

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



# عاشق که شدی، بفروش!

اصول شخصیتی و مهارت‌های فروشنده حرفه‌ای

سرشناسه: سرائی، جواد، ۱۳۶۲  
عنوان و نام پدیدآور: عاشق که شدی، بفروش! اصول شخصیتی و مهارت‌های فروشنده حرفه‌ای/جواد سرائی.  
مشخصات نشر: تهران: نورسا، ۱۳۹۷.  
مشخصات ظاهری: ۱۸۸ ص.  
شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۹۵۳۲-۴۹-۰  
وضعیت فهرست نویسی: فیبا  
یادداشت: کتابنامه.  
عنوان دیگر: اصول شخصیتی و مهارت‌های فروشنده حرفه‌ای.  
موضوع: بازاریابی - فروشندگی - مدیریت فروش - بازاریابی ارتباطی  
موضوع: Relationship Marketing - Selling - Sales Management - Marketing  
رده بندی کنگره: ۱۳۹۷ ۲ع۴س/۲۵/۵۴۳۸HF  
رده بندی دیویی: ۸۵/۶۵۸  
شماره کتابشناسی ملی: ۵۵۲۵۴۷۲

# عاشق که شدی، بفروش!

اصول شخصیتی و مهارت‌های فروشنده حرفه‌ای

نویسنده: جواد سرائی  
ناشر: نورسا  
طرح جلد: بشیر علیزاده  
صفحه آرای و چاپ: گروه بریاد  
نوبت چاپ: اول، ۱۳۹۷  
شمارگان: ۱۰۰۰ نسخه  
قیمت: ۳۸۰۰۰ تومان  
شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۹۵۳۲-۴۹-۰

جواد سرائی  
مشاور بازاریابی و فروش حرفه‌ای  
www.saraei.com



تمامی حقوق محفوظ می‌باشد.



# فهرست مطالب

۹

پیشگفتار

۱۱

مقدمه

## بخش اول: شخصیت و مهارت‌های ارتباطی فروشنده حرفه‌ای ۱۹

۲۱	فصل ۱: مبانی توسعه فردی
۲۲	یادگیری و آموزش مداوم
۲۳	عزت نفس و خودباوری
۲۴	احساس
۲۷	اعتماد به نفس
۲۷	فقط کمی بهتر باشید
۳۱	فصل ۲: شخصیت فروشنده حرفه‌ای
۳۱	شخصیت فروشنده
۳۵	صداقت و امانت‌داری
۳۶	اجتماعی بودن
۳۷	انگیزه و اشتیاق
۳۷	پشتکار
۳۸	صبر و متانت
۳۸	ظن مثبت و توکل
۳۹	آینده‌نگری و رؤیایپردازی
۴۰	ریسک‌پذیری
۴۰	غلبه بر ترس‌های فروشنده
۴۳	فصل ۳: مهارت‌های ارتباطی فروشنده حرفه‌ای
۴۳	مهارت برقراری ارتباط مؤثر
۴۴	ارتباط مؤثر با مشتریان
۴۷	هوش هیجانی
۴۹	مهارت مذاکره
۵۰	مهارت ارتباط تلفنی
۵۱	مهارت ارائه

## بخش دوم: مهارت‌های فروشندگی

۵۳

### فصل ۴: مبانی فروش

۵۵

تفاوتی بازاریابی و فروش چیست؟

۵۶

تعریف فروش

۵۶

انواع فروش

۶۰

عناصر فروش

۶۲

مهندسی فروش

۷۵

هدف‌گذاری در فروش

۷۶

راهبردهای فروش

۷۹

### فصل ۵: مشتری و تصمیم خرید

۸۳

تعریف مشتری

۸۳

انواع مشتریان

۸۵

نیاز، خواسته و تقاضای مشتری

۹۶

فرآیند تصمیم‌گیری در خرید

۱۰۴

مشتری‌مداری

۱۱۱

رضایت مشتری

۱۱۷

مدیریت شکایت مشتری

۱۳۱

وفاداری مشتری

۱۳۵

مشارکت مشتری

۱۴۳

### فصل ۶: فروشنده حرفه‌ای

۱۴۹

فروشنده حرفه‌ای

۱۵۱

مدل چهارمرحله‌ای فروش

۱۵۴

تکنیک‌های فروش

۱۶۴

۷ نکته برای داشتن یک فروش موفق

۱۶۷

غلبه بر مقاومت‌های مشتری

۱۷۰

پس از فروش ...

۱۷۲

### فصل ۷: مدیریت حرفه‌ای فروشگاه

۱۷۵

۴۰ نکته در فروشگاه داری

۱۷۶

رضایت مشتری چه اثری بر فروشگاه دارد؟

۱۸۳

۱۸۵

سخن آخر

۱۸۷

مختصری در مورد سوابق نویسنده





# پیشگفتار

از منظر یک فروشنده حرفه‌ای تمامی ارکان زندگی با فروش آمیخته شده است. در هر بخش آن یک فرآیند فروش در حال رخ دادن است، شما مهربانی می‌فروشی، مهربانی و وفاداری دریافت می‌کنی، در قبال هر نوع کالا و خدماتی ارزشی را دریافت می‌کنیم و به میزانی که ارزش آن است بهره‌مند می‌شویم. در زندگی نیز آنان که فروشنده‌های بهتری هستند موفق‌ترند. پدری که مهربانی بیشتری برای خانواده خود هزینه می‌کند و فداکاری بیشتری دارد به همان میزان و بیشتر نیز مهر خانواده و احترام آنان را دریافت می‌کند. پس او یک فروشنده خوب و حرفه‌ای بوده است و از طرف دیگر پدری که در دام اعتیاد است، آرامش و رفاه خانواده را از بین برده است، هیچ‌گونه مهر و دوستی از جانب خانواده دریافت ننموده است، او بسیار فروشنده بد و نامناسبی است. زیرا نه کالا و خدمات مناسبی متناسب با مشتریان خود که همان اعضای خانواده‌اش هستند فراهم آورده است و نه توانسته وفاداری آنان را جلب نماید و همین‌طور هر بخشی از زندگی را می‌توان به فروش متصل نمود.

به‌طورکلی در مباحث ارزیابی مهارت‌های اشخاص، مهارت‌ها را به دو دسته مهارت‌های سخت (Hard Skills) و مهارت‌های نرم (Soft Skills) تقسیم می‌نمایند.

مهارت‌های نرم، مهارت‌های ذهنی شما هستند و خیلی قابل اندازه‌گیری نیستند، مانند مهارت‌های ارتباطی، انعطاف‌پذیری، رهبری، انگیزه، صبر، متقاعد کردن، توانایی حل مسئله، کار گروهی، مدیریت زمان، اخلاق کاری، که در حرفه فروش و فروشنده‌گی این دسته از مهارت‌ها نقش بسیار تعیین‌کننده‌ای دارند.

مهارت‌های سخت در مقابل مهارت‌های نرم قرار دارند، آن‌ها همان مهارت‌هایی هستند که شما در رزومه خود و شرح توانایی‌های خود از آن‌ها استفاده می‌کنید. به‌عنوان مثال توانایی شما در کار با رایانه، تحصیلات شما، تسلط در یک زبان خارجی، برخورداری از گواهی‌نامه‌های آموزشی مختلف، مهارت‌های تکنیکی، فنی و به‌طور خلاصه مهارت‌هایی که قابلیت اندازه‌گیری و ارائه مدرک داشته و دارند.

در صورت برخورداری از مهارت‌های نرم می‌توانید مهارت‌های سخت را در خود تقویت و اجرا نمایید. شرکت‌ها و مؤسسات موفق در زمان جذب و استخدام نیروی انسانی و در بررسی افراد به تناسب مهارت‌های نرم و مهارت‌های سخت آن‌ها با یکدیگر توجه ویژه‌ای می‌نمایند.

بر همین اساس همان‌طور که گفته شد، در این کتاب به این نوع از توانایی‌های فروشنده‌گان حرفه‌ای توجه ویژه‌ای شده است که امیدوارم با مطالعه و توجه به مطالب هر بخش بتوانید حداکثر بهره را از محتوای آن داشته باشید.

## سخن آخر

فروشنده حرفه‌ای عزیز، احتمال دارد تا پایان این کتاب برخی مطالب آن برای شما به اندازه کافی جذاب و شیرین نبوده باش. آن‌ها همان نقاط ضعف ما هستند که در ناخودآگاه ما نشسته و اجازه نمی‌دهند به آن‌ها بپردازیم. لطفاً مجدد به هر کدام از آن مباحث مراجعه نمایید و آرام‌آرام مطالب را مطالعه کنید. اجازه ندهید کنترل ذهنتان از دست شما خارج شود. شما دارای اهداف عالی هستید که برای رسیدن به آن‌ها می‌بایست دانش لازم برای پیمودن مسیر را فراگیرید. مگر می‌شود راننده‌ای بگوید من از پدال گاز خوشم نمی‌آید و از آن استفاده نمی‌کنم؟ دانش لازم برای رسیدن به اهداف شما همان پدال گاز است. همواره مطالعه داشتن و کسب دانش، معجزات و تفاوت‌هایی را در شما ایجاد می‌کند که در شروع آن خودتان هم حیرت می‌نمایید که چرا زمان بیشتری را به کسب دانش در راه اهدافم اختصاص نداده‌ام؟ این را بدانید تنها چیزی که ابزار بسیار قدرتمندی برای شما فراهم می‌کند کتاب است. مابقی ابزارها و امکانات موجود مانند انواع دوره‌ها، آموزش‌های حضوری و... مکمل کتاب هستند و بدون مطالعه، استفاده از آن ابزارهای جانبی نیز برای شما کاربرد بسیار مؤثری نخواهند داشت. مطالعه کتاب است که شما را تشنه کسب آگاهی می‌نماید و البته پایه‌های پیشرفت و رسیدن به اهداف را برایتان محکم و جاودان می‌نماید. فراموش نکنید که یک فروشنده حرفه‌ای و یک عاشق فروش، مسلح به دانش روز است و از بالاترین تکنیک‌های روز جهان در حرفه خود بهره می‌برد.

با احترام فراوان

جواد سرائی



## مختصری در مورد سوابق نویسنده

برای اینکه امروز به عنوان یک مشاور بازاریابی و مشاور فروش حرفه‌ای نزد شما باشم؛ ۱۷ سال گذشته عمر من در مجموعه‌ها و پروژه‌های مختلفی با موضوعات گوناگون کسب و کار و بازاریابی و تبلیغات سپری شده است که درس‌ها و تجارب زیادی برآیم به ارمغان آورده‌اند.

از کار در فروشگاه لوازم خانگی و سرپرستی هم‌زمان چند فروشگاه لوازم خانگی در تهران شروع نمودم و فعالیت خود را در شرکت‌های خودروسازی در سمت‌های کارشناسی و بازرسی، بازرس امور نمایندگان فروش و بخش‌های خدمات پس از فروش، شکایت مشتریان، مشاور شرکت‌های سازنده قطعات خودرو، نماینده شرکت‌های بازرگانی در کشورهای مختلف و همچنین حضور در بسیاری از نمایشگاه‌های خارج از کشور و عقد قراردادهای مختلف تجاری، خدمات زنجیره تأمین کالا، مذاکره و عقد تفاهم‌نامه با دانشگاه‌های خارجی جهت بنیان‌گذاری رشته‌های جدید و همچنین حضور در تیم‌های مختلف تولید نرم‌افزارهای مبتنی بر ERP توسعه داده‌ام.

سال‌هایی را در حوزه توسعه شعب و فروشگاه‌های زنجیره‌ای لوازم خانگی و قطعات خودرو در سراسر کشور گذرانده و به همین واسطه و فعالیت‌های گذشته با فروشندگان بسیاری در داخل و خارج از کشور افتخار همکاری و مصاحبت داشته‌ام، لذا از نزدیک با نیازها، خصوصیات حرفه‌ای و رفتاری انواع فروشندگان مبتدی و حرفه‌ای آشنا هستم و بر همین اساس شاهد بوده‌ام که نیاز اساسی غالب فروشندگان عزیز در سراسر کشور، کسب دانش بیشتر و آگاهی کامل‌تر از دانش این حرفه است.

همواره لطف خداوند مهربان شامل حالم بوده و آنچه را که کسب تجربه نموده‌ام چیزی جز مهربانی و خواست او نبوده است. هم‌زمان با اشتغال همواره از درس و مدرسه و دانشگاه جدا نبوده‌ام و مطالعه و یادگیری رکن اساسی اهدافم بوده است و چنان برایم شیرین نموده که به همین دلیل بر آن شدم محصولاتی را تولید نمایم که فروشندگان عزیز در حین اشتغال به کار و فعالیت بتوانند از آن‌ها استفاده نمایند و طبیعی است که اصلی‌ترین رکن آموزش و افزایش آگاهی کتاب است. لذا در کنار نگارش کتاب، در زمینه‌های مختلف اقدام به تولید ویدئوها، پادکست‌ها، مقالات منتشرشده در سایت شخصی ([www.saraeii.com](http://www.saraeii.com)) و ایجاد کانال‌های مختلف در شبکه‌های اجتماعی نموده‌ام تا از هر طریق ممکن بتوانم خدمتگزار کوچکی برای جامعه بزرگ فروشندگان، مدیران فروش، کارآفرینان و کلیه دست‌اندرکاران حوزه ارائه کالا و خدمات باشم.

طی سال‌های اخیر نیز با سمت‌های اجرایی و همچنین به‌عنوان مشاور بازاریابی و مشاور فروش افتخار همکاری با دوستان و همراهانی همچون شما را داشته‌ام و همواره تلاش می‌کنم با ارائه مشاوره بازاریابی و مشاوره فروش و ارائه خدمات در حوزه‌های استراتژی بازاریابی، آموزش بازاریابی، مدیریت فروش، مدیریت ارتباط مشتریان، برندینگ و تبلیغات و همچنین بازاریابی دیجیتال، دانش و تجربیاتم را به شما منتقل کنم تا بدون اینکه نیاز باشد شکست را تجربه کنیم، باهم در حوزه فروش و موفقیت فعالیت‌های بازاریابی به نتایج خوبی دست پیدا کنیم، با توکل به خدای مهربان...