نسبتا پر هزینه است.

www.takbook.com

www.takbook.com

شما باید نتیجه تحقیق کمی را با تحقیق کیفی توام کنید. تحقیق کیفی به وسیله مصاحبه انجام می شود. در پیگیری های بعدی خود همواره از این روش تحقیق استفاده کنید تا در نهایت مشتریانی داشته باشید که از کار شما رضایت دارند.

موفقیت در فروش

- ✓ برنامه ریزی و نحوی فروش
- ✓ قاعده ایدکا (AIDCA)
- ✓ ارتباط از طریق نامه
- ✓ استفاده از تلفن
- ✓ از ملاقاتها بیشترین استفاده را ببرید
- ✓ نحوه معرفی
- ✓ مذاکره درباره شرایط فروش
- ✓ قطعی کردن معامله

www.takbook.com

www.takbook.com

برنامه ریزی و عملیات فروش

برای افزایش در صد موفقیت باید درعملیات فروش از برنامه ریزی به سبک نظامی استفاده کنیم باید مشتریان رابه خوبی شناسایی کنیم بازار را به خوبی تحت پوشش در آوریم وبالاخره کالا یا خدماتی که برای فروش داریم باید متناسب با نیاز مشتری باشد.

قبل از تمام کردن یک معامله باید چند مرحله مهم را پشت سر بگذارید. برای هریک از این مراحل مهم نیزباید یک برنام کوچک تر تدوین کرد. این موارد را روی کاغذ بیاورید: نتیجه ای که مطلوب شماست راه کارهایی که برای کسب این نتیجه پیش خواهید گرفت و عکس العمل شما در برابر تغیرات احتمالی در هر مرحله برنامه خود را بازنگری کنید تا در صورت لزوم اطلاعات جدیدی را که به دست آورده اید در آن لحاظ کنید. ارزیابی به عمل آمده از نیازها و انتظارات مشتری نقطه شروعی خواهد بود برای تدوین برنامه فروش تهیه راه برد فروش و نحوه عرضه کالا یا خدمات مورد نظر همه آمار و ارقام و اطلاعات مربوط را همراه جلسات را تکرار مزایای منحصر به فرد کالا یا خدمات خود به پایان برسانید.

قاعده«ایدکا» (AIDCA)

ایدکا سرواژه کلمات توجه،علاقه،خواسته،اعتقاد و اقدام است این ها مراحلی هستند که باید مشتریان احتمالی را ترتیب از میان آنها بگذرانید تا اینکه شانس خود را برای فروش کالا به حداکثر برسانید.

www.takbook.com

www.takbook.com

به کارگیری قاعده «ایدکا»

از مدت های پیش فروشندگان برای تهیه نامه هایی که مستقیما به مشتریان ارسال می شوند از قاعده ایدکا استفاده کرده اند. اما این قاعده نه نتها در مورد نامه های فروش کالا و خدمات بلکه در همه زمینه های فروش کاربرد دارد. با پیروی از این فاعده اقدامات شما برای فروش کالا و خدمات جهت و نظم پیدا می کند و نیز بدین ترتیب پیشنهادی که برای فروش می کنید از نظر مشتری بی عیب و نقص و جذاب جلوه می نماید.

اول توجه مشتری را جلب کنید و بعد در او ایجاد علاقه کنید. سپس علاقه را به خواستن (کالا یا خدمات شما) تبدیل و بعد برای اقدام که همان خرید کالا یا خدمات شما است او را متقاعد کنید.

ایجاد علاقه

بعد از جلب توجه باید در مشتری ایجاد علاقه کنید. این کار را باید از طریق پیدا کرده نقطه ضعف مشتری انجام دهید به عبارت دیگر باید مستقیما یا تلویحا به مشتری بگوئید که خرید کالا یا خدمات شما نیاز آنها را برآورد خواهد کرد. مثلا جمله ای که می تواند علاقه خیلی ها را برانگیزد این است :«چیزی که من برای فروش دارم هزینه قبض تلفن شما را نصف می کند.» البته چنین جمله ای ایجاد علاقه می کند اما نمی تواند به تنهایی باعث فروش بشود بلکه مشتری رابه شنیدن ادامه صحبت های شما علاقمند می کند.

www.takbook.com

www.takbook.com

ایجاد عقیده

مشتری باید به این نتیجه برسد که باید از شما و فقط هم از شما خرید کند.از دید تبلیغاتی یعنی شما بایدپیشنهاد منحصر به فرد فروش بدهید.این همان چیزی است که خریدار رامتقاعد می کند که کالا و خدمات شما متفاوت و بهتر است. مثلا تورهای مسافرتی که از انواع مشابه خود ارزان تر هستند خریدار رابیشتر متقاعد می کنند که تصمیم آنها برای خرید درست بوده است. این مطلب درباره انواع بیمه نامه ها و روش های پرداخت ترجیحی نیز صدق می کند. هر قدر بگذارید مشتری خود را بیشتر متقاعد کند و شما سعی کمتری برای این کار بکنید موقعیت شما در فروش بیشتر خواهد بود.

عقد قرار داد فروش

هدف این است که مشتری را متقاعد کنیم درجای دیگر معامله ای بهتر از این نصیبش نخواهد شد و او را ترغیب به خرید کنیم.

ارتباط از طریق نامه

نوشتن یکی از ابزارهای مورد نیاز در انواع روشهای فروش است بنا براین هرقدر کیفیت نوشتن بالا باشد احتمال فروش بیشتر افزایش می یابد ارسال نامه ای که در ان از نگارش حرفه ای بهره گرفته شده یک روش بسیار موثر است که به سرعت در حال رشد می باشد.

www.takbook.com

www.takbook.com

استفاده از تلفن

این خود یک فن فروش است که بتوانید مشتری ای که هرگز شما را ندیده است از طریق تلفن متقاعد کنید که شما را ملاقات کند.

برای برقراری تماس درخواست وقت ملاقات و فروش مستقیم از طریق تلفن فنون مکالمه تلفنی را به خوبی تمرین کنید وآنها را به کار گیرید.

نشان دادن دوستی

هنگامی که با مشتری صحبت می کنید دوستی خود را صمیمانه به او نشان بدهید .طوری از او بپرسید «حالتان چطور است؟» که انگار پاسخی که در جواب به شما خواهد داد برای شما اهمیت دارد.

چنانچه هر یک از طرفین زمان مکالمه خود را مثلا به ده دقیقه محدود کرده است بیش از این مدت صحبت نکنید مگر آنکه مشتری برای ادامه مکالمه تمایل داشته باشد.

حتی اگر صحبت های مشتری حالتی انتقادی واعتراض آمیز داشت نیز به او پاسخ های دوستانه بدهید. در پاسخ های خود از جملات همیشگی مانند« بله صحبت های شما قابل درک است »یا «برای بیشتر مردم همین وضعیت وجود دارد» استفاده کنید.

از ملاقات ها بیشترین استفاده را ببرید

پس از پی بردن به نیازها و اهداف مشتری می توانید برنامه مفیدی را جهت ملاقات با آنها تدارک ببینید و پیشنهاد خود را به نحوه هر چه جذاب تر مطرح کنید.

www.takbook.com

www.takbook.com

برنامه ریزی ملاقات بامشتریان

شما باید درباره همه جنبه های ملاقات با مشتری با دقت فکر کنید. برای ملاقات با مشتری محل بی طرفی را انتخاب کنید وبه یاد داشته باشید که رسمی بودن به تمرکز کمک می کند اما می تواندضطراب آور نیز باشد در مورد اهداف خود واضح و روشن صحبت کنید آیا قصد فروش دارید یا اینکه می خواهید در باره نیازهای مشتری اطلاعات بیشتری جمع آوری کنید. حتما درباره محصول خود و محصول سایر رقبا اطلاعات کافی داشته باشید.

پیگیری از طریق تلفن

معمولا بهتر است پیگیری جلسات انجام شده از طریق تلفن انجام دهید.

این کار باعث ایجاد نوعی رابطه بین شما و مشتری می شود و از این طریق همیشه در ذهن آنها خواهید بود.

مذاکره درباره شرایط فروش

حتی زمانی که مشتری برای خرید از شما موافقت خود را اعلام کرد شما باز هم باید درباره شرایط فروش با او مذاکره کنید .

قطعا هر دو طرف اهداف مختلفی را در نظر دارید . برای روبرو شدن با این گونه اختلاف ها آمادگی داشته باشید و سعی کنید رضایت طرفین جلب شود.

www.takbook.com

www.takbook.com

قطعی کردن معامله

برای قطعی کردن فروش لازم است که مشتری را به مرحله ای برسانید که از پذیرفتن پیشنهاد شما احساس اطمینان خاطر کند.تا انجا که ممکن است به او اطلاعات بدهید انتقادهای او را برطرف کنید و از او بخواهید که تصمیم بگیرد اما از اعمال هر گونه فشار خودداری کنید.برای نهایی کردن فروش از قواعد از پیش تعیین شده پیروی نکنید.

نهایی کردن فروش

باید سریع عمل کنید و اجازه ندهید لحظه فروش از دست برود. هنگامی که زمان امضاء قرارداد فرا می رسد مشتری به وضوح خواهد دید مزیت های که شما مطرح می کنید دقیقا اهداف او را براورده می کنند و فکر کردن برای خرید فقط یک کار تشریفاتی است. در حین مذاکره فرم سفارش خرید و قلم خود را روی میز بگذارید تا چشم مشتری با آن آشنا شود.

- ✓نحوه اداره کردن گروه های فروش
- ✓رهبری گروه
- ✓آموزش به اعضای گروه
- ✓اداره تماس های تلفنی
- ✓تعیین هدف و دادن پاداش
- ✓تقدیر از افراد
- ✓برگزاری جلسات فروش
- ✓رهبری گروه

www.takbook.com

www.takbook.com

کلید مدیریت موثر گروه فروش در این است که کنترل گروه را دردست بگیرید ودر عین حال به فروشندگان انگیزه بدهید تا به عنوان اعضای یک گروه قوی – که افراد مهم سایر قسمت ها نیز در آن عضو هستند – تلاش خود را به حداکثر برسانند.

کسب مهارت

مدیریت فروش شغلی است پر از مسائل گوناگون که همواره مدیر را به رقابت بر می انگیزد. در این سمت مدیر مسئول دست یافتن به اهداف فروش است و احتمال دارد که خودش درگیر کار فروش نباشد. بعضی مواقع فروشنده خوبی که تجربه و گاها استعداد مدیریت ندارد به سمت مدیریت گروه فروش ارتقاء پیدا کند. این یک مشکل عمومی است.

آموزش به اعضای گروه

به این واقعیت توجه داشته باشید که آموزش به بخش فروش بیش از سایر قسمت ها موثر واقع شود. به راهنمائی های بهترین متخصصان توجه کنیدواز آنها یاد بگیرید. از آنها بخواهید در صورت امکان مستقیما با اعضای گروهتان صحبت کنند و برای نیازهای آموزشی وقت کافی اختصاص بدهید. یک متخصص متناسب با نیاز افراد گروه عناوین گسترده ای را آموزش می دهد.

تمرین فروش از طریق ایفای نقش

ارزش این نوع تمرین در این است که افراد می توانند با ایفای نقش فروشنده و مشتری با انواع عملهاو عکس العمل ها آشنا شوند و راه اداره کردن واکنش ها را فرا گیرند. بعضی ازخریداران همیشه نسبت به خرید کردن علاقه نشان می دهند و بعضی دیگر بسیار سخت متقاعد می شوند. نکته اصلی در اینجا است که شما چقدر نسبت به عملکرد خود یا

www.takbook.com

www.takbook.com
سایراعضاء گروه واقع بین هستید. خریداران را می توان به گروه های متمایز تقسیم بندی کرد. با تمرین به شکلی که در بالا توضیح داده شد می توان نحوه برخورد باهریک از انواع خریداران را تجربه کنید و از این طریق فرصت های فروش و وقت خود را تلف نخواهید کرد.همیشه افراد را به خاطر عملکرد خوبشان تحسین کنید.

اداره کردن تماس های تلفنی

آن ساعاتی از روزکه می توان با مشتری تماس گرفت ساعات فروش هستند کار تماس با مشتریان را باید قبل از هر کاردیگر مانند دادن گزارش از تماس مشتریان یا کارهای اداری دیگر انجام داد.

تماس های تلفنی را باید با برنامه ریزی انجام دهید و کارایی تماس های گرفته شده را اندازه بگیرید.در صورت افزایش تعداد تماس های تلفنی باید سفارش های بیشتری نیز دریافت بکنید.

تعیین هدف و دادن پاداش

نحوه پرداخت شما به اعضای گروه فروش ممکن است به صورت حقوق یا درصدی از فروش یا مزایای مرتبط با آن باشد. این که چه شیوه پرداختنی را برای کدام هدف انتخاب کنیم کار مشکلی است اما برای ایجاد انگیزه در کار کارکنان لازم است به دقت به این مسئله توجه کنید .برای ایجاد امنیت و انگیزه برای تلاش بیشتر علاوه بر حقوق ماهیانه درصد و پاداش گروهی نیز پرداخت کنید.

www.takbook.com

www.takbook.com

تقدیر از افراد

شما باید روشی موثر و دقیق برای ارزیابی عملکرد اعضای تیم خود داشته باشید. علائم اولیه موفقیت و شکست را شناسایی کنید وبرای ایجاد انگیزه و دادن پاداش معیار ثابتی داشته باشید

نظارت بر موفقیت

برای دست یافتن به موفقیت نظارت منظم برعملکرد گروه فروش ضروری است و شما به عنوان مدیر فروش موظف هستید این نظارت را به نحو موثر انجام دهید. در انجام این وظیفه همیشه چند

عنصر موفقیت از جمله وضعیت بازار و سود واقعی به دست آمده را مدنظر قراردهید و فقط به حجم فروش توجه نکنید.

تقدیر بخاطر کسب موفقیت

تنبیه را با تشویق همراه کنید این موضوع در مورد پاداشهای مالی وعده داده شده نیز صدق می کند.عملکرد افراد را از روی میزان رضایت خاطر مشتری و حجم فروش قضاوت کنید.

برگزاری جلسات فروش

جلسات همایش ها و نشست ها برای تقویت روحیه گروهی جشن گرفتن موفقیت ها ارایه گزارش کار تقویت رابطه با مشتریان و مطرح کردن برنامه های جدید بسیار ارزشمند هستند اینگونه جلسات زمانی بیشتر موثر واقع می شوند در آنها نظرات گروه های فروش

www.takbook.com

www.takbook.com

نیز مطرح شود.و فروش یک فعالیت اجتماعی است. ولی گردهمایی هایی که در این ارتباط برگزار می شوندباید توام با مقاصد مشخص کاری باشند.

دخالت دادن مشتریان

یکی از روش های بسیار خوب برای ایجاد اطمینان خاطر در میان اعضای گروه فروش دعوت از مشتریان برای حضور درهمایش ها و گردهمایی هایی است که در ارتباط با فروش برگزار می شوند.

پایان

لیست کتاب های رایگان دیگر ما در سایت برای دانلود قرار گرفته است.

- ✓ مقاله الکترونیکی چکار کنیم تا اراده خود را پولادین نماییم.
- ✓ مقاله الکترونیکی زندگی‌نامه نیک وی آچیچ (معلول و سخنران انگیزشی استرالیایی)
- ✓ کتاب 13 کاری که افراد باروحیه قوی انجام نمی دهند.
- ✓ کتاب اهدافی که به کمک تجسم خلاق کلاسیک براحتی میتوان به ان رسید.
- ✓ مقاله ضمیر ناخوداگاه چیست؟(به زبان خودمانی).

www.takbook.com

www.takbook.com

- ✓ مقاله 16 قانون برای افزایش قانون جذب در زندگی شما.
- ✓ مقاله (از بامبو برای موفق شدن در زندگی درس بگیریم).
- ✓ مقاله با یازده روش قانون جذب را در زندگی خویش فعال تر کنیم.
- ✓ مقاله 16 روش عالی برای افزایش موفقیت زبان بدن شما.
- ✓ کتاب 120 کتاب قانون جهانی موفقیت از زبان برایان تریسی.
- ✓ مقاله الکترونیکی رایگان چهل نکته طلایی برای موفق شدن تمام زمینه ها از زبان برایان تریسی.
- ✓ مقاله الکترونیکی 10 نوع فرد خطرناکی که برای موفقیت از زندگی خود 100 درصد حذف کنیم.
- ✓ مقاله الکترونیکی 24 نکته کاربردی برای تقویت اعتماد به نفس عالی.
- ✓ مقاله 120 ایده کاربردی و تمرین عالی برای تقویت مغز.
- ✓ کتاب مصور دوپینگ تصویری موفقیت به زبان بی زبانی.
- ✓ مقاله 8 تمرین فوق العاده برای رسیدن به رویاها و ارزوهایتان.
- ✓ کتاب شکرگزاری اثر راندا برن.
- ✓ مقاله 19 ویژگی همسر رویایی برای زندگی رویایی.
- ✓ مقاله 28 نکته طلایی برای موفقیت با کنترل افکار درونی خود.
- ✓ مقاله 10 عادت بسیار مهم و حیاتی برای ثروتمند شدن.
- ✓ خلاصه کتاب ایین سخنوری(دیل کارنگی).
- ✓ دانلود کتاب اعتماد به نفس جادویی در یک هفته.
- ✓ کتاب الکترونیکی تکنیک های موفقیت.
- ✓ کتاب الکترونیکی شستشوی مغزی مثبت با عبارات تاکیدی تصویری.
- ✓ اموزش ریلکسیشن و خود هیپنوتیزم خفیف
- ✓ خلاصه کتاب هفت قانون معنوی موفقیت دیباگ چوپرا به همراه متن مصاحبه او با انتونی رابینز

www.takbook.com

www.takbook.com

- ✓ کتاب الکترونیکی از استرس تا موفقیت در 31 روز
- ✓ مقاله الکترونیکی چگونه جفت روحی خود را جذب کنیم
- ✓ مقاله الکترونیکی 15 روش ارتباط بهتر باخداوند و افزایش هوش معنوی شما

هدیه هفتگی گروه موفقیت شاهرخی

هر هفته دو کتاب اختصاصی در وب سایت ما منتشر می شود .

www.takbook.com

خرید محصول اختصاصی فوق ستاره فروش در 21 روز شوید

www.shop-sajadshahrokhi.org

فروشگاه اینترنتی گروه موفقیت شاهرخی
eShop
www.shop-sajadshahrokhi.org

www.takbook.com