

مقدمة

هذا الكتاب مخصص للعاملين في مجال المبيعات والطموحين الذين يتطلعون الى زيادة مبيعاتهم ورفع دخولهم بشكل سريع، كُتب لأولئك الذين يرغبون في أن يكونوا في عداد العشرة بالمائة المتربعين على القمة في حقل المبيعات، كل الأفكار المطروحة تستهدف هؤلاء الباعة المتميزين في اليوم وفي الغد.

هنالك شيئان يعتبران محرضين رئيسيين للبائع وهما: المال والموقع، الرغبة في الحصول على أجور أفضل، وقياس مدى النجاح بحجم الدخول المادية مقارنة مع الآخرين، ناهيك عن الاعتراف بقدراتهم، وتقدير جهودهم ونجاحهم. هذا الكتاب سيقدم لرجال المبيعات الخطوات الأكيدة للإنطلاق في كلا المجالين.

معظم العاملين في مجال المبيعات لم يتلقوا قط تدريباً محترفاً في مجالهم. وبإمكان خمسة وتسعين بالمائة منهم زيادة أرقام مبيعاتهم وإضافة المعرفة والخبرة اللازمة، وقد تفصلك أحياناً خطوة واحدة عن الوصول الى المهارة اللازمة لتصبح رجل مبيعات متميزاً. هذا الكتاب سوف يساعدك على معرفة المهارات المطلوبة، وكيفية التمكن منها وصولاً الى درجة الخبرة والإدارة، عادة ما يبدأ حلقات بحثي أو محاضراتي بالسؤال التالي: من من الحاضرين معنا اليوم يعمل في مجال المبيعات؟ وعادة ترفع أياد قليلة، اصمت قليلاً، وأنتظر بضع ثوان ثم أسأل «من من الحاضرين يمارس فعلاً

عملية المبيعات؟». وفجأة تصل الفكرة لهم وتبدأ الأيدي بالارتفاع، حتى إنه يمكن القول: إن أيدي جميع الحاضرين ترتفع، وعندها أقول: هذا صحيح، كل واحد يعمل في مجال المبيعات بغض النظر عما يبيعه، فحياتك كلها سلسلة متصلة من التماس والإقناع والتأثير في الناس والآخرين.

السؤال الوحيد هو: كم أنت جيد في هذا المجال؟ إن إمكانياتك في «بيع» الآخرين أفكارك هي الذي تحدّد مدى نجاحك في الحياة وفي مستقبلك كأبي عامل مؤثر آخر. إن كان دخلك ونجاحك يعتمدان بالفعل على بيع الأشياء فإنك سوف تتعلم في الصفحات القادمة ما يمكن أن يغير في حياتك.

كتبت هذا الكتاب لأعطيك، كرجل مبيعات محترف، كتيباً تستطيع العودة الى دفتيه بسرعة وتلتقط منه الأفكار الأساسية والتقنية التي سوف تساعدك وتزيد على الفور تأثيرك وتقفز بنتائج عمك عالياً. وفي الواقع هنالك أكثر من ٤٠٠٠ كتاب تدور حول عالم المبيعات وهي متوفرة في الأسواق، وأكثرها تقريباً ثمين ومفيد.

ما الذي يجعل هذا الكتاب مختلفاً؟

الجواب هو أن هذا الكتاب مادته مكثفة ويتجه نحو الهدف مباشرة. سوف تتعلم في صفحاته واحداً وعشرين مبدأ من أهم مبادئ النجاح في المبيعات والتي توصلت إليها من خلال تدريبي لأكثر من ٥٠٠,٠٠٠ رجل مبيعات في ثلاث وعشرين دولة. كل واحدة من هذه الإستراتيجيات اختبرت وأثبتت جدارتها العملية، وكل بند في هذه

الإستراتيجية يستطيع القفز فوراً بمبيعاتك وبالتالي بدخلك المادي.

عندما بدأت عملي كبائع كنت أطرق الأبواب، أطوف من مكتب الى آخر حيث كنت أستقبل ببرودة، تعلمت مبدأ هاماً أسميه «مبدأ حافة النجاح» وهو من أهم المبادئ التي تفتح آفاق النجاح في الحياة بما فيها عالم المبيعات، يقول هذا المبدأ إن الفروق الصغيرة في المهارة في المجالات الأساسية يمكن أن تقود إلى فروقات كبيرة في النتائج.

إن تحسناً طفيفاً في تطوير مهارات البيع مثل استقرار الاحتمالات الممكنة، وتقديم عروض مقنعة تتجاوز احتمالات الرفض والإعراض، يمكن أن تؤدي إلى نتائج مذهلة في المحصلة، هذا الكتاب مصمم لأن يريك تقنية محددة تمكنك من القيام بتلك القفزات في الأداء والتي توصلك الى «حافة النجاح».

هنالك أيضاً مبدأ أساسي آخر يساعد على النجاح يقول: «إن مستوى المهارة المتدني في أحد جوانب المهنة سوف يضع سقفاً لبقية المهارات وبالتالي يحد من الدخل المادي».

بكلمات أخرى: إن كنت ضعيفاً في جانب يتطلب مهارة مثل طريقة عرضك أو إتمامك عملية البيع فإن هذا الجانب الضعيف سوف يحدد نتيجة جهودك، وكذلك أرباحك. إن نقصاً واحداً في إمكانياتك يستطيع أن يعيق بقية عناصر نجاحك بصرف النظر عن مهارتك في الجوانب الأخرى بعبارة أخرى: إن قوتك هي التي وضعتك في مكانك اليوم، ولكن ضعفك هو سيعيدك الى الوراء ويحول دون انطلاقتك سريعاً وبعيداً.

وظيفة هذا الكتاب إعطاؤك الأدوات اللازمة في عملية البيع لتتغلب

بواسطتها على جوانب الضعف الأساسية التي قد توجد لديك وذلك أولاً بتعريفك عليها وثانياً بإعطائك التمارين العملية التي تكسبك بمعدل سريع القدرة في هذا المجال.

هذا الكتاب يتناول بشكل متزامن التعاطي الداخلي للبيع، العنصر العقلي، والتعاطي الخارجي، الأساليب والتقنيات للقيام بعملية البيع، وهما اللذان يوصلان الى البيع الفعلي عندما تبدأ بالتحسن في المجالين معاً فإن ثقتك الذاتية ومبيعاتك سوف تتقدم بشكل حثيث.

هنالك فروقات طفيفة في الإمكانيات والمقدرة تفصل بين رجل المبيعات الناجح والعادي عندما تتعلم وتطبق الإحدى وعشرين طريقة لتصبح نجماً متألقاً في فن المبيعات سوف تنتقل بسرعة الى القمة. ويصبح مستقبلك في عالم المبيعات بلا حدود.

بريان تريسي

سولانا بيتش. كاليفورنيا

مدخل فكر كبائع رائد

هذا هو زمن رائع للعيش والعمل في مهنة المبيعات، وبصرف النظر عن الإخفاقات والنجاحات في الاقتصاد أو التغيير المؤقت في العمل الذي تقوم به، فإن هناك فرصاً هائلة لتحقيق الكثير من أهدافك والتمتع بمستوى معيشة مرتفع، أفضل مما هو عليه اليوم لأن تبيع أكثر من المنتجات وتقدم الخدمات في السوق التجارية، من المؤكد أن استمرارية تحسينك لمهارتك سيحسن من وضعك بشكل مطرد في الشهور والسنين القادمة، بالقدر الذي تبرع فيه في مجال البيع تفتح لك الفرص في الحياة. وحسب الدكتور توماس ستانلي المؤلف المشارك لكتاب «الجار المليونير» فإن خمسة بالمائة من أصحاب الملايين العصاميين في أمريكا هم من الباعة الذين مارسوا بيع بضائع للشركات الأخرى طوال حياتهم، وأصبحوا من أصحاب الملايين بفضل الأسلوب الواضح الذي يعني أنهم أصبحوا أولاً: متميزين في المبيع، وثانياً: ارتفع مستواهم المادي بنتيجة ذلك، وثالثاً: استطاعوا توفير واستثمار جزء من مداخيلهم مع الوقت. وهذا ما تستطيع أنت أيضاً فعله.

حكايتي الشخصية في حقل المبيعات مشابهة لكثيرين في هذا المجال، بدأت العمل والفرص أمامي ضئيلة. لم يملك والدي الكثير من المال، كان يعمل نجاراً وعملت والدتي ممرضة، ولكنهما لم يكونا يعملان طوال الوقت وبشكل ثابت، لم أخرج من المدرسة، وفي الواقع تصرفت بشكل سيء في المدرسة الثانوية، بحيث إنني أبعدت وطردت بشكل نهائي

من ثلاث مدارس. كان العمل الوحيد الذي بإمكانني ممارسته هو العمل اليدوي. غسلت الأطباق في المغاسل الخلفية للفنادق الصغيرة، وكدست ألواح الخشب في المناشر، وحفرت الآبار، وعملت كعامل بناء أنقل الأحمال الثقيلة من مكان الى آخر، عملت في مزارع وفي حقول، وعامل مطبخ في سفينة تبحر أعالي الأطلسي. وفي النهاية عندما لم أعد أجد عملاً يدوياً وجدت نفسي منساقاً الى المبيع بالعمولة، أبيع مستلزمات المكاتب وأطوف من باب الى باب.

لم أخف من العمل، ولكن يبدو أن العمل الشاق الطويل لا يكفي وحده، أجريت مئات الاتصالات بدون تحقيق أية نتيجة في البيع. كنت أجري من مكتب الى آخر ومن باب الى باب لأنني أردت أن أرى المزيد من الناس ولكنني بالكاد كنت أحصل على ما يكفيني.

وفي يوم تساءلت: «ما الذي يجعل بعض الباعة أكثر نجاحاً من غيرهم؟» لقد سمعت أن عشرين بالمائة الأفضل يكسبون حتى أكثر من ذلك، وهنا قمت بشيء غير مجرى حياتي.

ذهبت الى أفضل بائع في الشركة التي أعمل بها وسألته عن الشيء الذي يقوم به بشكل مغاير عنها. قال لي إن عليّ أن أتعلم كيفية طرح الأسئلة وتطوير طريقة العرض، كما أخبرني عن الكيفية التي أرد بها على الاعتراضات، وكيف أتصرف لكي أحصل على الصفقة المطلوبة، عندما تركته بدأت أفعل ما قاله لي بالضبط، وابتدأت مبيعاتي بالارتقاء. فيما بعد علمت أن هناك كتباً تبحث في مجال المبيعات، بدأت أشتري هذه الكتب واحداً بعد الآخر وبدأت

دراستها لساعة أو ساعتين كل صباح وقبل توجهي إلى العمل، ازدادت نسبة مبيعاتي أكثر من قبل، ثم علمت أيضاً أن هناك برامج صوتية مسجلة وأن هناك حلقات مدرسية تتعلق بفن البيع، وبينما كنت أستمع إلى البرامج المسجلة بشكل دائم وأتابع كل حلقة دراسية أسمع بها، كنت أكتسب من الخبرة ما أكتسبه رجال المبيعات في سنين من العمل ليصلوا إلى تلك النتائج. وازدادت مبيعاتي في أقل من سنة، عوضاً عن التنقل من باب إلى آخر وتحقيق صفقة أو اثنتين في الأسبوع، أصبحت أدير ستة منظومات بيع في البلاد وكسبت آلاف الدولارات كل شهر، المفتاح كان بسيط، لقد فهمت كيف يعمل كبار رجال المبيعات، وقمت بالشيء نفسه الذي قاموا به، ووصلت إلى النتائج التي وصلوا إليها، هذه الطريقة فعالة لكل من يعمل بموجبها، وستكون فعالة بالنسبة إليك أيضاً إن اتبعتها.

هنالك قانون هام يؤثر في المصائر الانسانية وينطبق أيضاً على حقل المبيعات هو قانون /السبب والنتيجة/ هذا القانون يقول: إن كل شيء يحدث له سبب أو أسباب. إن أردت الوصول إلى هدف أو نتيجة ما في حياتك فإنك تستطيع تحقيق ذلك. ببساطة ابحث عن شخص آخر استطاع بالفعل تحقيق هذه النتيجة أو الهدف، ثم ابحث في الوسائل التي قادته إليها، إن اتبعت ما قام به سوف تحقق بشكل أكيد نفس النتائج، مبدأ السبب والنتيجة يفسر بشكل واضح انتقال بعضهم من الفشل إلى النجاح في كل المجالات وعبر التاريخ، التفسير الأهم

لقانون «السبب والنتيجة» يعني أن: الأفكار هي السبب والظروف هي النتيجة. العالم الخارجي الذي يحيط بك هو انعكاس لعالمك الداخلي، إنك عادة تجذب الأشخاص والظروف والفرص وحتى في البيع بسبب وجود انسجام بين ذلك وبين أفكارك، عندما تقوم بتغيير حياتك، هذه هي الطريقة التي يعمل بها هذا القانون.

ربما كان أهم الاكتشافات في التاريخ الانساني، الى جانب ظهور الديانات والفلسفة، وعلوم ما وراء الطبيعة، وعلم النفس، هو أن ما تفكر فيه أكثر الأوقات يصبح هو ذاتك.

فكر معي! إنك ستصبح ما تفكر فيه معظم الأوقات. عالمك الخارجي سوف يتواصل بالنتيجة مع عالمك الداخلي، وطالما أنك الشخص الوحيد الذي بإمكانه أن يقرر ما عليه التفكير به، فإنك ستكون ذلك الشخص الذي يقرر ما يحدث في حياته.

خلال خمسة وعشرين عاماً من البحث المتواصل أجراه الدكتور مارتن سيلغمان من جامعة بنسلفانيا، وقام خلال ذلك بمقابلة أكثر من ٣٥٠,٠٠٠ بائع درس من خلالهم الأمور التي يفكرون فيها معظم الأوقات، ومع مقارنة الدخول المادية وانسجامها مع طريقة تفكيرهم، توصل الى النموذج الذي حقق أعلى مستوى من الإيرادات المادية.

هل تعلم بماذا يفكر أفضل الباعة معظم الأوقات؟ بكل بساطة إنهم يفكرون بما يرغبون وكيفية الحصول على ذلك. انهم يفكرون ويتحدثون طوال النهار عن أهدافهم وكيفية تحقيقها. فكلما فكرت وتحدثت أكثر

عن أهدافك، أصبحت أكثر ايجابية وحماسة، وظهر أن هؤلاء الباعة يبيعون من خمس الى عشر مرات أكثر من الباعة العاديين الذين يفكرون في مشاكلهم أكثر الأوقات.

القاعدة هي التالية: إن فكرت كما يفكر رجل المبيعات الناجح فإنك ستعمل بالضرورة الشيء نفسه الذي يعمله رجل المبيعات الناجح، وستحصل على النتائج نفسها التي يحصل عليها، إن لم تقم بذلك فلن تكون نتائجك مثل نتائجهم، هذا هو الموضوع بكل بساطة.

بعض الباعة يقنعون بدخل سنوي قدره ٢٥٠٠٠ دولار، وهذا ينسجم مع طريقة تفكيرهم معظم الأوقات، وهذه هي «منطقة الراحة» والقناعة المادية لهم، باعة آخرون لا يرضون أن ينخفض دخلهم عن المائة ألف دولار سنوياً لأن هذا الرقم هو ما يريحهم.

وجد الباحثون أن هناك فروقات طفيفة بين الناس الذين يكسبون مبالغ صغيرة، وبين الناس الذين يكسبون مبالغ كبيرة، إنهم يتمتعون بنفس المستوى من الموهبة والإمكانية، وهم محاطون بنفس كمية الفرص والإمكانات، الفارق الوحيد هو أن الباعة الذين يتمتعون بدخول كبيرة قد قرروا أن يكسبوا هذه المبالغ، والسؤال الوحيد الذي يسألونه - طوال النهار هو: كيف؟

حسب هذه الدراسات فإن الميزة الأهم للنجاح الأكيد في المبيعات هو التفاؤل، رجال المبيعات الناجحون هم أكثر تفاؤلاً من الناس العاديين. وبسبب هذا التفاؤل نجد عندهم توقعات عالية بالنجاح، ولأنهم مقتنعون بأن نجاحهم أكيد فإنهم يقومون باتصالات أكثر من الباعة

العاديين، وبما أنهم يتوقعون النجاح في النهاية نجدهم أكثر إلحاحاً، ويعاودون الاتصال بالزبون أكثر من غيرهم، إنهم واثقون أن مسعاهم سيكلل في النهاية بالنجاح، إنها مسألة وقت فقط بالنسبة إليهم طالما أنهم يتصلون ويحاولون ويعاودون الاتصال.

نتيجة لذلك ولتماسهم مع أكبر عدد من الناس بالدرجة الأولى نجد أنهم غالباً ما يقومون بعمليات بيع أكثر، نجاحهم هذا يعزز لديهم فائدة الإكثار من الاتصالات ومعاودتها، هذا الإجراء وتكراره دائماً يصبح عادة ملازمة للأداء الجيد، هذه العادة تؤكد أنهم يرتقون أعلى وأعلى في دخولهم وفي نجاحهم الشخصي، إليك مفتاحاً أساسياً آخر في فن المبيعات، إن اعتدادك وثقتك بنفسك لهما علاقة مباشرة بالكم الذي تبيعه. أعلى الباعة دخلاً ونجاحاً هم من يتمتعون بمستوى عال من الاعتداد بالنفس، وأفضل تعريف للاعتداد بالنفس يعني «كم تحب نفسك» فبالقدر الذي تحب نفسك يصبح أداؤك أفضل. وكلما كان أداؤك أفضل كلما أحببت نفسك. كل يشد من ساعد الآخر.

كلما أحببت نفسك وضعت أمامك أهدافاً وطموحات أبعد. كلما أحببت نفسك تزداد ثقتك بإمكانية نجاحك وواجهت الظروف والأحوال المعاكسة، كلما أحببت نفسك أحبك الآخرون، ويصبحون أكثر انفتاحاً عليك وعلى ما تعرضه وأكثر إطراءً لعملك أمام أصدقائهم.

إليك هذا التشابه الهام، اللياقة الذهنية تشبه إلى حد كبير اللياقة الجسدية، إن قمت ببعض التمارين الجسدية كل يوم ستصبح بالتالي لائقاً جسدياً جيداً، وبنفس الدلالة إن قمت بتدريبات ذهنية معينة كل يوم ستصبح لائقاً ذهنياً، وستطور مستوى جيداً من الاعتداد بالنفس والثقة وستملك موقفاً عقلياً إيجابياً.

لذلك نقطة الانطلاق إلى النجاح الكبير في المبيعات هي أن تبدأ بالتفكير كما يفكر رجال المبيعات الناجحون، كل مرة تفكر كما يفكرون تصبح أكثر تفاؤلاً وإبداعاً. سوف تشعر بمزيد من السعادة وبقوة التأثير، وسوف تكسب طاقة أكبر وتصميماً أشد. سوف تقوم باتصالات أكثر وتوصيف أفضل، وستتهي صفقات أكثر وتحصل على مردود مادي أكبر، عندما تتعلم وتمارس الميزات الذهنية لرجال المبيعات الناجحين سوف تنار حياتك بضوء مثل ضوء شمس الصيف. هيا بنا نبدأ الآن.