

التزم بالتميز

ابدل ما بوسعك لإضافة الأفضل لكل ما يقع تحت
يديك، ولتكن هذه قاعدة دائمة لك، وأضف إليها
طابعك الشخصي. وليكن التفوق هو عنوانك المميز
أوريسون سويت ماردين

المتفائلون الذين يترقبون نجاحهم الأكيد هم أناس طموحون، وبالقدر
الذي يكونون فيه متفائلين يصبحون أكثر طموحاً وتصميماً، الطموح هو
العلامة المميزة للتفاؤل، وهو مفتاح سحري لتحقيق النجاحات الكبيرة
في المبيعات في بقية الحقول، الطموح هام جداً لوضع الأهداف،
والتحلي بالشجاعة، والإصرار العنيد بحيث لو أن إحدى المزايا كانت
متوفرة وحدها لديك فلا شك في أنك تستطيع تقريباً التغلب على كل
المصاعب والعقبات التي تقف في طريقك.

الناس الطموحون لهم شخصية متميزة في عالم المبيعات، إنهم يحملون أحلاماً كبيرة، ولديهم تطلعات عالية. يرون أنفسهم أنهم قادرون على أن يكونوا الأفضل في مجالهم، ويعلمون أن العشرين بالمائة من أفضل رجال المبيعات يحصلون على ثمانين بالمائة من مجمل المبيعات. وهم مصممون على أن يجدوا لهم مكاناً ضمن هذه المجموعة. البائعون الطموحون تجدهم ممتلئين تفاؤلاً بفرصهم وإمكاناتهم، إنهم مقتنعون تماماً بأنهم يستطيعون تحقيق أهدافهم في بيع قدر محترم من بضاعتهم أو خدماتهم. وهم مصممون بشكل أكيد على فعل ذلك، السؤال الوحيد الذي يطرحونه هو، كيف ؟.

ربما كانت أهم خطوة تخطوها في مجال المبيعات هي أن تلتزم بالتميز الشخصي بأن تصبح واحداً من أفضل من يعمل في هذا المجال، اعزم اليوم على أن تتضمن إلى قمة العشرين بالمائة في مجال عملك، وبعدها ارتقاءً الى العشرة بالمائة في المبيع وفي الأرباح. هنالك رؤية غيرت مجرى حياتي عندما كنت في الثامنة والعشرين من العمر بعد سنوات من العمل الشاق والمجهد، هذه الرؤية التي ظهرت فجأة تقول: كل من يُحسب في عداد العشرة بالمائة في القمة اليوم بدأ ضمن العشرة بالمائة الموجودة في القاع!

إن جميع الذين ينعمون بوضع جيد اليوم لم يكونوا كذلك بالأمس. كل من هو مترقب على قمة مجال ما، كان بعيداً عنها يوماً ما. كل من يقف اليوم في أول الصف أمام مائدة الطعام في البوفيه بدأ من آخر الصف الى أن وصل.

السؤال هنا: كيف تصل الى أول الصف في بوفيه الحياة، حيث تنتظر الأمور الجيدة؟ الجواب بسيط ويتألف من شقين أساسيين: الأول! انضم إلى الصف! والشق الثاني! ابق في الصف!. إنه لمن المدهش حقاً عدد الذين يرغبون في أن يكونوا في مقدمة صف بوفيه الحياة، ويقومون بالتطلع بإعجاب أو بحسد الى أولئك الذين أصبحوا هناك بالفعل مستمتعين بما تقدمه الحياة من متع ووفرة، ولكنك تجد أنهم لم ينضموا الى الصف بعد. إنهم لا يعرفون أن الحياة مثل البوفيه: خدمة ذاتية.

الوسيلة التي تأخذك الى الصف والانضمام إليه هو أخذك القرار بأنك سوف تكون متميزاً في الحقل الذي تعمل فيه، وبعدها تقوم بما يلزم من الإجراءات اللازمة لتتعلم وتطبق المعرفة والمهارة أيّاً كانت والتي تحتاجها كي تتطلق إلى الأمام. ما إن تنضم الى الصف حتى يتوقف وصولك الى أوله على أن تبقى فيه. بأخذك هذا القرار الذي يعني أنك الأفضل في مجالك، عليك أن تنضم وأن تبقى. اسبق الآخرين بخطوة. تابع تطوير مهارتك وتعرف على معلومات معرفية جديدة كل يوم، وكل اسبوع، وكل شهر، تابع تطورك في حرفتك. تابع التقدم إلى الأمام.

الأخبار الجيدة في صف بوفيه الحياة والنجاح لا تتوقف أبداً، تبقى متدفقة ومتواصلة لأربع وعشرين ساعة في اليوم، إن انضمت إلى الصف وبقيت فيه، إن ابتدأت بالتحرك والتقدم ورفضت الانسحاب فلا شيء يستطيع بعد ذلك إيقافك. عليك إذن أن تتقدم الى طليعة الصف في مهنتك، إن قمت بالالتزام بالتميز وعدم التراجع عن الالتزام ستكون واحداً من أفضل العاملين وأكثرهم مهارة وأغزرهم دخلاً.

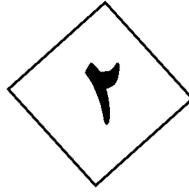
إليك هذه النصيحة التي يمكن أن تُغير حياتك: خذ القرار! إن الخط الفاصل بين النجاح والفشل يكمن في الاستعداد لأخذ القرار الصريح والواضح الذي يوصلك لتكون الأفضل وبعدها ادعم قرارك بالإصرار والعزيمة حتى تصل إلى الهدف، العالم مليء بأناس يرغبون، ويأملون، ويبتهلون كي تصبح حياتهم أفضل، ولكن لا يتخذون القرار القائل «قم أو مت» الذي يقود إلى النجاح الكبير.

أن تكون ما تفكر فيه معظم الأوقات، ستصبح ما تقوله لنفسك بشكل منتظم، عليك أن تكرر في نفسك مرة بعد مرة «أنا الأفضل! أنا الأفضل! أنا الأفضل!» حتى تصبح هذه الجملة حقيقة في حياتك. وستكون فعلاً.

تدريب عملي

ضع لائحة بكل الأشياء التي تقوم بها والتي لها علاقة بعملك، صف بالتفصيل عملية البيع من الخطوة الأولى حتى إتمام العملية التي رضي عنها الزبون.

عد إلى هذه اللائحة وضع لنفسك علامة من واحد لعشرة في كل خطوة برعت فيها. واطلب من رئيسك أن يقوم بتممين ما فعلته، ثم اسأل نفسك هذا السؤال: «ما هي المهارة التي إن طورتها ووضعتها في قالب جيد سيكون لها الأثر الكبير على مبيعاتي؟» هذا سؤال هام للتقدم إلى الأمام، إلى أول الصف، اسأل رئيسك في العمل، اسأل زملاءك أو اسأل زبائنك، ولكن عليك أن تجد الجواب، بعدها ضع نصب عينيك تطوير هذه المهارة: دون ذلك، ضع جدولاً زمنياً ثم ارسم خطتك واعمل بموجبها فسوف تصبح أفضل كل يوم عن اليوم الذي سبقه حتى تتمثلها بشكل نهائي.



تصرف وكأن الفشل مستحيل

الشجاعة هي مقاومة الخوف

تمكن من الخوف ولكن لا تدعه يذهب

مارك توين

الخوف، التردد والشك كانت دائماً أكبر أعداء النجاح والسعادة، لهذا تجد أن الباعة الناجحين يقومون بمواجهة الخوف الذي يشلّ ويقعد بقية البائعين، العائق الكبير أمام طريق نجاحك يتلخص في نوعين من الخوف: الخوف من الفشل أو الخسارة، والثاني الخوف من الانتقاد أو الإعراض والرفض. وهذان الخوفان هما العدو الرئيسي الذي يجب التغلب عليه.

وكما هو معروف ليس الفشل أو الرفض هما ما يؤذيانك ويقعدانك، ولكن الخوف من الفشل أو الرفض هما ما يمنعانك من التحرك.

إن توقع واحتساب الفشل أو الرفض هو ما يشلك ويحول دونك ودون ما يجب أن تقوم به لتحقيق أهدافك.

الحقيقة هي أن كل إنسان يخاف من شيء ما، وغالباً من عدة أشياء. كل من تقابله يكون خائفاً من الفشل أو الرفض بشكل أو بآخر. الفرق بين البطل والجبان هو أن البطل يسبق الجبان مسافة دقيقتين فقط، الإنسان العادي ينأى بنفسه ويبتعد عن الظروف المسببة للخوف. أما الشجاع فإنه يرغم نفسه، أو نفسها، للتغلب على الخوف ويتجرأ على الاشتباك معه.

قال مرة الممثل جليبين فورد «إن لم تقم بمواجهة ما تخافه، فإنه سوف يسيطر على حياتك»

وقال رالف والدو ايمرسون إن حياته كلها تغيرت عندما قرأ: «إن أردت تحقيق النجاح الكبير عليك مواجهة الأشياء التي تخافها طوال حياتك».

الخوف من الفشل هو العقبة الرئيسية التي تشدك الى الخلف إنك تشعر به معششاً في أعصاب معدتك وعمودك الفقري وتشعر به بإحساس «العجز».

يمكنك تحييد هذا الإحساس بذكرك العبارة المضادة: «أستطيع، أستطيع» مرات ومرات. وسيكون التأثير أكبر في حال قولك «أستطيع فعل ذلك، أستطيع فعل ذلك» مرات ومرات، حتى تصدق نفسك بالفعل. عندما تكرر القول «أستطيع فعل ذلك» فإنك توجج بذلك حماسك الذاتية وترفع من ثقتك إلى الحد الذي تشعر فيه أنه لا شيء يستطيع إيقافك. إنك تخلق في داخلك عزيمة البائع المتميز الأداء.

وكما قال ايمرسون «أقدم، وستأتيك القدرة بعد ذلك».

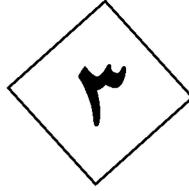
هذا هو سلاحك الرئيسي لمواجهة الخوف من أي نوع كان. عوضاً عن أن تنتظر الاحساس بالشجاعة الكافية قم بالشيء الذي تخافه وسترى أن الشجاعة خلفك تماماً. وكما قال أرسطو: «تصرف وكأنك بالفعل تملك الميزات التي تتوق إليها. وسوف يتحقق لك ذلك».

تدريب عملي

تعرف على ذلك الخوف الكبير الذي يحول دونك ودون الاندفاع نحو النجاح العظيم في مجالك العملي. هنالك دائماً شيء واحد نخافه على الأقل يقبع في رؤوسنا.

الآن تخيل أنك متحرر من هذا الخوف كلياً. تخيل أنه لا شيء يُخيفك على الإطلاق في كل جزء من أجزاء عملك التجاري. تخيل أنك ضمنت بشكل تام نجاحك في كل ما تقوم به. كيف ستتصرف وتعمل إن لم يكن هنالك خوف في داخلك؟

مهما كان جوابك. تصرف الآن وكأنه من المستحيل أن تفشل وهو ما سيحصل. تظاهر بذلك حتى تنجح.



انغمس بكليتك في مبيعاتك

إنك لا تُعطى الرغبة، بدون أن تُعطى

القدرة على تحقيقها

ريتشارد باخ

أفضل الباعة عادة هم الذين يضعون ثقتهم في شركاتهم. إنهم يؤمنون بمنتجاتهم وبخدماتهم. وهم يثقون أيضاً في زبائنهم. وفوق كل ذلك يؤمنون أيضاً بأنفسهم وبإمكانية نجاحهم.

إن مقدار الثقة بقيمة المنتج أو الخدمة مرتبط مباشرة بإمكانياتك في إقناع الآخرين بأنها جيدة ومفيدة لهم. وتعرف عملية البيع بأنها عدوى الحماسة. بالقدر الذي تكون فيه متحمساً ومقنعاً بما تبيع تنتقل عدوى الحماسة الى زبائنك ويشعرون ويتأثرون بها ويعملون بموجبها.

الناس حساسون بالدرجة الأولى في كل ما يفعلونه ويقولونه، ولهذا فإن «الحرص» عنصر مهم في المبيع الناجح. لا بد أنك سمعت بأن «الناس لا تهتم بمقدار معرفتك حتى تعرف كم تهتم». ما نعرفه أيضاً أنه بالقدر الذي تحب فيه عمك تصبح أكثر اهتماماً واعتناءً، وأكثر التزاماً بشركتك وبالمنتجات والخدمة، وتصبح أيضاً أكثر صدقاً وطبيعية في اهتمامك بزبائنك، وبالقدر الذي تكون فيه أكثر صدقاً في اهتمامك بشركتك وبزبائنك تصبح فيه أكثر عناية ومساعدة للزبائن في اتخاذ قرار الشراء الجيد.

ومنذ أن تشعر ما تظن بنفسك معظم الأوقات عليك أن تردد «أنا أحب عملي، أنا أحب عملي، أنا أحب عملي» مرة ومرات. وبالقدر الذي تردد فيه هذا القول في نفسك تصبح أكثر حياً لعمك في المبيعات ومستمتعاً بأنشطة المبيع، وبالقدر الذي تستمتع فيه بعمك تصبح فيه أفضل وأكثر التزاماً بزبائنك وتصبح عملية البيع في كل مرة أسهل وأكثر مردودية.

مقولتي المفضلة التي أرددتها بشكل دائم هي «أنا أحب نفسي، وأحب عملي» إنني أستعمل هذه الكلمات لأنها تدفعني في الصباح الى عملي وتبقي ذلك الاندفاع طوال اليوم وكلما رددتها أكثر شعرت بثقة أكبر بنفسني وبكل ما أقوم به. جربها وسترى.

أفضل الباعة يحبون أنفسهم ويحبون عملهم. ويستطيع زبائنهم الإحساس بذلك. وفي النتيجة يقوم الزبائن بالشراء منهم، ويشترون مرة ثانية، وينصحون بهم أصدقائهم.

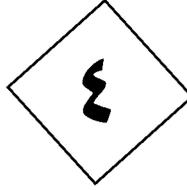
تدريب عملي

إن أردت أن تشعر بالحماسة، تصرف بحماسة، تخيل أن منتجك وخدمتك هي الأفضل نوعية والأقل سعراً في العالم أجمع. فكيف سيكون تصرفك مع زبائنك طوال النهار؟

انغمس بكليتك في مبيعاتك. تخيل أنه يتم تصويرك على الفيديو وأن هذا الفيديو سوف يُبث في طول البلاد وعرضها كمثّل صارخ على رجل المبيعات المتميز خلال قيامه بعمله.

كيف تتعامل مع كل زبون ومع كل حالة؟

مهما كان جوابك. مارس هذا التصرف كل ساعة في كل يوم.



ضع نفسك في موضع مُحترف حقيقي

صورة الشخص هي مفتاح الشخصية الإنسانية والسلوك الإنساني. غير الصورة، تتغير معها الشخصية والسلوك. ماكسويل مالترز

يعتبر الباعة أنفسهم مستشارين أكثر من كونهم بائعين. يعتبرون أنفسهم ناصحين، مساعدين، ومستشارين، وأصدقاء لزيائهم والمتعاملين معهم. يعتبرون أنفسهم حلّالي مشاكل أكثر من أي شيء آخر.

ربما كان الموضوع الأكثر أهمية وحسماً، بغض النظر إن كان أحدهم يشتري منك أم لا، هو كيف ينظر إليك وكيف يحس تجاهك. في التسويق يدعى هذا الأمر «التقدير» أي المكان الذي استطعت احتلاله في قلب الزبون وعقله، وهو ما يقرر الكلمات وردود الأفعال التي سيستخدمها زبائنك، وما يفكر أو تفكر فيه بخصوصك عندما يتم استعراض صفاتك أمام الآخرين وفي غيابك.

عشرات الألوف من الزبائن سُئلوا عما يفكرون ويشعرون به تجاه الباعة المميزين الذين يبيعون لهم، الجواب أكثر شيوعاً الذي أعطاه الزبائن كان أنهم غالباً ما يرون هؤلاء الباعة كمستشارين أكثر منهم كباعة، إنهم يرون فيهم مصدراً للمعرفة الثمينة في حياتهم المهنية والشخصية.

إنهم يثقون بهؤلاء المحترفين الكبار لمعرفةهم أنهم سيعطونهم النصيحة في تخصصهم الإنتاجي والخدماتي. ما أن يرى فيك الزبون مستشاراً وصديقاً فإنه لن يتحول الى بائع آخر أبداً، متجاهلاً الفروقات الطفيفة في الأسعار والمنتجات والخدمة.

اكتشفت في بدايات حياتي مبدأً نفسياً مذهلاً، اكتشفت أن الناس بأغلبهم يتقبلونك، على الأقل في البداية، بالشكل الذي تصف نفسك به، بكلمات أخرى مهما قلت عن نفسك، وكيفما وصفت سلوكك، فإن الناس سيستقبلون ذلك بدون نقاش، سوف يراقبون بعد ذلك تصرفاتك ليتأكدوا من أن ما قلته عن نفسك، والأسلوب الذي تتصرف فيه متطابقان أحدهما مع الآخر.

على سبيل المثال، إن أخبرتني أنك دقيق في مواعيدك سوف أصدقك، لا يوجد سبب يدعوني لعدم التصديق، ولكني سوف أتابع تصرفاتك على الواقع لأرى كم أنت دقيق في مواعيدك، إن تطابقت تصرفاتك مع ادعاءاتك فسوف أقبل ذلك على أنه وصف صادق لنفسك، عندما تعلمت هذا المبدأ: أن أعتبر نفسي مستشاراً، قررت أن أمارسه بشكل فوري. حتى ذلك الوقت كنت أقدم نفسي على أنني رجل مبيعات، وكانت النتائج وردود الأفعال الصادرة عن الزبون الهدف

مختلفة، في الموعد التالي لاتخاذ القرار قلت للزبون: شكراً لك على وقتك، من فضلك، أنا لست هنا بائعاً، وكل ما أريده فعلاً هو أن أسألك بعض الأسئلة وأرى إن كان بإمكان شركتي مساعدتك بالطريقة التي توفر عليك، ولكني أرى نفسي مستشاراً أكثر من كوني بائعاً.

منذ اللحظة الأولى وصفت نفسي على أنني مستشار، وعاملني زبائني بشكل مغاير. دعوني لشرب القهوة ودعوني للغداء خارجاً. استمعوا إليّ بلطف زائد، وكانوا أكثر صراحة معي عندما سألتهم عن حاجاتهم، ابتاعوا مني أكثر مما كانوا مهياًين له وأوصوا بي عند أصدقائهم. دعوني الى بيوتهم لتناول العشاء مع عائلاتهم وأنزلوني في مرتبة مغايرة تماماً في أذهانهم، ولم أكن أتجاوز وقتها الرابعة والعشرين من عمري.

من الآن فصاعداً، فكر بنفسك على أنك مستشار، امش، تحدث، تصرف كأنك مستشار، البس، تهندم، وتهدياً لكل لقاء عمل كما لو أنك مستشار عالي الأجر، متميز الأداء، وخبير في الحقل الذي تعمل به. لأنك في الواقع أنت كل هذا. عندما يسألك الناس عن عملك قل لهم إنك بكل فخر «أنا مستشار».

منذ فترة قمت بتعليم هذا المبدأ لمدير شركة تباع السقوف وصفائح الخشب التي تشبه القمر، أعجبتة الفكرة جداً، عاد الى مكتبه، وجمع كل بطاقات التعريف التي يضعها الباعة على صدورهم وعنونها من جديد «مستشار في الاكساء الخارجي» أخبرني فيما بعد أنه خلال ثلاثين يوماً تغيرت الأجواء تماماً في الشركة جميعها. بدأ الباعة

يتعاملون ويتصرفون فيما بينهم بشكل مختلف. وتصرفوا أيضاً بشكل مختلف مع زبائنهم عندما أصبحوا مستشارين. في الشهر الأول الذي جاء بعد التغييرات ارتفعت نسبة المبيعات اثنين وثلاثين بالمئة.

تذكر المبدأ الأول في نفسية المظهر الذاتي: إن الشخص الذي تراه هو الشخص الذي ستكون عليه. مظهرك الذاتي هو الشخص الذي ترى نفسك فيه من الداخل وهو الذي سيقدر كيف تتصرف من الخارج.

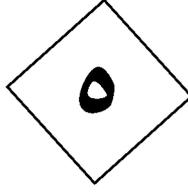
إن أفضل وضعية تتخذها بين زبائنك والذين تقابلهم هي وضعية الخبير الذي يمتلك مفاتيح الخبرة سينظر إليك الزبائن كمستشار يعطيهم النصائح الثمينة التي يحتاجونها لتحسين عملهم أو حياتهم وبأقل الأسعار. عندما تمشي أو تتكلم أو تتصرف كمستشار تكون قد نأيت بنفسك عن الأشخاص الذين يعتبرون أنفسهم باعة، وتبدأ بالصعود إلى العشرة الأفضل في مهنتك.

تدريب عملي

منذ هذه اللحظة اعتبر نفسك مستشاراً في مهنتك وفي شركتك. عوضاً عن أن تحاول بيع منتجاتك أو خدماتك، اسأل أسئلة مفيدة حول المجالات التي يهتم بها الزبائن، وابحث عن الطرق التي تساعد في تحقيق أهدافهم والمتعلقة بما تريد بيعه.

اعتبر نفسك مستشاراً تعمل من أجل الزبون لتقدم له، أولها، النصيحة التي تساعد على اتخاذ القرار السليم.

استعمل كلمات مثل «نحن» و«لنا» و«علينا»، تقدم باقتراحات وتوصيات مثل «ما أنصحك به، وأن تقوم به هو التالي».. كن مساعداً وناصحاً عوضاً عن أن تكون بائعاً «قبل كل شيء» اعتبر نفسك أنك حلالاً للمشاكل. ركز على تحديد المشكلة وما يجعل منتجك أو خدمتك هي الحل المثالي. ثم استعرض أمامه آفاق تحسن حاله أو حالها باستخدام ما تبيعه».



تهيأ بعمق قبل كل لقاء

إن استطعت توظيف الدراسة والتفكير والتخطيط
بشكل دائم، فإنك تكون قد طورت واستخدمت
القدرة التي ستغير مسار حياتك

دبليو. كليمانت ستون

الاستعداد والتهيؤ هو سمة المحترفين في كل مجال. والباعة الأعلى
أجراً يقومون بمراجعة تفاصيل أية صفقة قبل بحث موضوع البيع.
يراجعون ملاحظاتهم المتعلقة بعملية بيع سابقة. يقرؤون المعلومات
والكتابات المتوفرة حول الموضوع وهذا ما يجعل الزبون يحس بذلك
بشكل فوري تقريباً.

من ناحية أخرى، نجد أن الباعة الأقل دخلاً يحاولون الوصول إلى
هدفهم بأقل قدر من الاستعداد، ويشاركون في لقاءات المبيع آملين النجاح
في اتمام الصفقة، إنهم يظنون أن الزبون لن يلاحظ عدم استعدادهم، ولكن
الحقيقة أن الزبائن تكون متأكدة جداً من أنه لم يكن مهياً أو مستعداً.

لا تدع هذا يحدث لك .

هدفك أن تجد مكاناً ضمن العشرة بالمائة الأوائل في الحقل الذي تعمل فيه . لكي تصل الى هذا الهدف عليك أن تتصرف كما يتصرف هؤلاء ، وعليك أن تفعل ذلك مرة ومرات حتى تصبح هذه التصرفات طبيعة ثانية لك مثل التنفس . إن المتربعين على القمة يستعدون ويتهيؤون بعمق في كل مرة .

الاستعداد للنجاح الكبير يتضمن ثلاثة أقسام وهي : البحث والدراسة قبل لقاء العمل ، وحساب الأهداف المتوخاة . وأخيراً التحليل والاستنتاج بعد إتمام اللقاء . دعنا نستعرض هذه الأقسام حسب الترتيب .

استعدادات ما قبل اللقاء

في هذه المرحلة ، تقوم بجمع كل المعلومات المتاحة والمتعلقة بالزبون أو الشركة التي يعمل لديها ، وبكل الوسائل ، عبر الأنترنت أو في المكتبة العامة القريبة ، من الصحف وجميع الوسائل الأخرى ، إن كنت تجمع المعلومات عن شركة ما فإما أن تقوم بزيارتها وإما أن تطلب من عامل فيها أن يزودك بأخر البروشورات والمواد الدعائية التي تستخدمها الشركة في عمليات تسويق منتجاتها ، اقرأ كل هذه المواد ، وضع ملاحظاتك حول النقاط الهامة فيها . وبالقدر الذي تقوم فيه بالبحث والاستعداد والاستعلام ستبدو لامعاً ومطلقاً عندما تجلس مع الزبون في نهاية المطاف .

إن كنت تتعامل في موضوع تجاري ضع نصب عينيك معرفة كل ما تستطيع معرفته حول موادهم المنتجة، الخدمات، تاريخ الشركة، من هم منافسوها، والأنشطة الحالية التي تمارسها، المطلوب هنا ألا توجه للزبون أي سؤال أبداً بخصوص معلومات تستطيع الحصول عليها من مصدر آخر، لا شيء يقلل من حضورك وقدراتك أكثر من سؤال «ما هو نوع عملك؟» مثلاً.

مثل هذا السؤال يُظهر أنك لم تزج نفسك بالبحث والاستقصاء قبل حضورك الاجتماع، وهذه الرسالة بالتأكيد ليست من النوع الذي تريد إيصاله في لقاءك الأول.

تقويم الأهداف قبل اللقاء

القسم الثاني من التحضيرات هو تصورك للهدف المتوخى قبل قيامك باللقاء.

في هذه المرحلة عليك أن تفكر بعمق وتضع خططك التفصيلية لمبيعاتك بشكل مسبق، تخيل أن مديرك في المبيعات يجلس بجانبك وقبل موعد لقاءك سيسألك: «من هو الذي ستقابله، ماذا ستطرح عليه من الأسئلة، وما هي النتائج التي تأمل تحقيقها من لقاء المبيعات هذا؟».

مهما كان جوابك على هذه الأسئلة ففكر بعمق قبل لقاءك مع الزبون الهدف اكتب الأسئلة خطياً، أفضل التمارين بالنسبة إليك هو وضع قائمة بالأسئلة حسب الترتيب الذي ستسأل فيه زبونك عند لقائه أو لقاءها. الزبائن يحبون الباعة الذين هيئوا أنفسهم بشكل جاد وبملاحظات مكتوبة عندما يجتمعون بهم.

والآن إليك تقنية يلجأ إليها عدد من أفضل الباعة المحترفين. قم بإعداد جدول أعمال للمبيعات قبل أن تذهب، ضع قائمة بالأسئلة التي تود طرحها وبالترتيب من العموميات الى التفاصيل، ضع فراغات بين الأسئلة بحيث يبقى حيز للزبون يمكن له فيه أن يكتب ملاحظاته وأفكاره وردوده، عندما تلتقي بالزبون قل له بكل لياقة «شكراً لك على منحي جزءاً من وقتك، أعلم أنك مشغول جداً، ولقد قمت بتحضير هذه المذكرة استعداداً للقائنا، وهناك بعض الأسئلة التي يمكننا مناقشتها سوياً، وها هي نسخة منها لك».

إن الزبائن يتأثرون جداً بهذه الطريقة فهي تعبر عن احترامك لوقتهم وتعني أنك استعددت سلفاً للتحضير لهذا اللقاء، بعد ذلك تقوم باستعراض ما جاء في المذكرة، وتطرح أسئلتك التي تم تحضيرها، وبالتأكيد طرح أسئلة أخرى جديدة تطراً خلال الحوار، هذه الطريقة ترفعك بشكل مدهش - في عين الزبون - إلى مستوى المستشار والمحاور والمتمرس، أكثر من كونك مجرد بائع.

التحليل والاستنتاج بعد إتمام اللقاء

القسم الثالث من الاستعدادات والتحضيرات هو استخلاص نتائج اللقاء، فبعد لقاءك مباشرة خذ من وقتك قليلاً ودون كل شاردة وواردة من المعلومات التي تتذكرها والتي تم تداولها في اللقاء الذي تم. لا تركن إلى الثقة بذاكرتك ولا تنتظر انقضاء اليوم، اكتب كل واقعة وحقيقة تستطيع تذكرها بأقصى سرعة. وسوف تندهش للمساعدة القيمة التي تقدمها هذه الملاحظات في عملية تحويل الزبون الهدف إلى زبون دائم.

وقبل أن تقابل الزبون من جديد خذ من وقتك بضع دقائق وراجع فيها ملاحظاتك، أنا أعتبر هذا الإجراء إجراءً منعشاً مثل «نادف الوسادة العقلية» عندما تقوم بذلك سوف تكون مهياً ومستعداً بشكل كامل ومحيطاً بوضع الزبون أو الزبونة.

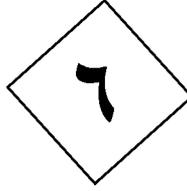
الزيائن تتأثر وتقدر التعامل مع رجل مبيعات محترف يتذكر بشكل واضح الحوار الذي تم سابقاً في اللقاءات الماضية وتحترم البائع الذي يظهر أنه استعد جيداً للقاء الجديد.

رغبتك وقدرتك على التحضير بعناية أمر حاسم لنجاح بعيد الأمد والحصول على المال الذي تريده والقاعدة تقول: عندما ينتابك شك، اسع من أجل مزيد من التحضير ولن تتدم أبداً على جهودك في التحضير وعادة ما تكون جهودك في التحضيرات هي المفتاح الحقيقي الذي يمكنك من بيع ما تريد.

تدريب عملي

جهز قائمة بالأسئلة التي ترغب في طرحها على الزبون الهدف لتتأكد من أنه سيصبح زبوناً لما تبيعه. راجع هذه اللائحة قبل كل اجتماع واستعملها كدليل لك حتى تبقى منظماً وفي الطريق الصحيح.

جهز مذكرة للقاء عملية المبيع القادمة. ضع هذه المذكرة على ورق يحمل اسم شركتك. اكتب اسم الزبون واسم الشركة، وزمن تاريخ اللقاء. قدمها كملف وبنسخة مرتبة إلى الزبون عند بداية اللقاء. بعد ذلك تابع ما جاء في المذكرة خلال الحوار وسوف تسر من النتائج.



كرس نفسك لتعلم مستمر

تستطيع تعلم ما تريده لتحقيق أي هدف
تضعه لنفسك، وليس هناك حدود لذلك
برايان ترايسي

كي تكسب المزيد، تعلم المزيد. إنك «مقيّد» اليوم بحدود معرفتك ومهارتك. ولا يمكنك الحصول على المزيد، أو نتائج أفضل عن طريق العمل الشاق وحده واستخدام إمكانياتك الحالية. إن أردت كسب المزيد في المستقبل، عليك أن تتعلم وأن تطبق أساليب وتقنيات جديدة، تذكر القول المأثور: «بقدر ما تفعل أكثر مما تفعله، ستحصل على أكثر مما تُحصّله».

الواقع أننا نعيش ثورة في المعرفة والتقنية غير مسبوقة في التاريخ الإنساني، وقد أوجدت نجاحاتها منافسين جدداً وأجبرتنا على تطوير أساليبنا نحو الأفضل، والأسرع والأرخص في سبيل الحصول على مكان في عالم الأعمال. ولهذا فإن التعلم المستمر هو الحد الأدنى المطلوب للنجاح في المبيعات في يومنا هذا.

المستقبل ملك للمتعلمين وليس فقط لأولئك الذين يبذلون الجهود الكبيرة وسوف تجد أن الذين يتقاضون أعلى الأجور هم من ينفقون من وقتهم ومالهم الكثير في سبيل تطوير أنفسهم والارتقاء بمهارتهم أكثر بكثير من الباعة العاديين، ونتيجة لذلك تراهم يحصدون أكثر من غيرهم في أي مجال خمسة أو عشرة أضعاف الآخرين.

خلال إحدى حلقات البحث في سان دييغو، اقترب مني أحد الباعة المشاركين وروى لي قصة مثيرة، قال: إنه كان أحد أفضل الباعة في مجال عمله، إن لم يكن أفضلهم اطلاقاً. وكان يكسب بشكل دائم أكثر من ١٠٠٠٠٠ دولار في العام ويتمتع باحترام كبير من رئيسه ومن نظرائه في العمل.

قبل سنة من ذلك كان رئيسه قد طلب منه سماع برنامجي الصوتي المسجل «علم نفس المبيعات» وكان يرفض ذلك في البداية لأنه كان يظن أن لا حاجة له به، فهو متقدم على كثيرين في مجال عمله.

في النهاية استجاب لرئيسه، وطلب البرنامج مع نيته أن يستمع إليه مرة واحدة فقط يضعه بعد ذلك على الرف، ولكنه عندما استلم البرنامج لم يستمع إليه مرة واحدة فقط، بل استمع إليه مرات ومرات. شهراً بعد شهر. في تلك السنة ونتيجة تطبيقه الأفكار التي جاء بها البرنامج المشتري بـ ٧٠ دولار، وصلت زيادة دخله الى ٧٠٠٠٠ دولار أي أن استثماره عاد عليه بألف ضعف.

التعلم المستمر بالنسبة للباعة المتميزين يشبه برنامج اللياقة الذهنية، إذ عليك أن تقوم بالتهيئة، وتبقي نفسك في حالة متيقظة لتجابه المنافسة الحادة، وهذا ما يطبقه أفضل رجال المبيعات في عالم الأعمال.

ولحسن الحظ أن تصبح بطلاً في ألعاب المبيعات أسهل بكثير من احترافك الرياضة، فاللياقة الذهنية تتطلب مواظبة وجهداً عقلياً يومياً، بينما الاستعدادات التي تتطلبها المباريات الرياضية ما هي إلا تدريبات جسدية مصاحبة بالجهد والعرق، لذا مهما كانت تدريباتك شاقة في سبيل تطوير ذاتك لست بحاجة الى حمام بعد القيام بها.

إن برنامج التعلم الدائم في عالم المبيعات له ثلاثة مفاتيح رئيسية. والوصول الى النتائج المتوخاة يتطلب جهوداً دووية وحثيثة في المجالات الثلاثة، إلا أن حصيلتها ستؤدي بالتأكيد إلى أن تصبح من أصحاب أفضل الإيرادات في حقل عملك.

لقد أعطيت هذه النصيحة الى مئات الآلاف من الباعة، ولم يعد إلي واحد منهم ليقول إن هذه الإستراتيجية لم تنفع. وفي حالات كثيرة ضاعف هؤلاء الباعة من دخولهم مرتين أو ثلاث مرات في أقل من ثلاثين يوماً بسبب تدريبهم اليومي على هذه المبادئ التعليمية الثلاثة.

القادة هم القراء

المبدأ الأول وببساطة هو أن تمارس القراءة الدائمة بكل ما يتعلق في مجال عملك. انهض باكراً كل صباح، واقرأ لساعة هذه الموضوعات. ضع الصحيفة جانباً وابق التلفزيون صامتاً. وعوضاً عن ذلك اقرأ، وركّز، وضع ملاحظتك حول الكتاب الجيد في عالم إستراتيجيا وتكتيك المبيعات. ابحث عن الأفكار العملية التي تستطيع تطبيقها فوراً. احفظها في عقلك. وتحيل طريقة استخدامها في نشاطاتك المبيعاتية. بعد ذلك، وخلال النهار مارس ما تعلمته في ذلك الصباح.

يسألني بعضهم أحياناً عن الكتب التي ينبغي قراءتها . الجواب بسيط، ابدأ بأن تسأل أفضل الباعة عما يوصونك به . جميع الباعة المميزين تقريباً يملكون مجموعاتهم من الكتب المتعلقة بالبيع . وهناك الآن أكثر من ٤٠٠٠ كتاب مطبوع في الأسواق، ويصدر سنوياً من خمسين الى مائة كتاب تملأ رفوف المكتبات . ابدأ ببناء مجموعتك منها اليوم إن قرأت يومياً ساعة واحدة، فإنك بذلك سوف تقرأ كتاباً واحداً في الأسبوع، والكتاب الواحد في الأسبوع سيصبح خمسين كتاباً في العام، وإن كان البائع العادي يقرأ أقل من كتاب في السنة وأنت قد قرأت خمسين كتاباً فهذا وحده يعني أنك امتلكت «حافة النجاح» التي ستدفع بك إلى القمة بقوة مبيعاتك .

لكي تحصل على شهادة الدكتوراه في الجامعة عليك أن تقرأ وتستوعب من ثلاثين الى خمسين كتاباً متعلقة برسالة بحثك . ولا شك أنك ستعيد صياغة الأفكار الرئيسية لهذه الكتب بشكل جديد في رسالتك، إن قمت بقراءة واستيعاب ما يتراوح بين ثلاثين الى خمسين كتاباً حول فن البيع . كل اثني عشر شهراً فإنك ستتوصل الى ما يعادل الدكتوراه في حقل المبيعات كل عام، وغالباً ما ستصبح أحد أكثر الناس معرفة بهذا المجال وأكثر الباعة كفاءة واقتداراً بين أفراد جيلك في وقت قصير، وكل ذلك بفضل قراءتك لساعة واحدة كل يوم .

إن قرأت خمسين كتاباً في فن المبيعات كل سنة ولمدة عشر سنوات فإن الحصيلة ستكون خمسمائة كتاب وستصبح بحاجة لأن تمتلك منزلاً جديداً لحفظ هذه الكتب، وستكون قادراً على تحقيق ذلك بكل تأكيد .

استمع وتعلم

القسم الثاني من التعلم المستمر والدائم هو أن تستمع الى البرامج المسجلة في سيارتك. لقد وصف التعليم المسجل أنه أعظم إنجاز في التعليم منذ اختراع الصفحات المطبوعة كبائع محترف تمضي وقتاً خلف مقود سيارتك ما بين ٥٠٠ الى ١٠٠٠ ساعة كل عام. هذا يعني أنك تمضي اسبوعياً من ١٢ الى ٢٥ ساعة في السيارة. وإذا اعتبرنا أنه في الأسبوع هنالك أربعون ساعة عمل، فهذا يعني أيضاً أنك «تمضي» في سيارتك كل عام من ثلاثة الى ستة أشهر. إذن الوقت الذي تمضيه في السيارة كل عام يعادل مواظبتك على الدوام الكامل ودراسة مقررات جامعية ولدورة دراسية كاملة.

وحسب ما جاء في جامعة جنوب كاليفورنيا فإن سماعك أشرطة التعليم المسجلة خلال قيادتك السيارة وانتقالك من مكان لآخر يعادل دواماً كاملاً، وحضور محاضرات الجامعة.

حوّل سيارتك الى آلة تعليمية، الى «جامعة متنقلة». انتسب الى «جامعة السيارة» وواظب على الدوام فيها بشكل كامل وحتى اعتزالك العمل المهني. إنك تستطيع بذلك تغيير حياتك كما غيرت أنا حياتي.

منذ وقت قريب وفي بيتسبرغ اقترب مني بائع شاب، خلال حلقة دراسية، أقمتها هناك وحدثني عن قصته، قال: إنه بدأ عمله كبائع بعد أن أنهى دراسته منذ أربع سنوات. ولكي ينطلق بشكل جيد في عمله أعطاه رئيسه أشرطة «علم نفس المبيعات» كي يستمع إليها في سيارته.

لكنه لم يكن يرغب في سماع برامج مسجلة في السيارة. كان يفضل أن يستمع الى الموسيقى خلال تنقله من موعد لآخر، وهي عادة يمارسها أكثر الباعة من أصحاب الدخل المنخفض، الذين يكسبون القليل، والذين يبدو مستقبلهم بلا آفاق. ولأن رئيسه طلب منه ذلك فقد أخذ البرنامج المسجل ووضعه في صندوق سيارته. وكلما سأله إن كان يستمع الى البرنامج كان يجيب «إنني أحمله معي في السيارة طوال الوقت».

وبعد أن أمضى سنته الأولى في العمل استدعاه رئيسه وأخبره أن عليه أن يصرفه من العمل. لقد كان أقل الجميع بيعاً في تلك الشركة، بينما كانت أمور بقية العاملين تسير بشكل جيد، أعطاه رئيسه مهلة ثلاثين يوماً كي ينهي التزاماته ويحيل زبائنه الى غيره من الباعة.

بعد انتهاء ذلك اللقاء سأله المدير متعجباً «هل سمعت حقاً البرنامج الصوتي لبرايان تريسي؟ لا أتصور أن أداؤك سوف يكون بهذا الضعف لو كنت طبقت بعض أفكار البرنامج».

وأخبرني ببيل البائع الشاب، أنه كان يشعر ببؤس شديد ولم يستطع النظر في عيني رئيسه. ها قد تم طرده من عمله الأول بسبب أدائه الضعيف، كما أنه كان يخدع رئيسه بخصوص استماعه للبرنامج المسجل لمدة عام كامل. كان دخله العام الذي مضى ٢٢٠٠٠ دولار رغم كونه خريجاً جامعياً.

توجه الى سيارته وأخرج البرنامج من الصندوق، وعزم على سماع الشريط الأول في طريقه الى البيت حتى يستطيع، على الأقل، النظر في عيني رئيسه. أدخل الشريط الى المسجلة خلال مغادرته منطقة موقف السيارات وبدأ بالاستماع.

أخبرني أن تلك التجربة كانت منعطفاً في حياته، لم يكن قد استمع من قبل لبرنامج مسجل. وكان مندهشاً لكم الأفكار الجيدة التي تضمنها شريط واحد، وطوال رحلته الى البيت كان منشغلاً بالشريط من إيقاف وتشغيل وإعادة سماع الأفكار الرئيسية.

بدأ يفهم سبب أدائه الضعيف خلال العام الفائت، كانت له معرفة جيدة بالمنتج ولكن لم يكن لديه أية فكرة بخصوص استشفاف وصلاحية، وتمييز الحاجات، ولم يكن يعرف كيف يقدم نفسه كمحترف بشكل مناسب، ولا المدخل الأمثل لبيع بضاعته، كان يظن أن عملية البيع تأتي بشكل طبيعي، للمرة الأولى أدرك أن البيع كان مزيجاً من الفن والعلم وأن له طرائق وأساليب محددة، استمع الى برنامجي بدون توقف، في كل لحظات وجوده في السيارة، مع نهاية ذلك الشهر قفز معدل بيعه، ومنحه رئيسه شهراً آخر، في الأيام الثلاثين التي تلت ازداد مبيعه أيضاً، ومن جديد عاد إلى عمله ولم يعد تحت الاختبار والتجربة، في الشهر الذي تلا ارتفعت مبيعاته أيضاً، لقد أصبح الآن في الطريق الصحيح.

استمع إلى البرنامج مرة بعد مرة، قبل وبعد كل لقاء عمل. تعلم كيف ينظم ويرتب مواعيده على الهاتف، كيف يقدم نفسه، كيف يتعامل مع الاعتراضات والرفض، وكيف يليي بشكل صحيح طلبات زبائنه. تعلم كيف يتصرف مع اهتمام زبائنه بالأسعار المعروضة، وكيف ينهي عملية البيع بنجاح في اثنتين وثلاثين طريقة مختلفة. ومع كل تقنية جديدة تعلمها ومارسها ارتفع معدل مبيعه وارتفعت ثقته بنفسه.

في السنة الثانية قفز دخله الى ٤٦٠٠٠، وفي الثالثة بلغ ٩٤٠٠٠ وفي السنة الرابعة ربح ١١٥٠٠٠ دولار وهو الآن في طريقه إلى أن يكسب ٢٥٠٠٠ دولار «الليلة الماضية» قال لي: «استلمت أول سيارة جديدة اشتريها، وهي من طراز مرسيدس، وقد قددتها إلى حلقة البحث هذه احتفالاً بالمناسبة، التعلم المستمر غير حياتي، وما أزال أستمع إلى البرامج المسجلة في كل مرة أجلس فيها في سيارة».

عندما كنا مراهقين كانت لدينا عادة الطواف بالسيارة مع الأصدقاء وسماع الموسيقى، لقد كوّننا هذه العلاقة التي تعني أن قيادة السيارة متلازمة مع الأصدقاء والموسيقى، كثير من البالغين اليوم لا يستطيعون التخلص من هذا السلوك المشروط، ما زالوا يهيمنون بحياتهم ويسيرون على نفس النمط ويفشلون في الاستفادة من أفضل أسلوب تعليمي ظهر على سطح الوجود.

لا تدع هذا يحدث لك، لا تتطلق بسيارتك بدون أن تدير برنامجاً تعليمياً مسجلاً، ضع حساباً لكل دقيقة، إن فكرة تقنية عظيمة واحدة تستطيع تغيير حياتك المهنية وتزيد من مردودك المادي.

تعلم من أهل الخبرة

الجزء الثالث من التعلم المستمر هو أن تقوم بأكثر مما تستطيع من التدريبات اللازمة، داوم على حضور حلقات البحث ودورات احتراف المبيع، اطلب نصيحة الآخرين حول أفضل الدورات المساعدة التي اتبعوها، ابحث بجرأة وبدون تردد عن أي تدريب ضمن مجتمعك، وكن

جاهزاً للسفر إن كان ذلك ضرورياً، كثير من الباعة المتميزين الذين أعرضهم يسافرون لمئات بل وآلاف الأميال لحضور مؤتمرات للمبيعات، والنتائج التي تحدثها تكون مذهلة في محصلة مبيعاتهم.

حياتي وحياة كثير من معارفي المحترفين الذين يتمتعون بدخول كبيرة قد تغيرت بشكل مثير لمجرد الحضور الى دورة تدريبية في المبيع، أو التواجد في حلقة بحث أو محاضرة، وقد تجد في برنامج واحد أحياناً من الأفكار والإستراتيجيات اللازمة لانتشال المرء من البؤس إلى السعادة.

مارس قاعدة الثلاثة بالمئة

إليك قاعدة تضمن لك النجاح، ويحتمل أن تقودك إلى الثروة أيضاً، استثمر ثلاثة بالمئة مما تحصل عليه في سبيل الارتقاء بمستواك وليزداد ما حصلت عليه في المقام الأول.

عندما تبدأ بالاستثمار لنفسك بشكل دائم سوف يتغير موقفك من نفسك ومن مستقبلك ومن أوضاعك المادية وبشكل أفضل، سوف تصبح أكثر مهارة ومعرفة. وأكثر جدية في مهنتك وتجاه زبائنك، سوف تحترم نفسك أكثر، ويحترمك الآخرون أكثر.

مقابل كل دولار توظفه لنفسك ولتطوير إمكانياتك لكسب المزيد سوف تجني عشرة أو عشرين، أو خمسين مائة وحتى ألف ضعف المبلغ الموظف. أحياناً قد تجد في فقرة من كتاب، أو مقطع من برنامج مسجل، أو فكرة في حلقة بحث ما يعلمك أفكاراً مذهلة تضاعف من دخلك وتوفر عليك سنوات من العمل الشاق.

عندما توظف ثلاثة بالمئة من دخلك لنفسك سنة بعد سنة سوف تصبح بالتالي من أفضل العاملين في مجالك وأكثرهم دخلاً. الاستثمار الدائم في نفسك وفي مهاراتك سوف يضمن لك النجاح بالتأكيد.

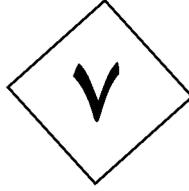
عندي عدد لا يحصى من الأصدقاء والمعارف في البلاد وفي جميع أنحاء العالم ممن بدأ من القاع في مجال المبيعات واليوم باتوا يكسبون مئات آلاف من الدولارات كل عام نتيجة تعلمهم المستمر كل ما استطاعوا تحقيقه، تستطيع تحقيقه أنت أيضاً.

تدريب عملي

ضع خطة عمل للتطوير الذاتي والمهني. جهز «جدول تدريبات» لنفسك كما لو أنك تتهياً للمباراثون أو لمباراة كبيرة.

يصبح لديك «مشروع افعلها لنفسك». اختر الكتاب الذي تريد قراءته وحدد الوقت الذي ستقرأ فيه عدداً محدداً من الصفحات. حدد البرامج المسجلة التي بإمكانها مساعدتك أكثر وابدأ بالاستماع إليها. قرر المواظبة على حضور حلقة بحث كل ثلاثة أشهر، ونظم أمورك بالالتزام بالخطة.

كرس نفسك للتعلم طوال الحياة. المدرسة جاهزة أبدأً للمحترفين. السباق قائم وأنت مشارك فيه. كن متأكداً من أنك ستفعل ما ينبغي أن تفعله في استعداداتك كي تفوز. لا تتوقف أبداً عن التعلم وعن التفوق في مجالك.



تحمل النتائج بمسؤولية تامة

اجعل نفسك مسؤولاً عن مستواك المتميز تجاه أقرانك

ولا تبحث عن أعذار لنفسك

هنري وارد بيتشر

أحياناً أبدأ محاضرتي بسؤال «من منكم هنا رب عمل نفسه». وعادة ترتفع أيدي ١٥ - ٢٠ بالمئة من الحاضرين إيجاباً. أصمت ثم أسأل وأنا أحقق بالنظارة واثقاً: «من من الحاضرين هنا بالفعل رب عمل نفسه» وهنا يجيب الجميع بصوت عال: «كلنا».

عندها أقول هذا صحيح، أكبر غلطة يمكن اقترافها هي ظنك أنك تعمل لشخص آخر غير نفسك. كلنا نخدم أنفسنا.

إن أفضل المحترفين في عالم البيع وفي كل مجالاته يتقبلون المسؤولية مائة بالمائة تجاه حياتهم وكل ما يحدث معهم. إنهم يرون أنفسهم أرباب العمل في مهنة المبيعات.

إنهم يقولون: «إن كان لها شأن بي، فهذا شأني». إنهم يرفضون خلق الأعدار لأنفسهم ويرفضون لوم أحد لأي شيء يحدث في حياتهم، ولم يرضوا به، إن لم يعجبهم شيء فإنهم يعلمون أن هذا من شأنهم وأن عليهم معالجته لتغييره، إنهم يتقبلون المسؤولية الكاملة ويرفضون الشكوى والانتقاد.

الاكتشاف الرائع هو أنك بقدر تحملك للمسؤولية تشعر بالرضى والاحترام لنفسك وبالقدر الذي ترضى وتحترم به نفسك تصبح أكثر تفاؤلاً وإيجابية. وبقدر ما أنت إيجابي تشعر بأنك مبدع ومفيد. إن تقبلت مسؤولية أكثر تصبح ذاتك أقوى واندفاعك أشد. وبقدر ما تتحاحك هذه المشاعر يكون بيعك أكثر. وبالمحصلة تصل إلى الحد الذي تشعر فيه أن ما من شيء يستطيع إيقافك، وكأنك قوة من قوى الطبيعة.

أساس الشخصية المعافاة هو الرضى الكامل والقناعة بالمسؤولية الشخصية تجاه الحياة وكل ما يجري فيها. من الآن فصاعداً انظر إلى نفسك على أنك رئيس شركة تأمل بتحقيق أرباح ولديها موظف واحد هو أنت أيضاً. اعتبر أنك مسؤول عن بيع منتجاتك، وخدماتك الشخصية في سوق منافسة. انظر إلى موظفك على أنه زبونك المفضل. اعتبر نفسك رئيس حياتك.

وكرئيس لشركتك المهنية الخاصة فإنك تتقاضى أجورك عن النتائج وليس عن الأنشطة، إن أردت مزيداً من المال، قم ببيع أكثر. وعلى المدى الطويل أنت من يقرر دخلك بما فعلته وقمت به وما أهملته وفرطت فيه.

هل تريد زيادة دخلك؟ إذن اذهب إلى أقرب مرآة وتفاوض مع «رئيسك» إن الشخص الظاهر في المرآة هو من يأخذ القرارات التي تحدد مسار حياتك.

إليك هذا التمرين: اكتب لنفسك شيكاً أول الشهر وضع فيه القيمة التي تريد أن تكسبها في هذا الشهر. ثم خلال الشهر حاول أن تتدبر أمورك كي تدفع ذلك الراتب. لا تنس أنك الرئيس. إنها شركتك. وإنها حياتك.

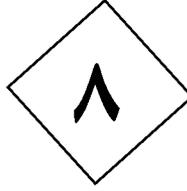
بهذه الطريقة يفكر كبار الباعة وأكثرهم أجراً بأنفسهم ويعملهم. عندما تمارس التفكير طوال اليوم كما يفكر أولئك المتربعون على القمة ستجد أنك بالنتيجة تقوم بما يقومون به وتحصل على ما يحصلون عليه، سوف تأخذ القيادة الكاملة لكل ناحية من نواحي حياتك ومستقبلك المهني، وسوف تنتقل الى الطريق السريع لتصبح نجماً متألقاً في المبيعات.

تدريب عملي

تخيل أنك بدأت بالعمل في مهنة جديدة تدعى «شركة أنت»
جهز خطة استراتيجية كاملة لمشروعك بادئاً باستششاف آفاق
المبيعات في شهر، وكذلك في ربع سنة، وفي سنة.

جهز سلسلة أهدافك ونشاطاتك خطوة بخطوة وما سيواجهك
كل يوم لتصل الى هدفك التجاري. نظم حياتك وادفعها في
سبيل تحقيق هذه الأهداف، وارضض القبول أو السماح
للأعذار عند الأداء الضعيف.

ضع خططك من أجل التسويق، والبيع، والانتاج، ومراقبة
الجودة، والتدريب والتطوير والتمويل. تقبل المسؤولية الكاملة
عن نفسك وعن كل ما يحدث لك.



كن بارعاً في الأساسيات

إن القيمة الحقيقية في حياة الإنسان يؤكدّها التزامه
بالتفوق أكثر من أي شيء آخر ومهما
كانت الظروف الخارجية

رفينس لومباردي

في مرات عديدة عندما نقترح برنامجنا التدريبي على الشركات
يقال لنا: «لسنا بحاجة الى هذا النوع من التدريب فجميع العاملين هنا
لديهم سنوات طويلة من الخبرة».

ولكن عادة ما يكون لدينا جواب بسيط على مثل هذا الرفض. نقول
«حسناً، دعونا اذن نجر اختباراً بسيطاً في أساسيات البيع لفريق
المبيعات عندهم، وكل من ينجح بالاختبار لا مبرر اذن لتدريبه الإضافي».
في الواقع لا ينجح أحد في ذلك الاختبار. عدد قليل من الناس
لديه معرفة كافية في أساسيات البيع تؤهله لاجتياز اختبار بسيط
متعدد الأوجه، وهذا يعني أن رجال المبيعات الذين يؤدون عملهم

بشكل جيد سوف يتمكنون من البيع أكثر بكثير فيما لو تم تدريبهم على الأساسيات. أما الذين لم يسبق لهم التدريب فالتدريب يمكنهم من تغيير مجرى حياتهم.

منظومة AIDA في البيع

إن منظومة AIDA توصف أساسيات عملية البيع. وقد استعمل هذا النموذج على مر العصور. إن الأحرف الأربعة الموجودة في AIDA تعني «ATTENTION» الانتباه، INTEREST . الاهتمام، DESIRE . الرغبة، وACTION . الإقدام، وهذا هو المسار المنطقي لاتخاذ قرار الشراء، عندما تلاقي مبيعاتك عثرات فهذا يعني أنك قد فشلت في ركن من هذه الأركان الأربعة.

اجعل الزبون الهدف يستمع إليك

الكلمة الأولى «الانتباه» تتطلب منك وقبل أن تبدأ بأي عملية بيع أن تخرج الزبون أو الزبونة من حالة اللاتركيز أو الانشغال، عليك أن تجعله يستمع إليك وأن تسترعي اهتمامه، الواقع أن الجميع منشغل هذه الأيام، لذلك فإن القيام بأي عملية بيع يتطلب مقاطعة لشيء كان الزبون يفكر فيه أو يفعله.

كي تجتذب انتباه الزبون يجب أن تطرح سؤالاً، أو أن تقدم فكرة تعود بالفائدة عليه وتلبي له حاجة عن طريق منتجك أو خدمتك، ويجب أن تكون مستعداً للإجابة على سؤاله الأول المفترض خلال تماسك معه وهو: لم علي أن أستمع إليك ؟

إن كان زبونك رجل أعمال فيمكنك أن تسأله، على سبيل المثال «هل تريد أن تتعرف على فكرة تستطيع بوساطتها توفير الوقت أو المال في مشروعك الحالي؟».

هذا السؤال يتوجه على الفور الى قلب اهتمامات كل رجل أعمال يقول له: إن هناك فائدة في الاستماع إليك. ولو كان الزبون الهدف بحاجة الى توفير في الوقت والمال، فهذا السؤال سيجعله في أقصى حالات الانتباه.

مهما كان نوع ما تبيعه عليك أن تتبنى سؤالاً أو تصريحاً يجذب انتباه الزبون، على السؤال أن يركز على رغبة محددة يود الزبون تحقيقها، أو تجنبها، أو حفظها، على سبيل المثال يعتبر إعلان «برياريشن H» × من أنجح الاعلانات في العالم لاستخدامه كلمة واحدة هي «البواسير» إنه بسيط ويجذب الانتباه بشكل فوري للشخص المعني.

اقبض على اهتمام الزبون الهدف

الحرف الثاني من منظومة AIDA يعني «الاهتمام» إنك تُحرض الاهتمام بإظهار ما يتميز به منتجك أو الخدمة التي تقدمها بشرح للكيفية التي ستساعد الزبون على تحسين وتطوير حياته وعمله.

استعراض المنتج يثير الاهتمام. وشرح نوعية خدماتك، والتدليل على الكيفية التي تستطيع تحسين عمل الزبون أو مصلحته كافٍ لإثارة الاهتمام.

الناس فضوليون، إنهم يهتمون بمعرفة المنتجات والخدمات الجديدة، ولكن الاهتمام وحده ليس كافياً، إذ يجب أن يرافق التقديم والاستعراض مع الحاجة والرغبة وإلا لن تكون هناك عملية بيع.

حرّض رغبة المشتري

الحرف الثالث من AIDA يعني «الرغبة» وفي هذه المرحلة تقوم باستعراض منتجك أو خدمتك. الاستعراض يثير الاهتمام أما الرغبة فهي التي تحض الزبون على الشراء. أما إن قال زبونك شيئاً من قبيل «أريد أن أفكر في الموضوع» فهذا يعني أنها أو أنه يقول «لم تشر في رغبة الشراء لدرجة كافية تجعلني أتابعك هذه المرة».

إن الجانب الأكثر أهمية في عملية البيع هو أن تمنع التفكير، تبحث وتقرر الفوائد الحقيقية القادرة على تحريض الزبون على الشراء هي:

- ١ توفير أو كسب المال.
- ٢ توفير أو كسب الوقت أو تقليص الجهد.
- ٣ توفير الصحة، الأمان، الشهرة، الاحترام أو التأثير.
- ٤ تحسين وضع الزبون الشخصي أو التجاري.

إن عمك الأساسي أن تجد مفتاح رغبة الشراء، كما يجب أن يكون منتجك أو خدمتك محرّضاً لعقل وعواطف زبون محدد، وبالتالي إقناعه أو إقناعها بأن رغباتهم سوف تتحقق بالتأكد عن طريق ما تعرضه للبيع.

إتمام الصفقة

آخر حرف في منظومة AIDA يعني «الاقدم» وفي هذه المرحلة تطلب من الزبون أن يتخذ قراراً قطعياً بالشراء، وأن يقدم ويتجاوب مع ما عرضته. وهنا تستطيع أن تنهي الصفقة.

لاحقاً وفي هذا الكتاب سوف أقدم بعض التقنيات المجربة التي تجعل الزبون يقدم على ما تعرضه. أما الآن فإنه من الضروري أن تكون قد تعرفت على منظومة AIDA وأن تعمل وفق تسلسلها بالضبط.

عجيب كيف يخلط كثير من الباعة بين هذه المراحل الأربعة في عملية البيع، كما يخلطون في ترتيبها، قافزين من مرحلة لأخرى بدون مراعاة التسلسل أو حتى إغفاله وتجاهله كلياً، إنها كالأرقام التي تفتح قفل الخزينة في تسلسلها، إن جاءت عشوائية فلن تفتح شيئاً أبداً حتى ولو كانت صحيحة.

حتى تصبح رجل مبيعات كبيراً يجب أن تتعلم وتمارس كل مرحلة من مراحل البيع حتى تصل إلى المرحلة التي تستطيع تأديتها بشكل سلس وآلي.

تدريب عملي

اكتب كل كلمة من منظومة AIDA على أعلى صفحة مستقلة ثم اكتب عشرة جمل تستطيع استعمالها للتواصل بشكل أفضل مع زبونك الهدف في كل مجال، ضع لنفسك علامات من واحد لعشرة لكل ركن من أركان المنظومة لتستطيع تقدير ما كان عليه حالك في ذلك اليوم، اطلب من زملائك ومن رؤسائك في قسم المبيعات أن يضعوا لك علامات أيضاً، ركّز على تنمية المهارات التي وجدتتها عندك لتساعدك أكثر.

طوّر سؤالك الافتتاحي وطريقة تقديم نفسك لكي تختطف انتباه الزبون لتجعله، أو تجعلها يود الاستماع إليك.

عند الضرورة أعد ترتيب السؤال الافتتاحي وكلامك بحيث يرد الزبون باهتمام فوري.

أبرز الفوائد الأساسية التي سيستمتع بها الزبون عندما يحوز، أو يستعمل ما تبيعه. والأكثر أهمية هو أن تكشف لنفسك جملة واحدة تلخص بها الفوائد الهامة وكررها دائماً.