



فلسفه فروش



دو دلیل ورشکستگی سازمان‌ها



● ۱. کمبود فروش ● ۲. افزایش هزینه ثابت

خط مقدم یک شرکت تیم فروش است



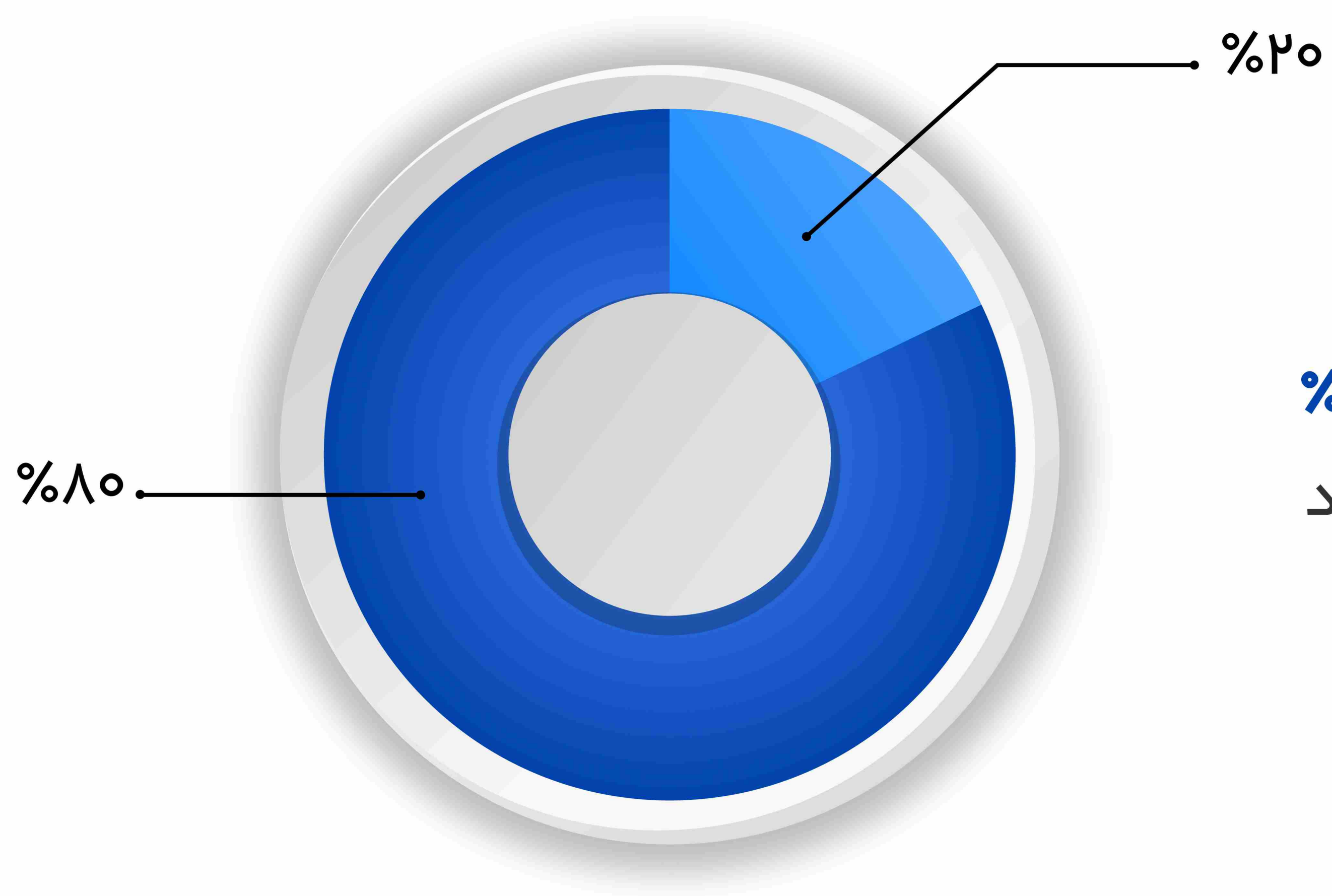
فروشندگی توی بازار رقابتی یعنی متقاعد کردن آدم‌ها نه پرزنت کردن آدم‌ها



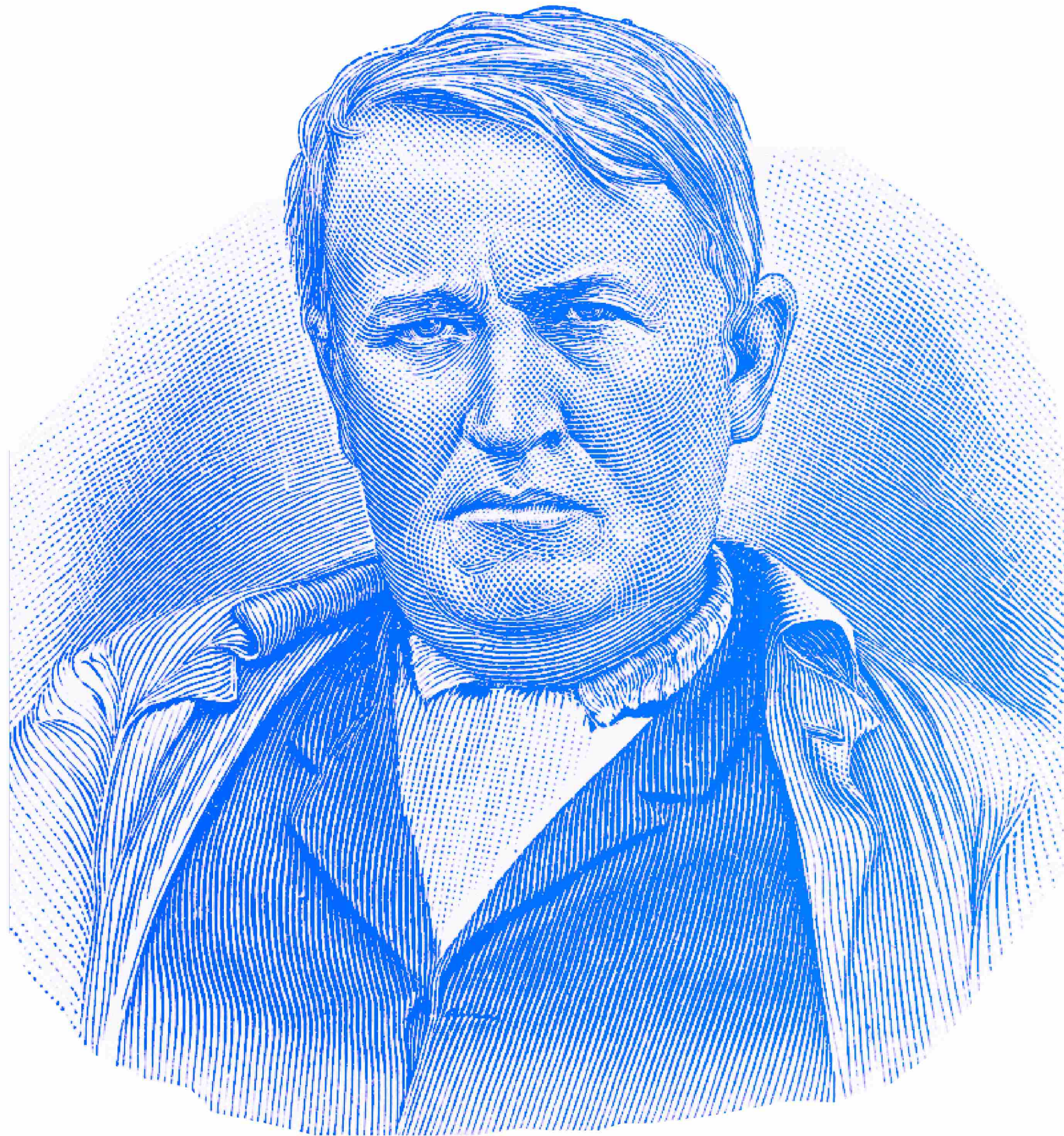
فروشندگی هنر تاثیر گذاشتن روی آدم‌هاست



قانون ۸۰/۲۰



۸۰٪ از درآمد شما از **۲۰٪**
مشتری کسب می‌شود



“ **ادیسون : ادوین بالز**

شما چی دارید که تا حالا نتونستید بفروشید؟!

”

کتاب از خوب به عالی



نویسنده جیم کالینز

ما برای شروع به کار انگیزه می‌خواهیم ولی برای ادامه دادنش به عادت نیاز داریم



انگیزه کلا ۶ ساعت با ماست

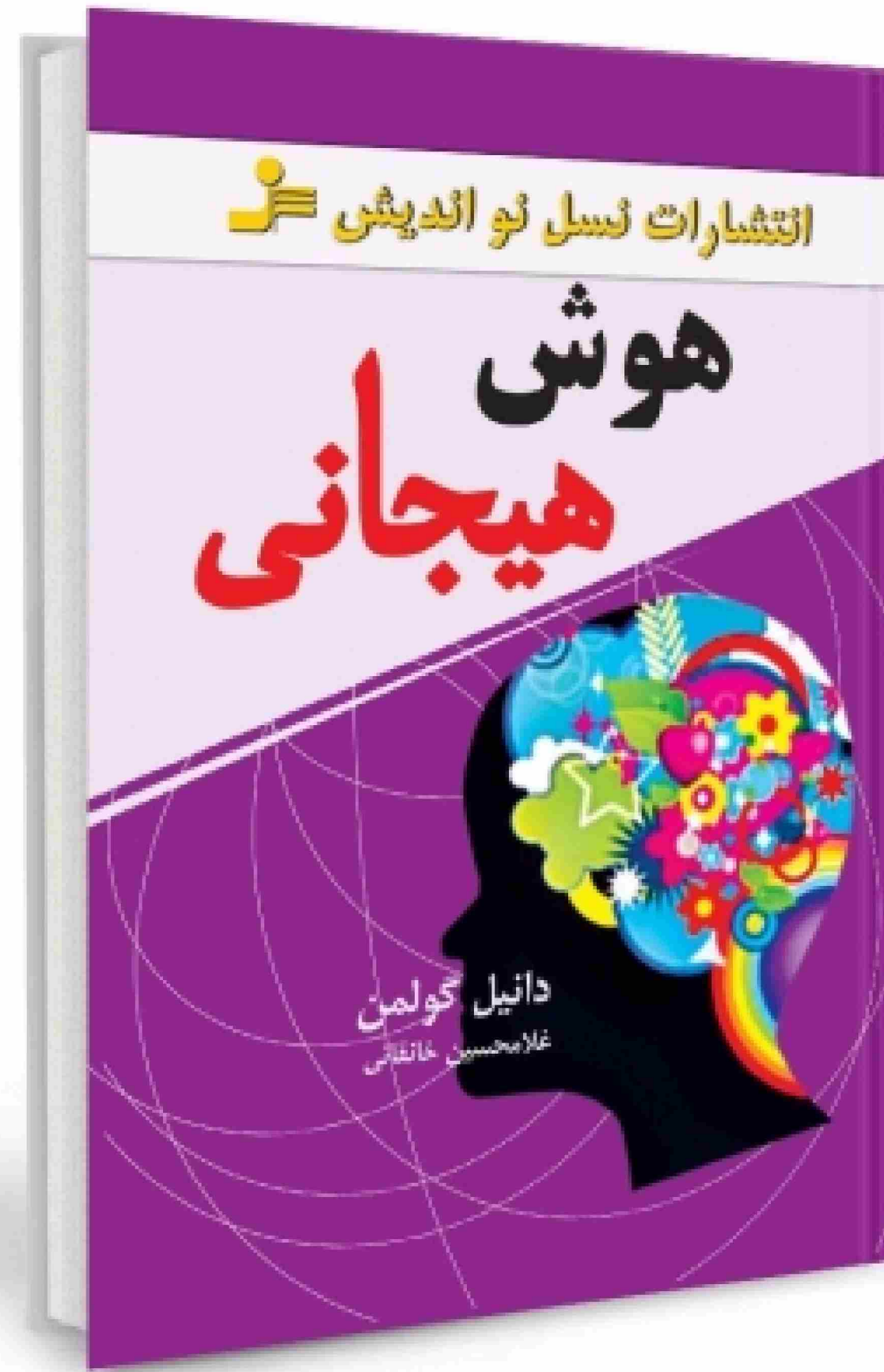
از این به بعد یاد بگیریم جای کلمه شغل بگیریم مهارت و تخصص من

تخصص یادگیری پیشرفت نگرش ۳۶۰

مهارت استعداد تمرین استمرار



کتاب هوش هیجانی



نویسنده دانیل گولمن

فروشنده باید کرگدن باشد

۱ کرگدن کلفت‌ترین پوست رو داره

۲ کرگدن فقط روبه‌رو را می‌بینه

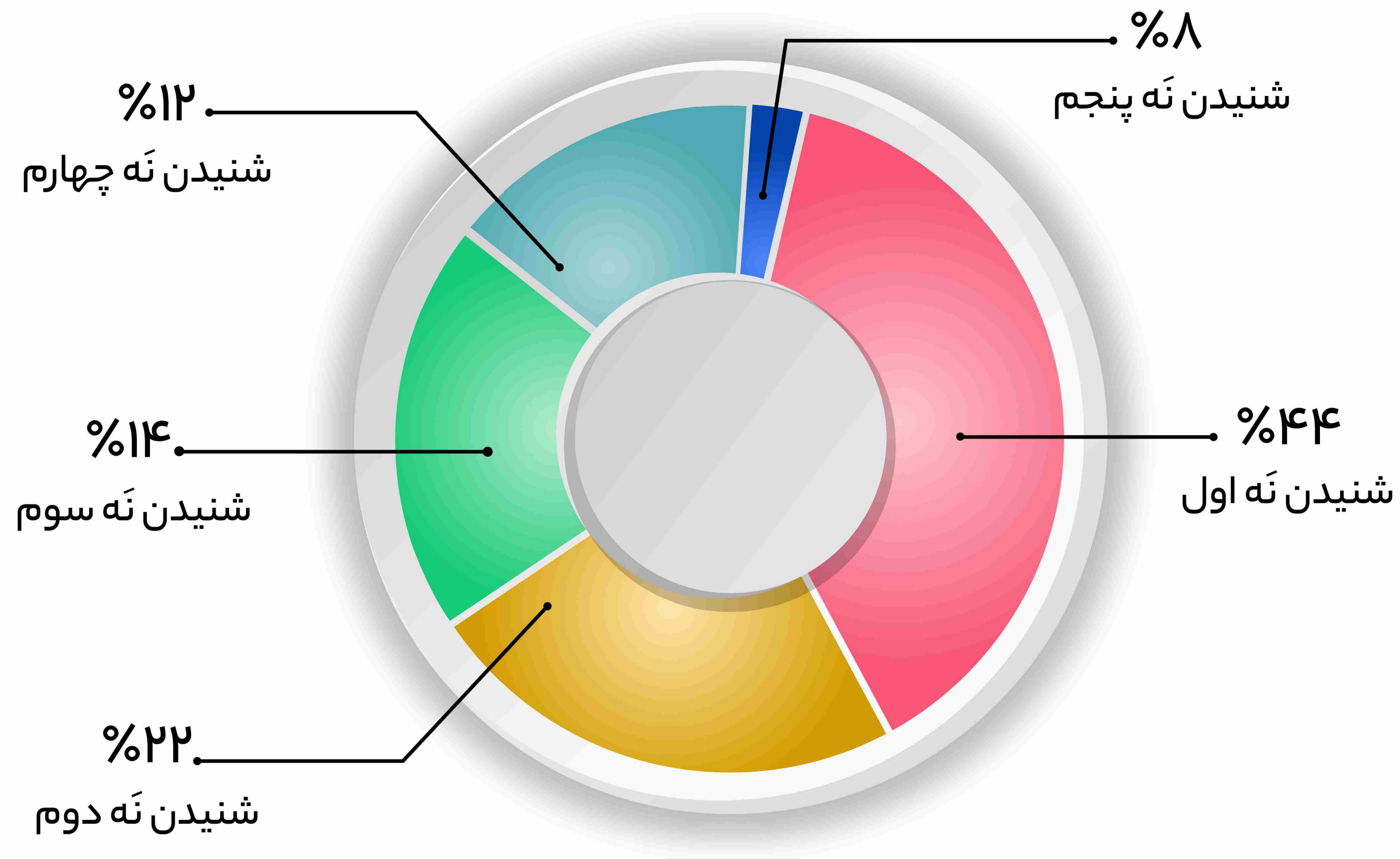
۳ کرگدن نمی‌تونه به عقب بره

۴ کرگدن زود حمله نمی‌کنه، نگاه و

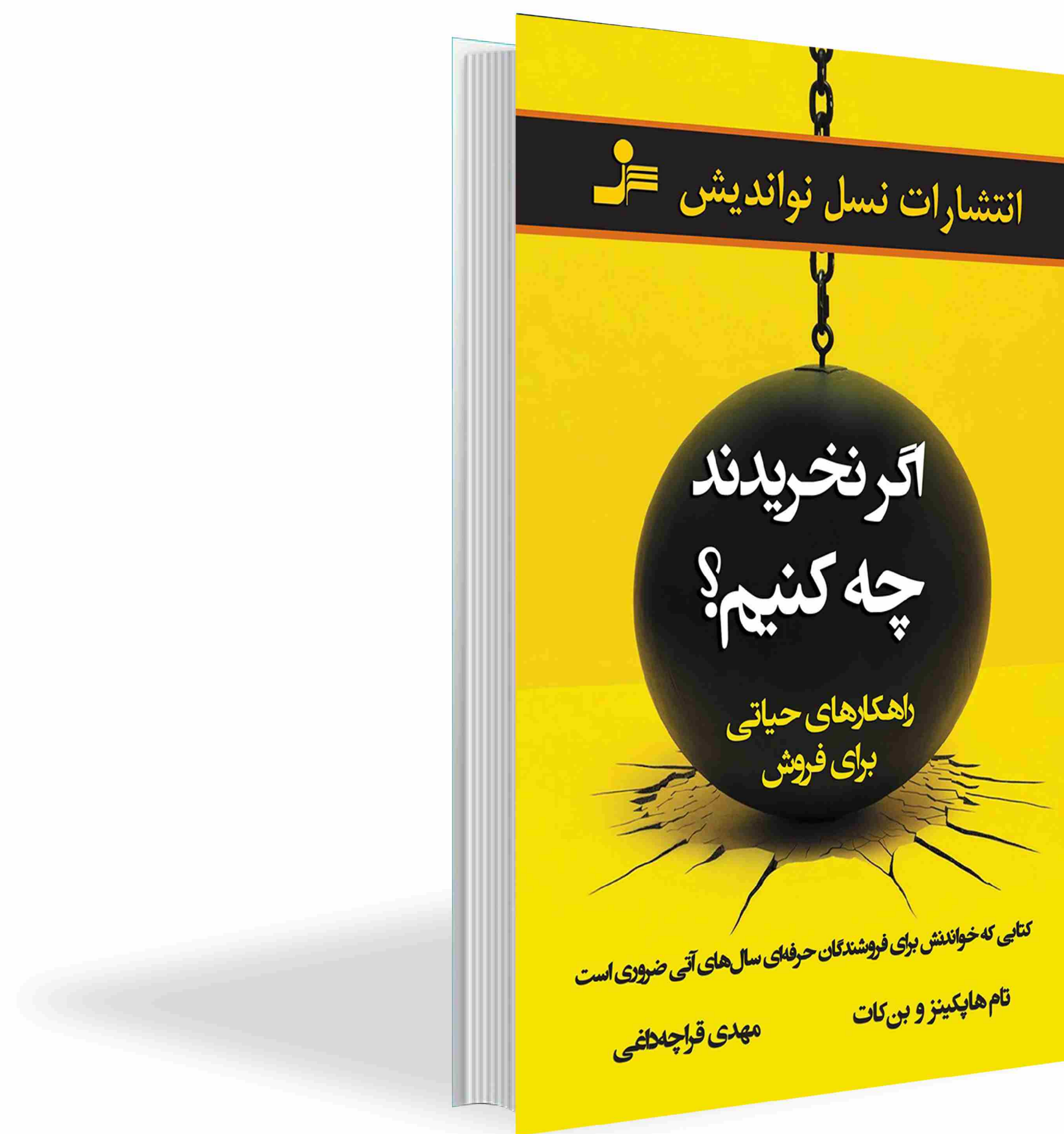
بررسی بعد حمله (فرق بین دیدن و مشاهد کردن)



فروشنده بعد شنیدن نه!



کتاب اگر نخریدند چه کنیم



نویسنده تام هاپکینز و بن کات

مهمترین دارایی مشتری



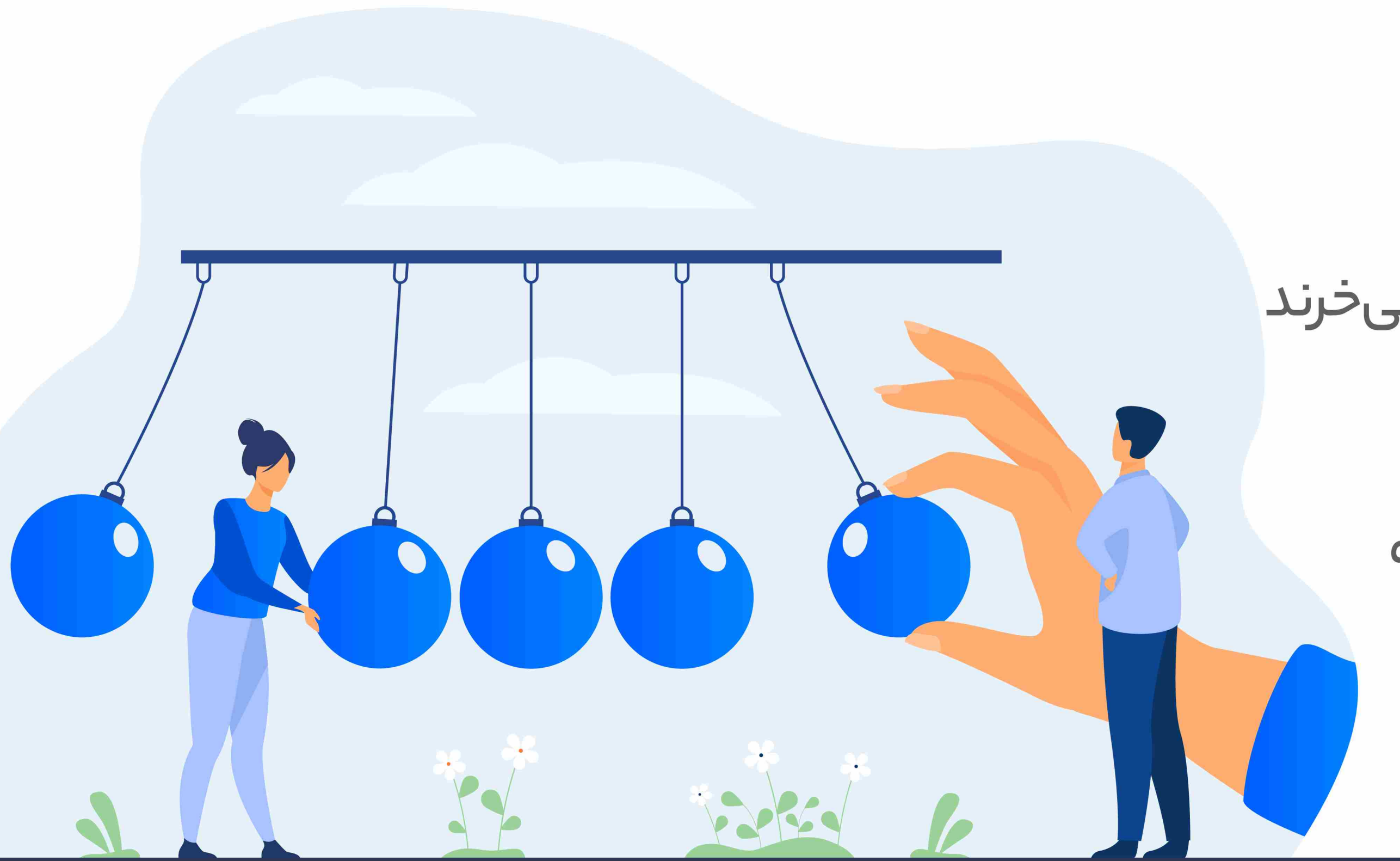
پول



زمان و وقت

(باید مهارت داشته باشم در گرفتن این دو تا)

آدم‌ها هر چقدر به شما زمان می‌دهند ارتباط مستقیم داره با خوش اومدن از شما



- مشتری‌ها قبل خرید محصول شما، اول خود شما رو می‌خرند
- شما مسئول انرژی جلسه هستید
- همیشه انرژی شما زودتر از خود شما وارد جلسه می‌شه
- باید یاد بگیریم مثل مشتری خودمون بشیم

در جلسه از چی تعریف کنیم

۱ دکوراسیون

۲ از بیزینس کارت

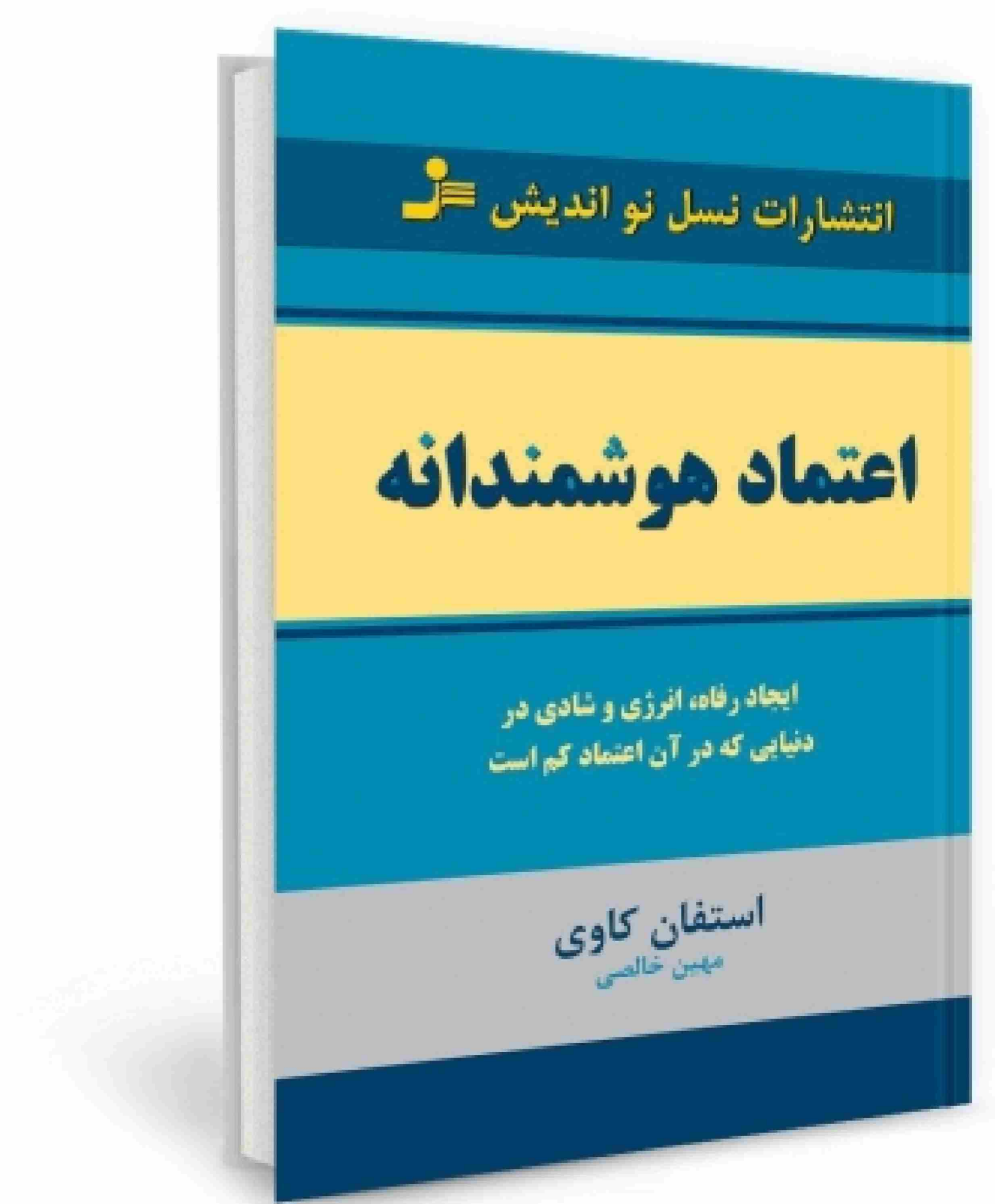
۳ از لوکیشن و موقعیت مکانی

۴ قاب‌ها روی دیوار مهم هستند

۵ چشم‌انداز و ماموریت و درباره شرکت رو مطالعه کنید

۶ همیشه از منشی تعریف کنید: از سختگیریش، از رفتار حرفه‌ایش، اطلاعات مدیر رو به کسی نمیده

کتاب اعتماد هوشمندانه



نویسنده استفان کاوی

اعتبار و احترام باعث اعتماد می‌شه



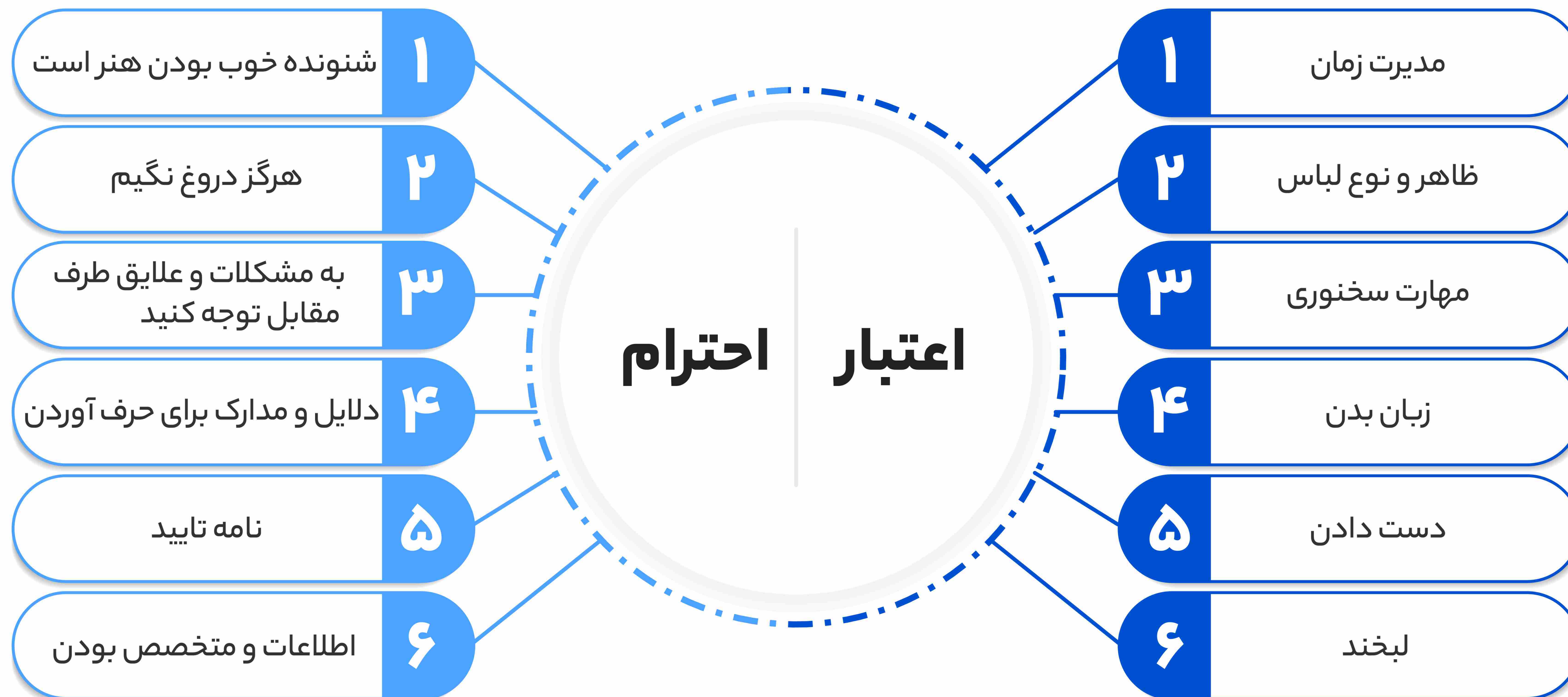
Speed of trust

↓ Trust = ↓ Speed ↑ Cost

↑ Trust = ↑ Speed ↓ Cost

بدست آرودن اعتبار ۷ سال طول می‌کشد





زیگ زیگلر

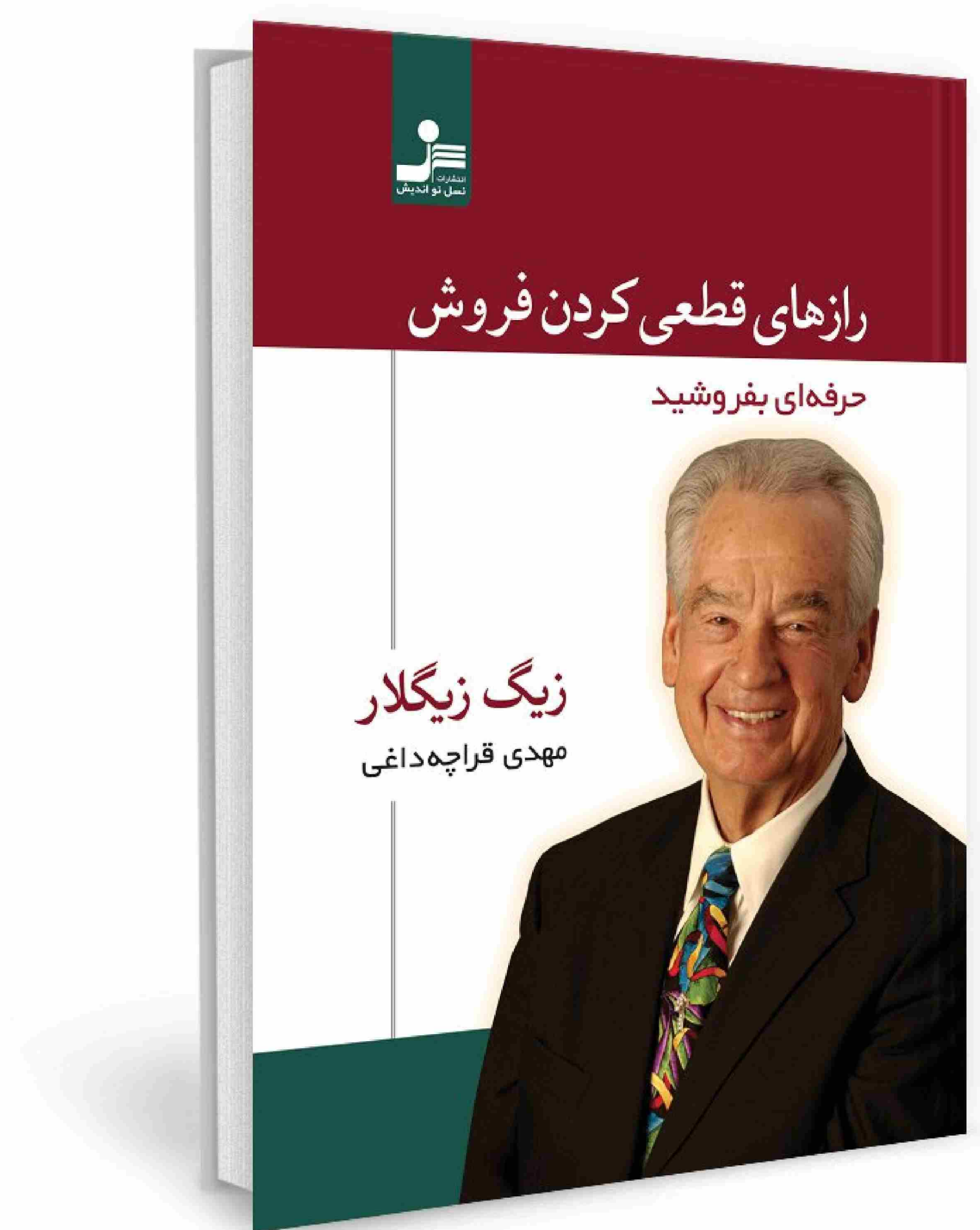
“

زیگ زیگلر

اگر آدم‌ها از شما خوششون بیاد به حرف‌ها گوش می‌کنند
اگر اعتماد کنند پولشون رو بهتون می‌دهند

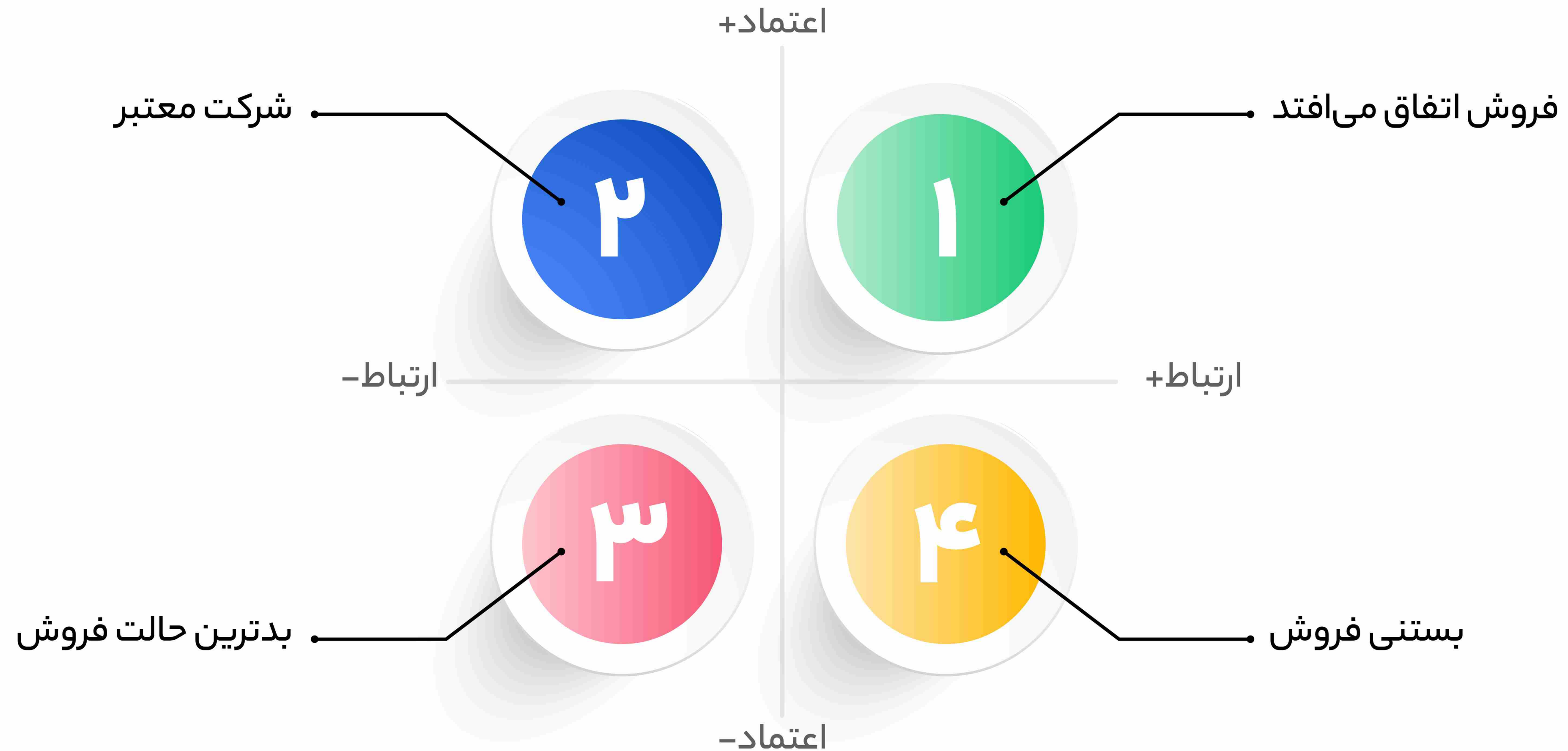
”

کتاب افزایش سرعت فروش

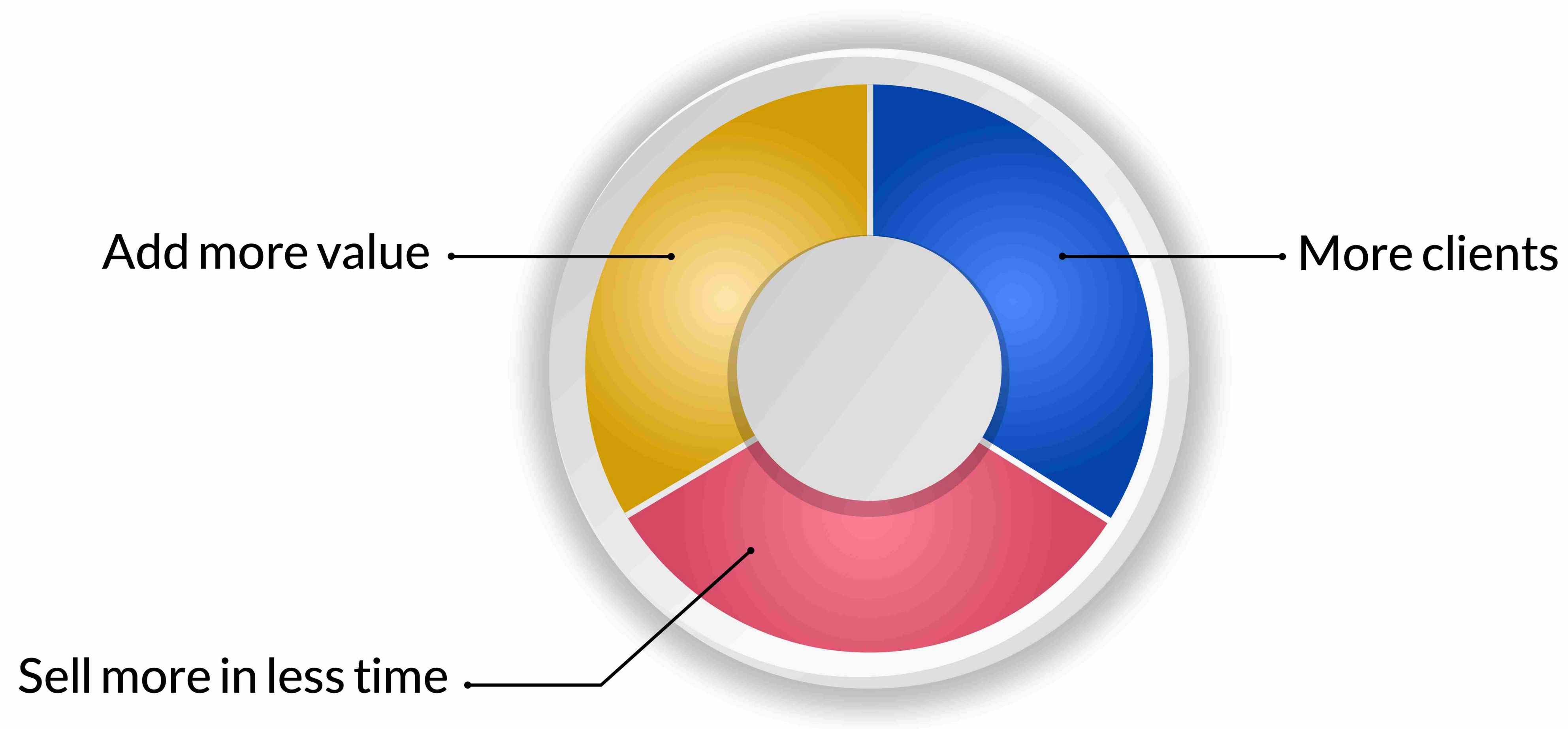


نویسنده زیگ زیگلار

فروش ارتباط و اعتماد



Ways to grow the business



کتاب افزایش سرعت فروش



نویسنده باب یوریچاک

اهمیت موفقیت در فروش



سرعت فروش بالا

۱

مشتری و بازار بیشتر

۲

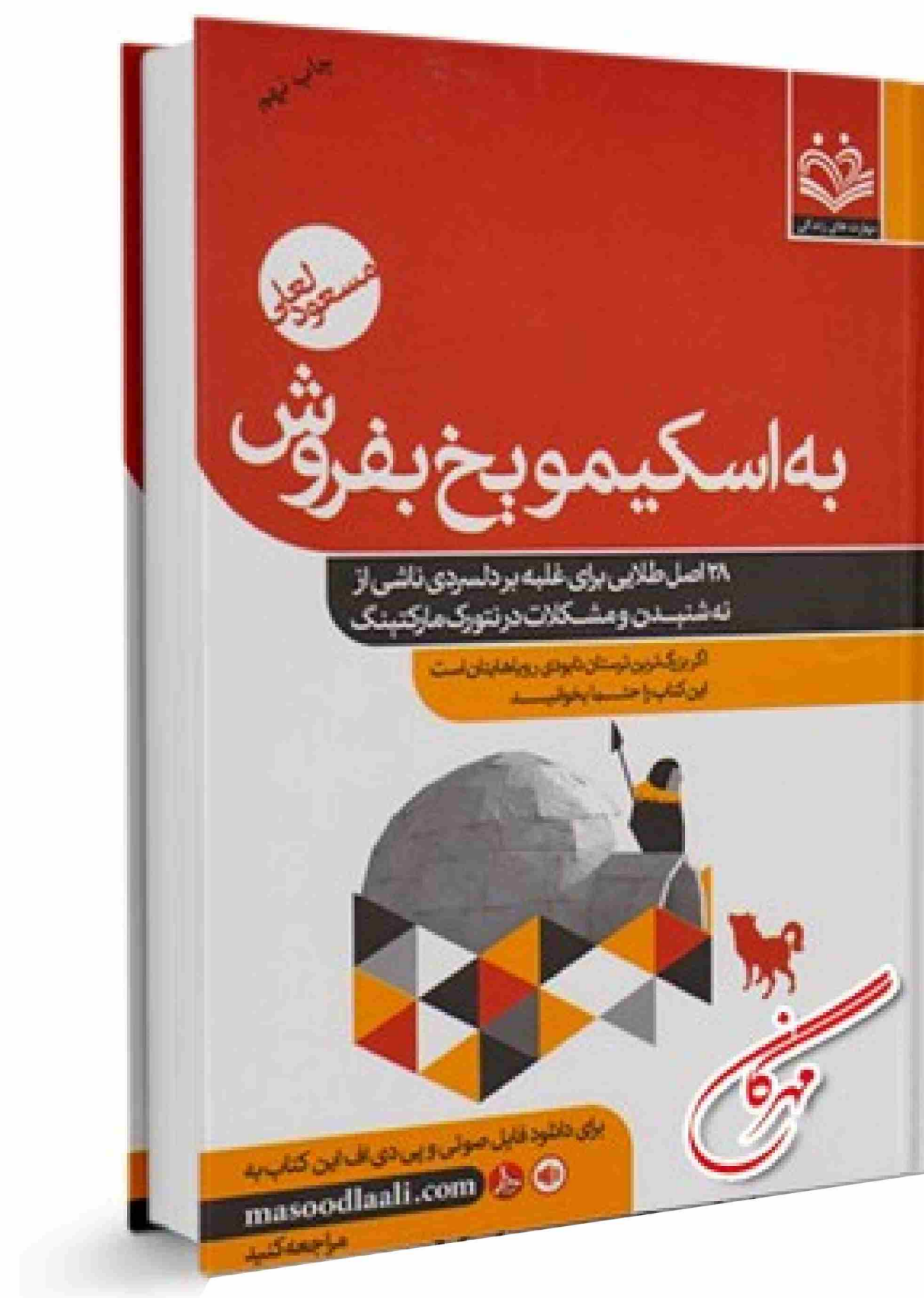
ارزش افزوده

۳

درصد تمایل خرید مشتری



کتاب فروش یخ به اسکیمو



نویسنده کی لورد

سوال مهم برای متقاعد کردن مشتری

۱ چرا باید محصول تو رو من بخرم؟

۲ چرا باید از تو بخرم؟

۳ چرا باید الان بخرم؟

چند نکته برای فروش





“

جان مکس ول

اگر می‌خواهی سریع به مقصد بررسی تنها برو
اگر می‌خواهی راه دور ببری با یک تیم برو

”

مدل فروشنده یا کارمند



قانون Frog

هر شخصی که سرخ هستند می‌توانند دورن خود فراگ (Frog) داشته باشد، فروش اچ تو اچ (H2H) است

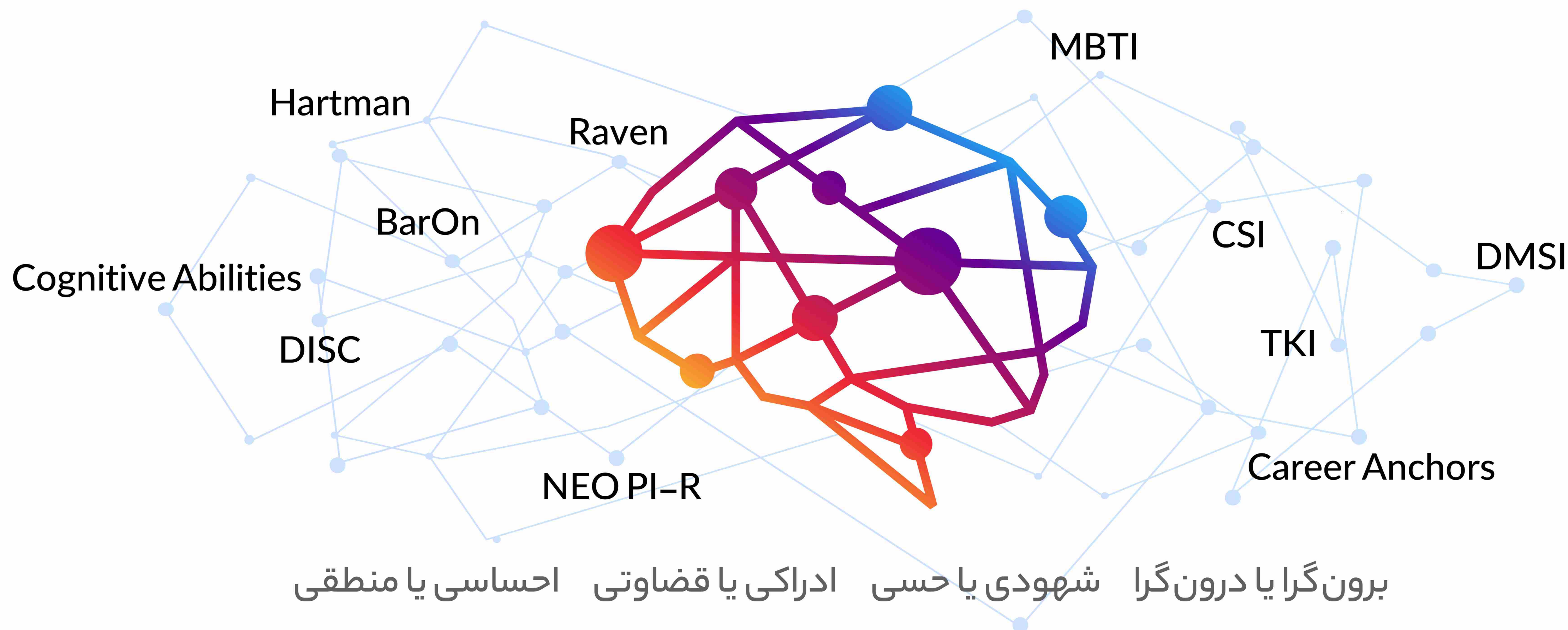
۹۱٪ مشتری‌ها حاضرند فروشنده را به یکی از نتورک‌هایی معرفی کنند که
فراگ اون‌ها می‌شود و فقط ۱۱٪ فروشنده‌ها این درخواست رو می‌کنند
و ۵ برابر این کار درآمد فروشنده رو افزایش می‌ده



- دوست
- خانواده
- سازمان
- منطقه جغرافیایی

بهترین آدمی که می‌شه نتورک زد مشتری فعلی ماست

فروشنده‌ها باید شخصیت‌شناسی بلد باشند



**مذاکره زمانی اتفاق میوفتد که مشتری
احساس برنده بودن را داشته باشد**



مذاکره التماسی و تهدید

۲ نوع مذاکره بشدت غلط هستند



یک فروشنده باید

● همه چی رو در مورد محصول و خدمات رو تا ۴۰ برابر بیشتر از مشتری بداند

● اطلاعات رقیب رو بلد باشد

● دانش عمومی در مورد محصول خودمون رو داشته باشیم

هرچی دانش بیشتر باشد سادگی بیشتر می شود



شما تا زمانی که نتوانید محصولتون رو
به یک بچه ۶ ساله توضیح بدید و آن بچه
به یک بچه ۶ ساله دیگه نتونه توضیح بده
شما دانش محصول رونخواهید داشت.

**مشتری زمانی به دانایی شما اهمیت می‌دهند
که بدانند شما به آن‌ها اهمیت می‌دهید**



کتاب هنر مذاکره کردن



نویسنده مارک ویلر

تعداد ویزیت و یا تماس فروش در دوره ۳ ماهه



۱ به ازای افزایش ویزیت
فروش بیشتر می شود

۲ اگر بیشتر ویزیت شود
فروش پایین می آید

قیف فروش



سرنخ

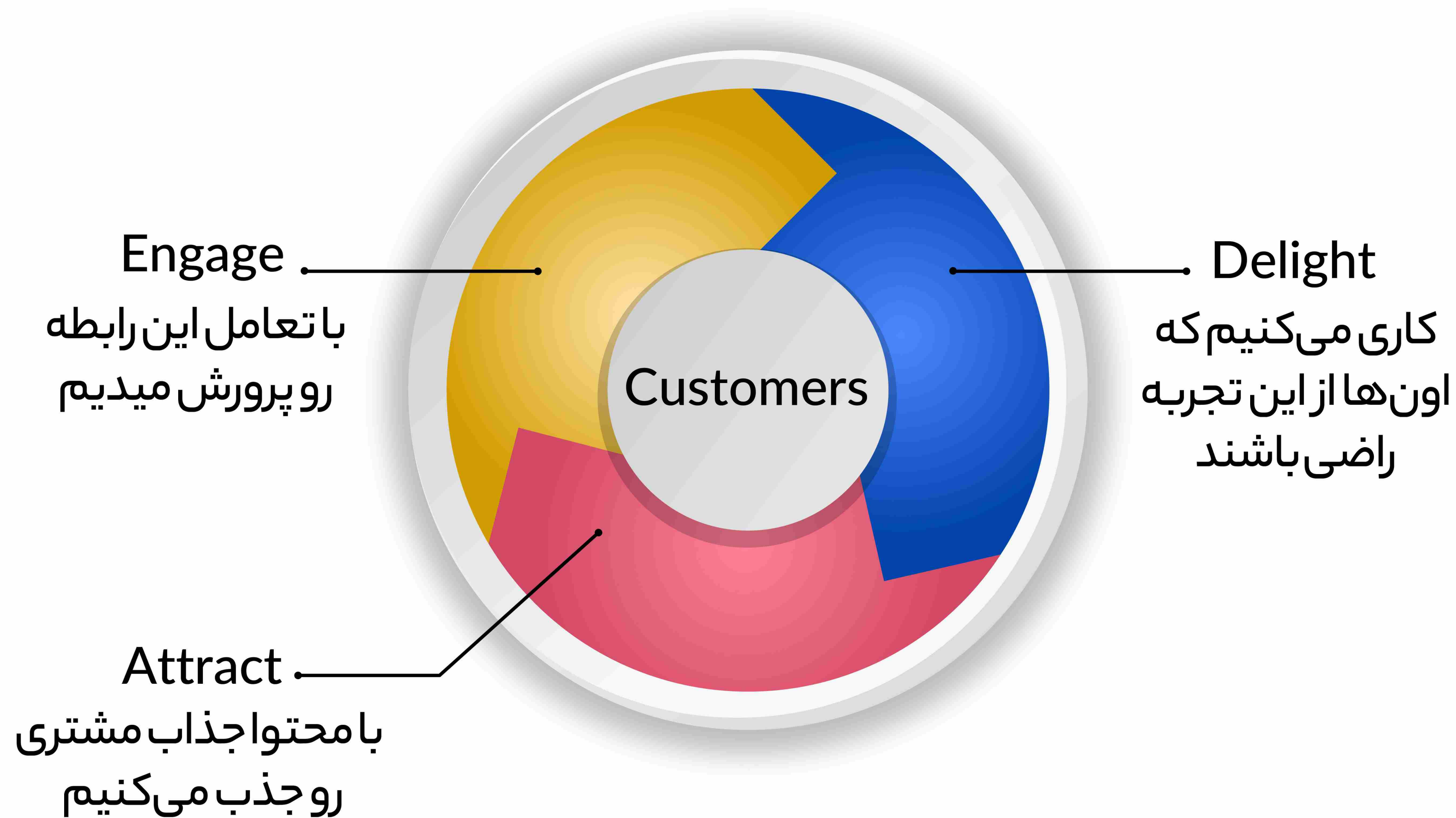
مشتری بالقوه

مشتری

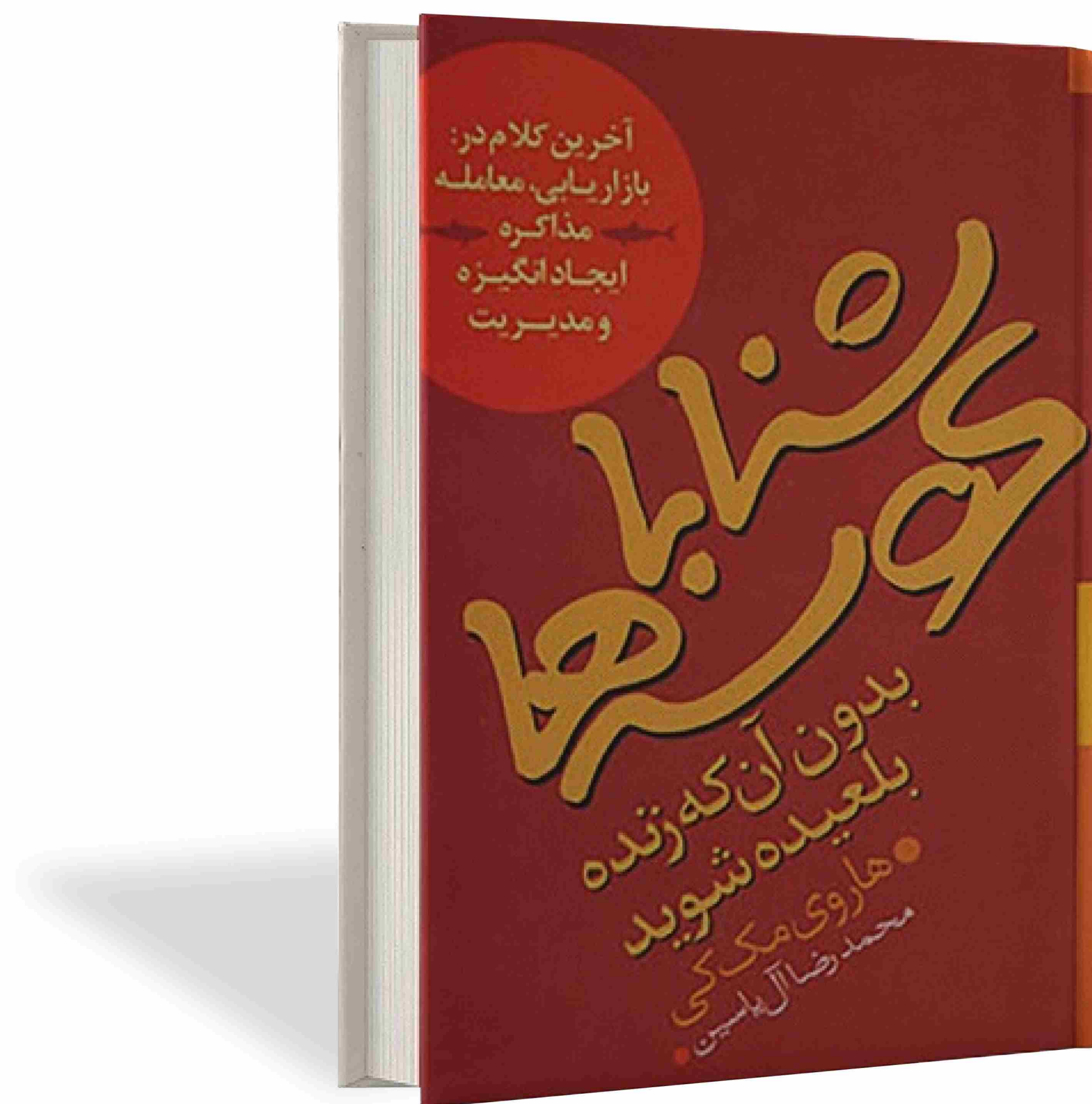
قیف فروش



چرا وقت آن است که Flywheel را جایگزین قیف فروش کنیم؟



کتاب چگونه با کوسه‌ها شنا کنیم و خورده نشویم



نویسنده هاروی مک کی

فرآیند فروش



۱ pre – approach نزدیک شدن به مشتری

۲ approach ۹۰ ثانیه اول جلسه

۳ need identification شناسایی نیاز مشتری

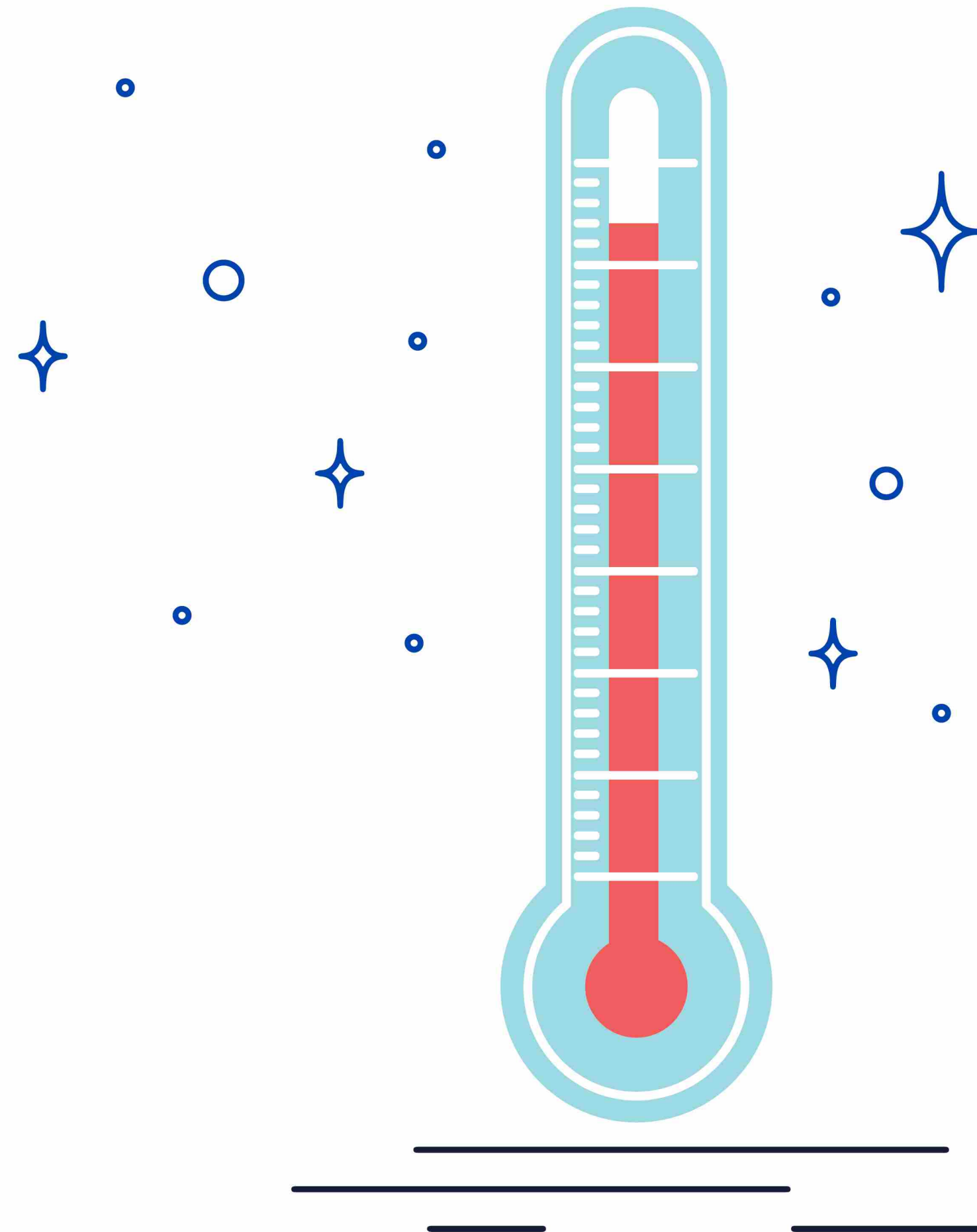
۴ presentation پرزنت محصول

۵ handling objections مدیریت اعترافات مشتری

۶ closing نهایی سازی و بستن

۷ follow up پیگیری های بعد فروش

Cooling priode

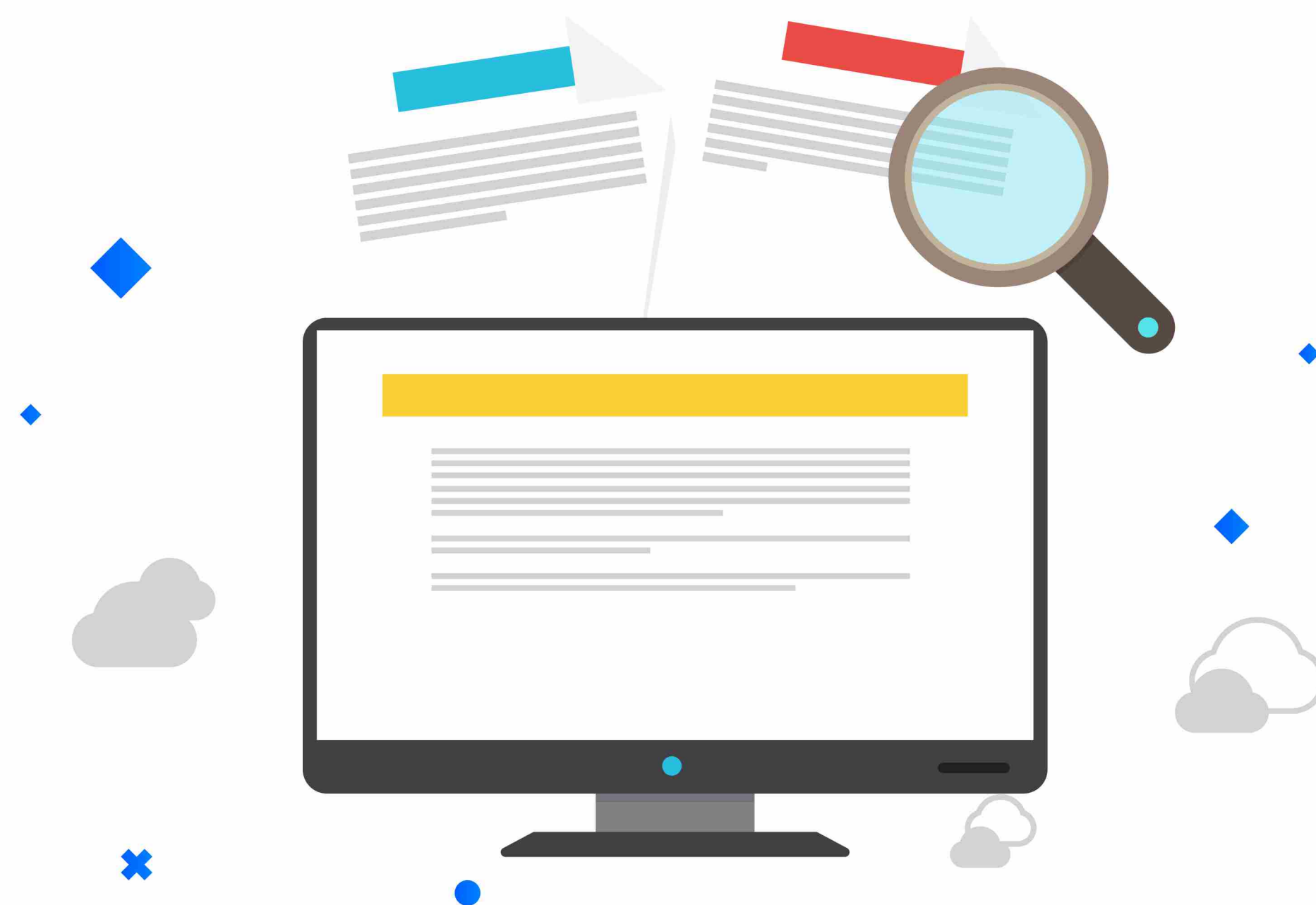


بعد قرارداد در مورد خدمات صحبت نکنیم

و زود هم جلسه رو ترک نکنیم

نزدیک شدن به مشتری

Pre – approach



اطلاعات گرفتن از مشتری مثل اسم، عقبه کاری، مکان مشتری

۹۰ ثانیه اول جلسه

Approach

لباس مناسب بیزینس اسمارت

۵

بیزینس کارت

۶

دست دادن

۷

قانون ۹۰ : ۹۰

۱

اگر در ۹۰ ثانیه اول یک کار اشتباه انجام بدیم باید ۲۱ کار مثبت بکنیم تا اون ۱ کار از ذهن مشتری پاک بشه

۲

وقتی وارد می شویم آرام حرکت کنیم

۳

نشون بدیم موبایل رو خاموش می کنیم

۴

انواع دست دادن

- ۱ همیشه ایستاده دست بدهیم
- ۲ پایین رو نگاه نکنیم
- ۳ تا زمان دست در دست بودن چشم در چشم باشیم
- ۴ فشار دست با طرف مقابل یکی باشد و شل نباشد
- ۵ دست دادن از بالا
- ۶ دست دوم رو بازو برای آقایان، روی آرنج برای خانم‌ها
- ۷ دست دوم رو دست طرف
- ۸ اگر دست دوم مچ را گرفت شما هم مچ را بگیرید

الویت دست دادن

۱ | میزبان

۲ | خانم‌ها

۳ | افرادی از شما سن
بیشتر دارند

۴ | قد بلند هستند

خانم‌ها اگر می‌خواهند دست ندهند



۱ کیف خودشان رو با دست راست بگیرند

۲ از دور سلام کنند

۳ دست راست را در جیب کنند

شناسایی نیاز مشتری

Need identification

- احساس راحتی ذهنی و فیزیکی با مشتری و شبیه سازی با مشتری (راپورت)
- empathy مشتری دنبال همدلی است
- هر چقدر محصول رو برای مشتری شخصی سازی کنیم قدرت مذاکره رو بالا می بریم
- دنبال ارزش هستند و باید ارزش با محصول یکی باشد و توقع مشتری رو بالا ببرید
- کیفیت کوتاه مدت و بلند مدت محصول، تعهدات فروشنده به مشتری، استفاده آسان از خدمات و سرویس
- مشتری دوست دارد باهاش خالصانه رفتار شود
- دوست دارد احساس خوبی از خرید داشته باشد

آگاهی

مزیت کالا و خدمات را بگید

انگیزه

باید به مشتری انگیزه داد

توانایی

ساده کردن خرید برای مشتری

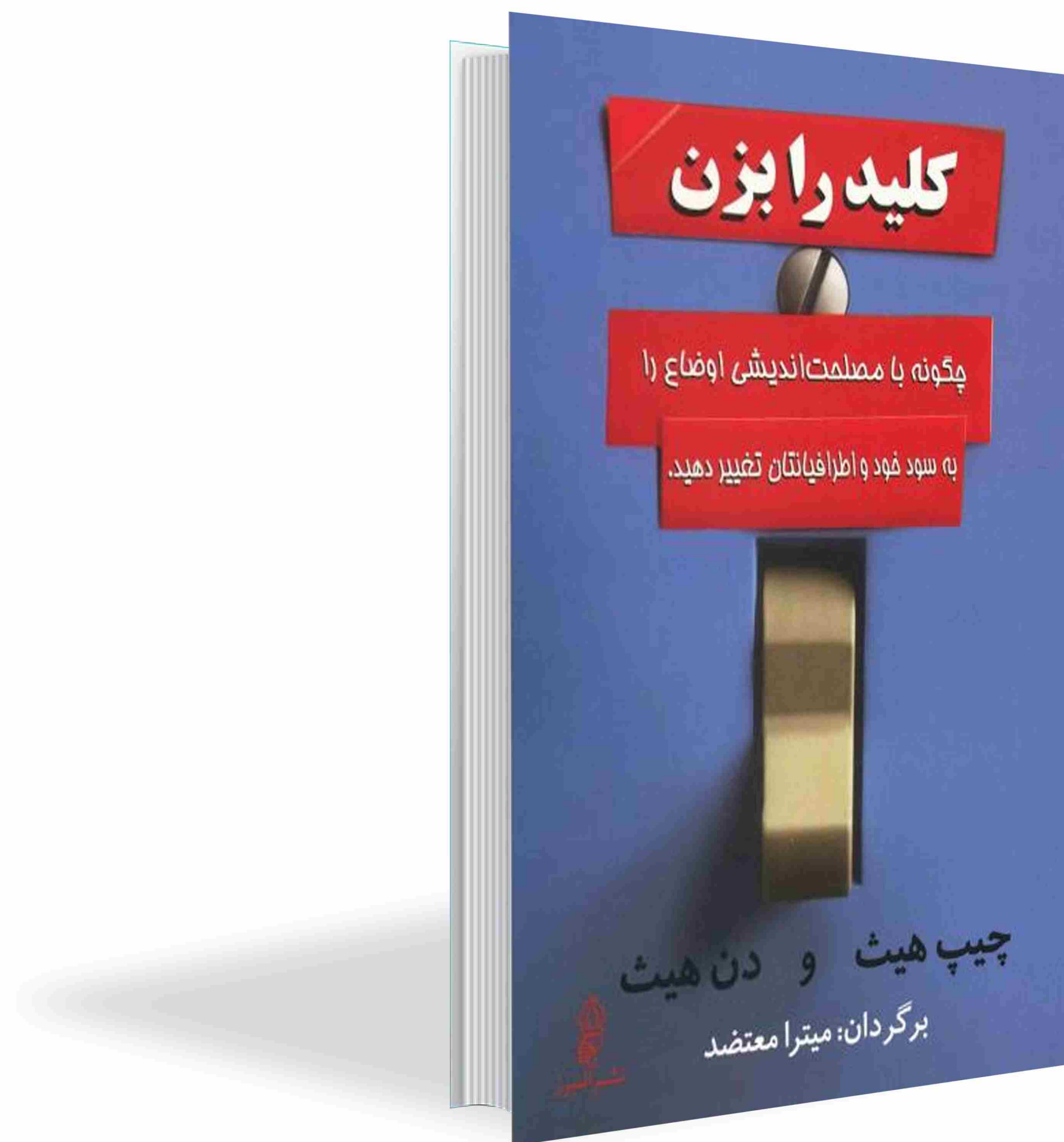
آگاهی + انگیزه + توانایی = تغییر

کتاب راهبه و کلوپ ساعت ۵



نویسنده رایین شارما

کتاب کلید را بزن



نویسنده چیپ هیث و دن هیث

پرزنت محصول Presentation



ساختن راپورت



مدیریت اعتراضات مشتری

Handling objections



واجد شرایط کردن مشتری



۱ از مشتری سوال کردن که کی تصمیم گیرنده ست

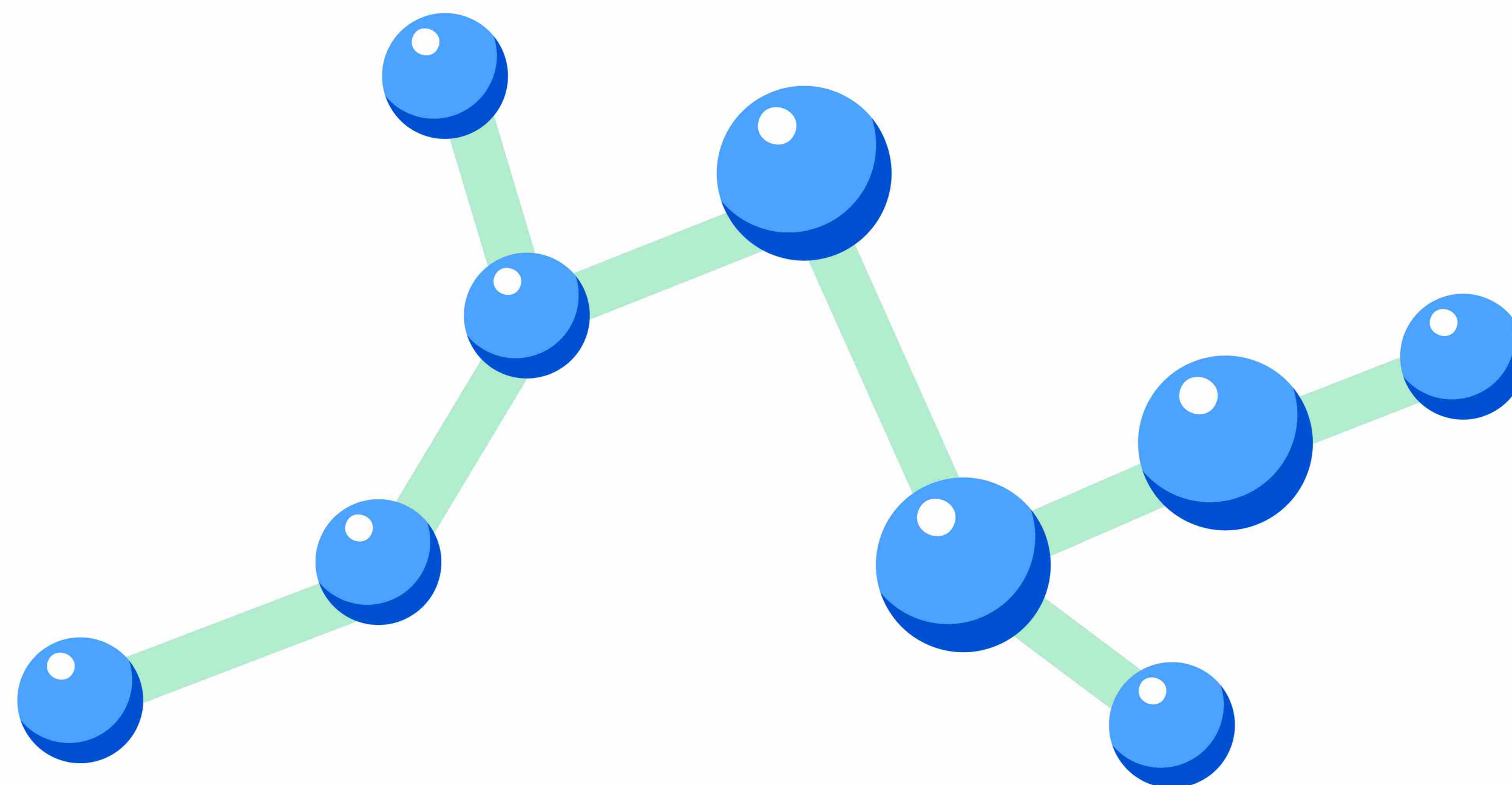
۲ از روی کارت ویزیت اگر در دید شماست

۳ مستقیم سوال کنیم، اگر ناراحت شدند یعنی تصمیم گیرنده نیستند

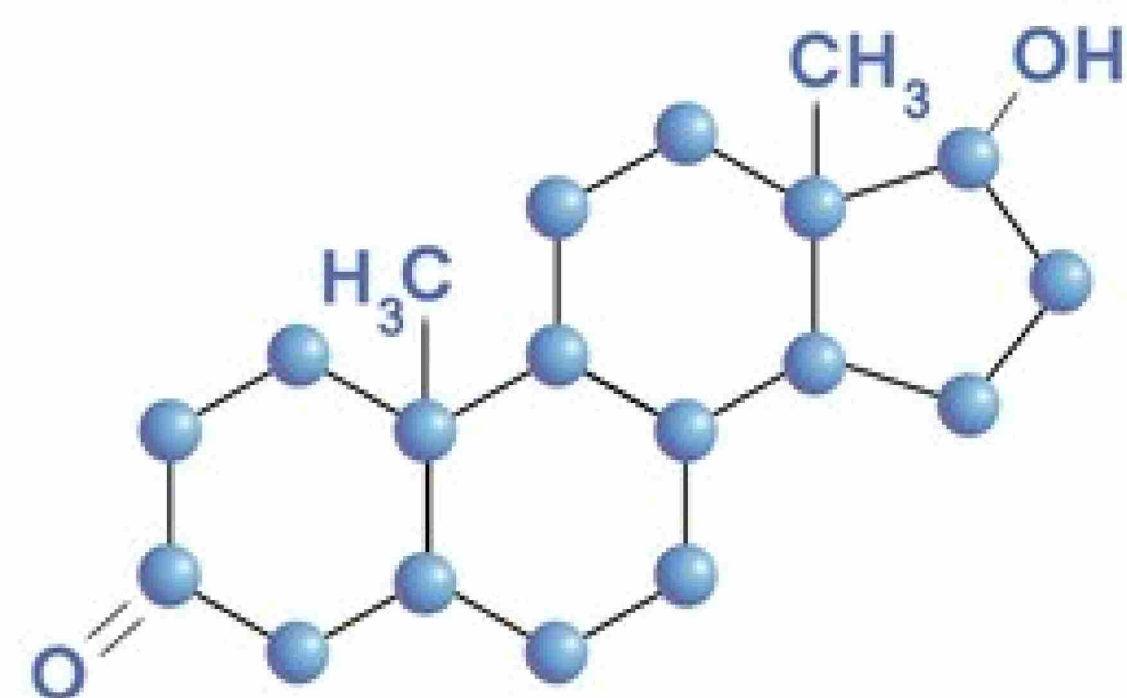
۴ اگر شریک دارد در موردش مستقیم سوال کنیم

۵ فرآیند تصمیم گیری صحبت کنید

بهترین زمان خرید مشتری عصرها است

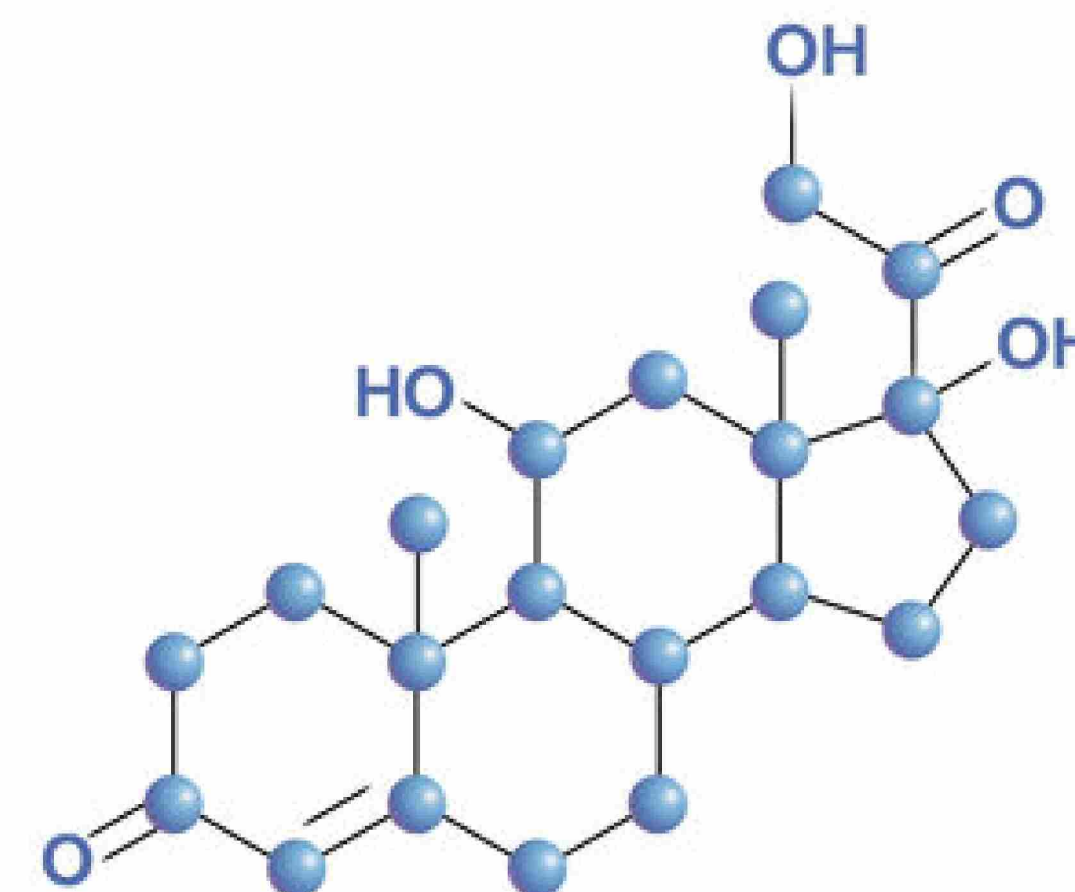


چون تستوسترون مشتری ترشح می شود



Testosterone
تستوسترون

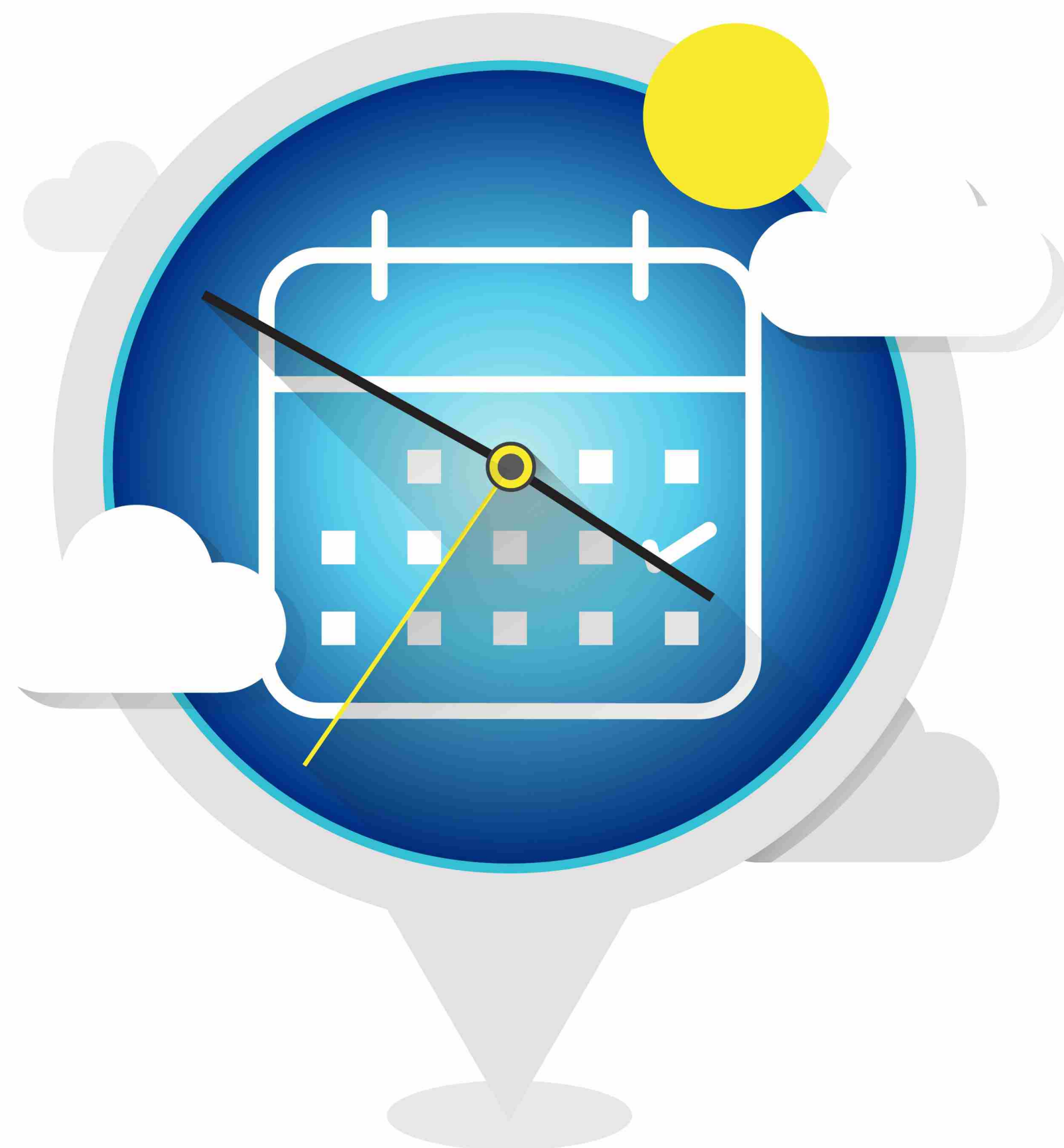
قدرت ← عصر و شب



Cortisol
کورتیزول

استرس ← صبح‌ها

انسان‌ها End cycle خرید می‌کنند



آخر روز آخر هفته
یا آخر ماه و سال

نهایی سازی و بستن Closing



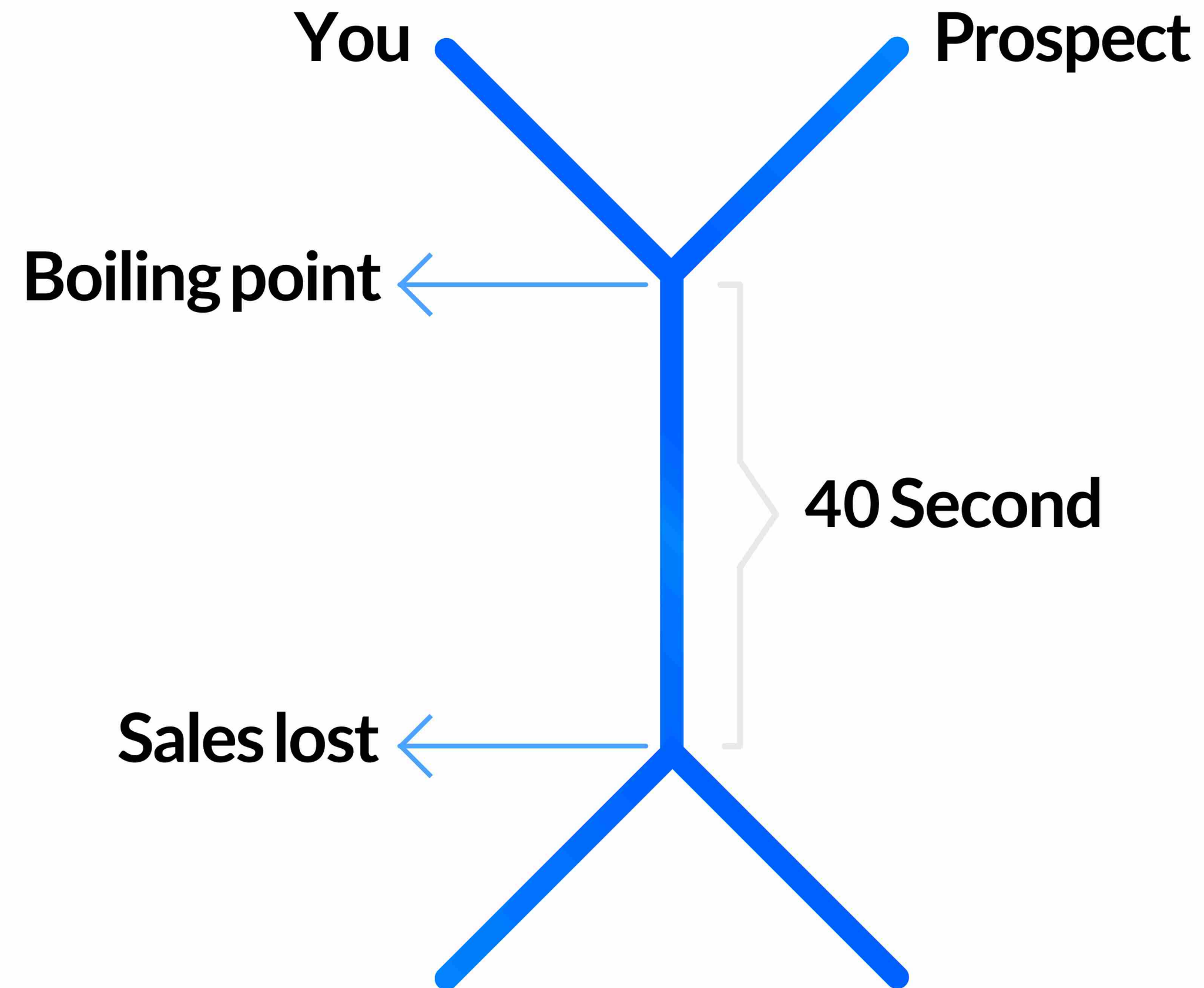
۱ | قانون دبه

۲ | طمع کار نشویم

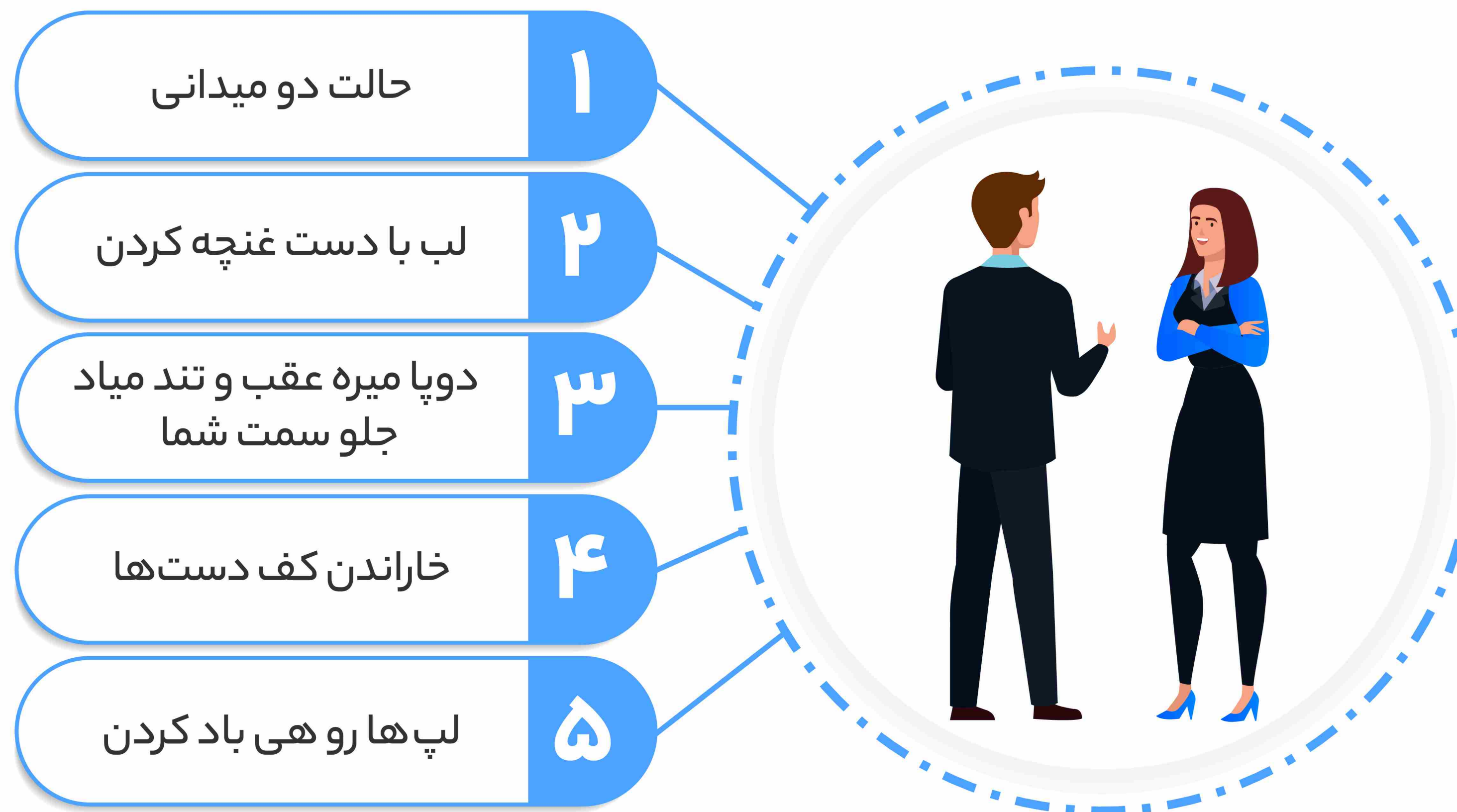
۳ | بین تعریف و قرارداد فاصله بذاریم

۴ | زودتر قرارداد را رو نکنیم

نقطه جوش



زبان بدن مشتری آماده خرید



تکنیک‌های فروش

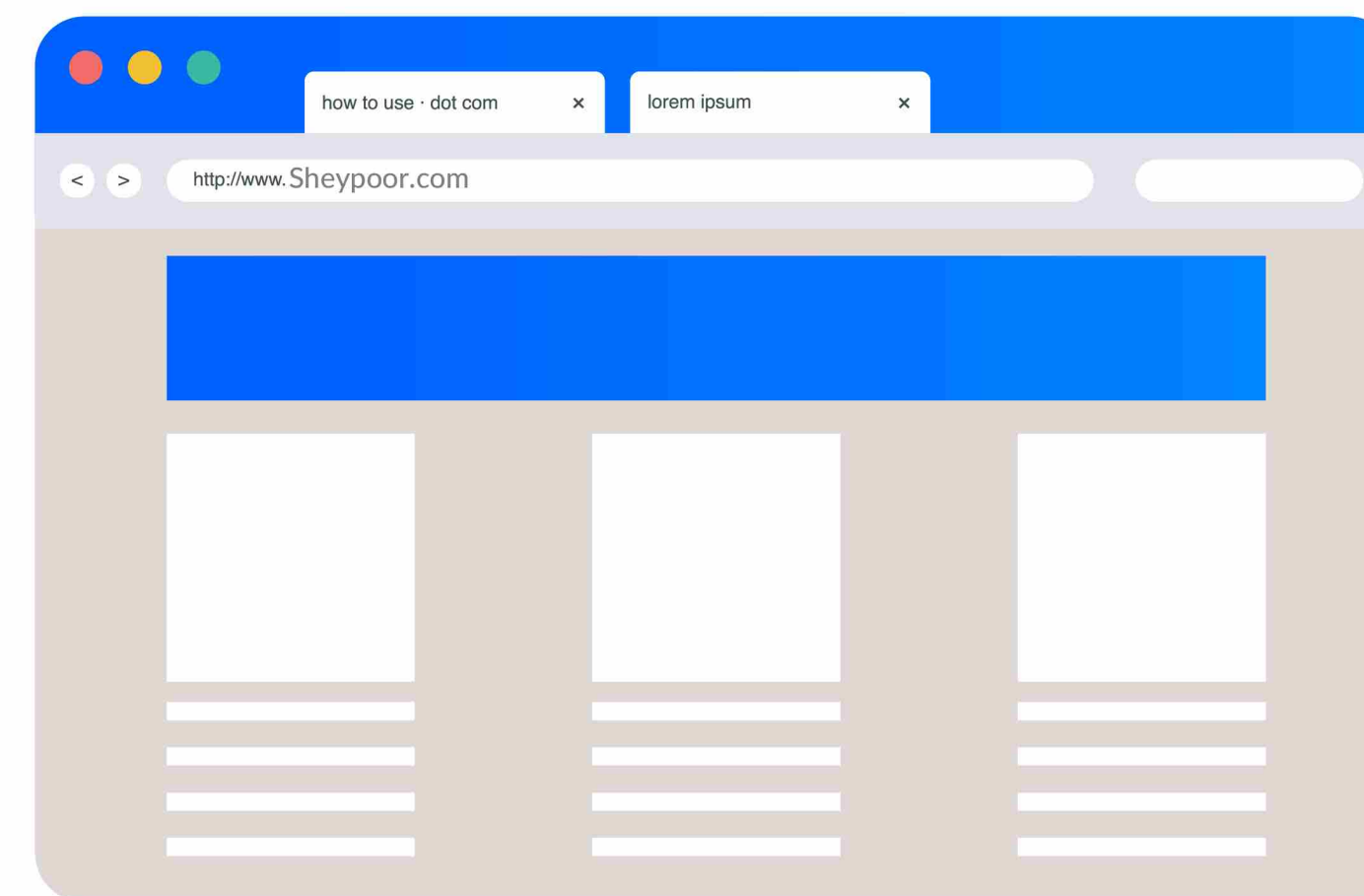


تکنیک خلاصه ۳ قسمتی



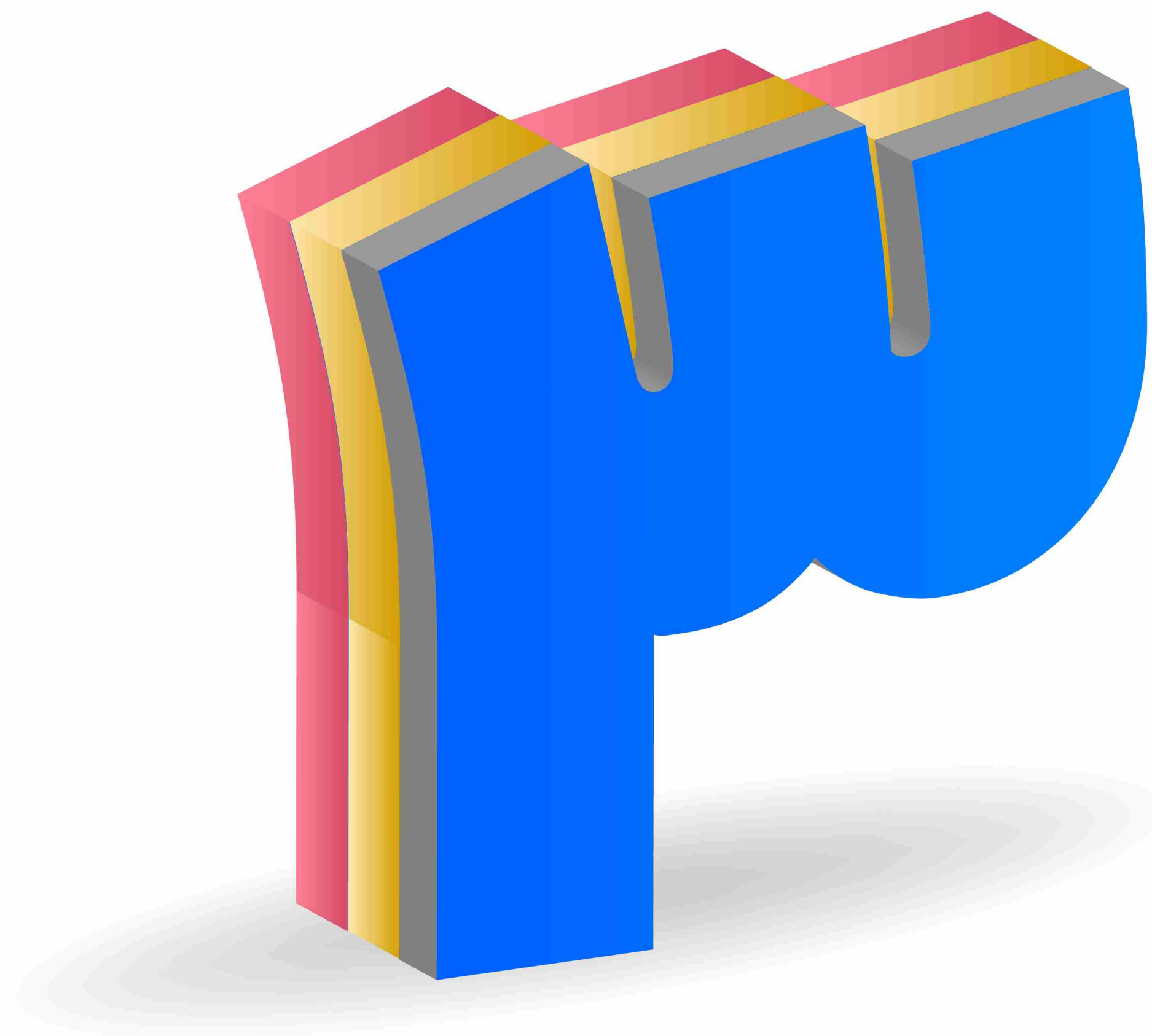
اگر بخواهید ۳ تا از خوبی‌های محصول رو بگید چه چیزی است؟
ما روی اون ۳ تا مانور بدیم

تکنیک تصویری سازی



اگر قرار باشد شما در شیپور تبلیغات کنی دوست داری بنر بخری یا فروشگاه

تکنیک طمع



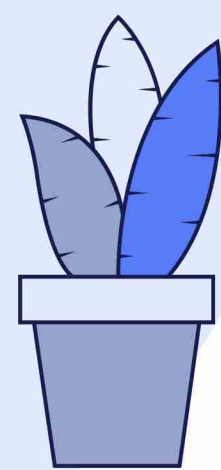
سه بار کاری کنیم که مشتری
هی بگه من همین رو می‌خوام

تکنیک شخصی سازی مشتری



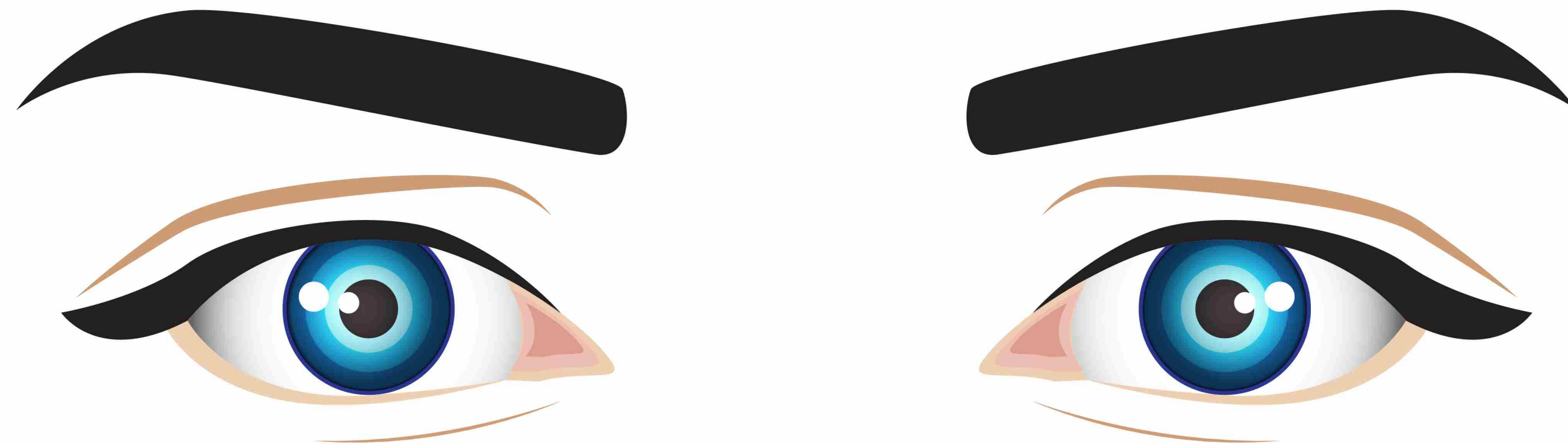
سوالاتی در مورد اینکه مشتری چه شرایطی را دوست دارد
و هر چیزی گفت بگیم اگر اینکار رو کنی شرایط بهتری دارم

تکنیک نصیحت



کیف و وسایل و جمع می‌کنیم و بعد می‌گیریم
من چیکار می‌کردم شما از من خرید می‌کردید
ایراد من کجا بوده

تکنیک آدمکش خاموش



قیمت رو می‌گیریم و ذل می‌زنیم توی چشم خریدار و هیچی نمی‌گیریم

تکنیک هیپنوتیزم



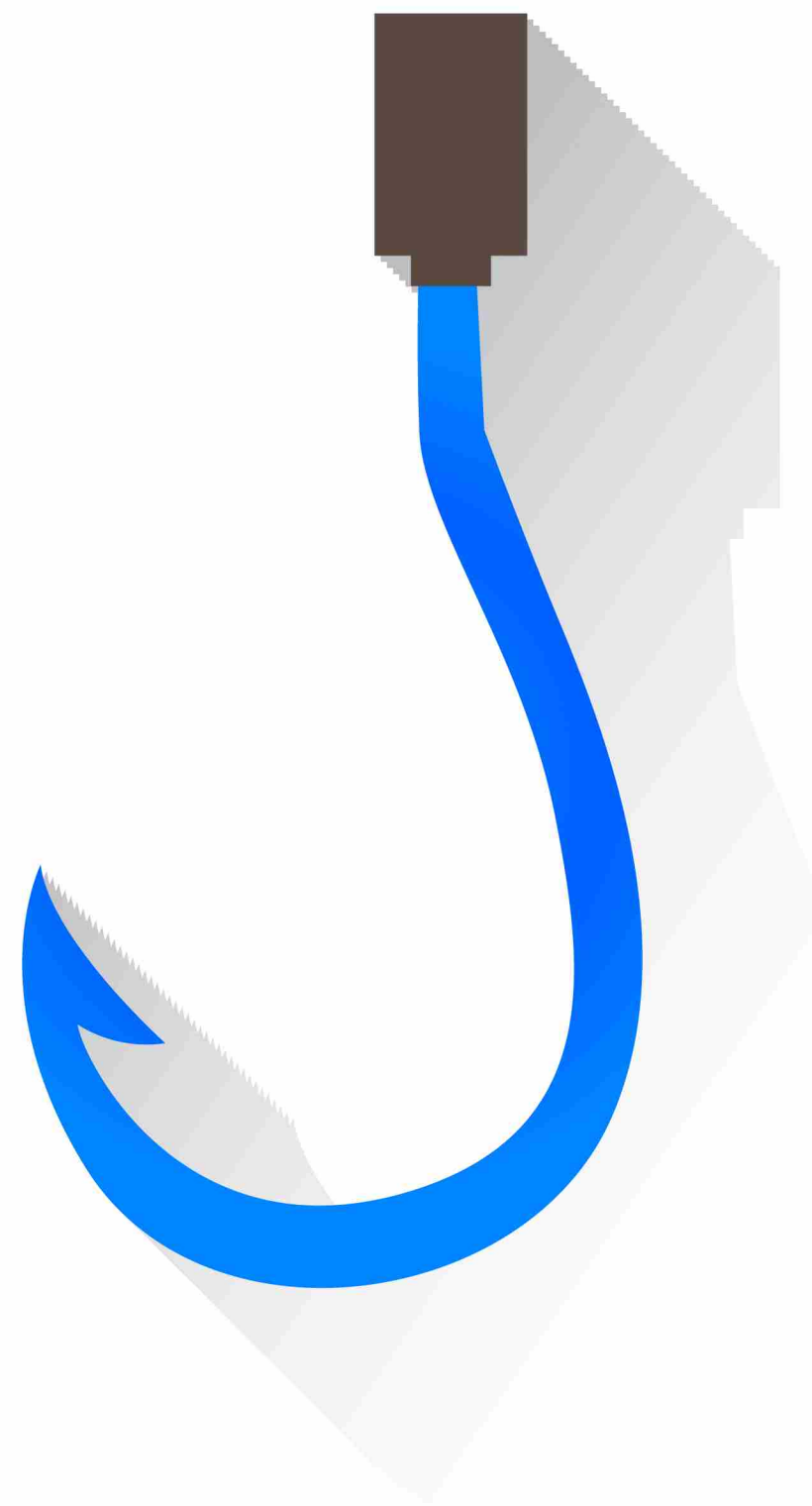
اگر دو واقعیت بگیم مشتری هر دروغی رو باور می کند

تکنیک خباثت



به جای اینکه با مشتری بجنگید، آروم آروم مشتری رو سمت خودتون بیارید و احساس تعلق بهشون بدیم

تکنیک کالباسی یا گربه خیس



مثل قلاب انداختن
از چیزی های کوچک شروع کنیم
حداقل بایک قرارداد کوچک شروع کنیم
و بهش یاد میدیم امضا کند

تکنیک پوست کندن پیاز



اگر محصولم رو به شما مجانی بدهم شما چرا ارزش استفاده میکنی؟

3F: FEEL, FELT, FOUND



FEEL: من کاملاً شما رو درک و احساس می‌کنم.

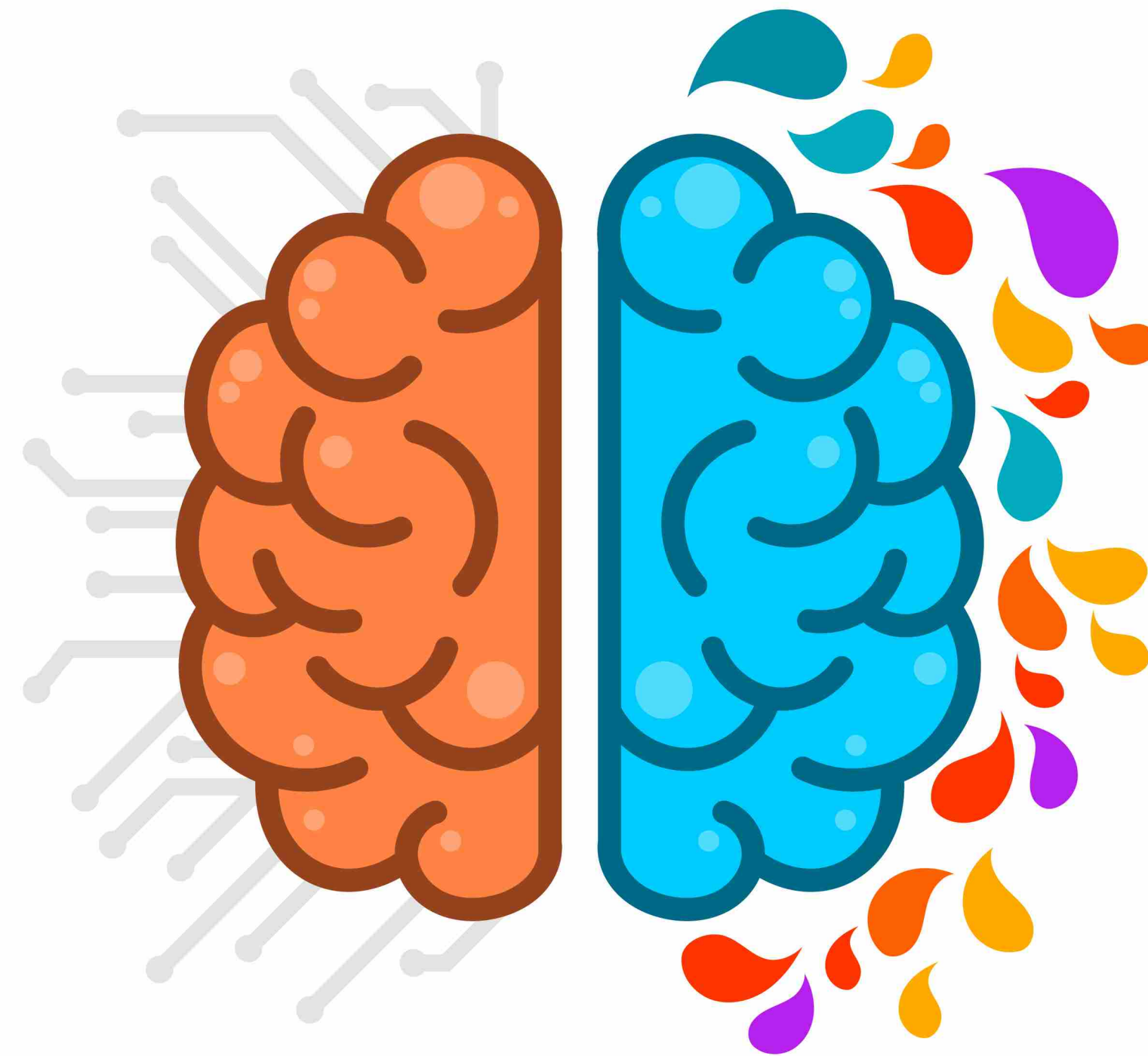
FELT: یکسری از مشتریان ما احساس شون قبل خرید مثل شما بود و می‌ترسیدند خرید کنند.

FOUND: اما، تا وقتی که محصول و خدمات ما رو خریدند همه این دغدغه‌هاشون از بین رفت و الان جز مشتری‌های وفادار ما هستند.

تکنیک داستان سرائی

اگر به من از اعداد بگی فراموش می کنم
اگر از حقیقت بگی یک قسمتی رو ممکنه
یادم باشه اما اگر داستان بگی تا آخر عمر
یادم نمی رود.

پرزنت داستان دار **۶۳%** ماندگاری دارد
بدون داستان تنها **۵%** ماندگاری دارد



ناخودآگاه ← احساسی
خودآگاه ← منطقی

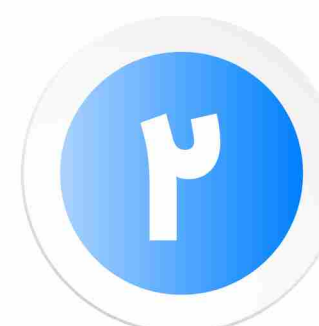
۶ فاکتور داستان سرائی



زمان مشخص



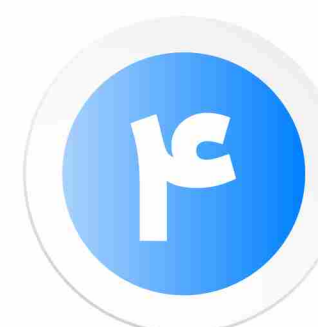
مکان



کاراکتر اصلی که ما باید باشیم



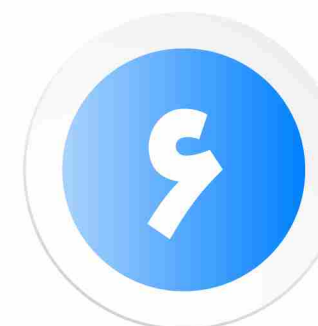
هدف مشخص



داشتن موانع



نتیجه گیری



قانون فروشنده موفق

%۷۰

شنیدن

%۳۰

سوال

کسی که سوال می‌کنه قدرت دستشه!

قانون فروشنده موفق



ویلیام یوری

“

در هر مذاکره شما اگر به نقاط ضعف خودتون فکر کنید
شما از مشتری یک غول می سازید.

”

کتاب چطور نه بگوییم و در جواب بله بشنویم



نویسنده ویلیام یوری

۳ نقطه ضعف فروشنده‌ها

۱ جلو زدن رقیب

۱

۲ شکست‌های گذشته

۲

۳ خط قرمزها

۳

۳ مورد خطرناک برای فروشنده‌ها

ترسو بودن

۱
ترس باعث
قضاوت منفی
میشه

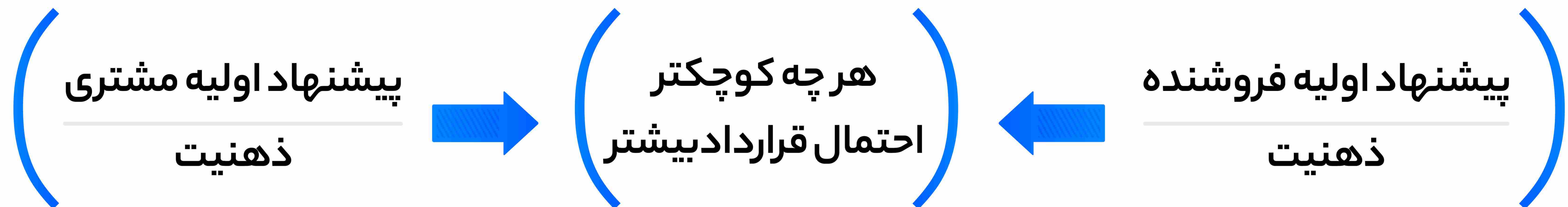
فن بیان

۲
لحن و فن بیان
آدمها باعث
ضعف میشه

خجالتی بودن

۳
عدم اعتماد
به نفس میاره

ZOPA: zone of possible agreement



زبان بدن



قانون اول زبان بدن: محیط همیشه بر زبان بدن الویت دارد

نشانه‌های دروغ



نشانه افسردگی

دست به سینه نشستن

۱

تیک پای چپ

۲

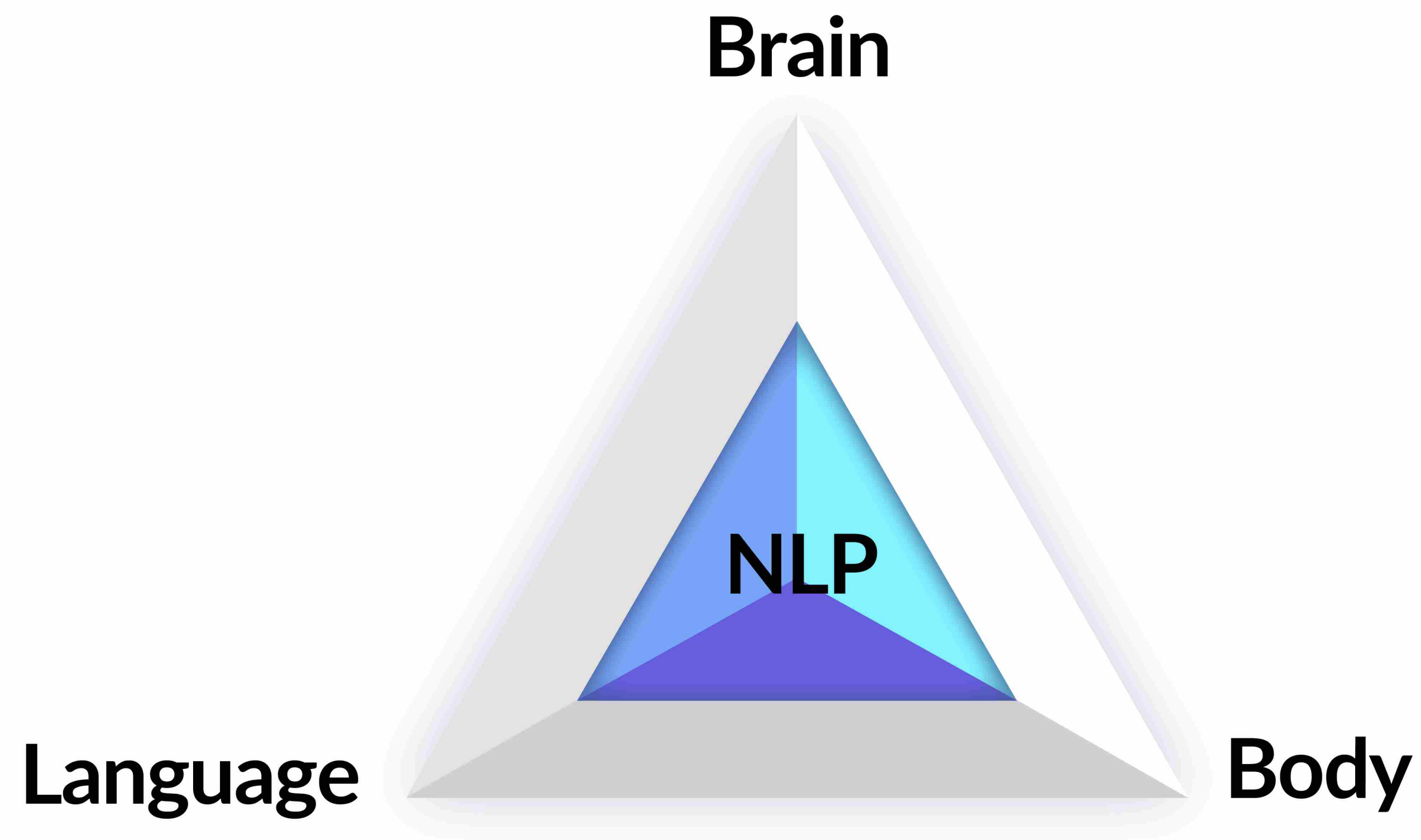
کف دست روی لب به بالا

۳



۱۵ دقیقه خندیدن مساوی ۲ ساعت خواب





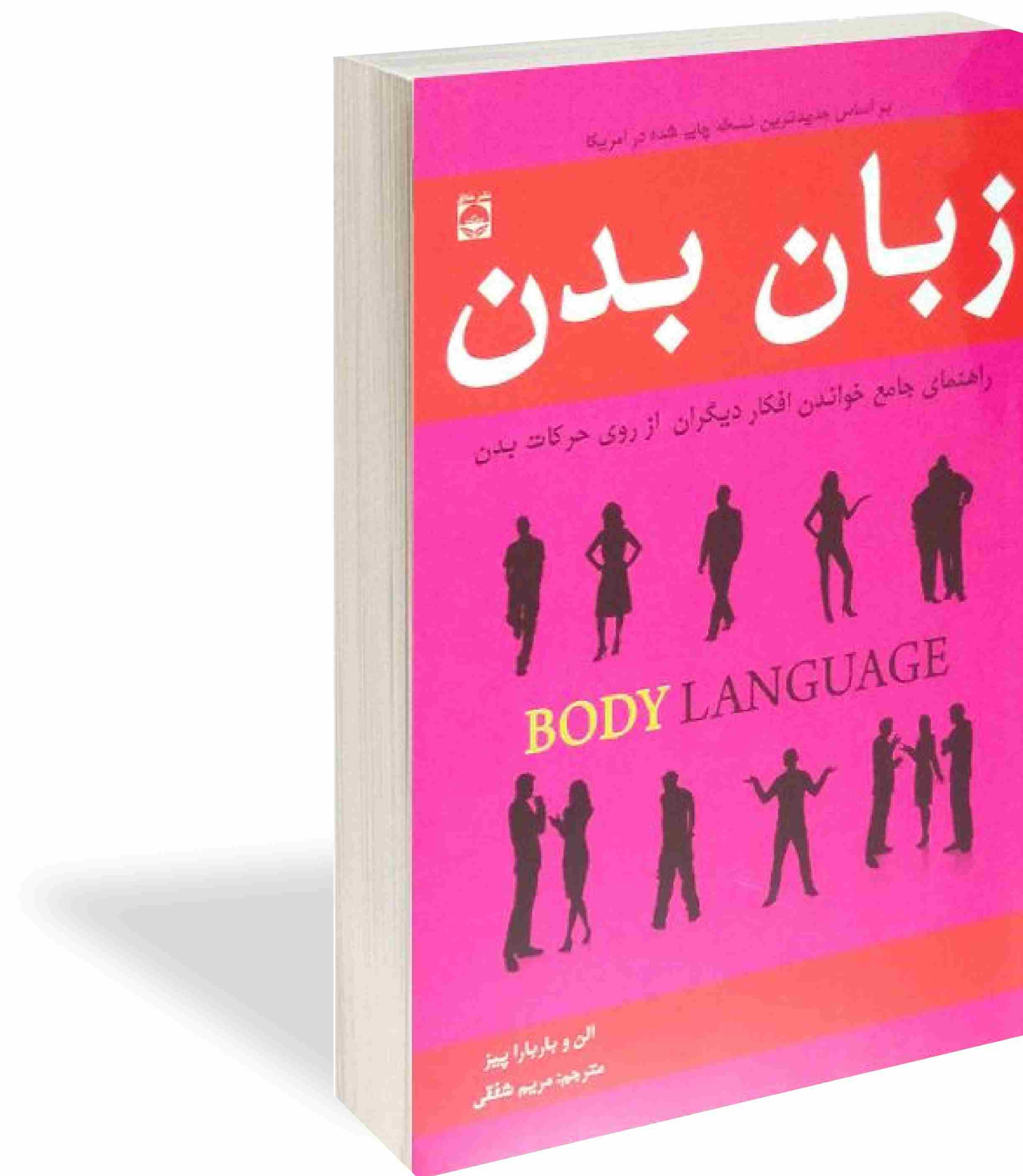
%۹۵

بدن

%۵

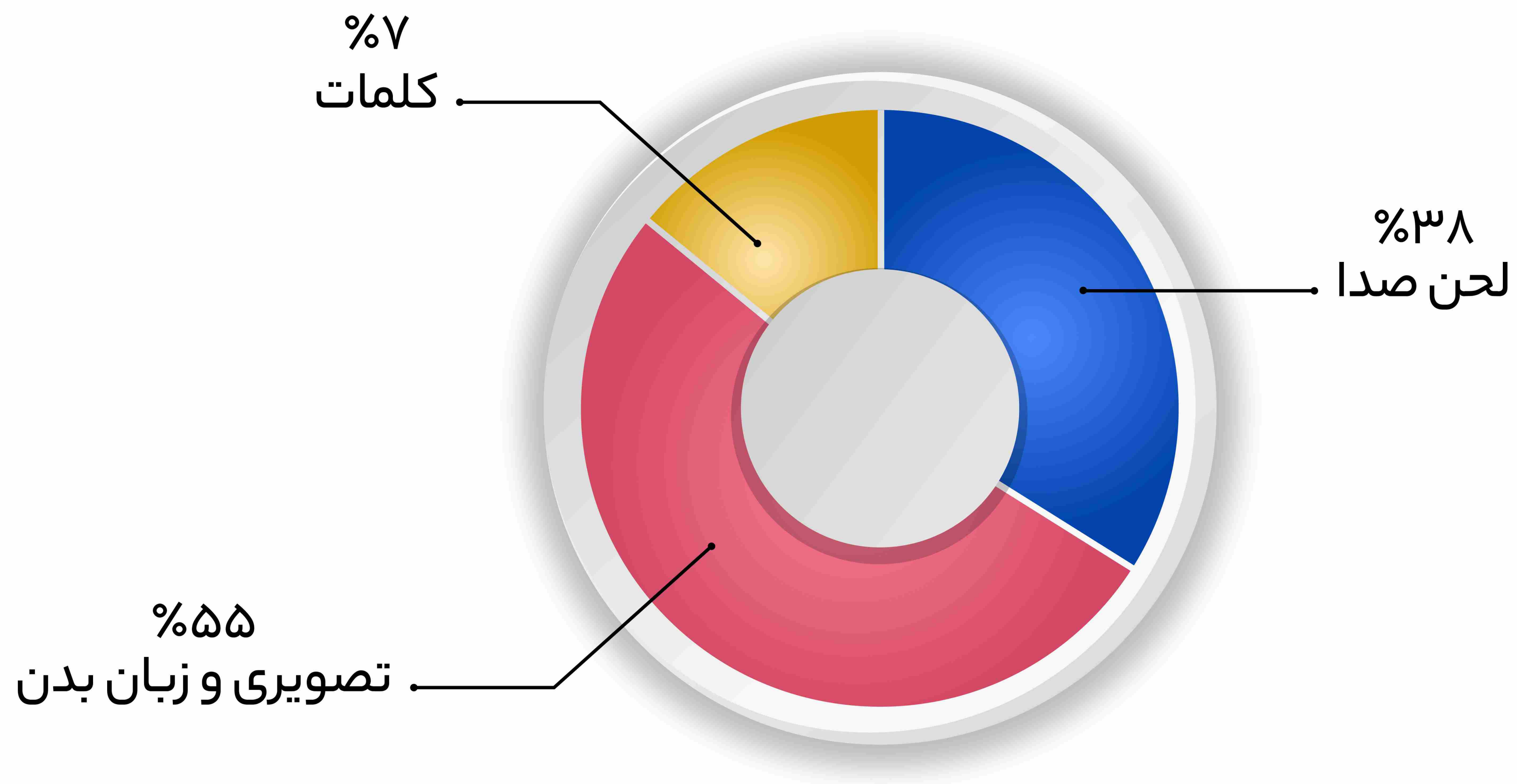
زبان

کتاب زبان بدن



نویسنده الن و باربارا پییز

قانون آلبرت مہرایان



۶۰٪ از آدم‌ها نمی‌توانند ۱۰ دقیقه بدون دروغ سر کنند
و هر ۱۰ دقیقه ۳ دروغ می‌گویند.

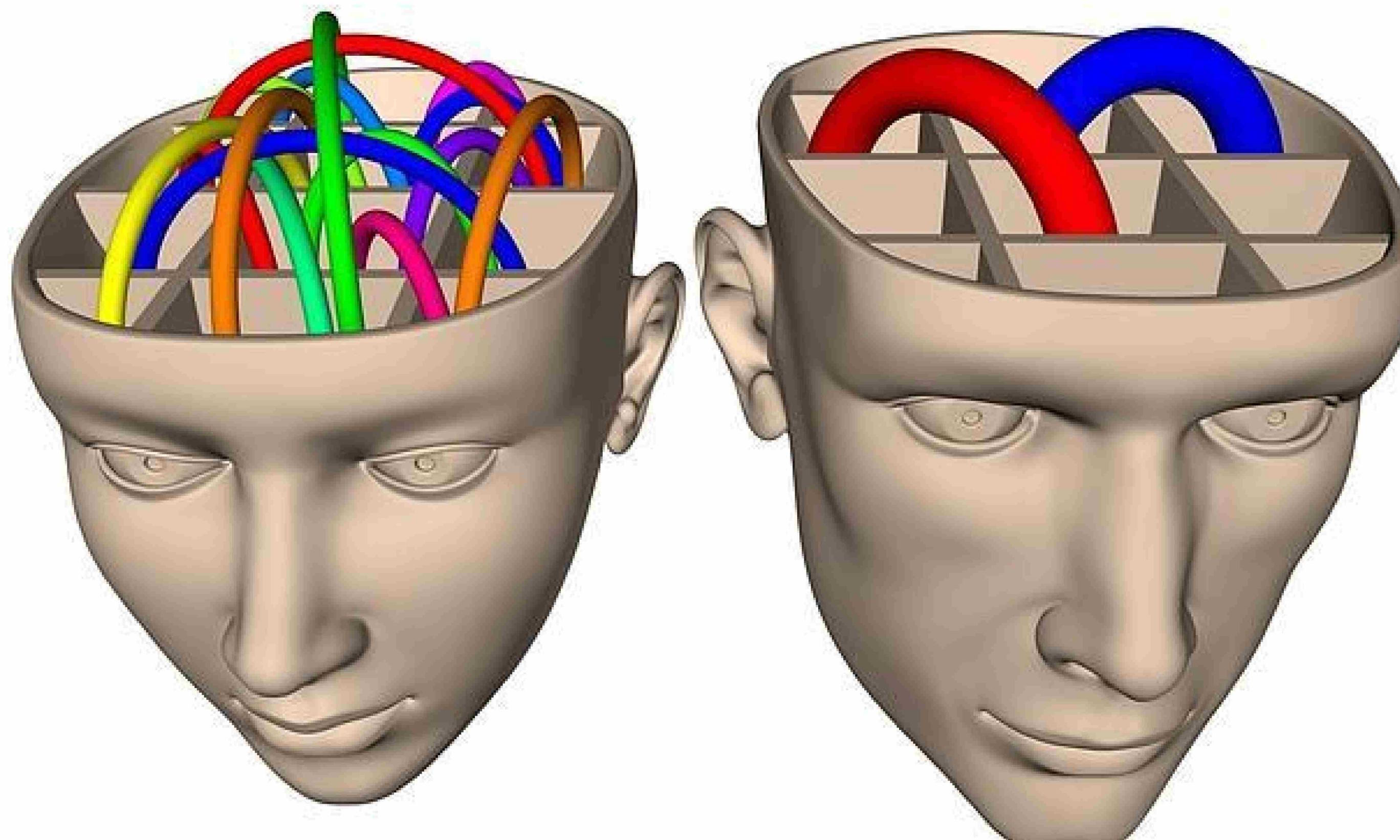


کتاب چرا مردها حافظه ندارند و زن‌ها هیچ چیز را فراموش نمی‌کنند



نویسنده مارین لگاتو

مغز آقایون جعبه‌ای مغز خانم‌ها مارپیچی



شکستن پا، بالا بیاد و مچ بشکند

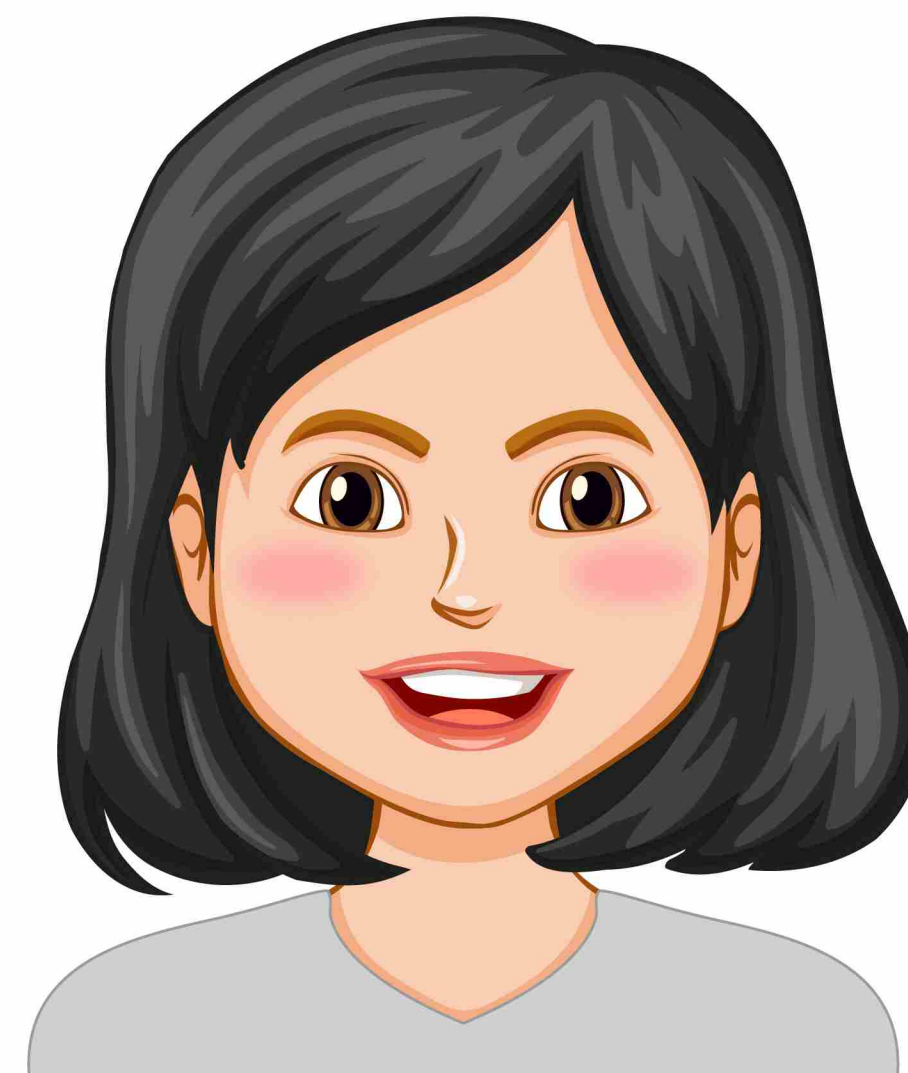
۱ خانم‌ها اگر حرف نزنند فحش میدن اگر بزنند هر چی می‌گویند بر عکس هست

۲ آقایون اگر حرف نزنند به معنای ترک مکان است و نباید بهشون نزدیک بشید و اگر حرف بزنند بزرگ نمایی و خالی بندیست

سرخ شدن گونه



آقایون: معمولا حالت عصبانی و دعوا



خانم‌ها: از کسی خوششون اومده

آقایان

دست راست روی سینه دروغ گفتن

دست چپ روی سینه راست گفتن

خانم‌ها

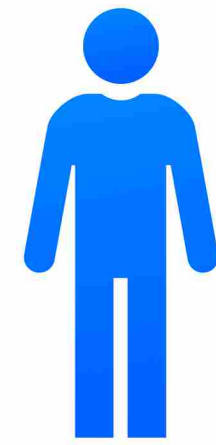
دست راست روی سینه مهربونی و خجالتی

دو دست تواضع و صداقت

۱ شکم جمع کردن عدم اعتماد به نفس

۲ دست راست روی شکم، قدرت و کنترل

۳ دست چپ روی شکم، استرس، عصبانی، گشنگی یا دروغ

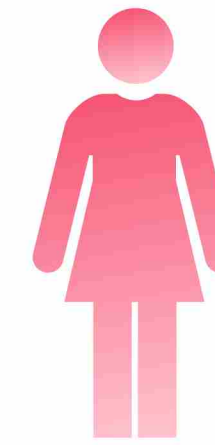


Men

10%–15%

45%–50%

35%–55%



Women

75%–80%

5%–10%

10%–20%

Body

Face

Hand

Stomach

۱ | دست چپ کوبیده گرفتن استرس و فرار

۲ | دست راست کوبیده گرفتن دروغ گویی

۳ | دو دست در عقب در حال راه رفتن اعتماد به نفس بالا و قدرت و نظارت ، برعکس بدون حرکت عدم اعتماد به نفس

دست به کمر خانم‌ها

● راست از همه خوشگل‌تره

● چپ عدم اعتماد به نفس در ظاهر

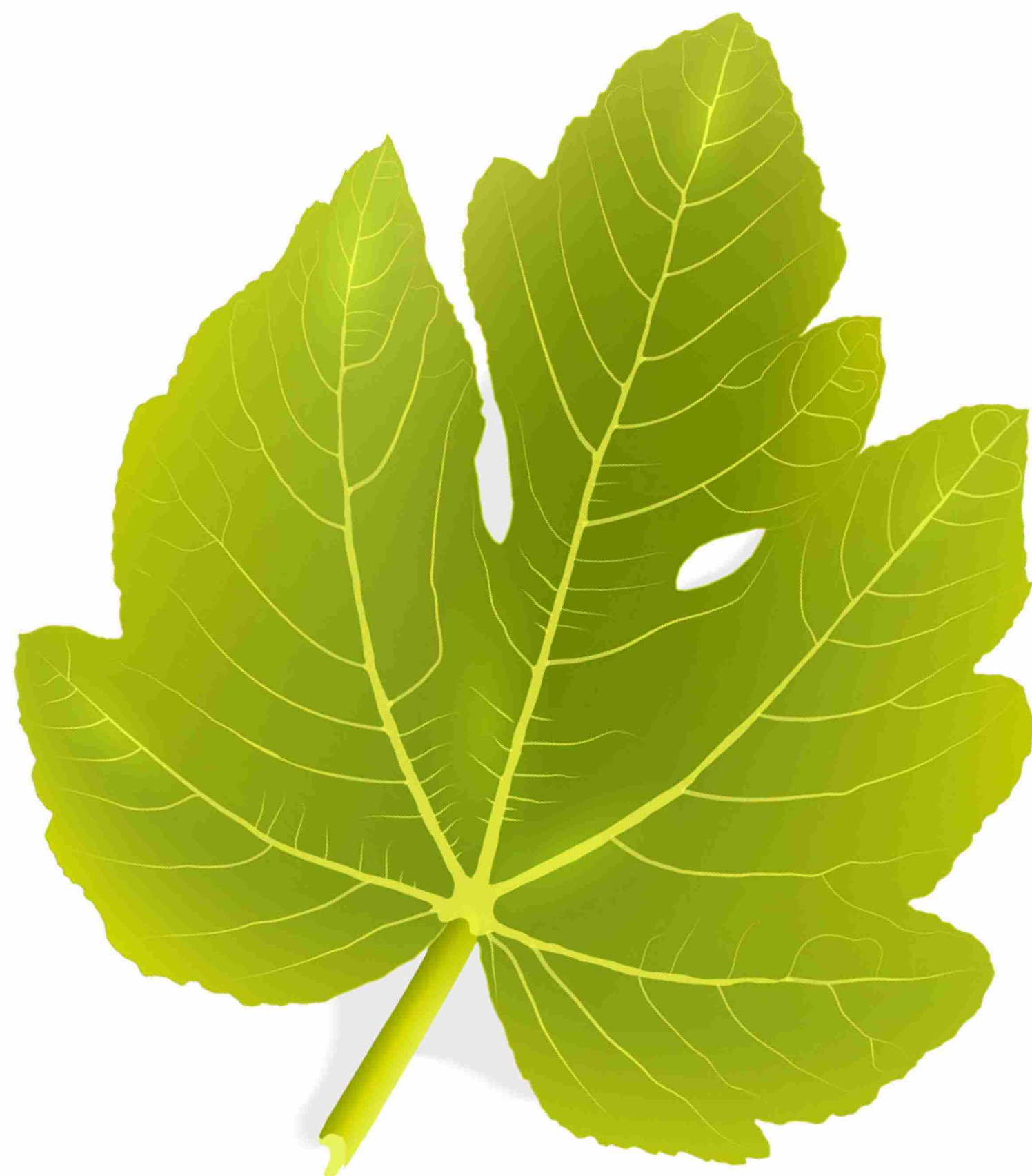
دو دست روی کمر

● میزان تستوسترون در بدن ۳۰٪ افزایش می‌یابد

● آقایان خیلی عالی، آلفا و قدرت و اعتماد به نفس

● خانم‌ها یکی از زبان بدن‌های خشن و زمانی که شست
بیاد جلو عصبانیت و انزجار و یا اینکه دلشون شکسته

برگ درخت انجیر



- ناراحتی، ضعف و یا اینکه توازن بهتری
- در کنار خانم‌ها حس احترام است ولی با گرفتن انگشت

گردو شکستم



اگر ساق رو زانو باشد و ستون صاف بدون مشکل
اگر کج باشد و کف پا رو به طرف باشد یعنی فحش می‌دهد

دست راست توی جیب پای چپ جلو



اعتماد به نفس و کاملاً آلفا و برای خانم‌ها برعکس



- نشسته پاها اندازه شونه وی شکل باشد
- اعتماد به نفس و برعکس عدم اعتماد به نفس
- دست رو میچ بین پا عدم اعتماد به نفس

پاها حالت T فرار

۱

مچ پا ایستاده شکسته ترک محل

۲

نشسته پا چپ جلو و راست عقب نشانه عالی بودن

۳





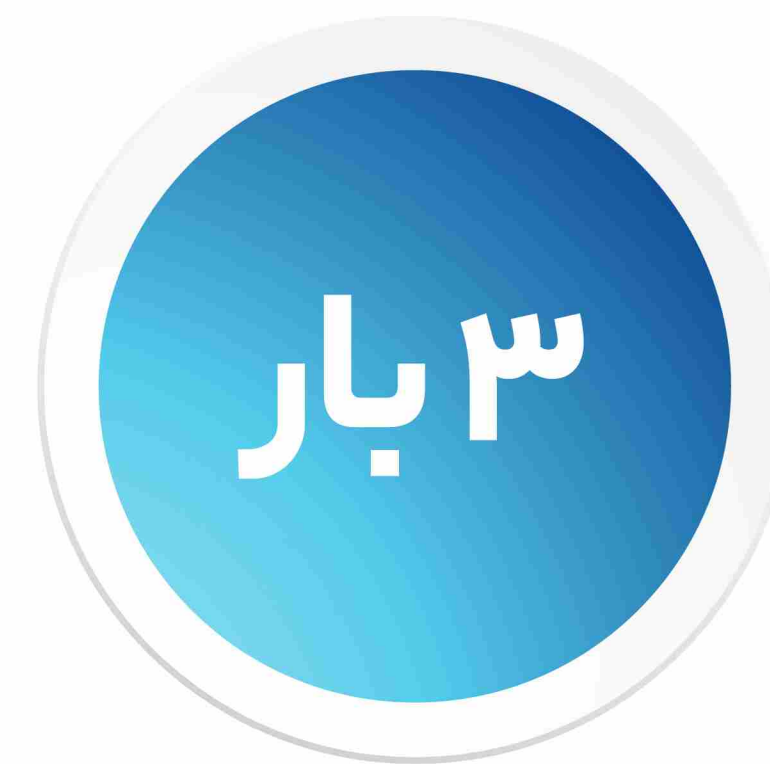
● خارانندن پشت سر، انجام دادن یه کار سخت

● خارانندن وسط سر، دچار چالش و اضطراب

خاراندن گردن



ناز کردن و شک و تردید منفی



ناز کردن شک و تردید مثبت

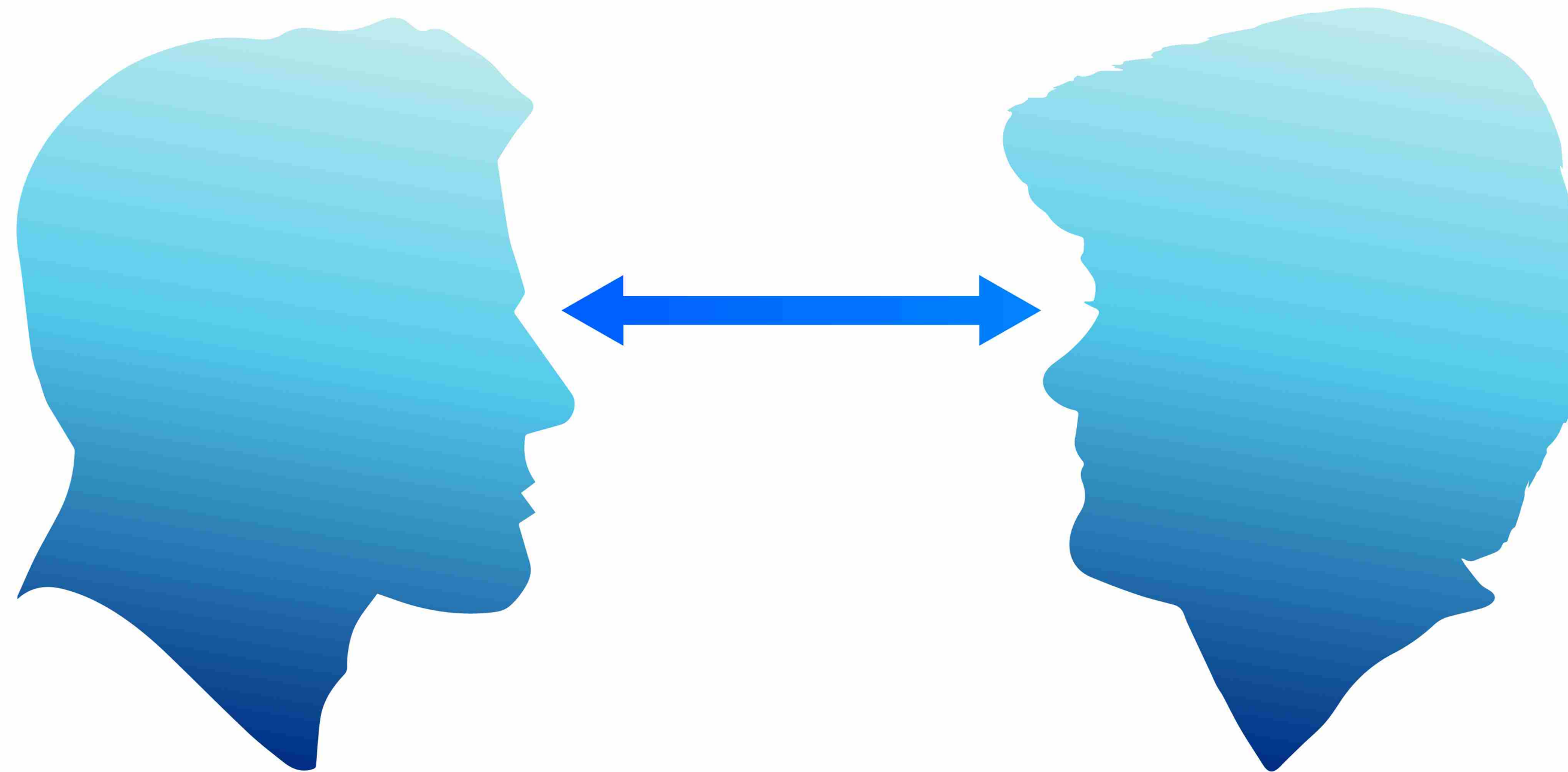
یک دست رو گردن، حال بد و میخواهیم خوب بشم و همدردی حساب میشه

خانم‌ها مودهاشون رو عقب
می اندازند اعتماد به نفس



گردن رو به پایین قضاوت درونی منفی





نگاه چشم تو چشم اعتماد به نفس و قدرت، پاتک ابروها بره بالا
نگاه روی دماغ یعنی باهات راحتتم

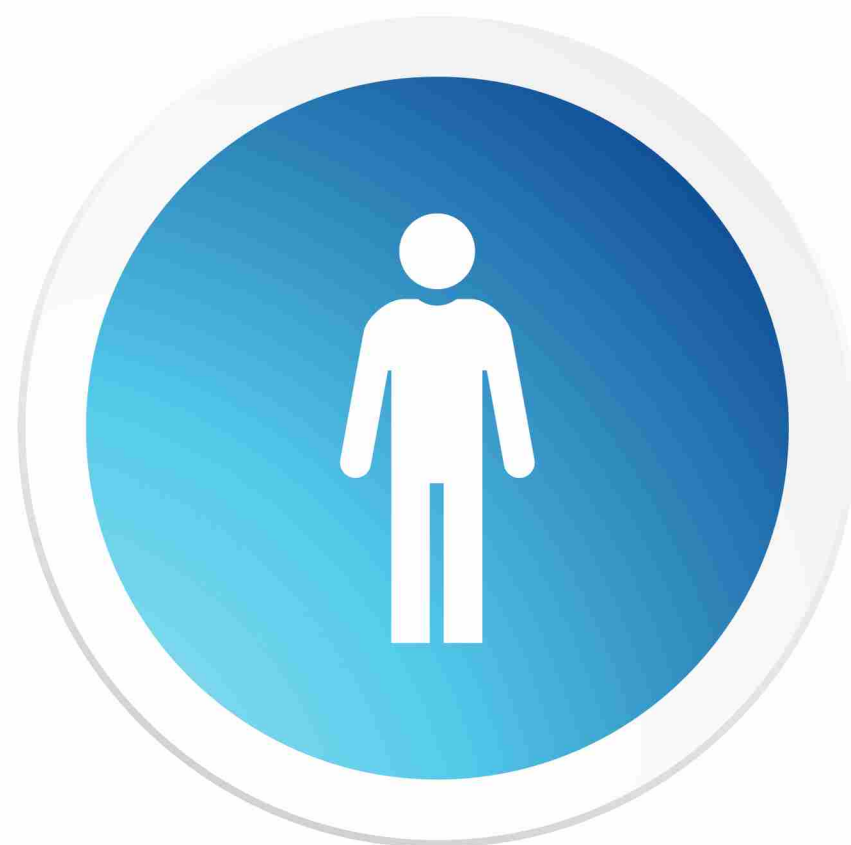


دست اگر مشت شود روی سطحی
عدم اعتماد به نفس



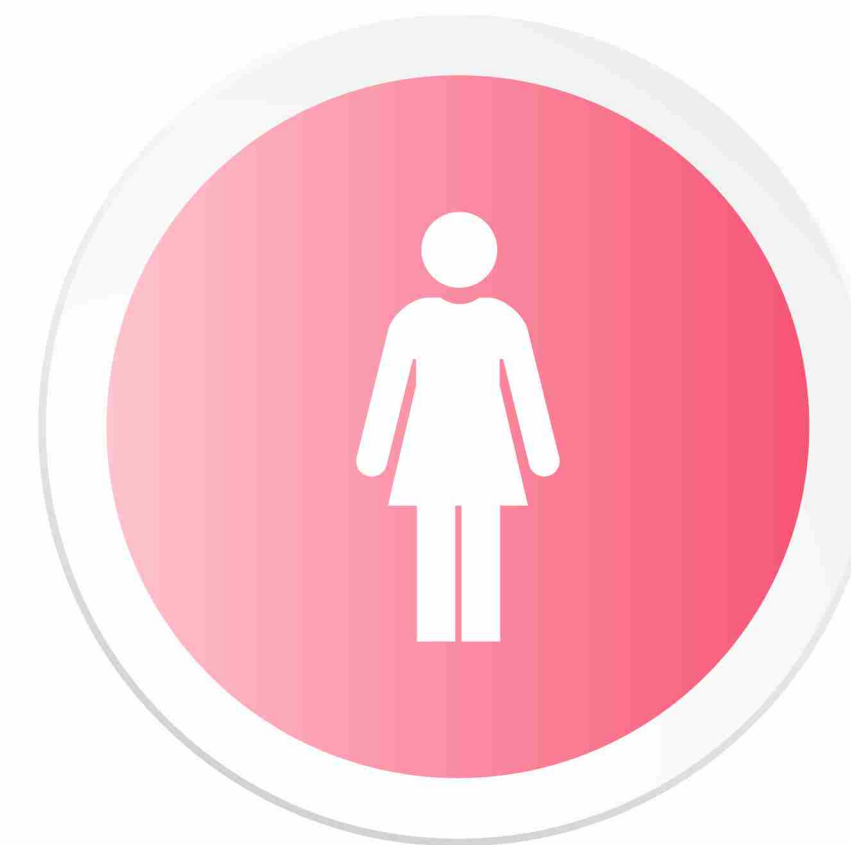
دست اسپایدری روی میز یا سطحی
اعتماد به نفس

preening و یا صاف کردن خودمون



● روی کمر و پا عدم اعتماد به نفس

● آستین‌ها درست شود اعتماد به نفس



● جلو و بغل رو درست کردن یعنی جذابم

● از پشت یعنی چاقم و زشت

۱ گوشه پیشانی رو خاراندن یعنی حرف بدی شنیده

۲ دو دست روی پیشانی، حسرت

۳ کف دست رو پیشانی، افسوس و پشیمانی و از دست دادن موقعیت

۴ با نوک انگشت دایره وار مالیدن روی پیشانی، عصبانیت یا مخالفت با طرف مقابل

دو دست پشت سر درماندگی

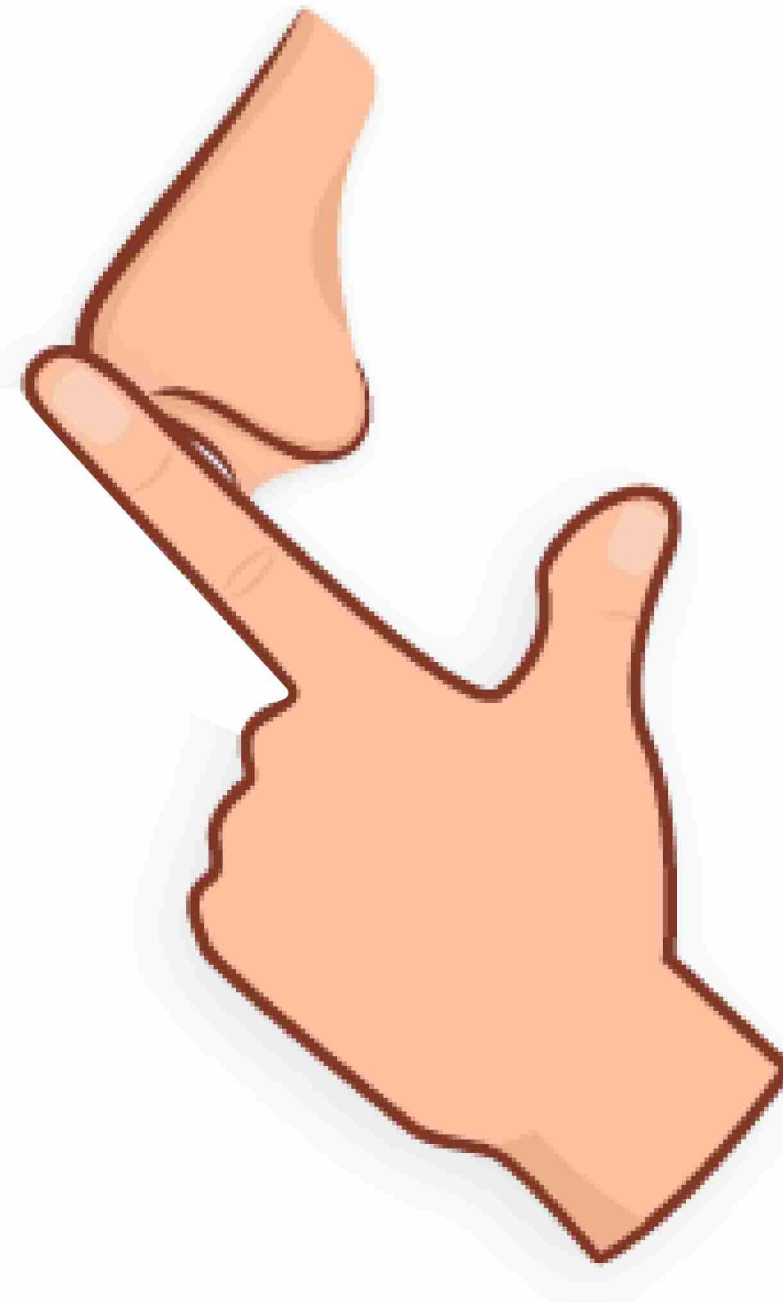


- با شصت یا با اشاره ابرو مالش دادن اگر حرف بزنی به معنای همدلی و اگر حرف نزنید یعنی دروغ‌گویی
- انگشت اشاره توی گوش یعنی ساکت شو کامل
- بالای گوش رو مالیدن، حرف‌های طرف مقابل جذابه
- لاله گوش رو مالیدن، حرف‌های شما رو خوب نمی‌فهمد
- پشت گوش رو خاراندن، خالی بندی و خرابکاری که نمی‌دونه چیکارش کنه
- خانم‌ها موهاشون رو پشت گوش می‌برند یعنی دیگه باهام شوخی نکن

دوس دست روی دماغ، دروغ‌گویی
مالش دماغ با خاراندن گوشه چشم همراه شود، دروغ‌گویی
دماغ خاراندن و یقه گرفتن، دروغ کاملاً
دماغ خاراندن و دهن خاراندن، دروغ کامل
دماغ خاراندن و گوش کردن، فکر کنم شما دروغ می‌گی
دماغ خاراندن و پشت گوش مالیدن، فکر کنم شما دروغ می‌گی



انگشت اشاره رو بینی بالا



من از تو باهوش ترم

سیگار ۷ مدل داریم



نوع گرفتن مهم نیست بازدم مهمه

- بازدم رو به بالا، قدرت و پول برای آقایان و برای خانم‌ها زیبایی
- گوشه لب بازدم، برای آقایان دروغ و خانم‌ها بی‌حوصلگی
- بازدم رو به رو، باد می‌کنیم و میدیم بیرون، آقایان استیصال و خانم‌ها عصبانیت
- بازدم بریده بریده، نقشه دروغ کشیدن

با دست موافق بازدم

۱

سمت پایین، پنهان کاری

۲

دست مخالف، تعلل در تصمیم گیری مثبت

۳

بازدم رو به پایین کامل، درماندگی

۴

مستقیم رو به طرف، تنفر از طرف مقابل

