

بهشت فروش کجاست؟

راهنمای کاربردی و بومی برای رسیدن به بزرگترین اهدافی که یک فروشنده می‌تواند داشته باشد

نویسنده
حسین رضائی
با یادداشتی از
دکتر یحیی علوی



..... تقدیم به

..... از طرف

بهشت فروش کجاست؟

راهنمای کاربردی و بومی
برای رسیدن به بزرگترین
اهدافی که یک فروشنده
می‌تواند داشته باشد

این کتاب را تقدیم می‌کنم به:

محمد رضانی، پدرم و بهترین دوستم،
مردی که با صبرش به من درس زندگی داد.

بیتا امین‌پور، همسرم که گذشتش به
من نگاه جدیدی در زندگی بخشید.

فهرست

۱ ————— مقدمه دکتر یحیی علوی

۵ ————— مقدمه نویسنده

راهکار چیست؟

چرا بهشت فروش؟

آیا این کتاب برای شما نوشته شده است؟

۹ ————— فصل اول: نقشه رسیدن به بهشت فروش اینجاست؟

موضوع این کتاب

شناخت شخصیت‌های داستان

دلیل نوشتن این کتاب

نقشه کوتاه از بهشت فروش

زمان خواندن این کتاب

چطور این کتاب را بخوانیم!

یک پیشنهاد ویژه برای شما دارم:

چطور از آموخته‌های این کتاب استفاده کنیم؟

اگر این کتاب به دردتان نخورد؟

۱۷ ————— فصل دوم: برای رسیدن به بهشت در فروش نقشه می خواهید —

کار و زندگی؛ دو مقوله‌ی متفاوت

هدف بزرگ یا تخیل

ایمان، اولین آجر ساختمان فروش

نه شنیدن جزء جدا نشدنی فروش

هدف در فروش یعنی مثل فرودگاه در پرواز هواپیما

فروشنده‌گی یعنی نوازش کودک درون

جمله اول: من خودم را دوست دارم

جمله دوم: من کارم را دوست دارم

جمله سوم: من بهترینم

شکست نان شب یک فروشنده

شکست و رد شدن در فروش، امری انکار ناپذیر

عدم انجام کار در فروش یعنی پذیرفتن فروش نکردن

محدوده‌ی راحتی فروشنده کجاست؟

سقف فروش یک فروشنده

خلاصه‌ای از کارهای عملی این فصل

۶۷ فصل سوم: کوله بار سفر به بهشت

مشتریان مثل کودکان به توجه نیاز دارند

خصوصیات یک فروشنده‌ی بزرگ

اعتقاد به محصول و شرکت یعنی وجدان فروشنده

فروشنده‌گی یعنی مسئولیت‌پذیری

اعتقاد به مشتریان

مثلث دردناک عدم مسئولیت‌پذیری

ضلع اول؛ عدم مسئولیت‌پذیری بهانه آوردن است

ضلع دوم؛ شکایت کردن به جای تلاش بیشتر

ضلع سوم؛ انتقاد بیجا نسبت به دیگران

پنج ضلعی فروش

ضلع اول؛ جلب توجه مشتری

ضلع دوم؛ ایجاد علاقه در خرید

ضلع سوم؛ گارانتی در فروش

ضلع چهارم؛ ایجاد میل در مشتری برای خرید

ضلع پنجم؛ اقدام برای فروش

یک تمرین عجیب ولی مهم

شش سؤال اول فروش را یادت باشد

فروش یعنی انتقال اشتیاق

مبلغ حقوق خود را خودتان مشخص کنید

خلاصه‌ای از کارهای عملی این فصل

۹۷ فصل چهارم: تنها یاور شما در رسیدن به بهشت فروش

مشاور بودن در فروش یعنی؟

مشاور یعنی؟

مشاوره در فروش یعنی حلال مسائل

شرط مشاور بودن، دوست بودن است

کلمه‌ی مشاور را بارها و بارها تکرار کنید

تنها قانون مشاور بودن در فروش

مشتری شما را ارزیابی کرده

خلاصه‌ای از کارهای عملی این فصل

فصل پنجم: ابزار مطمئن برای رسیدن به بهشت فروش ————— ۱۱۳

قیف فروش چیست؟
 مراحل قیف فروش
 بازار هدف
 ثبت نام کنندگان
 مشتریان
 مشتریان دو آتشه
 نرخ تبدیل
 پیگیری و قطعی کردن
 خلاصه‌ای از کارهای عملی این فصل

فصل ششم: دره‌ی ترسناک قیمت و تخفیفات در راه بهشت فروش — ۱۳۱

اصل ستاره‌ای مقابله با تخفیفات
 ضلع اول ستاره - مشتری کالا را نمی‌خواهد
 ضلع دوم ستاره - مشتری توانایی خرید ندارد
 ضلع سوم ستاره - فکر می‌کنند محصول را گران می‌خرند
 ضلع چهارم - باید فکر کنند بهترین معامله را انجام داده‌اند
 ضلع پنجم - برای رسیدن به قیمت پایین‌تر مذاکره می‌کنند
 ضلع ششم - مقایسه‌ی ابدی محصولات مختلف با یکدیگر
 تخفیفات شرکتی
 اطلاعات کاملی از محصول خود و رقبا
 لیستی از مزایای محصول
 سریع تخفیف دادن ممنوع
 مهمترین نیاز شرکت را به جای تخفیف بیابید
 قیمت همیشه دلیل اصلی خرید یا عدم خرید نیست
 مواردی که از تخفیف مهم‌ترند
 وضع ظاهری فروشنده
 شهرت شرکت
 مناسب بودن جنس
 راحتی دستیابی به جنس
 خلاصه‌ای از کارهای عملی این فصل

فصل هفتم: نقش سئوالات در رسیدن به بهشت فروش ————— ۱۴۹

معرفی تیم طلایی فروش

بهشت فروش همین نزدیکی‌هاست
 سؤالات نقشه بهشت را در فروش نشان می‌دهد
 شروع سؤالات؛ قانون اول هفت طلایی
 دومین قانون طلایی؛ سؤال در مورد تشخیص زمان و نیاز مشتری
 سومین قانون طلایی؛ دستیابی به گنجینه‌ی نیاز مشتریان
 چهارمین قانون طلایی؛ استفاده از سؤالات مستقیم
 پنجمین قانون طلایی؛ برطرف کردن تردید مشتری با سؤالات خاص
 ششمین قانون طلایی؛ استفاده از هشداردهنده برای مشتری
 هفتمین قانون طلایی؛ استفاده از سؤالات به جای توضیحات
 خلاصه‌ای از کارهای عملی این فصل

فصل هشتم: بهشت فروش اینجاست! _____ ۱۶۹

فرصتی دوباره برای فروش دوباره
 فروش در بازار جهانی
 تغییر سمت در فروش یعنی فروشنده توانمندتر شده
 بازگشت به مبدأ برای یک پرش بزرگ
 برنامه‌ی یک فروشنده‌ی حرفه‌ای
 برای فروشنده آموختن کافی نیست، باید آموزش هم دهد
 قانون سه درصد فروش
 فروشندگی یعنی اینکه فروشنده همیشه یک کار جدید انجام دهد
 خلاصه‌ای از کارهای عملی این فصل

مقدمه دکتر یحیی علوی

در سال ۱۸۷۰ توماس ادیسون جمله‌ی معروفی داشت. او گفته بود: «من به اختراع و درست کردن هیچ چیزی فکر نمی‌کنم، مگر قبل از آن به فروختنش فکر کرده باشم.»

تفاوت توماس ادیسون با تمام مخترعین دنیا این بود که از خانواده‌ی چندان پولداری نمی‌آمد اما توانست به موفقیت دست یابد. ادیسون کسی بود که توانست بیشتر اختراعاتش را در زمان خودش به فروش برساند. او جزء اولین کسانی بود که تیم فروش ساخت و مدیر فروش داشت و سعی می‌کرد ایده‌هایش را در زمان خودش به فروش برساند؛ برعکس تمام مخترعینی که وارثین خوشحال و پولداری از خودشان به‌جا گذاشتند.

آیا تا به حال فکر کرده‌اید که چند نفر در دنیا شغلشان فروش است؟ نزدیک به هشت میلیارد نفر!

هرکسی که صحبت بکند هدفش متقاعد کردن و تأثیرگذار بودن بر روی بقیه‌ی افراد است.

فروش هم چیزی جز تأثیرگزاری و متقاعد کردن بقیه‌ی افراد نیست.

روبرت لوئیس استیونسون، شاعر معروف اسکاتلندی معتقد بود که همه‌ی افراد درآمدها را از فروش بدست می‌آورند، چرا؟ به خاطر اینکه همه‌ی ما داریم زمانمان را می‌فروشیم.

چقدر زمان شما ارزش دارد؟

و چقدر دارید زمان خودتان را به فروش می‌رسانید؟

شما اگر کارمند یک شرکت هستید، در ازای زمانی که به شرکت می‌دهید درآمد و حقوق دریافت می‌کنید.

شما اگر دانشجو هستید، زمان خودتان را در دانشگاه به فروش می‌رسانید.

سؤال مهم این است که چرا در زندگی بعضی افراد، زمان با ارزش‌تر از بقیه است.

با اینکه همه‌ی ما در روز فقط ۲۴ ساعت داریم.

چرا بعضی از افراد زمانی با ارزش‌تری در اختیار دارند؟ به خاطر اینکه آن‌ها یکسری فاندمنتال و کارها را بر اساس اصول انجام می‌دهند.

امروز فروش بیشتر از هر چیز مهارتی است که باید آموزش داده و تمرین شود.

افرادی که می‌خواهند در این زمینه موفق شوند با مطالعه‌ی کتاب‌هایی نظیر کتاب حاضر، مهارت خود را افزایش داده و این‌گونه می‌توانند به موفقیت‌های چشمگیری دست پیدا کنند.

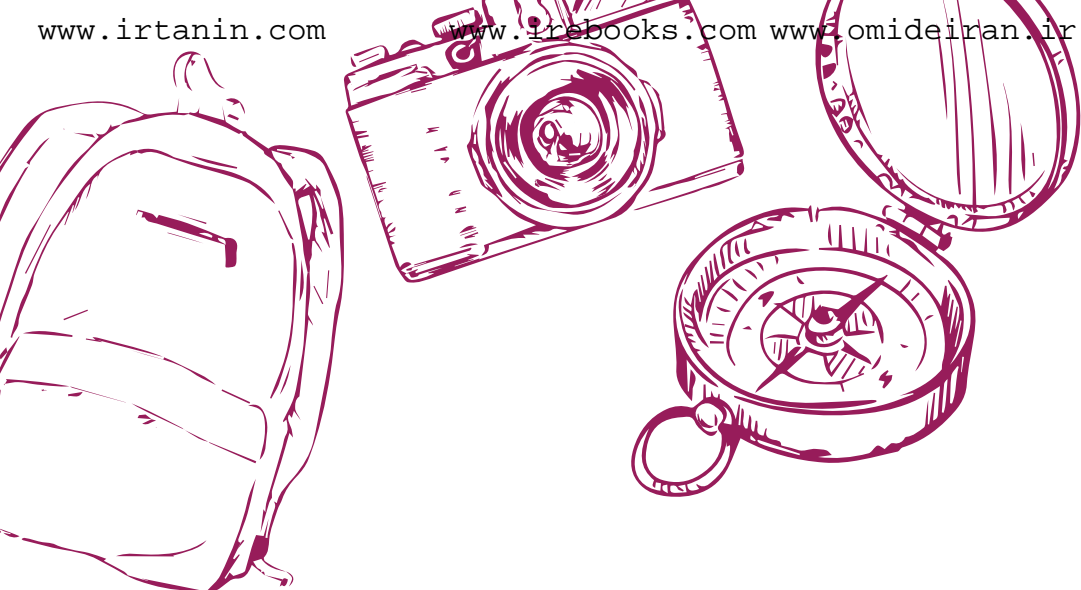
یکی از شغل‌هایی که در دنیا همیشه باقی خواهد ماند شغل فروش است چرا که این شغل مایه‌ی تعاملات بشری و از کهن‌ترین شغل‌هاست.

کسانی که در کار فروش موفق هستند، در سایر ابعاد زندگی نیز به موفقیت می‌رسند.

در این کتاب با ما همراه باشید.

با سپاس

یحیی علوی



مقدمه نویسنده برای سفر به بهشت فروش

به شما تبریک می‌گویم چون شما با تهیه‌ی این کتاب
نمی‌خواستید جزو گروهی ۹۰ درصدی از فروشندگان باشید.

احتمالاً می‌پرسید کدام گروه ۹۰ درصدی را می‌گویم؟

اغلب ما فروشندگانی را سراغ داریم که به آموزش در
فروش اعتقادی ندارند چراکه همه چیز را می‌دانند. این
گروه ۹۰ درصدی از فروشندگان با اندک دانش و با تاکید بر
مهارت‌هایی که در اثر آزمون و خطا به‌دست آورده‌اند، سعی
دارند بر فروش خود اضافه‌کنند. شاید اگر امروزه فروشندگی
نخواهد جزو این قشر ۹۰ درصدی به حساب بیاید، بهترین
موقعیت را در اختیار دارد چراکه به عنوان یک فروشنده با
دنایی از کتاب و اطلاعات و دوره‌های آموزشی روبه‌رو است و
می‌تواند با کسب آن‌ها وارد حیطه‌ی جدیدی از حرفه‌ی فروش
شود و به عنوان یک فروشنده‌ی با دانش معرفی گردد.

ا راهکار چیست؟

همانطور که برای گرفتن مدارک دانشگاهی زمان، انرژی و پول هزینه می‌کنیم، شاید زمان‌اش رسیده که برای آموختن فروش هم به سر کلاس برویم، فیلم‌ها و دوره‌های آموزشی را ببینیم و گوش دهیم و کتاب بخوانیم، تمرین کنیم.

مطمئناً شما خواننده‌ی عزیز که این کتاب را تهیه کرده‌اید خود را از این گروه ۹۰ درصدی جدا دانسته‌اید، برای همین یک‌بار دیگر به شما تبریک می‌گوییم.

ا چرا بهشت فروش؟

در حال حاضر بیش از سه هزار کتاب با عناوین مختلفی در زمینه‌ی فروش در بازار وجود دارند. این باعث شده دست خواننده در مورد انتخاب کتاب مورد نظرش باز باشد و به راحتی بتواند از میان آن‌ها یکی را برای مطالعه خود انتخاب کند، اما از میان این کتب تنها تعداد محدودی از آن‌ها با فضای فروش در این مرز و بوم، بومی‌سازی شده‌اند. از طرفی اکثر کتاب‌هایی که در زمینه‌ی هنر فروش ارائه شده‌اند، یکسری قوانین، روش‌ها و نکات را به صورت کاملاً آکادمیک، همچون کتاب‌های درسی آموزش می‌دهند یا با مثال‌هایی به بیان مطلب می‌پردازند که خواننده نمی‌تواند خود را جای نویسنده بگذارد، یا اینکه مثال‌ها دارای وحدت موضوع نبوده‌اند که این باعث شده خواننده رغبت خاصی برای مطالعه‌ی آن نداشته‌باشد.

با توجه به حس و نیاز به نوشتن در این مبحث که در اثر مطالعه کتب فراوان و گذراندن دوره‌های آموزشی بسیار در نزد اساتید این فن به وجود آمده، که از طرفی با تجربه‌ای ۱۰ ساله در امر فروشندگی در صنعت این کشور همراه شده است، تصمیم گرفتم آموخته‌هایی که در فضای فروش با امکانات و

فرهنگ این مملکت بومی‌سازی کرده‌ام را در قالب یک داستان واحد به نام بهشت فروش کجاست، به تمامی علاقمندان صنعت فروش ارائه کنم.

آیا این کتاب برای شما نوشته شده است؟

آیا شما یک فروشنده هستید؟

آیا شما هم مثل اکثر فروشندگان موفق خواهان پول زیادی هستید؟

آیا شما هم مانند تمامی فروشندگان موفق خواهان موقعیت اجتماعی بالا هستید؟

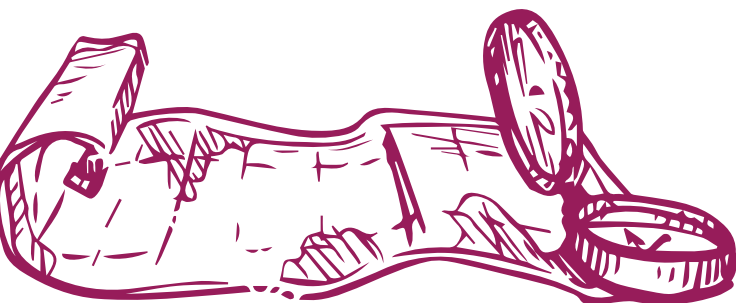
به قول برایان تریسی، همه‌ی ما در هر کار و حرفه‌ای که فعالیت داریم به نوعی فروشنده هستیم، و پول زیاد و موقعیت اجتماعی بالا را تقریباً اکثر انسان‌ها دوست دارند.

اگر جواب شما به پرسش‌های بالا مثبت است، به شما تبریک می‌گویم که با انتخاب این کتاب خود را وارد حیطه‌ی ۱۰ درصدی فروشندگان موفق کرده‌اید، اما اگر جواب شما به یکی از پرسش‌های بالا منفی است، از شما خواهش می‌کنم همین الان این کتاب را بسته و به کسی که خود را جزو ۱۰ درصد از فروشندگان موفق می‌داند هدیه بدهید، ممنونم.

از شما خواهشی دارم، این کتاب را فقط نخوانید، بلکه آن را در فروشتان پیاده‌سازی کنید، تا کنترل فروش، حرفه، و در نهایت زندگی خود را به دست گیرید، زندگی‌تان را طراحی کنید، دریافتی ماهیانه خود را رقم بزنید، و به درجات بالای اجتماعی برسید، در این راه من در کنار شما هستم.

با سپاس

حسین رضانی



فصل اول

نقشه رسیدن به بهشت فروش اینجاست؟

بله ۹۰ درصد از فروشندگان همه چیز را می‌دانند، و این یعنی درهای آموختن را بر روی خود بسته‌اند. این گروه ۹۰ درصدی در فروش دوست دارند از راه آزمون و خطا تجربیات جدید را در فروش به‌دست آورند.

به شما تبریک می‌گویم که با انتخاب و مطالعه این کتاب و دیگر کتاب‌های فروش خود را در میان ۱۰ درصد فروشندگان خاص قرار دادید.

| موضوع این کتاب

داستان در مورد دختر ۲۸ ساله‌ای به نام لیلا عادل است که از خانواده‌ای اصیل و با وضعیت مالی رو به پایین جامعه می‌آید. در ۱۵ سالگی پدرش را از دست می‌دهد و بر عکس اکثر جوانان هم سن و سال خودش به دنبال یافتن هدفی مشخص می‌گردد. او بعد از پیدا کردن هدفش شروع به تلاش برای رسیدن به آن می‌کند.

داستان زندگی لیلا، می‌تواند داستان زندگی بسیاری از

جوانان این سرزمین باشد، می‌تواند نقشه‌ی راهی باشد برای موفقیت سرزمینم و ورود به جامعه‌ی جهانی!

کتاب با این فضا شروع میشود که لیلا تازه پدرش را از دست داده و در اوج ناامیدی پیرمردی از غیب ظاهر می‌شود و در سراسر کتاب نقش معلم را برای لیلا ایفا می‌کند. بعد از معرفی تک تک شخصیت‌های داستان، تا انتها روال به این ترتیب پیش میرود که لیلا در حال آماده‌سازی خود برای حضور در جلسه‌ای است که سال‌ها در رؤیاهایش آن را تجسم کرده. در طی این زمان تصاویری از جلو چشم‌هایش می‌گذرد که بیانگر آموخته‌های فروشی است که در این مدت از کارهایش کسب کرده است.

در سراسر کتاب سعی شده مبانی، اصول و آموزش‌هایی را که نویسنده با توجه به سابقه فروش حرفه‌ای در این مرز و بوم از محضر استادانی بزرگ در سمینارها، کارگاه‌ها و دوره‌های آموزشی، و مطالعه‌ی کتب وطنی و خارجی و البته ۱۰ سال تحصیل در دانشگاه بازار کار فرا گرفته و بومی‌سازی کرده را در قالب یک داستان واحد به خواننده انتقال دهد.

شناخت شخصیت‌های داستان

شخصیت اصلی داستان لیلا عادل، دختری ۲۷ ساله است که در خانواده‌ای با سطح مالی پایین جامعه و سطح تحصیلی متوسط بزرگ شده و بر خلاف جنسیت‌اش وارد یک کار مردانه می‌شود. دارای مدرک دیپلم است و بسیار پرنرژی و خیال‌پرداز.

اولین شخصیت فرعی داستان، پیرمرد خوش‌قلب، به عنوان مشاور از غیب سر راه لیلا ظاهر شده و



همواره به او کمک می‌کند. شخصیتی که شبیه پدرش است و بسیار دلسوز و فداکار، حدود ۸۰ درصد از آموزش‌های فروش را از طریق این شخصیت در داستان وارد شده.

دومین شخصیت داستان سینا رازی، پسر ۳۵ ساله است که از خانواده‌ای پردرآمد، با سطح تحصیلی فوق لیسانس در نقش رقیب لیلا وارد شده و در کنار لیلا، باعث مقایسه‌ی جالبی می‌شود.

سومین شخصیت داستان، آقای ترابی مردی جا افتاده، آرام و صبور با سن ۵۳ سال، قدی حدود ۱۷۵ و موهای کم پشتی است که با مهربانی به لیلا در محیط کار اعتماد دارد. حدود ۶۰ درصد داستان در فضای کاری شرکت او اتفاق می‌افتد. او به داستان عنصر تجربه را اضافه می‌کند و در مواقعی خاص با داستانک‌هایی نکات آموزشی را به لیلا یاد می‌دهد.

خانم شهابی، زنی ۴۵ ساله، متأهل و کمی چاق، از افراد عادی جامعه است. بیشتر در حال روز گذرانی بوده و خیلی به آموزش در کارش اعتقادی ندارد و فقط به فکر این است که امروز را بگذراند. تقریباً شخصیت منفی داستان است و می‌خواهم با مقایسه‌ی همیشگی او با لیلا، تفاوت‌ها را مشاهده و قابل لمس کنم.

پدر لیلا، استاد علی در سن ۵۵ سالگی فوت کرده. او که یک استاد بنا بوده، به صداقت، تلاش و نظم شهره است.

و البته شخصیت‌های دیگری که همه یکی یکی در داستان ظاهر شده تا لیلا را در راه رسیدن به بهشت فروش کمک کنند.

دلیل نوشتن این کتاب

هدف نگارنده در این کتاب، شرح تعدادی از اصول کلی و

البته ابتدایی در مورد فروش نوین است که هر فروشنده‌ای باید بداند. این کتاب می‌تواند راهنمایی شود برای تمامی کسانی که دوست دارند اطلاعات نوین را در مورد فروش از طریق داستان به دست آورند.

در ضمن مهم‌ترین شخصیت این داستان یک خانم است که بیانگر نمادی از تمامی زنان موفق کشور می‌باشد. او در طول داستان ثابت می‌کند که در کار فروش هیچ محدودیتی برای هیچ کس با هیچ جنسیتی وجود ندارد.

| نقشه کوتاه از بهشت فروش

در فصل دوم ابتدا با شخصیت اصلی داستان که لیلا است، بیشتر آشنا شده و بعد از آن تعدادی از اصول ابتدایی فروش همچون هدف‌گذاری در فروش را با لیلا تجربه می‌کنیم. همچنین ایمان داشتن در فروش را لمس کرده و نحوه‌ی گفتگوی یک فروشنده با خود را یاد می‌گیریم. در پایان با یافتن محدوده‌ی راحتی خود سقف فروشمان را بالا می‌بریم.

در فصل سوم، دو ساعت مانده به جلسه‌ی مهم فروش، لیلا در هتل به یاد سه خاطره‌ی زیبا می‌افتد. اولین خاطره مربوط به ویژگی‌های یک فروشنده‌ی خوب است. دومین خاطره مثلث عدم مسولیت‌پذیری است و آخرین مورد مربوط به سفر کیش و پنج ضلعی فروش است.

در فصل چهارم لیلا به یاد شرکت کاپلر و همکاری با آقای کتل می‌افتد و یادش می‌آید که چگونه در کار فروش می‌توان با نقش مشاور بودن برای مشتری فروش خود را تضمین کرد و البته مشتری را برای خود وفادار نمود.

در فصل پنجم لیلا وارد یک محیط جدید در فروش می‌شود.

در یک شرکت چند ملیتی در ارمنستان مشغول شده و در طی این مدت، قیف فروش را یاد می‌گیرد.

در فصل ششم حدود یک ساعت به نقطه بهشت فروش مانده. در این فصل لایلا به یاد جلسه با شرکت چینی می‌افتد و علاوه بر آن با اصول ستاره‌ای تخفیفات و نیز اصول تخفیفات شرکتی آشنا می‌شود. در انتها هم یاد می‌گیرید چه اصولی است که فروشندگان باید رعایت کنند که از تخفیف برای مشتریان مهم‌تر است ولی درباره‌اش چیزی به زبان نمی‌آورند.

در فصل هفتم به اینجا می‌رسیم که ابتدا به معرفی تیمی پرداخته شده که قرار است به لایلا در رسیدن به بزرگترین هدف زندگیش کمک کنند، و بعد از آن لایلا برای یادگیری اصول سؤال پرسیدن در فروش وارد محیط کار آقای حسنی‌زادگان شده و با هفت‌طایبی در فروش آشنا می‌شود.

در فصل هشتم، جلسه به پایان رسیده و لایلا به محل قبلی کار خود برگشته است. البته با تغییر سمت و دارای یک برنامه‌ی نظام‌مند و چارچوب‌دار. علاوه بر آن، او در حال آماده کردن خود برای یک پرش بزرگ با استفاده از قانون سه درصد و آموزش به دیگران در صدد دستیابی به هدفی بزرگ‌تر خواهد بود.

| زمان خواندن این کتاب

از آنجایی که سعی کردم مطالب مهم فروش را در قالب داستان پیاده کنم، مطمئناً در خواندن آن دچار دل‌زدگی نخواهید شد، اما آیا برای خواندن آن وقت خواهید داشت؟

تقریباً یک سوم این کتاب را در زمان‌هایی نوشتم که به دلیل تأخیرهای طولانی‌مدت پروازها در فرودگاه در حال شنیدن

ناراحتی و غر زدن مسافران بودم!

فکر می‌کنم اگر خواندن این کتاب را فقط در زمان‌های مرده انجام دهید، بیشتر از یک هفته به طول نمی‌انجامد.

| چطور این کتاب را بخوانیم!

قرار نیست این کتاب را بخوانید که مطالبش را حفظ و برای امتحان خود را آماده کنید!

این کتاب را برای کسانی نوشتم که به نوعی در کار فروش هستند، پس مثل یک فروشنده آن را بخوانید. زیر مطالب مهم کتاب خط بکشید، مواردی را که به نظرتان باید یادداشت کنید در آن بنویسید و در کل با این کتاب درگیر شوید.

”

یک پیشنهاد ویژه برای شما دارم:

تمامی دوستانی که با این کتاب درگیر شده و زیر مطالب مهم خط کشیده و به نوعی با این کتاب وارد جنگ شده، اگر صحنه‌های مکتوبی از این جنگ را برای ما ارسال کنند، به افتخار این پیروزی ارزشمند نسخه الکترونیکی به‌صورت رایگان برای آنها ارسال خواهد شد.

“

چطور از آموخته‌های این کتاب استفاده کنیم؟

فروش یعنی برنامه، عمل و تلاش.

خواندن محض این کتاب مطمئناً فقط بر اطلاعات شما اضافه می‌کند، در صورتی که اگر می‌خواهید اهداف یک فروشنده را

داشته باشید، باید دست به کار شوید و تمرینات عملی کتاب را در فروش خود پیاده‌سازی کنید.

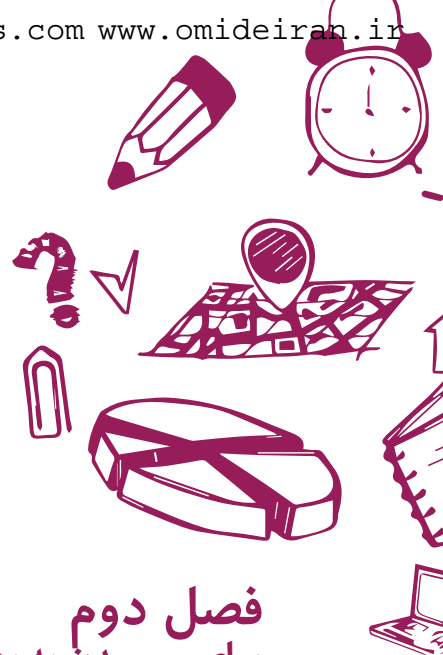
پیشنهاد من این است که هر موردی را که در فروشتان پیاده‌سازی می‌کنید، به عنوان یک تجربه در کتاب بنویسید، البته بسیار خوشحال می‌شوم که این تجربیات را در صفحه‌ی خاصی که برای کتاب در وبسایت‌ام در نظر گرفته‌ام با من و دیگر دوستان به اشتراک بگذارید تا در چاپ‌های بعدی برترین تجربیات را در فصل خاصی از کتاب اضافه کنیم.

اگر این کتاب به دردتان نخورد؟

ما برای خواندن این کتاب حداکثر یک هفته وقت گرفتیم، و برای انجام تمرینات این کتاب به روزی معادل ۱۵ دقیقه نیاز دارید، اما استمرار در انجام تمرینات به حداقل ۶۶ روز زمان نیاز دارد. در اینجا من به عنوان نویسنده‌ی کتاب یک تعهد به شما خواننده‌ی عزیز می‌دهم:



من حسین رضائی، به عنوان نویسنده‌ی این کتاب، تضمین می‌کنم که اگر طبق برنامه‌ی مشخص شده پیش بروید، تغییراتی بزرگ در شیوه‌ی فروش و فروشندگی خود لمس خواهید کرد، و در صورت عدم رضایت شما از این کتاب تمامی مبلغ پرداختی بابت کتاب با رضایت کامل به شما بازگردانده می‌شود.



فصل دوم برای رسیدن به بهشت در فروش نقشه می خواهید

کار و زندگی؛ دو مقوله‌ی متفاوت

دیگر زمان آن رسیده بود که لیلا برای حضور در جلسه‌ای که از کودکی رویایش را می‌بافت آماده شود، جلسه‌ای که با حضور وزیر و معاونان عالی‌رتبه‌اش برای مذاکره در مورد بزرگترین قرارداد صنعتی تاریخی کشور بود. همه چیز داشت بر طبق رویاهایش پیش می‌رفت اما سينا رازی در این میان چه نقشی داشت؟!

قرار بود در این جلسه‌ی مهم، لیلا عادل و سينا رازی بر سر منافع شرکت‌هایشان به عنوان ارشدهای مذاکره‌کننده با هم همکاری کنند.

لیلا نمی‌توانست هیچوقت اولین ملاقات کاری خود با سينا رازی را فراموش کند، ملاقاتی که برای بستن یک قرارداد تأمین مواد اولیه‌ی قطعات صنعتی شرکت آقای رازی انجام شده بود اما در انتهای جلسه تنها چیزی که در ذهن لیلا ماند، مردی

بلندقد بود که موهای جوگندمی داشت، حالت صورتش جدی بود و با صدایی رسا استدلال‌های منطقی‌اش را که با اطلاعات کاملی در زمینه‌ی فروش و مذاکره همراه شده بودند، ارائه می‌کرد. آن ملاقات در نهایت به عدم امضای قرارداد منجر شد.

حالا قرار است با این مرد رودرروی وزیر بنشیند، درست است که همراه با هم‌تیمی‌هایش حداقل ۲۰ بار این جلسه را تمرین کرده‌اند اما با سلطه‌گری سینا رازی در تمرین مذاکره به سختی کنار آمده بود. اینجا صحبت از منافع دو شرکت با تعداد زیادی پرسنل بود. لیلا در طی این سه ماه با همه‌ی موارد خود را تطبیق داده بود و از همه مهم‌تر در تمرینات همواره حضور فعال داشت.

”

کمی زحمت برای آینده: یک فروشنده‌ی حرفه‌ای هرگز مشکلات شخصی‌اش را وارد کار و حرفه‌اش نمی‌کند.

66

هدف بزرگ یا تخیل

لیلا در حالی که داشت مانتو شلوار خاکستریش را می‌پوشید یاد اولین روز کاریش افتاد. ماجرا به هفت سال پیش بر می‌گشت. انگار مثل یک چشم بهم‌زدن گذشته بود، وقتی که خواهرش به او گفت: «یک شرکت تأمین قطعات صنعتی برای کار فروش به فروشنده نیاز دارد.» در مورد کار حتی با مدیر شرکت صحبت کرده بود. این لیلا را خیلی خوشحال می‌کرد ولی از طرفی نگرانی خاصی داشت. چیزهایی توی سرش می‌چرخید. از خودش می‌پرسید، آیا مرا در این صنعت قبول می‌کنند؟ آیا این واقعاً کار مورد علاقه‌ی من است؟ اصلاً

تامین قطعات صنعتی یعنی چی؟

در افکار خودش بود که با صحبت‌های خواهرش به خود آمد:

«آقای ترابی، مدیر شرکت، یه مرد ۵۳ ساله است که موهای کم‌پشتی داره و با قد ۱۷۰ سانتی مشخص می‌شه. حدود ۱۵ سالی رو تراشکار بوده و بر حسب تصادف با کسی آشنا می‌شه که با راهنمایی‌های او، تغییر صنف داده و به تامین مواد روی آورده. با سرمایه‌ی اولیه‌ی پنج میلیون تومانی که آن رو هم از فروش دستگاه‌هایش به دست آورده بود، کارش رو شروع کرد و حالا بعد از ۲۰ سال فعالیت سرمایه‌اش به حدی رسیده که تامین‌کننده‌ی حداقل دو هزار تراشکاری در ماه هست.»

لیلا که هنوز کاملاً متوجه نشده بود، از خواهرش پرسید، «تامین قطعات تراشکارها یعنی چی، من دقیقاً چه کاری باید انجام بدهم، تو از کجا اون‌ها رو می‌شناسی؟»

خواهرش با حوصله جواب داد: «آشنایی من برمی‌گرده به سه ماه پیش. دقیق‌ترش می‌شه وقتی که آقای ترابی برای یک کار تحقیقاتی به دانشگاه مراجعه کرد و از سرپرست گروه‌مون درخواست تحقیق در مورد چند کار پژوهشی کرده بود. وقتی همراه با چند نفر از دوستانم برای پیگیری کار آقای ترابی به محل کارشان رفتیم، متوجه شدم که در حال استخدام پرسنلی برای واحد فروشه و من هم تو رو بهش پیشنهاد دادم و آقای ترابی با اینکه اولین شرطش داشتن مدرک کارشناسی بود ولی بعد از اینکه از علاقه‌ی تو به کارهای صنعتی با خبر شد، قبول کرد که برای مصاحبه به محل کارش بری. اما در مورد کار آقای ترابی به طور خلاصه باید بگم که انواع فولادهای صنعتی رو در اندازه‌های مختلفی، مثلاً دایره، مربع و غیره، برای تراشکارها و

البته شرکت‌های بزرگ صنعتی تهیه و عرضه می‌کنه. البته در مواقعی کارهای خاصی هم روی قطعات انجام میده که مطمئناً خودش هر چیزی که لازم باشه رو برایت توضیح خواهد داد. در مورد کار تو هم تا جایی که متوجه شدم در واحد بازرگانی قراره مستقر بشی و کار فروش رو انجام خواهی داد. البته حتماً می‌دونی این جور کارها محیط مردونه‌ای داره و به طور قطع پذیرش تو به عنوان یک خانم کمی سخت خواهد بود.»

لیلا تا صبح با افکارش کلنجار می‌رفت و هنوز این سؤال را برای خود حل نکرده بود: آیا در صنعت من را قبول می‌کنند؟ باز هم به رویای همیشگی‌اش فکر کرد. خودش را دید که رودرروی یک مقام عالی‌رتبه نشسته و در حال مذاکره برای بستن بزرگترین قرارداد صنعتی کشور است.

حدود ساعت ۷ صبح بود که آماده شد برای رفتن به محل مصاحبه که صدای مادرش را شنید: «الان ساعت هفته، چرا اینقدر زود آماده‌شدی. چقدر عجله‌داری دختر، جلسات که دو ساعت دیگه است.»

لیلا جواب داد: «آخه می‌ترسم دیر برسم.»

مادر اما اصرار کرد: «تا اونجا فقط ۱۵ دقیقه راهه.»

بعد از این حرف، لیلا آرام روی صندلی میز تحریرش نشست و باز هم به این سؤال فکر کرد که آیا در صنعت من را قبول می‌کنند؟

با صدای مادرش از رویایش پرید، در حالی که عقربه‌های ساعت، هشت و سی دقیقه را نشان میدادند، به همراه مادرش برای مصاحبه به شرکت آقای ترابی رفت.

یک سوله‌ی سر بسته‌ی بزرگ دو هزار متری که دفتر اداریش چند پله می‌خورد و به طبقه‌ی بالا می‌رفت. وارد دفتر که شدند آنچه بیشتر از هر چیز جلب توجه می‌کرد اندازه‌ی کوچک اتاق بود. از خودش پرسید در محیطی به این بزرگی چرا دفتر اینقدر کوچک است؟ دو میز کوچک در وسط اتاق دیده می‌شد که روی آن‌ها مانیتور و چندین پوشه به صورت منظم قرار داشت و البته کمی غبار روی آن‌ها را گرفته بود. روبه‌روی آن‌ها صندلی‌هایی بود که احتمالاً برای مشتری‌ها گذاشته بودند. بعد از گذشت چند دقیقه، زنی میان‌سال که کمی چاق نشان می‌داد و عینک گرد بزرگی بر چشم داشت وارد شد و گفت که آقای ترابی مشغول مصاحبه با شخص دیگری است و آن‌ها باید کمی منتظر بمانند.

خانم شهابی پنج سالی بود که پیش آقای ترابی کار می‌کرد. مادر و خانم شهابی گرم صحبت بودند اما لیلا گوشه‌ای در سکوت انتظار می‌کشید. به نوعی می‌خواست استرسش را کنترل کند. چند دقیقه بعد خانم شهابی لیلا و مادرش را به دفتر آقای ترابی راهنمایی کرد. دوباره چند پله بالاتر رفتند و به دفتر آقای ترابی رسیدند که بلافاصله استقبال گرمی از آن‌ها کرد.



لیلا و مادرش پشت میز کنفرانس نشستند و آقای ترابی هم روبه‌روی آن‌ها نشست. علاوه بر میز کنفرانس یک میز بزرگ هم در انتهای اتاق بود و در نهایت دیوارهایی که پر از تابلوهای تقدیر و تشکر بودند به چشم می‌آمدند. لیلا غرق در برانداز

کردن اتاق بود که با سؤال آقای ترابی به خودش آمد. لایلا در جواب گلویی صاف کرد و گفت: «من لایلا عادل، ۲۰ سال سن دارم و مدرکم دیپلمه.» آقای ترابی شروع به سؤالاتی کرد و لایلا یکی یکی به آنها جواب میداد تا اینکه به یک سؤال عجیب رسیدند: «چرا اینجا و این کار رو می‌خواهید انجام دهید؟»

لایلا که انگار در ناخودآگاهش منتظر این سؤال بود بلافاصله به آقای ترابی جواب داد: «من عاشق کار صنعتی هستم، البته می‌دونم که شما زحمت زیادی کشیدید که به چنین موقعیتی رسیدید، مطمئنم با حضور در اینجا پیشرفت خواهم کرد و به بزرگترین هدف زندگیم خواهم رسید.»

آقای ترابی که با دقت به حرف‌های لایلا گوش می‌داد با لبخندی که بر لب داشت از لایلا پرسید: «می‌تونم بزرگترین هدف زندگیت رو بدونم؟»

لایلا با اشتیاق فراوان رؤیای همیشگی‌اش را برای آقای ترابی توضیح داد. آقای ترابی خیلی با دقت به حرف‌های لایلا گوش می‌داد و خیلی برایش جالب بود که یک دختر ۲۰ ساله چنین بلندپرواز باشد.

بعد از اتمام حرف‌هایشان، لایلا از آقای ترابی اجازه گرفت تا در محیط کارگاهی شرکت سرکی بکشد. آقای ترابی از خانم شهابی خواست تا همراه با لایلا به محیط کارگاه بروند و او را با این محیط آشنا کند و البته آقای ترابی در این میان از مادر لایلا سؤالاتی پرسید و فرم اطلاعاتی که مربوط به لایلا بود را تکمیل کرد.

یک سوله‌ی بزرگ با دو جرثقیل سقفی که پنج شش متری از لایلا بلندتر بودند، اره‌های کوچک و بزرگی که خانم شهابی

آن‌ها را با نام اره نواری معرفی کرد و اشکال مختلف فولادی با ابعاد بسیار بزرگ، همه و همه یک طرف و مردانی که با بهت فراوان در حال تماشای یک دختر شاد و پرانرژی ۲۰ ساله بودند که در این فضا برایشان قابل تجسم نبود.

بعد از این دیدار هیجان انگیز لیلا همراه با مادرش بعد از خداحافظی با خانم شهابی و آقای ترابی رهسپار خانه شدند و در طی کل مسیر لیلا به حرف آقای ترابی فکر می‌کرد: «تا هفته‌ی آینده درمورد استخدام یا عدم استخدام شما در این شرکت بهتان اطلاع خواهیم داد.»

۹۹

کمی زحمت برای آینده: آنچه که عموم مردم به آن می‌گویند بلندپروازی در حقیقت تجسم هدف است و فروشنده‌ی موفق همیشه اهداف بزرگی در سر دارد.

۶۶

ایمان، اولین آجر ساختمان فروش

شش روز از مصاحبه با آقای ترابی می‌گذشت و لیلا کمی دلواپس شده که چرا آقای ترابی به آن‌ها زنگ نزده بود. آیا شخص دیگری را برای این پست استخدام کرده بودند؟ دوست داشت الان تلفن را بردارد و به آقای ترابی زنگ بزند ولی به ساعت نگاهی انداخت و متوجه شد که ساعت ۱۱ شب است، برای همین پشیمان شد و به رختخواب رفت اما بجای خوابیدن در فکر کار جدید بود.

صبح حدود ساعت ۹ بود که لیلا تصمیمش را گرفته بود، با اینکه کمی مردد بود تلفن را برداشت و با استرس فراوان به

شرکت آقای ترابی تماس گرفت. خود آقای ترابی پشت تلفن بود.

لیلا گفت: «سلام آقای ترابی من عادل هستم، لیلا عادل.»

«سلام خانم عادل.»

لیلا ادامه داد: «خواستم بدونم آیا نتیجه‌ی مصاحبه‌ی من مشخص شد؟ گفته بودید یک هفته صبر کنیم.»

آقای ترابی با آرامش جواب داد: «باید کمی بیشتر صبر کنید تا با تمام درخواست‌کنندگان مصاحبه کنم. باید چند روز دیگر هم صبر کنید، خودمان باهاتون تماس می‌گیرم.»

لیلا تشکر کرد و همانطور سر جایش ماند. مجبور بود روزهای بیشتری را به انتظار بگذراند.

پنج روز از تماس لیلا با آقای ترابی می‌گذشت و هنوز خبری از نتیجه‌ی مصاحبه نشده بود. لیلا اما در این مدت مطمئن بود که کار را خواهد گرفت. شوق او برای وارد شدن به صنعت، او را به استخدام شدن امیدوار کرده بود، امیدی که در میان اطرافیان و خانواده‌اش چندان دیده نمیشد.

حتی یک روز لعیلا، خواهر لیلا به او گفت: «لیلا چرا به دنبال کار دیگری نمی‌روی؟»

و لیلا با اعتماد به نفس کامل یا حتی می‌توان گفت با ایمان کامل گفت: «من کار دارم، فقط باید چند روزی صبر کنم تا آقای ترابی با من تماس بگیرد تا من به سر کار جدید بروم.»

ساعت ۱۱ بود که تلفن خانه زنگ خورد و لیلا سراسیمه دوید تا گوشی را بردارد. لیلا تا صدای پشت خط را شنید متوجه شد که آقای ترابی است: «خانم عادل، من ترابی

هستم. ما شما رو برای کار مورد نظرمان انتخاب کردیم. لطفاً فردا صبح ساعت ۸ شرکت تشریف بیاورید تا بقیه مراحل استخدام رو با هم پیش ببریم.»

لیلا در حالی که ذوق زدگی‌اش را مخفی می‌کرد گفت: «بله، چشم فردا ساعت ۸ صبح سر کار هستم.»

صبر و البته ایمان لیلا جواب داده بود. آقای ترابی برای یک ماه به صورت آزمایشی به لیلا این فرصت را می‌داد که در کاری که عاشق آن است شانسش را امتحان کند. اولین نفری که این خبر را شنید مادرش بود.

لیلا هر چه تلاش کرد بخواهد تا فردا سر حال و پر انرژی به سر کار جدید برود از فرط هیجان نمیتوانست چشم بر هم بگذارد و تا صبح در رویاهای خود و البته کار جدیدش غوطه می‌خورد.

۹۹

کمی زحمت برای آینده: آجر اول ساختمان فروش ایمانی است که فروشنده به اهدافش و خودش و مهارت‌هایش دارد.

۶۶

نه شنیدن جزء جدا نشدنی فروش |

ساعت هفت و نیم بود که لیلا به محل کارش رسید. هیجان بی حد و حصرش را نمیتوانست پنهان کند. در آن ساعت تنها دو نفر از نیروهای کارگاهی در شرکت حاضر بودند، یکی از آنها جلو آمد و لیلا را راهنمایی کرد که برود در دفتر بنشیند تا آقای ترابی یا خانم شهابی بیایند.

لیلا چند دقیقه بعد از نشستن روی صندلی، طاقش سر آمد و

کنار پنجره رفت تا کارکنان و پرسنل کارگاه را حین کار تماشا کند. دفتر در طبقه‌ی بالای سوله بود و از آنجا به راحتی می‌شد بر کل سوله نظارت کرد. باز هم دیدن کوهی از فولادهای صنعتی برای لیلا هیجان‌انگیز بود و خیلی دوست داشت کسی اینجا بود که به انبوه سئالاتش پاسخ می‌داد.

ساعت هشت و یک دقیقه بود که آقای ترابی وارد دفتر شد و لیلا را کنار پنجره دید که با دقت بیرون را نگاه می‌کرد. انتظار نداشت لیلا قبل از خود او به سر کار آمده باشد. بعد از سلام و احوال‌پرسی‌های ابتدایی، آقای ترابی مراحل اداری شروع کار لیلا را فراهم کرد و هر چقدر که از حضور لیلا می‌گذشت آقای ترابی بیشتر هیجان و شور لیلا را احساس می‌کرد!

بعد از تمام شدن و تکمیل قرارداد کار لیلا، آقای ترابی به او گفت باید یک ماه اول را کنار خانم شهابی کار آموزی بکند، البته در این مدت آقای ترابی هم بر کار او نظارت داشته و در پایان یک ماه به ادامه یا عدم ادامه کار با لیلا نظر خواهد داد.

لیلا از دفتر آقای ترابی بیرون آمد و رفت به سمت خانم شهابی. وقتی وارد اتاق شد قبل از اینکه بخواهد کلامی به زبان بیاورد خانم شهابی به او گفت بیاید و بر یکی از صندلی‌های کنار میز بنشیند تا سر فرصت وظایفش را به او بگوید.

یک ربع ساعت گذشته بود که لیلا سعی کرد سکوت حاکم در اتاق را بشکند و سر حرف را با خانم شهابی باز کند. گفت: «کاری هست که بتونم براتون انجام بدم؟»



خانم شهابی غرق در کارهای خود بود و اصلاً توجهی به حضور لیلا نداشت.

لیلا باز هم سئوالش را تکرار کرد و گفت: «بخشید خانم شهابی چطور می‌تونم کمکتون کنم؟»

خانم شهابی که حضور لیلا انگار خیلی برایش خوشایند نبود، با سردی جواب داد: «بهترین کاری که الان می‌تونی بکنی اینه که مزاحم کار من نشی. یک دنیا کار عقب مونده دارم، به وقتش بهت کارهایی که قراره انجام بدی رو یاد میدم. فعلاً زوده.»

با اینکه لیلا انتظار چنین برخورد سردی را نداشت اما از بچگی یاد گرفته بود که جواب منفی جزئی از زندگی است. بدون توجه خاصی به حرف‌های خانم شهابی، از او پرسید دستمال برای گردگیری کجاست و خانم شهابی هم با سر به جای دستمال‌ها اشاره کرد و باز هم بدون حرف زدن به کارش ادامه داد.

لیلا بدون توجه به برخورد خانم شهابی شروع به تمیز کردن میزی شد که گرد و خاک سطحش را پوشانده بود و تلفن و کامپیوتر و پوشه‌ها هم بی‌نصیب نمانده بودند، انگار مدت‌هاست که کسی به آن‌ها دست نزده است. در همین حین بود که تلفن شروع به زنگ خوردن کرد و خانم شهابی با غرغری زیر لب گوشی را برداشت...

لیلا فهمیده بود که خانم شهابی از حضورش در آنجا نه تنها خوشحال نیست که باید گفت ناراحت هم هست، پس خیلی نباید انتظار داشت که از او بشود چیزی در مورد کار یاد گرفت، برگ برنده‌ی لیلا فقط و فقط یک چیز بود؛ رویایش!

پس به خودش قول داد که هر طور شده کار را یاد بگیرد و تنها راهش این است که دقیق باشد و هر چه خانم شهابی انجام می‌دهد به دقت زیر نظر داشته باشد.

ساعت ۱۱ را نشان می‌داد و فضا دیگر مثل صبح راکد نبود، تلفن‌ها مرتباً زنگ می‌خوردند و خانم شهابی به همه‌ی آن‌ها به‌تنهایی جواب می‌داد. با اینکه حوصله نداشت و بعد از هر مکالمه با غر زدن حسابی از خجالت مشتری‌ها در می‌آمد اما هیچوقت نمی‌گذاشت تلفنی از دستش بپرد. علاوه بر تلفن‌ها مشتری‌هایی هم بودند که حضوری به آنجا می‌آمدند. همه‌ی این‌ها جنب و جوش زیادی به راه انداخته بود.

لیلا با دقت به خانم شهابی و صحبت‌هایش با مشتریان گوش می‌داد اما آنقدر کلمات تخصصی زیاد بود که گاهی کمی گیج می‌شد. نیم ساعت از ظهر گذشته بود که بالاخره خانم شهابی رو به لیلا کرد و گفت: «دختر واسه چی می‌خوای اینجا کار کنی. یه کار مردونه که هر چقدر هم اطلاعات و تجربه داشته باشی باز هم نفر دوم هستی و همیشه توی همه‌ی اشتباهات مقصر تو خواهی بود. من رو بین بعد از ۵ سال کار، هیچ!»

لیلا فقط به خانم شهابی نگاه کرد و با خودش گفت، چون تو عاشق این کار نیستی.

بعد از حدود یک ساعت هر دو با هم پس از صرف ناهار به سر کار برگشتند ولی این بار خانم شهابی تلفن را به دست گرفت و شروع به تماس با مشتریان کرد. لیلا این بار کمی فعال‌تر بود. در دفترچه‌ای که به همراه داشت، از حرف‌های خانم شهابی نکاتی را یادداشت می‌کرد.

حدود عصر بود که لیلا متوجه شد خانم شهابی کارهایش را

جمع‌بندی می‌کند و گزارش خلاصه‌ای از کارکردش می‌نویسد. لایلا از آنجا که به خودش قول داده بود از همین امروز تمامی سعی‌اش را برای انجام همه کارها بکند، بدون آنکه کسی به او گفته باشد گزارشی از اولین روز کاری‌اش، همراه با تمامی نکات آموختنی، خطاب به آقای ترابی نوشت. گزارشی که هر بار لایلا آن را به یاد می‌آورد انرژی مضاعفی می‌گرفت.

۹۹

کمی زحمت برای آینده: تنها سلاحی که
فروشنده‌گان را در برابر شنیدن کلمه تلخ نه واکسینه
می‌کند، یک چیز است: عشق به فروشنده‌گی!

۶۶

به محض اینکه به خانه رسید بدون آنکه لباسش را عوض کند بدون هیچ گونه اتلاف وقتی رفت و سیر تا پیاز اتفاقات امروز را برای مادرش تعریف کرد. اینقدر در صحبت‌هایش هیجان داشت که مادرش بیشتر از اینکه به صحبت‌هایش توجه کند غرق در هیجان بی‌حد و حصر لایلا بود.

هدف در فروش یعنی مثل فرودگاه در پرواز هواپیما

با تیک تاک ساعت بود که لایلا به خودش آمد. ساعتش را نگاه کرد. هفت و سی دقیقه‌ی صبح. هنوز سه ساعت و سی دقیقه دیگر به جلسه مانده بود. هر بار که فکر می‌کرد دارد کم می‌آورد بلافاصله خاطرات اولین روز کاریش را مرور می‌کرد. واقعاً چه کسی فکر می‌کرد او در طی هفت سال اینقدر پیشرفت کند؟

با اینکه توی هتل بود شروع به تمرینات روزانه‌اش کرد. کدام تمرینات؟

تمریناتی که پیرمرد خوش قلب یادش داده بود!

کدام پیرمرد؟

اولین باری که پیرمرد را دیده بود توی حیاط خانه نشسته و داشت به آینده‌اش فکر می‌کرد. ۱۵ ساله شده بود و خاطره‌ی تلخ مرگ پدرش را به همراه داشت. با همان پیراهن مشکی که از یک سال پیش بر تن داشت، گوشه‌ی حیاط نشسته بود که پیرمردی میانه‌قد با موهای کم پشت، پیراهنی سفید و شلوار مشکی روبرویش ظاهر شد. در آن وقت نزدیک بود لیلا جیغ بکشد.

پیرمرد به او گفت: «آرام باش دخترم.»

صدای پیرمرد همانند صدای پدرش بود، همان صدای آرام و با اطمینان که هر وقت در بچگی می‌شنید آرامش عجیبی سراسر وجودش را در بر می‌گرفت.

پیرمرد ادامه داد: «دخترم چرا اینقدر پریشان هستی؟»

لیلا هنوز به پیرمرد اطمینان نداشت و ساکت خیره شده بود. بعد از مدتی پیرمرد سکوت را شکست و رو به لیلا گفت: «استاد علی رو می‌شناختم، در دوران جوانی با هم توی چندین کار مشارکت کردیم. صداقت و تلاش و نظمش همیشه در یادم هست. یادم هست که همیشه می‌گفت آرزویم در زندگی خوشبختی فرزندانمه، دخترم هدف تو در زندگی چیه؟»

لیلا کمی به پیرمرد نگاه کرد و گفت: «پول و موقعیت خوب اجتماعی و آرامش خودم و خانواده‌ام.»

پیرمرد در حالی که که لبخندی بر لب داشت به لیلا گفت: «هدف تو مثل همه‌ی فروشنده‌ها انتخاب کردی، ولی دخترم

هدف‌ت قابل لمس نیست. سه ویژگی مهم رو در یک هدف رعایت کن؛ اول اینکه قابل اندازه‌گیری باشه، دوم قابل دسترس باشه، و در آخر دارای زمان باشه.»

لیلا غرق در صحبت‌های پیرمرد بود که صدای مادرش باعث شد به خودش بیاید. اثری از پیرمرد خوش قلب نبود!

”

کمی زحمت برای آینده: دو هدف مهم هر فروشنده‌ای در کار فروش: پول + موقعیت اجتماعی بالا.

66

لیلا هنوز در شوک این بود که پیرمرد از کجا آمده و البته چه مطالب جالبی به او گفته. هدف باید قابل اندازه‌گیری باشد، باید طوری باشد که بشود به آن رسید و از همه مهمتر باید دارای زمان مشخص باشد!

لیلا تقریباً تا صبح داشت به انتخاب یک هدف فکر می‌کرد، فروشنده‌گی و سه ویژگی مهم یک هدف خیلی جالب و جدید بود.

نزدیک‌های عید نوروز بود و لیلا برای خرید به بازار رفته بود. همه جا دست فروش‌هایی بودند که بساطی پهن کرده و هر کدام داشتند جنس خود را می‌فروختند. این‌ها بیشترین چیزی بود که به چشم می‌خورد. یک ماه از ملاقات پیرمرد خوش قلب می‌گذشت.

”

کمی زحمت برای آینده: وقتی می‌گوییم هدف باید قابل اندازه‌گیری باشد، یعنی فروشنده بداند آخر

ماه می‌خواهد چه مقدار به فروش رسانده باشد، اما قابل دسترس بودن در فروش یعنی اگر این ماه ۱۰ میلیون فروش دارید برای ماه آینده هدف ۱۰۰ میلیونی نداشته باشید! و دست آخر زمان‌دار بودن هدف، حکم تاریخ امتحانات دوران مدرسه را دارد.

۶۶

لیلا با دیدن فروشندگها به فکر فرو رفته بود. درست است که این‌ها به دنبال پول هستند ولی موقعیت اجتماعی چی؟ لیلا در حال گفتگو با خود بود که یک‌دفعه در میان ازدحام جمعیت، متوجه همان پیرمرد خوش قلب شد. لیلا به سمتش رفت و به او سلام کرد. پیرمرد بلافاصله با دیدن لیلا لبخندی زد و با او احوال‌پرسی کرد. در همین حین لیلا از پیرمرد پرسید: «بخشید می‌تونم بپرسم شما چطور پدر من رو می‌شناسید؟ چطور وارد خانه‌ی ما شدید؟»

پیرمرد پاسخ داد: «من دوست جوانی پدر تو هستم و برای کمک به تو آمده‌ام. باید بدونی که به جز تو هیچ کس منو نمی‌بینه و البته تا زمانی که تو نخواستی من نمی‌آم.»

لیلا کمی سکوت کرد، هضم این صحبت‌ها برای یک دختر ۱۵ ساله کمی سخت به نظر می‌رسید!

پیرمرد ادامه داد: «میدونی لیلا همه‌ی ما به نوعی با فروش سر و کار داریم، همه‌ی ما مهمترین چیز زندگیمون رو به فروش می‌رسونیم و اون زمانه. همه‌ی ما فروشنده هستیم.»

لیلا کمی به حرف‌های پیرمرد دقت کرد. متوجه شد که او حتی از صحبت‌هایی که با خودش هم می‌کند آگاه است،

شاید او راست می‌گفت. او برای کمک آمده و تنها کسی است که به تمامی سئوالاتش پاسخ می‌دهد. در همین فکرها بود که متوجه شد باز هم پیرمرد غیبتش زده.

۹۹

کمی زحمت برای آینده: همه‌ی ما به نوعی فروشنده هستیم، به این دلیل که مهمترین بخش زندگیمان که زمان است را می‌فروشیم.

۶۶

لیلا در مسیر خانه مدام به پیرمرد خوش قلب و گفته‌هایش فکر می‌کرد.

یک ماهی از این دیدار اتفاقی می‌گذشت. لیلا در اتوبوسی نشسته و در صندلی کنارش خانمی در حال مطالعه مجله‌ای صنعتی بود. لیلا که دزدکی داشت به مجله نگاه می‌کرد، متوجه‌ی نگاه‌های خانم نشد و وقتی زن جوان از لیلا پرسید: «به کارهای صنعتی علاقه‌داری؟» حسابی خجالت کشید.

بعد از کمی سکوت گفت: «با اینکه اطلاعات زیادی ندارم ولی از انجام دادن کارهایی که معمولاً خانم‌ها انجام نمیدن خیلی هیجان‌زده می‌شم.»

خانم جوان همانطور که لبخند بر لب داشت رو به لیلا کرد و گفت: «من استاد دانشگاه در رشته مکانیک هستم، اگه دوست داری اطلاعات رو در زمینه‌ی صنعتی بیشتر کنی فردا بیا دانشگاه تا چیزهای بیشتری برایت بگویم.»

در تکه کاغذی آدرس دانشگاه را نوشت و به لیلا داد.

فردای آن روز لیلا به آدرسی رفت که خانم جوان به او داده بود. اولین باری بود که وارد دانشگاه می‌شد و به‌نظرش محیط خیلی هیجان‌انگیزی آمد. دخترها و پسرهایی که در کوچه‌های دانشگاه راه می‌رفتند، عده‌ای در حال گفتگو با هم بودند و بعضی‌ها هم در حال مطالعه و...، لیلا از روی آدرس و البته با چند بار سؤال کردن خانم جوان را پیدا کرد؛ خانم حکیمی.

خانم حکیمی به محض اینکه لیلا را دید به استقبالش آمد و او را به سمت اتاق خودش برد. حدود سه ساعتی که لیلا در کنار خانم حکیمی بود چیزهای زیادی از صنعت فهمید و به نوعی مجذوب این حرفه شد. بعد از خداحافظی با خانم حکیمی لیلا تا خانه در حال تجزیه و تحلیل صحبت‌های خانم حکیمی بود که باز هم پیرمرد خوش قلب در جلوی چشمانش ظاهر شد. پیرمرد به چشمان لیلا خیره شد و گفت: «دخترم الان زمانی است که باید هدف‌ت رو در زندگی مشخص کنی.»

انگار که لیلا از قبل منتظر این حرف پیرمرد بود، بلافاصله گفت: «وقتی آدم به نشانه‌ها نگاه کنه راه رو پیدا خواهد کرد. کارهای صنعتی و البته فروش؛ حتماً هدف آینده من از دل این دو بیرون خواهد اومد.»

پیرمرد لبخندی زد و به سرعت از جلوی چشمان لیلا محو شد.

”

کمی زحمت برای آینده: همان طور که کیمیاگران پائولو کوئلیو برای یافتن راه به نشانه‌ها دقت می‌کنند، فروشندگان هم برای فروش باید به نشانه‌ها توجه ویژه‌ای داشته باشند.

“

دو روز از دیدن پیرمرد می‌گذشت و لیلا در همه‌ی زندگیش به دنبال نشانه‌ها بود. آن روز که داشت از مدرسه برمی‌گشت روی زمین یک نصفه صفحه‌ی روزنامه دید که عنوان جالبی روی آن نوشته شده بود. بزرگترین قرارداد توسعه‌ی خطوط لوله داخلی به امضای مدیرعامل شرکت کیمیا و معاون وزیر نفت درآمد. این همان لحظه‌ای بود که در ذهن لیلا رویایش جرقه زد؛ بزرگترین قرارداد صنعتی تاریخ کشور. لیلا در آن رویا خودش را فروشنده می‌دید.

| فروشندگی یعنی نوازش کودک درون

باز هم تیک تاک عقربه‌های ساعت بود که لیلا را به خود آورد. زمان تمرینات بود و لیلا باید خود را برای جلسه آماده می‌کرد. همه‌ی نوشته‌ها و سرفصل‌های جلسه را که از قبل آماده کرده بود، کنار گذاشت و تمرینات خاصی را که آقای ترابی قبلاً به او یاد داده بود شروع کرد. از آنجا که شش سال بود این کار را انجام می‌داد، همه چیز را مو به مو می‌دانست.

سه جمله‌ی طلایی که هر کدام از آنها را طی یک اتفاق خاص از آقای ترابی یاد گرفته بود.

| جمله اول: من خودم را دوست دارم

لیلا هیچ وقت آن روز را یادش نمی‌رفت. باران شدیدی در حال باریدن بود و لیلا تا وارد دفتر شد خیس خالی بود. شر شر از سر تا پایش آب می‌چکید. خانم شهابی تا او را دید گفت: «دختر چرا با خودت چتر نیاوردی؟»

لیلا با عصبانیت گفت: «از بس من احمقم.»

خانم شهابی لبخندی زد و به ادامه کارش پرداخت.

لیلا هم رفت کنار بخاری تا کمی گرم شود. در این لحظه آقای ترابی از دفتر پستی بیرون آمد و به لیلا گفت: «موقع ناهار بیاید دفتر من، با شما صحبت مهمی دارم.»

تا ساعت یک و نیم ظهر که وقت ناهار بود، لیلا دائماً با خودش در کلنجار بود که آقای ترابی با او چه کار دارد که با آن لحن او را به دفترش صدا زده است. آیا اشتباهی از او سر زده؟

بعد از اینکه وارد دفتر شد، آقای ترابی او را راهنمایی کرد که روی یکی از صندلی‌های میز کنفرانس بنشیند و خودش هم روبه‌روی لیلا نشست. حرف‌هایش را این جور شروع کرد: «میدونی خانم عادل، حرفه‌ی قبلی من تراشکاری بود، کاری که به نوعی یک هنر بود. من از دل این قطعات خام و بی‌روح اشیایی مفید خلق می‌کردم، اشیایی که باعث کمک به آدم‌ها می‌شدن. روزی در حال کار بر روی قطعه برای مشتری بودم که بر اثر بی‌دقتی‌ام قطعه خراب شد. وقتی مشتری آمد که سفارشش رو بیره، از اونجا که از اشتباه خودم ناراحت بودم و از طرف دیگه می‌خواستم طوری مشتری‌ام رو قانع کنم که باز هم به من فرصت بده، اونوقت این جمله رو به زبان آوردم: آقا ببخشید من کمی خنگ‌بازی درآوردم و متأسفانه قطعه خراب شد، باید بهم یک روز دیگه فرصت بدید تا قطعه‌تون رو آماده کنم، سعی می‌کنم دیگه خنگ‌بازی در نیارم.»

«مشتری که پیرمرد جا افتاده‌ای بود نگاهی به من انداخت و گفت: پسرم اگه می‌خوای در کارت موفق باشی این رو از من به یادگار داشته باش، همیشه از خودت تشکر کن چون تو ذره‌ای از وجود خدا رو در خودت داری و مطمئن باش که نوع صحبت تو با خودت تعیین‌کننده‌ی میزان تلاشت خواهد بود.»

«خانم عادل، پیرمرد کشاورز جمله‌ای به من یاد داد که در اکثر کتاب‌هایی که مطالعه کرده‌ام آمده بود و آن جمله این بود: من خودم رو دوست دارم. به نظرم این جمله معجزه می‌کنه و وقتی این جمله رو مدام در طی روز با خودت تکرار کنی، هیچ وقت به خودت اجازه نمیدی با جملات منفی با خودت صحبت کنی، پس سعی کن از امروز که حدود یک سالی هست اینجا مشغول به کار هستی تا زمانی که در حال نفس کشیدنی، همیشه این جمله رو با خودت تکرار کنی: من خودم رو دوست دارم.»

لیلا که به آقای ترابی مثل یک معلم دلسوز نگاه می‌کرد به یاد گفته‌ی صبحش افتاد و احساس شرمندگی کرد. تصمیم گرفت از همین حالا با خودش مثبت صحبت کند چون می‌خواست عزت نفسش را بالا ببرد. وقتی از دفتر آقای ترابی بیرون می‌رفت با خود این جمله را زمزمه کرد: «من خودم رو دوست دارم.»

۹۹

کمی زحمت برای آینده: عزت نفس فروشنده در تعیین مقدار فروش ماهانه‌اش نقش مهمی دارد.

من خودم را دوست دارم؛ مقدمه‌ای است که باید بارها و بارها و در همه‌ی روز از زبان فروشنده بیرون بیاید.

۶۶

| جمله دوم: من کارم را دوست دارم

لیلا آن روز به خانه که آمد حسابی عصبانی بود، آخر تنبیهی شده بود که فکر می‌کرد حقش نیست. با اینکه سعی می‌کرد

در این مورد مثبت باشد، اما تا اتفاق را برای خودش مجسم می‌کرد عصبانی‌تر می‌شد. در حال کلنجار رفتن با خودش بود که پیرمرد خوش قلب روبرویش ظاهر شد و با همان لبخند همیشگی، جمله‌ای به زبان آورد: «من کارم را دوست دارم.»

لیلا بلافاصله گفت: «من که اشتباهی نکرده بودم که مستحق این تنبیه باشم.»

پیرمرد به لیلا نگاه کرد و لبخند زنان گفت: «اگه واقعاً عاشق کارت باشی در بدترین شرایط هم به خودت نمی‌گی من دیگه سر این کار نمی‌روم.»

باز هم یک بار دیگر لیلا از گفته‌ی پیرمرد شوکه شده بود، چون این جمله را فقط در دلش گفته بود! لیلا تا خواست از پیرمرد بپرسد که این چیزها را از کجا می‌داند، او دوباره غیبتش زده بود.

فردای آن روز که سر کار رفت یک برگه یادداشت کوچک روی صفحه کلید کامپیوترش بود.

من کارم را دوست دارم.

دست خط آقای ترابی بود و در ادامه‌اش نوشته شده بود هر روز در محیط کار این جمله را با خودت تکرار کن و البته زمانی که ناملازمات کارت بیشتر و بیشتر می‌شود، سعی کن آن را بیشتر تکرار کنی، هر روز که می‌بینی انگیزه‌هایت در کار در حال کاهش است باز هم تکرار کن و باز هم تکرار کن.

۹۹

کمی زحمت برای آینده؛ وقتی فروشنده از کارش
خوشش نیاید فروشش چه می‌شود؟

۶۶

«من کارم را دوست دارم» تلقین مثبتی است که بعد از مدتی
تبدیل به واقعیتی محض شده و به فروشنده پاداشی بزرگ به
نام سود می‌دهد.

جمله سوم: من بهترینم

لیلا شاید هیچ وقت اولین تماس تلفنی‌اش را یادش نمی‌رفت.
در آن روز خانم شهابی مرخصی بود و آقای ترابی از روز قبل به
لیلا گفته بود که باید پاسخگوی تماس‌های مشتریان باشد.
از شب قبل که این وظیفه به او سپرده شده بود از طرفی
بسیار خوشحال بود و از طرف دیگر خیلی استرس داشت که
چطور کار را به بهترین شکل ممکن انجام دهد. دچار یک دو
گانگی شدید شده بود، از طرفی استرس زیاد و از طرف دیگر
هیجان برای انجام فرصتی که منتظرش بود، برای او تازگی
داشت. البته این فرصت کمی غیر منتظره بود، چون هنوز ۱۰
روز نمی‌شد که وارد این کار شده بود و در طی این مدت
همواره زیر سایه‌ی خانم شهابی قرار داشت.

در آن روز ۱۵ دقیقه زودتر از همیشه یعنی نیم ساعت قبل از
شروع رسمی سر کار حاضر بود. از شب قبل تمامی آموخته‌های
چند روز قبلی را بارها و بارها مرور کرده بود، با این وجود
باز هم تمامی کاغذهایش را با خودش آورده بود. حدود هشت
و بیست دقیقه بود که زنگ تلفن برای اولین بار در آن روز
به صدا درآمد. بعدها هر چقدر فکر می‌کرد نمی‌دانست در

اولین تماس چه چیزی گفته!

وقتی گوشی را گذاشت متوجه شد که هیچ چیز ننوشته، از استرس و ترس همه‌ی مکالمه را فراموش کرده بود. تصمیم گرفت موضوع را با آقای ترابی در میان بگذارد. به سمت دفتر که رفت تازه یادش آمد آقای ترابی امروز ساعت ۱۲ می‌آید. برگشت به سمت میزش و تصمیم گرفت به مشتری زنگ بزند و دوباره سفارش را از او بگیرد ولی در کمال تعجب دید که شماره مربوط به آقای ترابی است. زنگ زد و آقای ترابی بدون مقدمه‌چینی گفت: «خانم عادل، ۳۰ بار پشت سر هم بگویید من بهترین فروشنده هستم.»

لیلا از آقای ترابی پرسید: «بخشید در تماس قبلی من اصلاً متوجه نشدم که چه گفتگویی بین ما صورت گرفت.»

آقای ترابی گفت: «حرف خاصی نبود. فقط حال و احوال‌پرسی کردیم.»

بعد از این صحبت کوتاه لیلا به کارش ادامه داد و تا جایی که یادش می‌آمد آن روز به ۲۰ تماس جواب داد و قبل و بعد از هر تماس به خودش می‌گفت، من بهترین فروشنده هستم.

ساعت نزدیک به یک بود که آقای ترابی به محل کار مراجعه کرد و وقتی متوجه رنگ پریده لیلا شد ترجیح داد چند ساعتی را در کنار لیلا باشد تا شاید بتواند کمکی به او بکند.

آقای ترابی که حالا بر صندلی خانم شهابی نشسته بود، رو به لیلا کرد و گفت: «می‌خواهم برات داستانی بگویم. خوب به اون گوش بده تا بتونی نتیجه‌گیری درستی ازش کنی.»

«مردی سوار بر اتومبیلش در یک روز بارانی در حال رانندگی بود که بر اثر لغزندگی جاده اتومبیل از مسیر اصلی خارج

شد و از شانس خوب راننده بدون آسیب خاصی اتومبیل درون گل‌ولای گیر کرد. بعد از چندین بار تلاش لاستیک‌ها بیشتر و بیشتر در گل فرو رفت و البته هر چه بیشتر تلاش می‌کرد این فرورفتگی بیشتر و بیشتر میشد. وقتی در اون وقت شب، چراغ روشن خانه‌ای رو دید. بلافاصله از ماشین پیاده شد و دوان دوان خود رو به اون خانه رسوند. پیرمردی در رو باز کرد. مرد ماجرا رو برای پیرمرد تعریف کرد و پیرمرد بلافاصله به او گفت تلاشش رو می‌کنه اما شاید به نتیجه‌ای نرسه. به مرد گفت، بذار ببینم شماره‌ی یک می‌تونه کاری کنه یا نه.

«همراه با هم به طویله رفتند. پیرمرد به سختی و زور زیاد شماره‌ی یک رو بیرون آورد. الاغی بود پیر و نحیف که به نظر مرد امکان نداشت بتواند ماشین رو از گل در بیاورد ولی چاره‌ای نبود؛ باید این الاغ پیر رو امتحان می‌کرد. به همراه پیرمرد و الاغش به ماشین رسیدن. پیرمرد طنابی به ماشین بست و سر دیگر طناب رو به گردن الاغ انداخت و رفت کنار گوش الاغ و بلند گفت، آفرین بر شماره‌ی یک، شماره‌ی دو بین چه تلاشی

می‌کنه، شماره‌ی سه رو بین از همه بیشتر زور می‌زنه، شماره‌ی چهار بابا تو دیگه کی هستی، آفرین به شماره‌ی یک... و این فریاد زدن‌ها رو ادامه داد تا اینکه بعد از چند دقیقه ماشین از گل و لای درآمد! مرد که رفت از پیرمرد و الاغش تشکر کنه از پیرمرد پرسید، چه چیزی در کلام تو بود که باعث شد الاغ بتونه این ماشین سنگین رو از گل و لای در بیاره؟ پیرمرد بلافاصله گفت، شماره‌ی یک واقعاً شماره یک است چون من اعتقاد دارم او بهترین، البته مرد جوان باید بدونی که شماره‌ی یک نابیناست.»



۹۹

کمی زحمت برای آینده: قانون موفقیت این است که آنچه را مرتباً به خود می‌گویید همان خواهید شد. من بهترینم را اینقدر تکرار کنید که واقعاً به آن تبدیل شوید.

۶۶

بعد از پایان داستان، آقای ترابی روبه لایلا کرد و گفت: «من می‌دونم که تو بهترین هستی ولی تو هم باید این رو باور کنی که بهترین هستی. برای همین مدام این رو برای خودت تکرار کن، مطمئن باش که جهان صدای تو رو خواهد شنید و بر این گفته تو مهر تأیید خواهد زد.» آقای ترابی این را گفت و راهی دفتر خودش شد.

لایلا تا پایان ساعت کارش به ۱۰ تلفن دیگر جواب داد با این تفاوت که قبل و بعد از هر تماس این جمله را با خودش تکرار می‌کرد: «من بهترین فروشنده هستم.»

اولین جمله را که گفت به خودش آمد و دید روبروی آینه نشسته است. این جملات جادویی سه‌گانه را بیان کرد:

من خودم را دوست دارم.
من کارم را دوست دارم.
من بهترین فروشنده هستم.

هر کدام از این جملات را ۳۰ بار رو به آینه به خودش گفت، جملاتی که با تک تک آن‌ها خاطرات کوچک و بزرگ زیادی داشت.

۹۹

کمی زحمت برای آینده: از امروز تصمیم بگیرید
به عنوان یک فروشنده‌ی موفق روزانه حداقل ۳۰ بار
به خودتان این سه جمله را بگویید:
من خودم را دوست دارم.
من کارم را دوست دارم.
من بهترین فروشنده هستم.

۶۶

| شکست نان شب یک فروشنده

بعد از پایان جلسات تلای‌اش نوبت به مرور کامل صورت جلسه‌ای بود که دو تیم از قبل برای مذاکره آماده کرده بودند، البته شیوه تمرین لیلا به روشی متفاوت بود. او هر متنی را که می‌خواند چشم‌هایش را می‌بست و خود را در جلسه می‌دید و دقیقاً جملاتی را که باید در آن حال و هوا با آن رنگ و لعاب به زبان می‌آورد، دقیقاً همان فضا را احساس می‌کرد و سعی می‌کرد کاملاً آن فضا برایش قابل درک و لمس باشد.

این تمرین را مدیون پیرمرد خوش قلب بود، مثل خیلی چیزهای دیگری که این انسان عجیب بدون کوچکترین چشم داشتی به لیلا آموزش می‌داد.

| شکست ورد شدن در فروش، امری انکار ناپذیر

از جلسه که خارج می‌شد در حال غر زدن به خودش بود. «آخه با خودش چی فکر کرده، آدم از خود راضی. فکر می‌کنه با این اعتماد به نفس کاذبش می‌تونه برای همه تصمیم بگیره. فکر کرده همه برده‌اش هستند.»

منظور لیلا مطمئناً کسی نبود جز سینا رازی. مردی که اعتماد

بنفس از او می‌بارید، لیلا در فکر این بود چطور به آقای ترابی بگوید که نتوانسته رازی را مجاب کند که برای تهیه مواد اولیه پروژه جدیدشان از شرکت آن‌ها خرید کند.

داشت با خودش کلنجار میرفت که یک دفعه یاد این صحبت آقای رازی افتاد: «از اونجایی که من در کارم بهترین هستم مطمئنم پیشنهادهای بهتر از شرکت شما به ما خواهد شد، پس بهتر است شما به فکر ارائه پیشنهاد بهتری به شرکت ما باشید، من به شما و شرکستان یک هفته‌ی دیگه هم فرصت میدم تا بر روی گزینه‌هاتون بیشتر تامل کنید.»

وقتی به شرکت رسید یک راست رفت سر میز خودش و شروع به نوشتن گزارشش کرد بدون آنکه حتی کلامی با خانم شهابی صحبت کند. البته خانم شهابی هم بعد از سه سال همکاری با لیلا دیگر کاملاً او را می‌شناخت و مطمئن بود الان باید لیلا را با افکارش تنها بگذارد، چون به وقتش خود لیلا ماجرا را تعریف خواهد کرد. گزارشش که آماده شد یک راست رفت به سمت دفتر آقای ترابی.

آقای ترابی به محض دیدن چهره‌ی عبوس و درهم لیلا به کل ماجرا پی برد و بلافاصله بدون آنکه به گزارش لیلا که درون پوشه قرمز رنگ بود، نگاهی بیندازد به لیلا گفت: «می‌خواهم برات داستانی تعریف کنم ولی قبلش بگذار سؤالی بپرسم. بسکتبال بازی می‌کنی یا در تلویزیون دیده‌ای؟»

لیلا که کمی از این سؤال جا خورده بود، جواب داد: «در دبیرستان زیاد بازی می‌کردم، چطور؟»

آقای ترابی دوباره پرسید: «پس مایکل جردن رو می‌شناسی؟»

«بله یکی از اسطوره‌های این ورزشه.»

آقای ترابی گفت: «می‌دونستی مایکل جردن زمانی که در دبیرستان بود از تیم بستکبال اخراج شده بود...؟ وقتی این اتفاق برای او افتاد در کل تابستان به سختی تمرین کرد تا خود رو اول به خودش و بعد به همه ثابت کند. یک نقل و قول مشهور از مایکل جردن هست که شنیدنش خالی از لطف نیست: در طول زندگی ورزشی‌ام ۹ هزار شوت رو گل نکردم و حدود سیصد بازی رو باختم و بیست و شش بار هم می‌تونستم با شوت آخر، تیمم رو به پیروزی برسونم اما نتونستم. من بارها و بارها شکست خورده‌ام و به همین دلیل به موفقیت رسیدم.

«خانم عادل، در فروش چیزی به نام شکست خوردن امری چارگی‌ناپذیر و جدا نشدنی از فروشه، بهتره به جای ناراحتی و دست زیر چانه گذاشتن از شکست‌ها درس بگیری، الان هم بهتره بری و این گزارش رو عوض کنی، چطوریش رو خودت می‌دونی.»

لیلا بدون آنکه کلامی به زبان بیاورد پوشه را از آقای ترابی گرفت و رفت تا گزارشش را عوض کند.

در طول مسیر مدام با خودش صحبت میکرد و گفته‌های آقای ترابی را برای خودش تجزیه و تحلیل می‌کرد. تا بر روی صندلیش نشست متوجه شد که به جای خانم شهابی، بر روی صندلی روبه‌رویی پیرمرد نشسته و همان لبخند همیشگی را بر لب دارد. بدون اینکه پیرمرد اجازه صحبت پیدا کند، لیلا از او پرسید: «شما چطور فکر می‌کنید، آیا شکست در فروش امری ناگزیر و اجباریست؟»

پیرمرد رو به لیلا کرد و گفت: «سه چیزه که فروشندگان همیشه با اون سر کار دارند. اولین‌اش شکست خوردن است.

شکست جز جدا نشدنی موفقیت‌ه و البته در فروش این امر بیشتر و بیشتر خودش رو نشون میده. دخترم در طی سه روز آینده دو مورد دیگه که فروشندگان باید همواره در کار فروش به آنها توجه داشته باشن رو برات خواهم گفت.»

تا لایلا خواست به خودش بیاید صدایی از اتاق پشتی دفتر آمد. لایلا کمی دقت کرد صدای خانم شهابی بود که از اتاق بایگانی می‌گفت: لایلا، لایلا...

۹۹

کمی زحمت برای آینده: هر بار شکست نشان میده یکی از تیرهای فروشان به هدف نخورده، ولی باز هم باید تفنگ را پر و شلیک کنید.

۶۶

لایلا خودش را به اتاق پشتی رساند که در حقیقت اتاق بایگانی شرکت بود. «بله خانم شهابی اتفاقی افتاده، کمکی از دست من بر می‌آد؟»

خانم شهابی نگاهی از سر ملامت انداخت و گفت: «دختر باز هم داری با خودت حرف می‌زنی، چندبار بهت گفتم دست از این عادت بردار. اگه همزمان مشتری در دفتر باشه می‌دونی چقدر زشت میشه؟»

لایلا که سر در نمی‌آورد جواب داد: «خانم شهابی مگه چیزی گفتم؟»

«چیزی گفتی؟ نه عزیز من داشتی یک سخنرانی انجام می‌دادی. من اگه بفهمم این پیرمرد کیه و هر دفعه به تو چه میگه، خیلی خوب می‌شد.»

لیلا که داشت به خانم شهابی نگاه می‌کرد بلافاصله بعد از شنیدن این صحبت‌ها سرش را پایین انداخت و زیر لب گفت یک انسان خوش‌قلب و البته با صدای آرامی گفت: «چشم خانم شهابی سعی می‌کنم دیگه این کار رو نکنم.» رفت به سوی میز و صندلی خودش تا گزارشش را آماده کند.

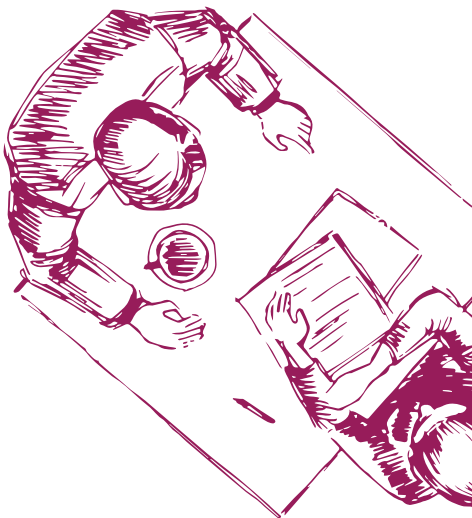
اول نگاهی به گزارش قبلیش کرد و بعد با خودش گفت شکست جزئی از فروش است. پس از این شروع به نوشتن گزارش خود کرد در حالی که مدام به خودش می‌گفت، اگر شکست جزئی از فروش است پس حتماً باید راهی برای موفقیت وجود داشته باشد. بر عکس همیشه که لیلا به سرعت گزارشش را آماده می‌کرد این بار تا پایان وقت کاری فقط داشت به راه حلی برای قراردادی که صبح از دست داده بود فکر می‌کرد. آقای رازی، قرارداد، شکست. آقای ترابی و پیرمرد خوش‌قلب، تمام آنها مثل عکس‌هایی متحرک از جلوی چشمان لیلا می‌گذشتند و مداوم با خودش تکرار می‌کرد راه حلی وجود دارد، لیلا تو حتماً به آن خواهی رسید فقط کمی باید صبر کنی و البته بیشتر و بیشتر فکر کنی.

با همین فکر از شرکت خارج شد بدون آنکه حتی متوجه شود که با خانم شهابی خداحافظی نکرده است. خانم شهابی به این کارهای لیلا عادت داشت و میدانست روزهایی که جلسه می‌رود تا مدتی همه‌ی تمرکزش بر روی اتفاقات جلسه است و مطمئناً فردا اول صبح اولین چیزی که یادش می‌آید این است که از او خداحافظی نکرده.

در مسیر خانه طبق عادت همیشگی لیلا بعد از جلسات قدم زنان به خانه میرفت و مداوم به دنبال یک راه‌حل برای قراردادش میگشت که یکدفعه نوشته‌های یک سمساری توجه‌اش را جلب کرد.

«ابتدا استفاده کنید و اگر رضایت داشتید مبلغ هزینه را به ما بپردازید.»

خوب اگر این مورد را به آقای رازی بگویم مطمئنم که موافقت خواهد کرد، قدم‌هایش را سریعتر کرد تا سریعتر به خانه برسد، غرغر کردن صدای شکمش به او یادآور شد که هنوز ناهار نخورده!



تمامی شب خودش را در اتاقش محبوس کرده و داشت متن صحبت فردایش با آقای رازی را می‌نوشت که یک‌دفعه متوجه عقربه‌های ساعت شد که دو صبح را نشان می‌دادند. کاغذهایش را جَم و جور کرد و با این فکر به خواب رفت که مطمئناً آقای رازی به پیشنهاد جدیدش جواب مثبت خواهد داد و قرارداد را خواهد بست.

به محض رسیدن به دفتر اولین کاری که کرد گزارش را بر روی میز آقای ترابی گذاشت و بعد منتظر ماند تا ساعت هشت و نیم که با آقای رازی تماس بگیرد. ساعت نزدیک به هشت و ۳۰ دقیقه بود که خانم شهابی وارد دفتر شد. لیلا از جایش بلند شد و رو به خانم شهابی گفت: «بخشید بابت دیروز، باز هم فراموش کردم خداحافظی کنم. غرق در جلسه دیروز صبحم بودم.»

خانم شهابی لبخندی زد و در حالیکه که ظرف غذایش را در یخچال می‌گذاشت، رو به لیلا کرد و گفت: «اشکالی نداره لیلا جان، من سه ساله که با تو همکاری و همیشه میدونم که دقیقاً چه کارهایی رو چه وقت انجام میدهی.» در این لحظه

هر دو زدند زیر خنده.

تلفن را برداشت و شماره آقای رازی را گرفت. بوق سوم بود که سینا رازی جواب داد: «سلام بفرمایید.»

لیلا بدون اضافه کاری بر سر اصل مطلب رفت: «می‌خواستم به پیشنهاد دیروزم یک بند جدید اضافه کنم، اجازه می‌دهید؟»

رازی پاسخ داد: «خواهش می‌کنم، بفرمایید.»

لیلا سعی کرد با لحنی شمرده و آرام حرف‌هایش را بزند: «کلیه ارقام درخواستی شما رو تحویل می‌دیم و بعد از یک ماه از شما اسناد مالی‌اش رو می‌گیریم، یعنی که شما یک ماه فرصت دارید بر روی اجناس ما کار کنید بدون آنکه ریالی پرداخت کنید یا حتی استرس پرداخت اسناد رو داشته باشید و از طرفی ما هم به اجناسمون مطمئنیم و این طوری اون‌ها رو بیمه می‌کنیم.»

سینا رازی که انگار چندان غافلگیر نشده بود، در پاسخ به لیلا گفت: «پیشنهاد جالبیه خانم عادل ولی باید اجازه دهید پیشنهاد دیگر همکارانتان رو هم بررسی کنم. مضمناً تا پنج روز آینده به شما جواب خواهم داد البته خوشحال میشم اگر باز هم پیشنهاداتی از شما و شرکتتون دریافت کنم.»

لیلا که از جواب آقای رازی شوکه شده بود بعد از خداحافظی و قطع تلفن به فکر فرو رفت.

«آخه این آدم چقدر زیاده خواهه که پیشنهادی به این خوبی رو در دم قبول نمی‌کنه!»

در حال غرغر کردن با خودش بود که پیرمرد خوش‌قلب

باز هم روبه‌رویش ظاهر شد، لایا که منتظرش بود از او پرسید:
«درس دوم چیه؟»

پیرمرد با همان لبخند همیشگی نگاهی کرد و گفت: «امروز برایت می‌خواهم داستان مردی رو بگم که تازه در ۶۶ سالگی طعم شیرین موفقیت رو چشید. کلنل ساندرز یک هزار و نه بار طعم تلخ رد شدن رو چشید تا تونست مرغ‌های سوخاری‌اش رو به فروش برسونه، او برای فروش به همه‌ی آمریکا سر زد و حالا این راز درست کردن مرغ‌های سوخاری کی‌اف‌سی فقط و فقط نزد نماینده‌های خودش باقی مونده. حتی زمانی که دستور پخت مرغ‌ها رو در دست داشت شب‌ها پشت اتوبوس قدیمی می‌خوابید تا اینکه مردم رو متقاعد کرد مرغ‌های سوخاری او بهترین هستند. می‌گن او ۴۰ سال قبل از اینکه فرمول مرغ‌هایش رو به فروش در سرتاسر آمریکا برسونه در کنار یک پمپ بنزین به گردشگران مرغ کنتاکی میداد و رستوران او یک میز با شش صندلی داشت و حتی شب‌ها روی صندلی رستوران خودش می‌خوابید.»

پیرمرد ادامه داد: «حالا متوجه راز دوم شدی. رد شدن امری بسیار عادی در فروش است، هر وقت از جانب مشتری رد شدی این عدد رو به یاد بیار، یک هزار و ۹ بار.»

لیلا مات و مبهوت مانده بود، با خودش گفت: «مگه میشه کسی هزار و ۹ بار جواب رد بشنود و باز هم ادامه بده. «در کشمکش با خودش بود که یاد گفتگوی صبحش با آقای رازی افتاد و با خودش گفت: «خوب فعلاً دو بار رد شدم. کو تا هزار و هفت بار دیگر.»

به خودش آمد و متوجه شد که خانم شهابی عینکش را بالا

زده و به او خیره شده. خودش فهمید که دوباره حرف‌هایش با پیرمرد کار دستش داده است. لیلا با خنده به خانم شهابی گفت: «داشتم برای خودم حساب کتاب می‌کردم که...»

خانم شهابی توی حرفش پرید: «بله داشتی فکر می‌کردی که هزار و نه بار نه بشنوی مثل کلنل ساندرز.» هر دو باز هم زدند زیر خنده.

”

کمی زحمت برای آینده: فروشنده‌ای که هزار و نه بار جواب رد بشنود و باز هم به فروشش ادامه دهد باید منتظر پاداشی همچون رستوران‌های زنجیره‌ای کی‌اف‌سی باشد.

“

لیلا تلفن را برداشت و شروع به تماس‌های روزانه‌اش کرد تا باز هم بتواند به فروش این روزش اضافه کند.

آن روز از هر فرصتی استفاده می‌کرد تا یک ایده جدید به ذهنش برسد و با آقای رازی گزینه‌های بهتری را مطرح کند. می‌خواست هر جور شده قرارداد را ببندد.

در حالی که تصمیم گرفته بود قدم‌زنان تا خانه برود، به قرارداد با آقای رازی و البته صحبت‌های امروز پیرمرد فکر می‌کرد. در کوچه‌ای در نزدیکی خانه دست فروشی را دید که با وانت و بلندگوی دستی‌اش سعی داشت توجه عابران را به خود و میوه‌هایی که پشت ماشین تلنبار شده بودند جلب کند. زنان یکی در میان می‌آمدند و کنار وانت او می‌رسیدند و شروع به خرید می‌کردند. تلاش میوه‌فروش برای لیلا جالب بود پس

به تماشا ایستاد. برای لیلا جالبترین نکته این بود که در این میان مشتریانی پیدا می‌شدند که میوه‌ها را میدیدند و قیمت می‌پرسیدند، اما خرید نکرده میرفتند و هر چه فروشنده سعی در مجاب کردن آنها داشت، بی‌ثمر می‌ماند. اما فروشنده باز هم به تلاشش ادامه میداد. لیلا به راحتی می‌توانست جواب رد شنیدن در فروش را آنجا به طور ملموس ببیند.

آنچه که لیلا در این دو روز متوجه شده بود این بود که راه حل شکست و جواب رد شنیدن در فروش یک چیز است: تلاش مجدد با قدرت و سماجت بیشتر.

”

کمی زحمت برای آینده: راه حلی منطقی برای شکست‌ها در فروش و جواب رد شنیدن وجود ندارد، تنها راه آن تلاش مجدد و سماجت بیشتر است.

“

آیا شما این تلاش و سماجت را در فروش‌هایتان دارید؟

عدم انجام کار در فروش یعنی پذیرفتن فروش نکردن | سه روز میشد که هیچ‌گونه فکر جدیدی به ذهن لیلا نرسیده بود و البته خبری هم از پیرمرد نبود. البته دو روز از این مدت شرکت تعطیل بود. کتاب جدیدی را که شروع کرده بود به خواندن، ورق می‌زد که یکدفعه به این جمله از هیتلر رسید: اشک‌هایی که پس از هر شکست می‌ریزیم، عرقی است که برای پیروزی نریخته‌ایم.

لیلا هر چه جلوتر می‌رفت به یک چیز می‌رسید: اگر می‌خواهی در کار فروش موفق باشی در تلاش کردن سمج باش.

در همین حین بود که پیرمرد جلویش ظاهر شد و بدون آنکه لیلا اجازه فرصت پیدا کند، گفت: «بله دخترم، عدم انجام کار یا بهتر بگویم ترسیدن از پیشروی، سومین درسیه که قرار بود من به تو بدهم. دخترم یک فروشنده اگه این سه اصل رو همواره به خود یادآوری کنه مطمئناً در کار فروش موفق خواهد بود.»

لیلا رو به پیرمرد کرد و گفت: «حتماً راه حل این سه اصل فروش یک چیزه و اون سماجت کردن در تلاش است و بس، درسته؟»

پیرمرد لبخندی از سر رضایت زد و رو به آسمان کرد گفت: «بذار ماجرای رو برات بازگو کنم. فکر می‌کنم زیاد در اینترنت سرک می‌کشی، این طور نیست؟»

لیلا به نشانه تأیید سرش را تکانی داد.

پیرمرد ادامه داد: «میدونی رئیس فعلی یاهو، خانم ماریسا مایر در زمانی که در گوگل مشغول به فعالیت بود در هفته چند ساعت کار می‌کرد؟»

لیلا شانهایش را بالا انداخت و گفت: «طبق قانون ۴۵ ساعت باید باشه. از اونجایی که او مدیر موفقی است و البته بسیار بااستعداد، فکر می‌کنم ۶۰ تا ۷۰ ساعت در هفته کار می‌کرد، درسته؟»

پیرمرد به آرامی گفت: «استعداد؟ نه دخترم بهتره بگی انسان پرتلاش، خانم مایر هفته‌ای ۱۳۰ ساعت در شرکت مشغول به فعالیت بود و میدونی که یک هفته کلاً ۱۶۸ ساعته.»

لیلا از ارقامی که می‌شنید شوکه بود. با خودش حساب کتاب می‌کرد. «هر روز ۲۴ ساعت، ۷ روز در هفته می‌شه ۱۶۸

ساعت، اون وقت ۱۳۰ ساعتش رو محل کار بوده یعنی، روزی کمتر از ۶ ساعت خارج از محل کار بوده!»

۹۹

کمی زحمت برای آینده: در فروش مهم نیست چقدر استعداد دارید، مهم این است که چقدر تلاش میکنید و وقت میگذارید.

۶۶

| محدوده‌ی راحتی فروشنده کجاست؟

ساعت‌هایی که صدای تیک‌تاک‌شان را به خوبی می‌توان شنید برای کسانی مثل لیلا بسیار حیاتی و به درد بخورند چراکه آن‌ها را از خیال‌های گاه و بیگاهی که در آن غرق می‌شوند نجات می‌دهند.

بعد از تمرین جملات طلایی فروش، نوبتش شده بود که لیلا به سراغ تمرین خاص جلسه امروزش برود. چشم‌هایش را بست و شروع به تمرین کرد. جلسه‌ی فروش را برای خود تجسم کرد و در حالی که تک تک سر فصل‌های جلسه را با جزئیات در حال بررسی و تمرین دوباره بود، به یاد خاطره‌ی شیرینی افتاد. حدود چهار سال از حضورش در مجموعه‌ی آقای ترابی می‌گذشت که روزی آقای ترابی او را به دفتر کارش فراخواند.

بعد از ناهار بود که لیلا به سمت دفتر آقای ترابی رفت، چه موردی بود که آقای ترابی از قبل به لیلا گفته بود برای آن آماده شود؟ در کلنجر با این فکر بود که خودش را مقابل اتاق آقای ترابی دید.

چهره در هم آقای ترابی بیانگر خیلی حرف‌ها بود. لیلا بر روی صندلی همیشگی نشست و آقای ترابی هم روبه‌رویش قرار

گرفت. او صحبتش را اینجور شروع کرد: «خانم عادل حدود چهار سال است که من و شما با هم همکار هستیم. روزهای تلخ و شیرینی زیادی رو با هم گذرانديم، امروز می‌خوام پیشنهاد یک کار جدید رو به شما بدهم، البته همین امروز نیازی نیست جوابش رو بدید. من یک هفته به شما فرصت میدم که به این قضیه فکر کنید.»

لیلا کاملاً سکوت کرده بود و فقط به صحبت‌های آقای ترابی گوش می‌داد.

آقای ترابی ادامه داد: «خانم عادل، می‌دونم اینجا در کنار خانم شهابی احساس راحتی می‌کنید و از اون مهمتر تمام سعی‌تون رو می‌کنید که هر روز چیزهای جدیدی یاد بگیرید، بذارید قبل از مطرح کردن پیشنهاد کار جدید، یک داستان کوتاه برای شما نقل کنم که بی‌ربط به این موضوع نیست. چند سال پیش که تصمیم گرفتم وارد این شغل بشم، کسب و کار خوبی داشتم. درآمد اونقدر بود که اگر چند سالی کار نمی‌کردم باز هم می‌تونستم زندگی آرام و بی‌دردسری را پشت سر بذارم، اما یک روز که روی چهارپایه‌ی جلوی مغازه نشسته بودم شاهد پدر و پسر بودم که در حال جمع کردن زباله‌های جلوی مغازه با هم بر سر مساله‌ای بحث می‌کردند. پسر می‌گفت: آه چقدر باید کار کنیم، ما که امروز درآمد خوبی داشتیم. پدرش جواب داد: امروز درآمدمون اینقدری هست که امشب گرسنه نمونیم اما آیا تضمینی هست که فردا هم همین درآمد رو داشته باشیم؟

«پسر ساکت موند، چیزی نگفت. پدرش ادامه داد: پسر مطمئن باش مزد تلاش اضافی امروزمون رو فرداها خواهیم گرفت. این گفتگو باعث شد این سؤال برایم پیش بیاد که

واقعاً آیا من برای چند سال آینده‌ام پس‌اندازی دارم و این پس‌انداز چقدره؟

«چند ماهی درگیر این فکر بودم تا روزی که یکی از مشتری‌هایم به مغازه‌ی کوچک من مراجعه کرده بود. مجله‌ای با خودش داشت، وقتی که کارش رو تحویل دادم و رفت، متوجه شدم که مجله رو در مغازه‌ام جا گذاشته. بعد از ظهر بود، نه کار خاصی داشتم و نه مشتری. با اینکه خیلی اهل مطالعه نبودم شروع به ورق زدن مجله کردم. عکس‌هایش رو تماشا می‌کردم که یکی از عکس‌ها نظرم رو جلب کرد. در عکس پدر و پسری رو میدیدم که در حال جمع کردن زباله‌ها بودند. کنجکاو شدم و شروع به خواندن مقاله کردم. بعد از اون مقاله بود که با عبارتی آشنا شدم که در دیدگاه من تحول زیادی ایجاد کرد: محدوده‌ی راحتی.

«به‌طور خلاصه یعنی محدوده‌ای که در اون مردم احساس راحتی می‌کنند و دوست ندارند با به خطر انداختن خود اون محدوده رو از دست بدهند حتی اگه به قیمت بدست آوردن چیزهای باارزشی باشه.

«بعد از این مقدمه‌ی طولانی، بریم سر اصل مطلب خانم عادل. به نظر من کار کردن در اینجا برای شما کافیه و دیگه این مجموعه به شما چیز جدیدی یاد نخواهد داد. با توجه به اینکه یکی از دوستان خوب من یک پروژه‌ی بزرگ رو در کشور ارمنستان شروع کرده، از او خواهش کردم که شما رو برای مدت شش ماه به عنوان یکی از پرسنل واحد بازرگانی شرکت قبول کنه. به نظرم در طی این شش ماه چیزهای زیادی یاد خواهید گرفت و البته خیلی خوشحال می‌شوم که بعد از این شش ماه باز هم در این مجموعه به ما کمک کنید.»

لیلا واقعاً شوکه شده بود و حتی یک کلمه هم نمی‌توانست به زبان بیاورد.

آقای ترابی به لیلا گفت: «برایم خیلی سخت است که یکی از بهترین همکارانم رو برای مدتی نداشته باشم اما مطمئنم بعد از مدتی با تجربه‌های ارزشمندی برمی‌گردد.»

۹۹

کمی زحمت برای آینده: محدوده‌ی راحتی یک فروشنده
آنجاست که به جای دو تماس بیشتر، نشسته تالیوانی چای بخورد.

۶۶

لیلا که هنوز در شوک بود به همراه آقای ترابی دفتر را ترک کرد و کمی بعد زودتر از همیشه به خانه برگشت.

کار در ارمنستان، آقای ترابی، لعیلا و مادرش، تجربیاتی جدید در فضای بین‌الملل، خانم شهابی، حقوق بالاتر، فرصتی بی‌نظیر برای موفقیت، همه و همه در طی قدم زدن تا خانه به صورت تصویری از جلوی چشمانش می‌گذشتند و این بار واقعاً به کمک پیرمرد نیاز داشت.

شب در زمان شام، چند باری خواست موضوع را با خانواده‌اش مطرح کند ولی هر دفعه انگار چیزی مانع گفتن او می‌شد و آن چیز این بود که: بگذار اول خودت بر تصمیمت آگاه‌شوی بعد مسئله را با خانواده مطرح کن، بعد هم چه عجله‌ای داری، هنوز شش روز دیگر به جز امروز فرصت داری.

آن شب لیلا غرق در افکار خودش بود و در مورد تصمیم سختی که در پیش رو داشت فکر می‌کرد. هر چقدر منتظر

پیرمرد مانند خبری از او نشد.

روز دوم هم به همین روال گذر کرد. خبری از آن همه انرژی لیلانه در محیط خانه بود و نه سر کار. برای همه این سکوت تعجب برانگیز بود.

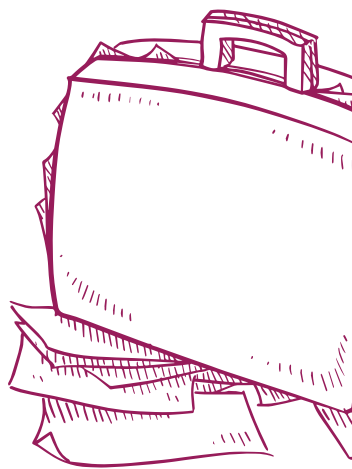
روز سوم بود که پیرمرد صبح زود وقتی که لیلادر حال انجام تمرینات سه جمله طلایی بود ظاهر شد، لیلا که مدت‌ها منتظر او مانده بود با اشتیاق فراوانی پرسید: «به نظر شما باید چه کار کنم؟» مطمئن بود پیرمرد کل ماجرا را می‌داند.

پیرمرد نگاهی به لیلاکرد و بعد هم به عکس قاب گرفته‌ی استاد علی که به دیوار آویزان بود. گفت: «میدونی چرا من و پدرت بعد از چندین کار مشترک با اونکه دوستان بسیار خوبی برای هم بودیم دیگر با هم کار نکردیم؟»

لیلا که دیگر پیرمرد را خوب می‌شناخت و از روحیات پدرش هم مطمئن بود بلافاصله گفت: «مطمئناً به خاطر اصل محدودهی راحتی بوده، درسته؟»

پیرمرد سرش را به علامت تأیید تکان داد و ادامه داد: «دخترم اگه می‌خوای به بزرگترین هدف در زندگی برسی باید از لاک خودت بیرون بیای و البته لاک تو همون محدودهی راحتی توست.»

لیلا که بهترین فرصت را برای پرسیدن سؤالاتش یافته بود، گفت: «اما خانواده‌ام چه می‌شوند؟ کارم چطور؟ من نمی‌دونم اونجا چطور خواهد بود، آیا اصلاً من رو به عنوان یک نیرو در جمع خودشون قبول می‌کنند؟»



پیرمرد که مثل همیشه لبخند بر لب داشت، گفت: «خانواده‌ی تو، کار تو سر جاشون خواهند ماند و هیچ جایی نخواهند رفت و البته این تجربه قراره فقط برای شش ماه رخ بده، پس زیاد نگران خانواده‌ات و کارت نباش، اون‌ها قسمتی از محدوده‌ی راحتی تو هستند؛ اما در مورد سؤال بعدیت آیا یادت هست چهار سال پیش که داشتی به سر این کار می‌رفتی چه اتفاقی برایت رخ داد؟ آیا در اون محیط از ابتدا تو رو به راحتی پذیرفتند؟ دخترم باز هم به تو میگم اگه می‌خوای به بزرگترین هدف زندگیت برسی باید از محدوده‌ی راحتیات در بیای و به دنیای جدید پابگذاری.»

لیلا غرق در سخنان پیرمرد شده بود و حتی متوجه‌ی ناپدید شدن او هم نشد.

روز پنجم مثل یک چشم بهم زدن از راه رسید و لیلا تقریباً تصمیمش را گرفته بود فقط یک مسئله برایش نامشخص بود و آن تنها و تنها خانواده‌اش بود، تصمیم گرفت که امشب هر طوری شده مسئله را با خانواده‌اش مطرح کند تا نظر آن‌ها را هم بداند.

هر سه تازه شام‌شان را تمام کرده بودند که لیلا از مادرش و لعی‌ا خواست چند دقیقه‌ای به حرف‌های او گوش دهند. لیلا از کارش گفت که چهار سال عاشقانه آن را انجام میداد، از مشتریانش گفت که در طی این چهار سال چه چیزها از آن‌ها آموخته و البته از رویاهایش گفت و از مهمترین هدف زندگیش که مدتها در آرزوی بدست آوردنش است و وقتی دید موقعیت مناسب است از پیشنهاد کاری جدیدش گفت. بعد از آن همه سکوت کردند و لیلا نمی‌دانست در فکر مادرش و لعی‌ا چه می‌گذرد؛ همین او را معذب و آشفته می‌کرد.

مادرش سکوت را شکست و رو به لیلا گفت: «از زمانی که پدرتون فوت کرد من تنها دغدغه‌ام این بود که شما دو امانت رو به نحوه احسن بزرگ کنم تا پیش علی شرمنده نباشم، الان خیلی خوشحالم که امانت‌دار خوبی بودم و یکی از بچه‌هام به درجات عالی تحصیلی رسید و دیگری هم در کارش موفق است. لیلا جان هر جا که باشی، مطمئن باش من و پدرت در کنارت هستیم، من مشکلی با رفتن تو ندارم چون دوست دارم به بزرگترین هدف زندگیت برسی.»

لیلا چشمانش خیس شده بود در آغوش مادرش پرید، لعیا هم به آن دو اضافه شد.

| سقف فروش یک فروشنده

این بار تیک تاک عقربه‌های ساعت نبود که لیلا را به خودش آورد بلکه گونه‌های خیسش بود که خاطرات شیرین دور را برای او زنده کرده‌بود.

هر چه عقربه‌های ساعت به زمان جلسه نزدیک‌تر می‌شد استرس و اضطراب لیلا بیشتر میشد. لیلا خودکار را برداشت و با یک خط بزرگ کاغذ را به دو قسمت تقسیم کرد. در یک طرف کاغذ ترس‌هایش را می‌نوشت و در طرف دیگر راه‌های مقابله با آن.

هر کدام از ترس‌ها را می‌نوشت لبخند به صورتش می‌آمد و بلافاصله در مقابلش نحوه برطرف کردن آن را می‌نوشت، انگار که هر ترسی برای او خاطره‌ای از فروش را زنده می‌کرد تا به بزرگترین ترسش رسید؛ ترس از شکست در این قرارداد!

این ترسی بود که همیشه قبل از تمامی جلسات فروش به سراغش می‌آمد و همیشه سعی داشت به نوعی این ترس را

مدیریت کند و البته وقتی این ترس به سراغش می‌آمد یاد خاطره‌ای می‌افتاد.

یادش می‌آمد که آقای ترابی تازه از یک جلسه سنگین و خسته کننده برگشته بود و لایلا و خانم شهابی در حال پاسخگویی به مشتریان تلفنی و حضوری بودند که آقای ترابی رو به لایلا کرد و گفت: خانم عادل یک ساعت دیگه تشریف بیاورید اتاق من، می‌خواهم در مورد مسئولیتی جدید با شما صحبت کنم.

بعد از حدود یک ساعت لایلا به سمت دفتر آقای ترابی رفت و روی یکی از صندلی‌های میز کنفرانس نشست.

آقای ترابی روبروی لایلا نشست و به او گفت: «خانم عادل الان حدود سه ماهی‌ست که با ما در حال کار کردن هستید. از امروز به بعد می‌خوام شما رو همراه با خودم به جلسات فروش و ملاقات مشتریان ببرم.»

لایلا از خوشحالی در پوست خود نمی‌گنجید و بلافاصله به آقای ترابی جواب داد: «خیلی خیلی از این اعتمادتون ممنونم، مطمئن باشید که ناامیدتون نمی‌کنم.» این را گفت و با انرژی فراوان از دفتر آقای ترابی خارج شد.

آن روز در انتهای زمان کاری همراه با خانم شهابی در حال چک کردن برنامه‌های فردای شرکت و آقای ترابی بودند یک‌دفعه لایلا با شادی گفت: «آخ جون فردا جلسه کاری با شرکت دانش صنعت.»

خانم شهابی که از صحبت‌های لایلا چیزی دستگیرش نشده بود چپ‌چپ نگاهش کرد.

ساعت ۱۰ صبح بود که همراه با آقای ترابی عازم شرکت

دانش صنعت شدند. آنچه که در راه آقای ترابی به لیلا گفت هنوز بعد از گذشت هفت سال از خاطرش نرفته: «خانم عادل شما در این جلسه دو کار برعهده دارید، اول نوشتن نکات مهم جلسه و دوم دقت در نحوه گفتگوی مسئولین شرکت دانش صنعت.»

لیلا که از ابتدا پرانرژی و منتظر چنین فرصتی بود به محض ورود به جلسه ترس غیر قابل باوری بر او مسلط شد به طوری که نه از صحبت‌های حاضرین در جلسه چیزی متوجه میشد و نه حتی توانایی آن را داشت که خودکار بردارد و از حرف‌های حاضرین یادداشت برداری کند.

جلسه که تمام شد لیلا به همراه آقای ترابی سوار بر ماشین شده بود. آن وقت بود که با صدایی لرزان گفت: «بخشید آقای ترابی، نتونستم چیزی از جلسه یادداشت کنم.»

آقای ترابی مشکل را جویا شد. لیلا گفت: «ترس همه‌ی وجودم رو گرفته بود. نه چیزی می‌شنیدم و نه می‌تونستم بنویسم.»

آقای ترابی لبخندزنان گفت: «به خاطر یادداشت نکردنش ناراحت نباش. من همیشه جلسه‌هام رو ضبط می‌کنم اما یادداشت‌های تو از گفتگو با مسئولین صنعت دانش رو باید توی جلسه‌ی دیگه‌ای پیدا کنی.»

آقای ترابی ادامه داد: «وقتی فروشنده‌ای می‌خواهد در کارش موفق بشه باید یک اصل رو همواره زیر نظر داشته باشه و اون اینه که ضعیف‌ترین مهارتش رو پیدا کند، مهارتی که مطمئناً آخرین حد استفاده او از مهارت‌ها و استعدادهاشه و من اسم این اصل رو سقف فروش یک فروشنده گذاشتم.

«از همین امروز سعی کن کارهایی که در اون ضعیف هستی

رو پیدا کنی و با تمرینات روزانه و تکرار مداوم سقف استفاده از اون مهارت رو بالا ببری.»

هر بار که آقای ترابی با لیلا صحبت می‌کرد او حس سرخوردگی‌اش کمتر می‌شد. اینبار هم همینطور بود. لیلا نگاهی به خودش انداخت و یاد تمام اتفاقات امروز افتاد. به خودش گفت: «ترس از فضای جدید و مشتری جدید. این سقف فروش منه.»

فردای آن روز لیلا آماده بود که باز هم تغییر مثبتی در خود ایجاد کند. نگاهی به خودش کرد و با اعتماد به نفس به سمت دفتر آقای ترابی رفت. وارد دفتر که شد این جور شروع کرد: «با توجه به حرف‌های دیروزتان من سقف فروشم رو پیدا کردم. از شما خواهشی دارم... امروز ساعت سه با شرکت آرد جوشن قرار ملاقات داریم، درسته...؟ اگر امکانش هست می‌خواهم بجز دو کار قبلی، یه مسئولیت جدید هم در جلسات داشته باشم.»

آقای ترابی پرسید: «چه کاری؟»

«می‌خواهم در صحبت‌ها شرکت کنم، البته با توجه به اطلاعات فنی پایینم نمیدانم باید در کدام موارد شرکت کنم.»

آقای ترابی پاسخ داد: «پیشنهادی خویست اما بگذار کمی روی این موضوع فکر کنم.»

لیلا و خانم شهابی داشتند ناهارشان را می‌خوردند که یک دفعه سر و کله آقای ترابی پیدا شد: «خانم عادل ناهارتون که تمام شد تشریف بیاورید اتاق بنده، در مورد جلسه با هم صحبت کنیم.»

بعد از رفتن آقای ترابی، خانم شهابی رو به لیلا کرد و

گفت: «دختر چرا اینقدر کارت رو سخت می‌کنی؟ چرا اینقدر مسولیت‌های بزرگی به عهده می‌گیری؟ به کار خودت برس اینقدر بلند پرواز نباش!»

لیلا خواست جواب بدهد اما لقمه‌ی غذا نگذاشت. جوید و قورت داد و گفت: «به خاطر سقف فروشم.»

خانم شهابی گفت: «سقف فروش دیگه چیه؟ سقف فروش برات نون و آب می‌شه؟»

لیلا جواب داد: «شاید در آینده...» و این بار جای لقمه‌ی خورش کرفس حرفش را قورت داد، با خودش ادامه داد، آخه تو که نمی‌دانی سقف فروش چیه؟

سعی کرد افکار منفی را از خودش دور کند و بلافاصله به دفتر آقای ترابی رفت.

آقای ترابی رو به لیلا کرد و گفت: «بهترین کاری که تو میتونی انجام بدی اینه که در پایان جلسه یک جمع بندی کلی برای حاضران جلسه عنوان کنی.»

لیلا خیلی خوشحال بود که دارد یک کار بزرگ را انجام می‌دهد، اما آیا موفق می‌شود؟

”

کمی زحمت برای آینده: سقف فروش فروشندگی شما کجاست؟

همین الان خواندن را کنار بگذارید و سقف فروش

فروشندگی خود را پیدا کنید.

“

جلسه که شروع شد باز هم ترس دیروزی به سراغش آمد اما این بار برای آن ترس راه حلی یافته بود و بلافاصله روی کاغذی که روبه‌رویش بود نوشت،



و این جمله را مدام با خودش تکرار می‌کرد. این بار بیشتر به جلسه دقت می‌کرد. حرف‌ها را گوش می‌داد و از اکثر آن‌ها یادداشت‌برداری می‌کرد. ساعت از چهار گذشته بود که جلسه به آخر کارش رسید. لایلا با توجه به قراری که با آقای ترابی گذاشته بود، موارد تعیین شده‌ای که آقای ترابی برای او مشخص کرده بود را نوشته و منتظر بود که آقای ترابی برای جمع‌بندی به او اشاره کند.

آقای ترابی رو به مسئولین شرکت آرد جوشن گفت: «اجازه دهیم در پایان جلسه خانم عادل گفته‌های ما رو جمع‌بندی کنن. بفرمائید خانم عادل.»

لایلا با آنکه ترس تمام وجودش را گرفته بود، رو به تمامی حاضرین کرد و با صدای لرزانی جمع‌بندی دست و پا شکسته‌ای انجام داد. یکی دو نکته را هم جا انداخت که آقای ترابی به آن‌ها اشاره کرد. بعد از پایان جلسه همراه آقای ترابی به سوی شرکت در حال حرکت بودند که لایلا رو به آقای ترابی گفت: «ببخشید، خیلی خراب کردم، درسته؟»

آقای ترابی با لبخند همیشگی‌اش گفت: «خانم عادل، شما امروز نیامده بودید که خراب نکنید، شما آمده بودید که سقف فروشتان

رو بالا ببرید، درسته؟». لایا سرش را به نشانه تأیید تکان داد.

آقای ترابی ادامه داد: «در ضمن برای بار اول خوب بود، شما به هدفتون در این جلسه فکر کنید، نه به قضاوت آدم‌ها.»

سکوتی از روی تأمل میانشان شکل گرفت تا محل کار.

خلاصه‌ای از کارهای عملی این فصل

- اهداف فروش امسال خودتان را مشخص کنید، خیلی ساده است، از قانون‌های سه‌تایی «قابل اندازه‌گیری بودن، قابل دسترس بودن، زمان مشخص داشتن» استفاده کنید.

- سعی کنید از امروز قبل از شروع کار فروش، سه جمله‌ی طلایی در فروش را ۳۰ بار تکرار کنید: من خودم را دوست دارم، من کارم را دوست دارم، من بهترین فروشنده هستم.

- در هفته پیش رو سعی کنید تعداد شکست‌ها و رد شدن‌های پیشنهادات فروشتان را ثبت کرده و دوباره تلاش کنید تا به موفقیت برسید. برای خود ثبت کنید که چندبار برای تبدیل شکست به موفقیت تلاش کرده‌اید.

- محدوده‌ی راحتی خود در فروش را مشخص کنید و سعی کنید از امروز تا دو روز آینده حداقل ۱۷ بار برای بزرگتر کردن این محدوده تلاش کنید. (مطمئنم قبل از عدد ۱۷ محدوده راحتی‌تان را گسترش می‌دهید.)

- امروز بنشینید و بزرگترین کاری که ممکن است یک فروشنده انجام دهد را به مرحله عمل برسانید و آن هم مشخص کردن سقف فروشتان در فروشندگی است.



برای تهیه نسخه کامل کتاب با ما در تماس باشید



<http://telegram.me/zanjirvar>



zanjirvar



www.zanjirvar.com