

خلاصه کتاب

روانشناسی فروش

نویسنده: برایان تریسی

تهیه شده توسط تیم آموزشی رایبیز



مقدمه

دنیای امروز، دنیای ارتباطات است، به همین دلیل مبادی آداب و با نزاکت بودن در درجه اول اهمیت قرار دارد، ما همچنان که از تغییرات دوران و شیوه سلوک در اجتماعات پویا استقبال می کنیم، باید به این هنجارهای ارزشمند اجتماعی یعنی آداب معاشرت هم سخت متکی باشیم، حتی مردمان موفق و با تجربه هم خوب می دانند که به این اطلاعات و توصیه های اجتماعی در زمینه آداب معاشرت نیاز دارند.

هدف از تهیه این متن ارائه یک راهنمای کاربردی برای رفتارهای درست و سنجیده در زندگی شغلی و ایجاد ظرافت و خوشایندی در برخوردهای اجتماعی می باشد. در ابتدا به ذکر چند نکته کلیدی می پردازیم :

مهربان و متمدن باشید.

برای داشتن روابطی ممتاز باید در قبال رابطه هاتان، فروتنی، صداقت، خوش رفتاری، ادب و صمیمیت و در قبال همه انسان ها نوع دوستی داشته باشید.

خصوصیات یک فرد جذاب عبارتند از: وقار، ظرافت در رفتار، برازندگی و رفتار خوشایند.

میان فقدان رفتار صحیح و رسمیت بیش از حد، تعادل برقرار کنید.

از نظرات خودتان که مایل به ابرازشان هستید، فهرستی تهیه و طرز پاسخ دهی صحیح را یاد بگیرید اینها جزو دارایی شما محسوب می شوند.

به یاد داشته باشید هنگام مراوده با اشخاص شکیبائی ابزار کارسازی است.

با همه کس با احترام و مؤدبانه رفتار کنید اگر با دیگران با احترام رفتار کنید، آنها هم با شما با احترام متقابل رفتار خواهند کرد.

فراموش نکنید که ادب یگانه سلاحی است که هر فرد بی ادبی را نیز خلع سلاح می کند.

همیشه خشم خود را کنترل کنید وگرنه همه فضایلتان را تحت الشعاع قرار می دهد و بر شما بر چسب ناخوشایند بودن خواهند زد.

آداب معارفه

خوش آمد گویی صمیمانه به افراد در هنگام ورود، کار بسیار درستی است.

مهمترین اصل در معرفی کردن این است که: «حتماً معرفی را انجام دهید» وگرنه اطرافیانتان احساس می کنند نادیده گرفته شده اند.

یادتان باشد، هنگام دست دادن با طرف مقابل لبخند بزنید و تماس چشمی برقرار کنید. گاهی خوب است همراه معرفی اطلاعات مختصری هم درباره شخص بدهید، مثلا : « خانم یا آقای ... مسئول فروش هستند و یک سال است که با ما همکاری می کنند »

چنانچه شرایط ایجاب کند وقتی که سر صحبت دو نفر معرفی شده با هم باز شد، شما می توانید خود را کنار بکشید.

معمولا افرادی با رتبه پایین تر، به افرادی در مقام بالا تر معرفی می شوند.

اگر شخص معرفی کننده اسم شما را فراموش کرد، لبخند بزنید و خودتان را معرفی کنید.

طرز رفتار شما هنگامی که به دیگران معرفی می شوید، به اندازه طرز رفتار معرفی کننده شما است.

هنگام معارفه دو نفر به هم، اگر رابطه تان با یکی از آن دو نفر رسمی است، با نفر دیگر خودمانی رفتار نکنید تا دیگری احساس نکند که نادیده گرفته شده است.

در یک معارفه رسمی، شخص را با اسم کوچک صدا نکنید.

کسی که معرفی می شود، باید هنگام معرفی از جا بلند شود. اگر به هر دلیل نمی توانید از جا بلند شوید، مثلا درپشت میز گیر کرده اید، حداقل باید خم شوید یا نیم خیز شوید تا بی ادب محسوب نشوید.

هنگام خداحافظی، وقتی دست بدهید که طرف مقابل میزبان دستش را به طرف شما دراز کند. دست دادن صحیح باید آرام و بدون فشار باشد و دو سه ثانیه طول بکشد و فقط دو سه فشار آهسته احساس شود، ارتباط چشمی باید کامل کننده آن باشد.

هرگز برای دست دادن از نوک انگشتان استفاده نکنید، مودبانه نیست.

غلط تلفظ کردن اسم اشخاص از لغزشهای جدی محسوب می شود اگر نام کسی را فراموش کرده اید یا در تلفظ آن تردید دارید مودبانه و با عذرخواهی از او بخواهید اسمش را برای شما تکرار کند.

اگر اسم شما جوری است که تلفظش مشکل است، لبخند بزنید و با گفتن : «اسم مشکلی است نه؟!» به طرف مقابل کمک کنید.

با نام بردن رئیس و همکارانتان با عنوان (آقای ... یا خانم ...) به آنها احترام بگذارید.

بهتر است در محیط کار خانم ها را با عنوان (خانم ...) و با نام خانوادگی خودشان خطاب کنید.

هنگام مصاحبت با فرد بزرگتر و یا در مقام بالاتر منتظر بمانید تا او برای دست دادن پیشقدم شود و شما به گرمی در جواب او دست بدهید.

مدیریت جلسات

واضح، با احساس و مشتاقانه صحبت کنید.

تن صدایتان را کنترل کنید و مختصر و مفید حرف بزنید.

کشدار و با مکث های زیاد صحبت نکنید و مخاطب را وادار نکنید به جای شما جمله را تمام کند.

به شنیدن حرف های دیگران دل بدهید و با شکیبائی گوش کنید.

بهتر است حتی المقدور از طرح بحثهای خاص اجتناب کنید و کاری کنید که همه در بحث سهیم شوند. طبق مثال فوق همیشه خوب است با استفاده از ضمیر « ما » به جای «من»، طرف مقابل را هم درگیر موضوع کنید.

همیشه از کسانی که داوطلبانه به سازماندهی یک جلسه کمک می کنند، تشکر کنید.

هنگامی که از کسی به خاطر اشتباه یا سهو انتقاد می کنید، با ملاحظه و نزاکت از شدت جمله بکاهید، مثلاً نگوئید:

«اشتباه می کنی این عدد را از کجا آورده ای؟» در عوض بگوئید: «من جواب دیگری پیدا کرده ام، می خواهی جواب ها را با هم مقایسه کنیم؟»

اگر از شما انتقاد شد و خواستید از خود دفاع کنید به هر حال با متانت پاسخ دهید، می توانید بگوئید: «فکر کنم به شما اطلاعات اشتباه داده اند پس اجازه دهید یک بار با هم مرور کنیم»

اگر کسی سوالات نامرتبط و خصوصی از شما می پرسد مطلوب ترین ترفند آن است که از او بپرسید: «چرا این سوال را می کنی؟»

لبخند زدن تنش را در وجودتان آب می کند.

- از به کار بردن کلمه «ولی ...» خودداری کنید، فوراً جرقه می زند و ایجاد واکنش دفاعی می کند.

هنگام انتقاد درباره رفتار شخص حرف بزنید و از انتقادات کلی و بی هدف بپرهیزید تا فردی بهانه جو و صراحت به نظر نیائید.

گاهی خردمندانه تر است که به صورت توصیه انتقاد کنید، مثلاً با جمله «سعی کنید آهسته و خوانا بنویسید» بجای «شما بد خط هستید»

اگر انتقاد موجهی از شما می شود، با قدر شناسی بپذیرید و به وضوح نشان دهید که مسئله را حل خواهید کرد. در تحسین کردن صادق باشید و گرنه فوراً اعتبارتان زیر سؤال خواهد رفت.

هر کس از شما تعریف کرد، بپذیرید و از او تشکر کنید.

وقتی کسی از کار خوب شما تعریف می کند، تشکر کنید و نگوئید: «این که کاری نبود»، این گفته شما توهین به اوست، معنایش این است که ضوابط او اهمیت و ارزش ندارند.

شایستگی او را هم ذکر کنید.

عزت نفس داشته باشید و به دیگران احترام بگذارید، این به شما کمک می کند انتقاد را بدون کینه توزی بپذیرید و بدون تضمین روحیه یا اختلافات مواجه شوید.

لباس پوشیدن :

نوع پوشش شما خصوصا در اولین برخوردها می تواند، تاثیری بیش از تصور شما در مخاطبتان داشته باشد، اساسا رفتار مبتنی بر حسن اخلاق و نزاکت در اصناف مختلف، متفاوت است، مهم است بدانید که چه بگویید ، چه طور لباس بپوشید و در شرایط مختلف چه طور واکنش نشان دهید :

در مصاحبه ها محافظه کارانه لباس بپوشید.

لباس مرتب و رسمی بپوشید کفشتان واکس خورده باشد.

در همه دادوستدهایتان با افراد مختلف برازنده باشید.

- از آرایش غلیظ و استفاده از زیور آلات سنگین و نامتعارف خود داری کنید، لباس رسمی و ظاهر ساده مناسب تر است.

هنگام لباس پوشیدن یادتان باشد که هر چیزی که می پوشید، شخصیتی را تداعی می کند و تصویری که از خود می سازید یا به سودتان عمل خواهد کرد یا به ضررتان.

استفاده از عطر و خوشبو کننده برازندگی و جذابیت شما را دو چندان می کند.

روانشناسی فروش