مقدمة المترجم

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أكرم المرسلين، سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين.

أما بعد،

فهذا الكتاب للسيدين: نيك ثورنلي، صاحب التاريخ الطويل في مجال عقد الصفقات وترويج المبيعات ومدير إحدى شركات التدريب والاستشارات، ودان ليز، الذي كان صحفياً ومذيعاً ومؤلفاً لأكثر من عشرين كتاباً.

يعتبر هذا الكتاب من الكُتب الهامة على صغر حجمه في مجال ترويج المبيعات وأسس عملية البيع وفنه.

وجانب التميز في هذا الكتاب يكمن أن المشتركين في تأليفه يمثلان زاويتين متكاملتين، فأحدهما يتناول عملية البيع بالمعنى المألوف والمتعارف عليه للمواد والمنتجات، والثاني يجرد هذه العملية ليوسع من مكان فهمها لتتجاوز البيع التقليدي إلى بيع أي فكرة للآخرين وإلى بعض مهارات الإقناع بصفة عامة لإقناع الآخرين بفكرتك أين كانت وفي أي مجال من مجالات التفاعل الكثيرة في أي سياق.

إن ما نود أن نقوله هنا بخصوص موضوع الكتاب يتمثل في الملاحظات التالية:

١- عصر المعلومات = عصر الخدمات:

إن من سمات عصر المعلومات أنه عصر ترتفع فيه قيمة الفكرة الجيدة وقيمة العائد منها، بالإضافة إلى اتساع رقعة بيعها؛ خاصة من خلال شبكة الإنترنت ووسائل الاتصال الحديثة، وبالتالي فإن تركيزك في قراءة هذا الكتاب لا بد وأن يتخطى المستوى الظاهري للكلمات والتعبيرات التي وردت به ويصل إلى عمق المضمون، فالمضمون هنا عملية البيع.. بيع أي شيء أو أي فكرة، فإذا استخلصت عناصر العملية واستوعبتها تماماً تمكنت من توظيفها بخصوص ما تريده أنت وليس كما في أمثلة الكتاب تحديداً.

٢- الكمال لله وحده والمثالية نسبية:

لقد وردت كلمة «مثالي» و«مثالية» بشكل مكثف في هذا الكتاب، ولعلنا نوضح هنا أن الأمور دائماً ما تقاس في سياق يتسم بوجود عوامل كثيرة، من هنا فإن القصد من كلمات «مثالي» أو «مثالية» يحتاج إلى قراءة واقعية ودقيقة

لأرض الواقع ومعطياته وتعقيداته . . إن الكاتبين لم يشغلا نفسيهما بتوضيح هذا البعد الذي أرى أهميته . . حيث إن كلمة «البيع المثالي» قد تبدو للبعض أنها من الكلمات الرنانة، والاستغراق في المثالية بمعناها السلبي أي الابتعاد عن الواقعية، أو قد تبدو كبيع الوهم للبعض الآخر . . من هنا أرى أن استيعاب وتقبل مثل هذه الكلمات خاصة في واقع عالمنا المعاصر الذي يتسم بتعقيدات كبيرة وبصعوبات جمة تبتعد كثيراً عن الأحلام الوردية لابد وأن يصاحبه توظيف ورؤية مثل هذه الكلمات في إطار نسبي دائماً .

٣- لاشك أن الكتاب يتضمن العديد من العناصر الهامة التي ينبغي وأن يتدرب عليها رجل المبيعات والتي أرى أن الكثيرين من القائمين على المبيعات وترويجها ممن يتعاملون من الزبائن في عالمنا العربي بحاجة ماسة إلى التدريب عليها واكتسابها . . وربما إذا استرسلت في سرد مواقف تفاعلية كثيرة هنا لوجدت نفسي أقوم بتأليف كتاب كامل لتحليل تلك المواقف السلبية التي نراها في علاقة البائع والمشتري وفي أصول وقواعد معاملة الزبون . . فالبضاعة عندنا غالباً «لا تُرد ولا تستبدل» . . حيث نجد هذه العبارة مكتوبة بخط كبير في عشرات المحلات وكأن صاحب المكان يقول : «نعم

أنا بائع متعسف» . . «أنا كده»! حتى لو كان معك الحق وتكون البضاعة تالفة مثلاً أو بها عيب فلا يمكن أن تسترد ثمنها، وفي أحسن الأحوال تُرغم على استبدال بأي شيء من المكان نفسه حتى وإن لم تكن بحاجة إليه . . شيء لا نراه في الخارج مع الأسف . . إذا دخلت على سبيل المثال لا الحصر - إلى مطعم وطلبت الطعام - وجاء بشكل غير لائق أو به ما يُعكر تناولك له . . ووجهت كلامك إلى صاحب الطعم أو مقدم الطعام بما يفيد ذلك . . لوجدت في أحيان كثيرة رد فعل هجومي عليك . . وإن المشكلة خارجة عن نطاقهما في أحسن الأحوال، أو إن ذوقك أنت ليس على ما يرام، وقد يوجه إليك اللوم لجرائتك «المفروض تأكل ما يقدم لك وأنت ساكت»! عشرات من المواقف السلبية في فن المماطلة وعدم الوضوح التي أرى معها أن هذا الكتاب ينفع في علاجها بإذن الله . بل أدعو الله تعالى أن يجعله علماً نافعاً في هذا الصدد .

٤- البيع والبعد الأخلاقي من منطلق قيمنا الإسلامية:

إذا كان من المهم والضروري دائماً أن نتعرف على كل ما يُكتب في العالم بخصوص ما يهم أنشطتنا التفاعلية في

المجالات المختلفة، فإن من المهم والضروري دائماً أن نعود لقراءة الموضوعات المختلفة من منطلقات قيم ثقافتنا العربية الإسلامية. وإذا كان لموضوع البيوع من المنظور الإسلامي أهمية خاصة؛ فإن التجارة والبيع وإن كان لها منطلقات فنية وأسس علمية حديثة فإن ما نذكر به القارئ هنا أن التجارة الأعظم في الدنيا والآخر هي «التجارة مع الله».

كما نعرف وكما يذكرنا بها حوار حديث نشرته صحيفة المدينة (بتاريخ ٢٩ ذي القعدة ١٤١٨هـ. الموافق ٢٧ مارس ١٩٩٨) مع المفكر العربي الصديق اللواء الدكتور أنور عشقي - جزاه الله كل الخير - حين يقول له مجرى الحوار مع محمد الشمراني لك رسائل ثلاث . . فلمن توجهها؟

فيقول - لو كانت الرسائل أربعاً لوجهت الأولى: إلى نفسي، فآمرها بتقوى الله، والإخلاص في السر والعلانية.

والثانية: إلى المواطن السعودي أن يبذل ما وسعه الجهد في العمل لصالح دينه ومليكه ووطنه والمحافظة على مكتسباته، وأن لا ينخدع بالبريق القادم من خارج الوطن.

والثالثة: إلى جميع العرب والمسلمين وهي أن يرتقوا

بالإسلام إلى الإيمان وأن يبدؤوا التجارة مع الله.

والرابعة: إلى الناس كافة أن هلموا إلى جنة عرضها السماوات والأرض ولا تغرنكم الحياة الدنيا ولا يغرنكم بالله الغرور.» انتهى الحوار.

كنت أقرأ هذا الحوار الشيق وأنا بصدد كتابة هذه المقدمة الموجزة فنبهتني وذكرتني بأهمية الإشارة إلى هذا الجزء وإلى الدعوة إلى التجارة مع الله ونحن نتحدث هنا في هذا الكتاب عن البيع المثالي، فالبيع المثالي من منطلقات ثقافتنا الإسلامية: هو البيع الذي نراعي فيه الله سبحانه وتعالى، والبيع المثالي هو ذلك البيع الذي يبارك الله فيه.. إن البيع المثالي سواء بيع المواد والمنتجات أو الأفكار هو الذي ينطلق مما أمرنا به الله ورسوله الكريم سيدنا محمد ﷺ ومما نهينا عنه وذلك: «من قبل أن يأتي يوم لا بيع فيه ولا خلة ولا شفاعة».. والله ولي التوفيق.. وهو سبحانه المستعان.

المترجم

د. حسن محمد وجيه

خبير التفاوض والحوار الدولي

الرياض في ١٣ محرم ١٤١٩هـ - ٩ مايو ١٩٩٨م.

مقدمة المؤلفين

اسمح لنا بأن نبيع لك هذا الكتاب «البيع المثالي».

إذا كنت مسؤول مبيعات محترف، أو ترغب في أن تكون كذلك، فإن رغبتك وهدفك من أجل إتقان عملية البيع من شأنه أن يساعدك في إطعام ذاتك وإطعام أسرتك، وسيمُدك ذلك بالرضا التام والمستمر سواء من ناحية شعورك بهذا الرضا أو برضا الزبائن، وهذا من شأنه أن يحافظ على معدل أداء شركتك، ويضيف إلى اسمها الجيد ويحافظ على العمالة بها.

فإذا كان ما ذُكر كافياً لكي يثير لديك الحافز والاهتمام بمفهوم «البيع المثالي» فإننا يمكننا الاستمرار في هذا الاتجاه ونطالبك بمزيد من الاندماج وأن نقنعك بأن تبذل الجهد والوقت في سبيل تحقيق ذلك.

وفي الحقيقة فإن الاستثمار في الوقت والمجهود له عائده؛ لأن البيع المثالي ذا المستوى العالي من شأنه أن يوفر لك في نهاية المطاف كلاً من الوقت والجهد.

كلُّ ما تحتاجه هو أن تنفذ الاقتراحات التي نقدمها في هذا

الكتاب وتجعلها موضع الممارسة، وتخضعها للمواقف التي تمر بها حتى وإن بدا لك أن الأمر بديهي.

إن المبيعات ذات الجودة العالية تعني كمية مبيعات كثيرة أيضا:

* إن البضائع عالية الجودة وكذلك الخدمات ذات الجودة العالية تعتبر من الأمور التي تباع بسهولة، (وهذا من شأنه أن يزيد المبيعات في نهاية الطاف).

* إن بيعك للمنتجات التي تفي بحاجات واحتياجات الزبائن المحتملة والمتوقعة والتي تمكنهم من حل مشاكلهم بعد أن تكون قد تعرفت عليها إنما يعني أنك قد وصلت للنهاية المثالية (وهذا من شأنه أن يزيد من المبيعات في النهاية).

* إنه وبعد أن تتم عملية البيع بالشكل المثالي فإن الزبون بعدها لن يكون مجرد مشترٍ عابر بل سيصبح زبوناً بمعنى الكلمة، أي وبكلمات أخرى سيكون مشترٍ بشكل مستمر ودائم منك، (وهذا من شأنه زيادة المبيعات في النهاية).

* إن الأمر بعد إتمام عملية البيع بالشكل المثالي يتخطى مجرد أن يتحول المشتري إلى زبون بل إن من شأن ذلك أن يتحول الزبون إلى متبنٍّ لشركتك ومروجاً لاسمها ومنتجاتها

بشكل متحمس (وهذا من شأنه أن يزيد من المبيعات .

* إن تحقيقك لعملية البيع المثالي واهتمامك بهذا الشأن يعني أنك تشعر بدورك كمحترف . وهذا من شأنه أن يؤثر إيجاباً على ثقتك بنفسك، ويجعل منك شخصاً متفائلاً (وهذا له أثره على زيادة البيعات في نهاية الأمر) .

* إن ما ذكرناه أعلاه بخصوص إتمام عملية البيع المثالي ليمثل نقاطاً عديدةً لتعزيز جوانب الرضا لديك والدى لآخرين، ولكن لكي تملك ناصية الأمور وتسيطر على العوامل الكامنة في عملية البيع المثالي فإن عليك القيام بعدة خطوات هامة وأولها أن تختار الشركة المثالية .