

عضویت ویژه فرصت ها

چکیده ای از بهترین کتابهای کسب و کار دنیا

این خلاصه کتاب متعلق به اعضای ویژه فرصت ها بوده و رایگان نیست



فروش نینجایی

مهارت های ظریف، نتایج بزرگ

نویسنده: لری کندال

تعداد صفحات: ۳۴۴

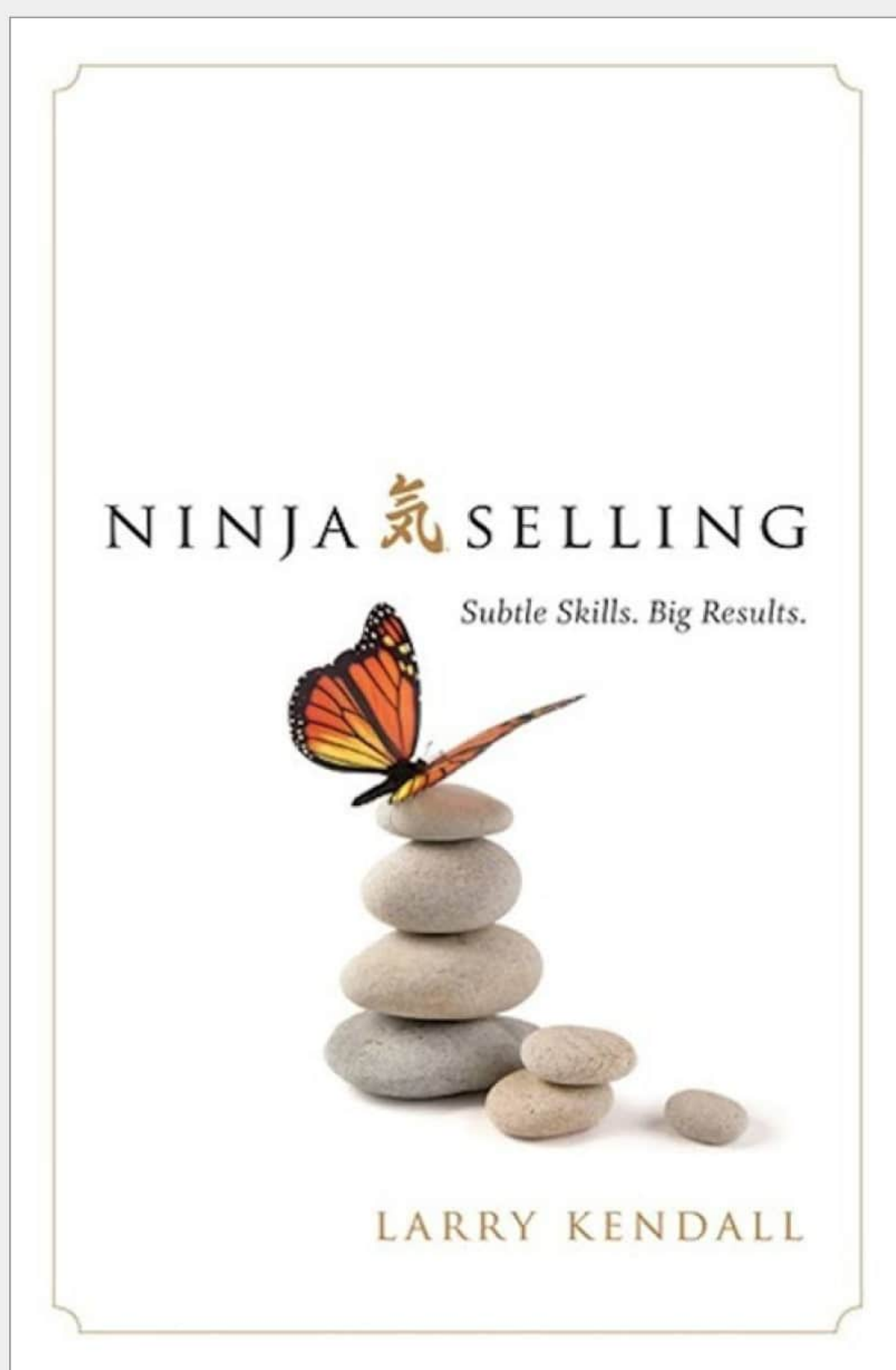
شابک کتاب: ۹۷۸۱۶۲۶۳۴۲۸۴۲

تهیه و تولید: Forsatha.com

این محتوا فقط برای یادگیری شخصی شما است. هر گونه انتشار، باز نشر یا بازآفرینی آن ممنوع است.

درباره نویسنده

لری کندال یکی از موسسان مشاور املاک گروپ است که بیش از ۲۰۰ کارمند و شش دفتر در کلرادو دارد. او مبتکر سیستم فروش نینجایی است و آن را به بیش از ۵۰ هزار فروشنده املاک آموزش داده است.



نکات کلیدی کتاب

- در ژاپن باستان، شمشیرزنان سامورایی مسئول حفاظت از امپراتور بودند؛ اما به خاطر خودخواهی فراوان، همیشه به خودشان توجه می کردند و در نتیجه کارشان را خوب انجام نمی دادند.
- امپراتور هم نینجاهای فروتن و کاربلد را برای حفاظت از خود به کار گرفت.
- خیلی از فروشندگان مانند سامورایی ها خودخواهانه رفتار می کنند و هیچ اهمیتی به خریدار نمی دهند.
- فروشندگان نینجا همیشه بر مشتریان تمرکز می کنند، نه بر خودشان.
- فروش نینجایی با ارائه حداکثر ارزش به خریدار، درآمد ساعتی را به بیشترین حد ممکن می رساند.

• سیستم فروش نینجایی چهار اصل اساسی دارد:

۱. خودتان، ذهنتان، احساسات و انرژی‌تان را کنترل کنید.
۲. فقط برای فروش به خریداران تلاش نکنید، بلکه سعی کنید مشکلات‌شان را حل کنید.
۳. بر خریدارانی تمرکز کنید که شما را می‌شناسند، نظری عالی و مثبت درباره‌تان دارند، به شما اعتماد دارند و دوست دارند با شما معامله کنند.
۴. آن‌ها را با احساس تعلق مثبت و روابط باکیفیت جذب کنید.

آنچه در این چکیده می‌آموزید

لری کندال، استاد فروش املاک، روش افزایش فروش و درآمد را به فروشندگان املاک و سایر فروشندگان یاد می‌دهد. متخصصان فروش در هر صنعتی می‌توانند از تکنیک‌های آزمون‌شده «فروش نینجایی» کندال بهره ببرند. حتی اگر شغلتان فروش نیست، می‌توانید از روش‌های او برای تصحیح تفکر و ارتقای رفتار مثبت در خودتان استفاده کنید. **فرصت‌ها** مطالعه این کتاب انرژی‌زا و روحیه‌بخش را به فروشندگان املاک و فروشندگان همه حوزه‌ها پیشنهاد می‌دهد و همچنین به کسانی که به دنبال شکوفایی روحشان هستند.

لری کندال و فروش به روش نینجاها

وقتی لری کندال پس از گذراندن کالج، دوران سربازی، ازدواج و پدر شدن مشغول به کار شد، به این باور رسید که هرکسی می‌تواند یک شغل فروش پیدا کند. او تصمیم گرفت وارد حوزه رقابتی و بزرگ فروش املاک در دِنور شود. کارشناسان املاک این شهر روشی برای فروش داشتند که کندال آن را تکنیک‌های فروش «عصر افسردگی» می‌نامد. آن‌ها با این تکنیک‌ها خریداران را بازی می‌دادند، مجبور به خرید می‌کردند، فریب می‌دادند و می‌ترساندند. کندال به جای پیش گرفتن این روش، در جستجوی افرادی بود که تخصص‌شان با شخصیت و اخلاق او سازگار باشد. او با کمک معلمان و مربیان به متخصص فروش تبدیل شد که همیشه آرزویش را داشت. او به تدریج و با کمک چند نفر دیگر آژانس املاک «گروپ» را تاسیس کرد، ۲۰۰ کارمند فروش را به خدمت گرفت و شش شعبه در کلرادوی شمالی افتتاح کرد. این آژانس املاک به خاطر سیستم فروش نینجایی محبوب و موثر او از سایر رقبا پیشی

گرفت و کندال این سیستم را به فروشندگان آژانس های دیگر هم یاد داد. بیش از ۵۰ هزار نفر فروشنده املاک این دوره را گذرانده و از کلاس های او فارغ التحصیل شده اند.

سیستم فروش نینجایی

در ژاپن باستان، شمشیرزنان سامورایی از امپراطور محافظت می کردند. امپراطور بهترین لباس، غذا، خانه و اسلحه را در اختیار این جنگجویان گذاشته بود. این امکانات سخاوتمندانه به تدریج سامورایی ها را تنبل کرد. امپراطور که نگران امنیت شخصی اش بود و نمی خواست سامورایی های مرگبار را هم عصبانی کند، ترتیبی داد تا محافظان شخصی اش آموزش هنرهای رزمی ببینند. این افراد که به نینجا مشهور شدند، شب ها در ماموریت های خطرناک شرکت می کردند و روزها به حفاظت از امپراطور می پرداختند. به تدریج به جنگجویانی مخفی تبدیل شدند که در عین فروتنی، کارآمد بودند و مانند سامورایی ها فقط به خودشان فکر نمی کردند. خیلی از فروشندگان جدید مانند سامورایی های باستان عمل می کنند، خودخواه هستند و دوست دارند فوراً ثروتمند شوند. فروشندگان نینجا پرخاشگر و زورگو نیستند. آن ها بدون مجبور کردن خریدار، محصولشان را به او می فروشند، فقط بر خریدار تمرکز می کنند و تلاش می کنند بیشترین ارزش را به او انتقال دهند.

چند ویژگی خاص سیستم فروش نینجایی

- رویکرد این سیستم مستند، دقیق و قانونمند و برای همه قابل درک و قابل اجرا است.
- نتایج این سیستم قابل پیش بینی است.
- هر فروشنده ای با هر تیپ شخصیتی، جنسیت یا عوامل دیگر می تواند از آن برای دستیابی به حداکثر فروش و موفقیت مالی استفاده کند.
- فروشندگان همه حوزه ها می توانند از آن استفاده کنند.

فروش چراغ سبز

فروش نینجایی مفهوم «فروش چراغ سبز» روانشناس معروف، دُن آسپرومونت را هم در بر می گیرد. فروشندگان نینجا قبل از چراغ سبز دادن به خریدار برای خرید خانه، باید چهار ترس او

را برطرف کنند. سعی کنید این ترس ها را از بین ببرید یا به خریدار کمک کنید از آن ها عبور کند:

۱. **ترس از دست دادن خانه.** خریداری که ملکی را دوست دارد و مایل به خرید آن است با خود فکر می کند «بهتر است قبل از اینکه شخص دیگری این خانه را بخرد، آن را بخرم».
۲. **ترس از قلم انداختن سایر موارد.** خریدار با خود فکر می کند «یه دقیقه صبر کن. خیلی عجله نکن. این فقط خونه دومی هست که دیدیم. شاید مورد بهتری رو از دست بدیم».
۳. **ترس از پرداخت پول زیاد.** خریدار با خود فکر می کند «این خونه به این زودی ها فروش نمیره، چون احتمالا قیمتش بالاتر از نرخ بازار. مراقب باش».
۴. **ترس از عیب و ایراد داشتن.** خریدار با خود فکر می کند «احتمالا این خونه یه مشکلی داره، به همین خاطر تا حالا فروش نرفته».

فرایند ۱۰ مرحله ای خرید

فروشنده ها و نینجا برای خلاص کردن مشتری از همه این ترس ها و دادن چراغ سبز به او رسوم ویژه ای دارند:

۱. **خوشامدگویی.** طوری با خریدار برخورد کنید انگار خیلی خاص است. نشان دهید از کمک به او برای پیدا کردن خانه رویایی اش خوشحال هستید.
۲. **برگزاری جلسه.** جلسه با خریدار را در همان مکان خوشامدگویی برگزار نکنید. خریدار هنگام برخورد اول با شما کمی عصبی می شود و این انرژی منفی را با خودش به جلسه اصلی می آورد. شاید در ابتدای فرایند دچار اضطراب شدیدی شود و اگر جلسه اصلی را در همان محل خوشامدگویی (مثل لابی ساختمان) برگزار کنید، این اضطراب با او بماند. پس جلسه اصلی را در مکان دیگری مثلا در دفترتان برگزار کنید.
۳. **مصاحبه با خریدار.** مکالمه را با این جمله آغاز کنید «می خواهم چند سوال از شما بپرسم تا بتوانم در یافتن خانه مناسب به شما کمک کنم. ایرادی ندارد؟ اشکالی ندارد اگر بعضی موارد

را یادداشت کنم؟» سوال‌هایی بپرسید که به اطلاعات‌تان اضافه کند؛ مثلاً بپرسید «در حال حاضر کجا زندگی می‌کنید؟»

۴. تهیه پوشه خریدار. تهیه پوشه‌ای از کپی مدارک نشانه حرفه‌ای بودن شما است؛ مثلاً باید نقشه آن منطقه، درخواست وام، مجموع نهایی هزینه‌ها، قراردادها و ضامائم، توضیحات آژانس و بروشور شرکت را در آن بگذارید.

۵. فرایند قیفی. خریداران فکر می‌کنند انتخاب یک ملک معادل از دست دادن ملکی بهتر است. برای حذف این ترس، از فرایند قیفی استفاده کنید. به خریداران بگویید: «ایده اصلی فرایند قیفی این است که همه موارد مناسب برای شما را در قیف بگذاریم. به این ترتیب هیچ مورد مناسبی را از قلم نمی‌اندازید. سپس همه ملک‌هایی که با معیارهای شما منطبق نیستند را کنار می‌گذاریم.»

۶. مقیاس ۱ تا ۱۰. ببینید خریدار در کدام مرحله از سفر خرید خانه قرار دارد. از مشتریان بخواهید با مقیاس ۱ تا ۱۰ به پیشرفت‌شان امتیاز دهند. عدد ۱ یعنی جستجو برای خرید خانه را تازه آغاز کرده‌اند و عدد ۱۰ نشان می‌دهد همین امروز می‌خواهند خانه جدیدشان را بخرند.

۷. ترسیم خانه رویایی. از خریداران بخواهید ویژگی‌های خانه رویایی‌شان را بنویسند. اگر می‌خواهید خانه را به یک زن و شوهر بفروشید، به هر کدام یک کاغذ جدا بدهید.

۸. چه چیزها و چراها. وقتی معیارهای خانه رویایی از نظر خریدار را شناختید، در یک کاغذ دیگر دو ستون بکشید. در ستون سمت چپ مهم‌ترین ویژگی‌های خانه رویایی (چه چیزها) را بنویسید. در ستون سمت راست منافع که خریدار در این ویژگی‌ها می‌بیند (چراها) را یادداشت کنید.

۹. نقدی یا با وام. تامین بودجه خرید خانه کار دشواری است؛ اما در ابتدای فرایند، درگیر

این جزئیات نشوید. اول دلیل خریداران برای جستجوی خانه جدید و ویژگی‌های مطلوب خانه رویایی از نظر آن‌ها را پیدا کنید و بعد به تامین بودجه فکر کنید.

۱۰. گام بعدی. حالا که خریدار را شناخته‌اید و می‌دانید چه می‌خواهد، از او بپرسید: «آیا چیزی را از قلم انداخته‌ایم؟» به مشتری کمک کنید همه گزینه‌های موجود در بازار را مرور کند. درباره شرایط محله گفت‌وگو کنید. مطمئن شوید برای مذاکره آماده است.

چهار اصل

فروش نینجایی چهار اصل دارد:

۱. کنترل خود

اگر نتوانید تفکر، احساسات و انرژی شخصی‌تان را کنترل کنید، نمی‌توانید زندگی‌تان را کنترل کنید، به اهدافتان برسید و فروش خوبی داشته باشید. رویکرد فروش نینجایی به شما یاد می‌دهد چطور افکار، احساسات و وجودتان را کنترل کنید. به شما یاد می‌دهد انرژی‌تان را در جهت مثبت متمرکز کرده و خودتان را برای عملکرد عالی برنامه‌ریزی کنید. برای رسیدن به اهدافتان در حوزه فروش املاک یا سایر حوزه‌های فروش، باید بر خودتان کنترل کامل داشته باشید. برای عالی شدن در این حوزه تلاش کنید.

برای رسیدن به شرایط ذهنی مثبت، هر روز نکات مثبت را به خودتان یادآوری کنید. این نکات تاکیدی مثبت، موجب ارتقای شرایط ذهنی می‌شوند. این نکات را به زبان اول شخص و زمان حال به خود بگویید. آن‌ها را تا حد ممکن ریز کنید؛ مثلاً بگویید: «دوست دارم ۸۰ کیلو باشم»، اگرچه اکنون ۹۳ کیلو هستید. این جملات الهام‌بخش و انگیزاننده است و نشان می‌دهد امیدوارید در آینده چه شرایطی داشته باشید. به مدت ۳۰ روز هر روز ۲۵ جمله تاکیدی مثبت برای خود بنویسید. تکرار این جملات ذهن ناخودآگاهتان را از نو برنامه‌ریزی کرده و پذیرای احتمالات جدید می‌کند.

علاوه بر این تاکیده‌های روزانه، تفکر و کارهای روزانه‌تان را هم مثبت کنید. برای هرکسی که می‌بینید و با او تعامل دارید، منبع انرژی مثبت باشید. احساسات مثبت شما اشتیاق خریدار

را هم افزایش می‌دهد. برای حفظ شرایط مثبت احساسی خودتان به موسیقی پناه ببرید، در طبیعت قدم بزنید و ورزش کنید، کتاب‌های انگیزشی بخوانید و با افراد سرزنده و شاداب معاشرت کنید. همیشه شکرگزار دارایی‌هایتان باشید.

۲. به فکر فروش نباشید. مشکل را حل کنید

همه عاشق خرید هستند؛ اما هیچ‌کس دوست ندارد خرید بدی داشته باشد یا به خرید مجبور شود. سیستم فروش نینجایی بر انتقال ارزش تمرکز دارد، نه بر فروش. واژه فروش از واژه قدیمی انگلیسی سلان می‌آید که به معنی اعطاء کردن یا همان انتقال ارزش است. در فروش نینجایی خریدار را تعقیب نمی‌کنید؛ بلکه فقط با دوست‌داشتنی بودن، تماس با خریدار به روش‌های جذاب، حل مشکلات خریدار و ایجاد احساس خوب در خریدار، او را جذب می‌کنید. فروشندگان نینجا بازارگرمی نمی‌کنند. آن‌ها با خریدار گفت‌وگو می‌کنند تا مشکلش را بشناسند، خانه رویایی‌اش را برایش پیدا کنند و کمک کنند این خرید بلندمدت را درست انجام دهد. این کار مستلزم پرسیدن سوال‌های درست است. ابتدا از خریدار درباره خانواده، شغل، تفریحات و رویاهایش پرسید. وقتی این چهار مورد را پرسیدید، می‌فهمید چه چیزی بیشترین اهمیت را برایش دارد.

مثلا پرسید: «با خانواده کارولز به اسکی رفتی؟ حالشون چگونه؟ (خانواده، دوستان و سرگرمی‌ها). اوضاع کار چگونه؟ (شرایط شغلی). برای چه مسافرت‌هایی برنامه‌ریزی کردی؟ (تفریحات). چه برنامه‌هایی برای گذران تعطیلات آینده داری؟ (رویاها). رنج‌ها و لذت‌های خریدار را شناسایی کنید. به او کمک کنید دردش را بیرون بریزد و حال خوبی پیدا کند.

۳. استراتژی کسب‌وکار نینجا

بر خریدارانی تمرکز کنید که بیشترین احتمال خرید را دارند؛ یعنی افرادی که شما را می‌شناسند، دوست‌تان دارند و به شما اعتماد دارند. جریانی دائم از مشتریان خلق کنید. به ۹ عادت نینجا یعنی ۵ عادت روزانه و ۴ عادت هفتگی پایبند باشید.

نخست، این ۵ عادت روزانه را پیگیری کنید:

• **هر روز را با شکرگزاری آغاز کنید.** حس قدردانی را در خودتان پرورش دهید. هر روز صبح خدا را برای چیزهای خوبی که در زندگی دارید، شکر کنید. روز را مثبت، سرزنده و شکرگزار آغاز کنید.

• **به برنامه کاریتان پایبند باشید.** اجازه ندهید چک کردن ایمیل ها و سایر کارهای غیرضروری در برنامه روزانهتان اخلاص ایجاد کند. پیش از منحرف شدن از مسیر، این پنج عادت روزانه را انجام دهید.

• **دو یادداشت شخصی بنویسید.** هر روز حداقل دو یادداشت دستنویس برای خریداران گذشته، حال یا آینده بنویسید. یادداشت را با یکی از این سه عبارت جادویی آغاز کنید: «متشکرم»، «تبریک می گویم» و «داشتم به شما فکر می کردم که . . .».

• **روی فهرست اصلیتان تمرکز کنید.** افرادی که می خواهند خرید و فروش کنند، می دانید می خواهند خرید و فروش کنند، می خواهند با شما خرید و فروش کنند و می خواهند خیلی فوری (احتمالا در ۹۰ روز آینده) خرید و فروش کنند را اولویت بندی کنید.

• **روی فهرست کم اهمیت ترتان تمرکز کنید.** آن ۲۰ درصد از افرادی را در پایگاه دادهتان پیدا کنید که می خواهند خرید و فروش کنند؛ اما خودشان نمی دانند که می خواهند خرید و فروش کنند. آن ها را به فهرست کم اهمیت تر اضافه کنید. سپس این ۴ عادت هفتگی را به موارد بالا اضافه کنید:

• **به خدمات مشتریان توجه کنید.** به مشتریان فعلی، فروشندگان، خریدارانی که با شما قرارداد دارند، خریداران نقدی، خریداران اخیر و معرف ها هم به اندازه مشتریان قدیمی رسیدگی کنید.

• **یک برنامه مرور شرایط برای هر مشتری ترتیب دهید.** برای هر مشتری یک نشست سالانه ترتیب دهید تا املاک فعلی شان، شرایط فعلی بازار و گزینه های تامین بودجه را با هم ارزیابی و مرور کنید. در این جلسه سعی نکنید چیزی به آن ها بفروشید.

• **۵۰ مصاحبه زنده ترتیب دهید.** این گفت‌وگوها باید رودررو یا با تماس تلفنی مستقیم انجام شود. مدام اطلاعات خود درباره مشتریان فعلی یا احتمالی را به‌روز کنید. چهار سوال خانواده، شغل، تفریح و رویا را از آنها بپرسید.

• **پایگاه داده‌تان را به‌روز کنید.** داده‌هایتان را به‌روز نگه دارید. افراد جدیدی را به این پایگاه داده اضافه کنید. افرادی که دیگر با آنها تماس ندارید را حذف کنید. از پایگاه داده خود نسخه پشتیبان تهیه کنید.

۴. تماس و ارتباط

از سیستم چهار مرحله‌ای «مشاوره نینجا» استفاده کنید:

• **برقراری تماس.** خریداران دوست دارند از افرادی خرید کنند که با آنها در تماس هستند، دوستشان دارند و به آنها اعتماد دارند.

• **کسب اطلاعات.** قبل از اینکه بفهمید خریدار دقیقاً چه می‌خواهد، درباره مشخصات خانه یا محصول با او صحبت نکنید. فقط سوال‌هایی از او بپرسید و با دقت گوش دهید.

• **ارائه راه‌حل.** خریداران هیچ‌وقت راه‌حل‌های شما را نمی‌پذیرند، مگر اینکه همه جوانب را شفاف توضیح دهید.

• **ارائه پیشنهاد.** فقط پیشنهاد دهید. کسی را مجبور به خرید نکنید.