



تکنیک های موفقیت در

کسب و کار

همراه با ۱ + ۳۹ نکته کاربردی

مؤلف

سعید قدیری مقدم نیاری

تقدیم بہ پدر و مادرم

کہ ہرچہ دارم از کرمی وجود آنهاست

دیباچه

امروزه برگزاری کلاس‌ها و دوره‌های مختلف کارآفرینی در سطوح دانشگاهی، فنی و حرفه‌ای و همچنین اجرای کارگاه‌های آموزشی از طرف اساتید و صاحب نظران کارآفرینی باعث گردیده است تا این روحیه در بسیاری از افراد بخصوص در جوانان شکوفا شده و تصمیم بگیرند تا با سرمایه‌گذاری، یک فعالیت اقتصادی را آغاز کنند. با وجود آنکه داشتن چنین روحیه‌ای در فرد می‌تواند بسیار مفید باشد اما به تنهایی کافی نبوده و آینده‌کاری را برای این افراد تضمین نمی‌کند. مسلماً برای انجام درست و مفید هر عملی بهتر است از ابزار مناسب مربوط آن استفاده شود. مطمئناً یک مثبت‌کار نمی‌تواند با یک چاقوی آشپزخانه الوارهای بزرگ چوب را ببرد و تندیس مورد نظر خود را خلق کند. اگر هم موفق شود با تحمل مشقت‌های بسیار به هدف خود خواهد رسید. کسانی می‌توانند در مسیر کسب و کار خود موفق شوند که شناخت و نگرش درستی از بازار هدف داشته باشند و بدانند که چگونه می‌توانند در شرایط مختلف از خود عکس‌العمل‌های مناسب نشان دهند. باید قبل از هر اقدامی یک برنامه‌ریزی مناسب و استراتژی خوب را مشخص کنید. که نیازمند داشتن اطلاعات مناسب و ابزار درست است. در طول این کتاب سعی شده تا بر اساس تجربیات شخصی در فروش محصولات، تعدادی از ابزارهای عملی و کاربردی مهارت فروش را در قالب نکات کلیدی ارائه نموده و برای رسیدن به این هدف نیز از افکار سه شخصیت برجسته در زمینه فروش و تجارت بین الملل (آقای ریچارد دنی، آقای کوین کلی و خانم سیلویا پخو) بهره برده‌ام. شما می‌توانید با تکیه بر این نکات برای آینده کاری خود برنامه ریزی کرده و یک استراتژی مناسب اتخاذ کنید. در نهایت از کلیه کسانی که در امر جمع‌آوری، ویرایش و تألیف این کتاب مرا یاری نموده‌اند و همچنین از ناشر محترم کمال تشکر را دارم. و از صاحب نظران گرامی و شما خوانندگان عزیز خواهشمندم تا با ارائه پیشنهادات و انتقادات خود، مرا در بهبود کمی و کیفی فعالیت‌های خود یاری فرمائید.

سعید قدیری مقدم نیاری

زمستان ۱۳۸۹

فهرست مطالب

- ۱ موفقیت..... ۱
- نکته ۱: اول شدن سخت اما محال نیست..... ۲
- نکته ۲: اول شدن سخت اما اول ماندن سختتر است..... ۳
- نکته ۳: محصول و خدماتی موفق تر خواهند بود که ۶
- نکته ۴: مردم از کسی خرید می کنند که ۷
- نکته ۵: یک فروشنده خوب مهارت شناخت طرف مقابل را دارد..... ۸
- نکته ۶: مشتری ها قابل پیش بینی هستند..... ۸
- نکته ۷: به محصول یا خدمات خود ایمان داشته باشید..... ۹
- نکته ۸: ۹۹۹ دلار بابت کدام پیچ؟..... ۱۰
- نکته ۹: همیشه ارتباط مستقیم بین ظاهر و تفکر انسانها وجود دارد..... ۱۲
- نکته ۱۰: فروش حرف زدن نیست! درست سوال کردن است..... ۱۴
- نکته ۱۱: وقتی مشتری صحبت می کند، خوشحال است..... ۱۴
- نکته ۱۲: عاشقانه به نیازهای مشتری گوش فرا دهید..... ۱۵
- نکته ۱۳: مشتریان عاشق این هستند که مورد توجه قرار گیرند..... ۱۶
- نکته ۱۴: برای فروش محصول خود به یکباره فشار نیاورید..... ۱۷
- نکته ۱۵: مشتریان ما، سفیران ما هستند..... ۱۹
- نکته ۱۶: عبارت "نه" برای امروز است نه برای فردا..... ۲۱
- نکته ۱۷: پاسخ شما در مقابل جواب "نه" صبر و پیگیری است..... ۲۱
- نکته ۱۸: مانند دوران کودکی از مشکلات و شکست نهراسید..... ۲۲
- نکته ۱۹: شکست پلکان و نردبان موفقیت است..... ۲۲
- نکته ۲۰: می توانم بعد از ظهر یا فردای خود را تغییر دهم..... ۲۴

- نکته ۲۱ : سرمایه های واقعی شرکت..... ۲۵
- نکته ۲۲ : هزینه ها را عاقلانه کاهش دهید..... ۲۶
- نکته ۲۳ : مشتریان خود را به دوستان خود تبدیل کنید..... ۲۹
- نکته ۲۴ : چیزی فراتر از نیازهای مشتریان به آنها بدهید تا آنها دوستان شما شوند..... ۳۰
- نکته ۲۵ : بدست آوردن مشتری جدید ۶ برابر بیشتر از حفظ مشتری فعلی هزینه دارد..... ۳۱
- نکته ۲۶ : کاری کنید تا مشتری مطمئن شود ریسکی او را تهدید نمی کند..... ۳۲
- نکته ۲۷ : شما باید بهترین خدمات پس از فروش را داشته باشید..... ۳۳
- نکته ۲۸ : لیستی از تعاملات بین مشتریان با شرکت را تهیه کنید..... ۳۶
- نکته ۲۹ : خود را جای مشتریان قرار دهید و مشکلات را ببینید..... ۳۷
- نکته ۳۰ : اگر انتقادی نسبت به خدمات و یا محصولات دریافت کردید..... ۳۸
- نکته ۳۱ : خبرهای بد را خود به مشتریان بگویید قبل از آنکه خود آنها بفهمند..... ۳۸
- نکته ۳۲ : با کارمندان خود همانند مشتریان خود برخورد کنید..... ۳۹
- نکته ۳۳ : سه گام اصلی برای موفقیت در کسب و کار..... ۴۰
- نکته ۳۴ : رویکرد مشعلی است که انسان را به سمت هدف هدایت می کند..... ۴۰
- نکته ۳۵ : مشخص کردن هدف کافی نیست، کوله بار سفر را باید بست..... ۴۱
- نکته ۳۶ : هرکس یا هرچیز می تواند معلم من باشد..... ۴۲
- نکته ۳۷ : افزایش دانش برای یافتن آنچه خود داریم لازم است..... ۴۲
- نکته ۳۸ : روی کارها و اهدافی متمرکز شوید که می توانید انجام دهید..... ۴۳
- نکته ۳۹ : پیر خردمند: " پاسخ این سوال بستگی به تصمیم تو دارد."..... ۴۴
- نکته ۴۰ : راه رسیدن به موفقیت خلاصه می شود در..... ۴۵
- شخصیت هایی که در طول کتاب از آنها نام برده شده است..... ۴۶