



فروشنده های ناآگاه فکر می کنند "نه" مشتری به معنای  
نخریدن است و ناامید می شوند، اما فروشنده های آگاه  
و کاربلد می دانند که این "نه" یعنی "کمی زمان بیشتر  
برای آگاه شدن لازم است" و می مانند.

تام هاپکینز

## تام هاپکینز، شگفت انگیزترین فروشنده دنیا

تیم تحریریه اقیانوس آبی

برای مشاهده سایر مقاله های ما، حتما به [اکیانوس آبی](#) سر بزنید.

تام هاپکینز (Tom Hopkins) نویسنده هجده کتاب در زمینه فروش است. از کتاب های پرفروش او می توان به “چگونه می توان بر هنر فروش مسلط شد” اشاره کرد که بیش از ۱٫۷ میلیون نسخه در سراسر جهان فروخته است. این کتاب پر فروش به عنوان یک راهنمای مرجع برای افراد در تمام زمینه فروش در نظر گرفته شده است. از سال ۱۹۷۶، **شرکت تام هاپکینز** به ارائه بهترین استراتژی ها و تکنیک های فروش به افراد و شرکت ها اختصاص داده شده است.

در این مطلب از **مجله اقیانوس آبی** می خوانید:

۱. چرا مشتری از من نمی خرد؟ ( از نگاه تام هاپکینز)

۲. بیشتر بفروشم؟ ( تکنیک های فروش تام هاپکینز)

## تام هاپکینز کیست؟

تام هاپکینز یکی از نویسندگان و مربی های موفق در حوزه فروش و مهارت های ارتباطی است. او در زمینه فروش و مذاکره فعالیت دارد و به عنوان یک استاد فروش و آموزش دهنده در سراسر جهان شناخته می شود. او تجربیات بیشماری را در فروش و بازاریابی کسب کرده است و این تجربیات را در کتاب ها و دوره های آموزشی اش به اشتراک می گذارد.

در حوزه فروش، برخی از معروف ترین کتاب های تام هاپکینز عبارتند از:

• “چگونه می توان بر هنر فروش مسلط شد: (How to Master the Art of Selling)” در این کتاب،

تام هاپکینز به تکنیک ها و استراتژی های موثر در فروش و نکات کلیدی برای تبدیل مخاطبان به

مشتریان می پردازد.

برای مشاهده سایر مقاله های ما، حتما به [اقيانوس آبي](#) سر بزنيد.

- “فروش بدون ترس: (Selling in Tough Times)” در اين كتاب، هاپكينز به فنون مقابله با شرايط سخت اقتصادي و بهبود عملکرد فروش در شرايط چالشي مي‌پردازد.
- “نقطه عطف‌هاي فروش: (The Official Guide to Success)” در اين كتاب، او به نقاط عطف مهم در فروش و راهنمايي‌هايي براي رسيدن به موفقيت در كسب‌وكار و زندگي اشاره دارد.
- “سرنوشت‌سازي فروش: (Mastering the Art of Success)” در اين كتاب، هاپكينز به بيان اصول كليدي موفقيت در زندگي و فروش مي‌پردازد.

## دلایل نخریدن مشتری از نگاه تام هاپكينز

تام هاپكينز معتقد است كه دليل‌هاي زيادي وجود دارند كه مردم از شما خريد نمي‌كنند، ولي بيشترين دليل نخریدن افراد ۶ مورد زير است با [گروه اقيانوس آبي](#) همراه باشيد:

### ۱. حس نا امنی مشتری

هميشه احساس مثبتی كه توضيح شما درباره محصول مي‌تواند ايجاد كند، بر احساس منفي كه مشتری هنگام خردن پول دارد غلبه مي‌كند. براي بيشتر مردم پول برابر با امنيت است. برخي از آن‌ها در گذشته مشكلات زيادي به خاطر كمبود پول داشته‌اند، در نتيجه گرفتن پول از آن‌ها كار دشواری است. كار شما اين است كه به آن‌ها كمك كنيد تا بفهمند فوايد محصول شما خيلي بهتر از ننگ داشتن آن مقدار پول است.

### ۲. دو دل بودن مشتری برای خرید

برخي مردم هيچوقت نمي‌توانند تصميم قاطع بگيرند. كار شما اين است كه به آن‌ها اطمينان بدهيد كه هر تصميمی بهتر از دو دلی است. به آن‌ها بفهمانيد كسانی كه نمي‌توانند تصميم

براي مشاهده ساير مقاله‌هاي ما، حتما به [اقيانوس آبي](#) سر بزنيد.

بگیرند، اکثر وقت خود را تلف می‌کنند. در این مورد شناخت مدل رفتاری افراد می‌تواند به شما کمک کند تا به مشتری در تصمیم‌گیری به شیوه‌ای حرفه‌ای و مودبانه کمک کنید.

### ۳. به تاخیر انداختن خرید

تعریف من از تاخیر این است: اگر در گذشته زندگی کنید و از امروز اجتناب کنید، فردای خود را از دست خواهید داد. وقتی امکانات محصول شما برای خریداران مفید باشد و توضیحات شما صحت داشته باشد، این وظیفه شماست که مشتری را متقاعد کنید همان لحظه از شما خرید کند و آن را به تاخیر نیندازد.

### ۴. مشکلات مالی مشتری

چه مشتریانتان پول داشته باشند چه نداشته باشند، شما باید به آن‌ها بفروشید. اگر محصول شما واقعا برای مشتری بی‌پول مفید باشد، شما باید به او راهکاری جهت افزایش درآمد، افزایش سود و به دست آوردن پول جهت خرید محصول خود بدهید.

### ۵. هیچوقت از آن‌ها خواسته نشده

حس بزنید چه اتفاقی افتاده؟ بله، بعد از تحقیقاتی که در مکان‌های بدون فروش انجام شده، درصد خیلی زیادی از مشتریان این پاسخ را دادند “آن‌ها به ما توضیح دادند، ولی هیچوقت از ما خواسته نشد بخریم!”

### ۶. ترس مشتری از خرید

برای مشاهده سایر مقاله‌های ما، حتما به [اقيانوس آبي](#) سر بزنید.

همه‌ی ۵ دلیل اول به نحوی با ترس مرتبط هستند. وقتی انسان‌ها می‌ترسند، احساس راحتی نمی‌کنند. وقتی احساس راحتی نکنند، گیج می‌شوند که چرا در حال صحبت با شما هستند و یک ذهن گیج شده همیشه جواب منفی می‌دهد.

## سخنان تام هاپکینز درباره فروش

- **در فروش حرفه ای رفتار کنید:** اگر می‌خواهید مردم به شما توجه کرده و به نظرات شما درباره محصول یا خدماتتان، گوش فرا دهند، باید در رفتار و برخورد خود همچون کارشناسی حرفه‌ای ظاهر شوید. ظاهری خوب و آراسته داشته باشید و با اطمینان به‌پیش بروید. مشتریان به شور و شوق و اطمینان شما بیشتر از اطلاعات فنی و تخصصی‌تان، توجه نشان می‌دهند.
- **همه چیز را به مشتری نگویید:** بسیاری از فروشندگان بر این باورند که در هنگام معرفی کالا و خدمات، می‌بایست هر آنچه را که در چنته دارند به مشتریان بالقوه ارائه دهند. برخی از این فروشندگان حتی بعد از اینکه مشتری موافقت خود را درباره خرید از ایشان اعلام می‌نماید، باز هم به صحبت خود ادامه می‌دهند. چنین عملی می‌تواند به‌آسانی داستانی غم‌انگیز از فروش در زندگی حرفه‌ای شما باقی بگذارد!
- **یک مأموریت شخصی داشته باشید:** شما باید در زندگی‌تان یک مأموریت داشته باشید، یعنی یک پس‌زمینه برای تمام افکارتان! مأموریت من این است: “هر لحظات را طوری سپری کن که ۱۰ سال بعد به خودت افتخار کنی.”  
شما هم باید مأموریتی برای خود داشته باشید، چه چیزی از خودتان می‌خواهید؟ چه چیزی برای شما ارزش است؟ آن را با خط درشت بنویسید و بر روی میز کارتتان بچسبانید تا هر وقت خواستید کاری انجام دهید آن را در پس‌زمینه ذهنتان داشته باشید.

برای مشاهده سایر مقاله‌های ما، حتماً به [اقيانوس آبي](#) سر بزنید.

- **در فروشتان، ارزش زمان را بدانيد:** ارزش زمان را بدانيد، ما فقط ۸۶۴۰۰ ثانيه در روز داريم. اكثر مردم آن ثانيه‌ها را در راه‌هاي بيهوده و با بهره‌وري پايين تلف مي‌کنند. مديران موفق مديريت زمان را بلدند. پس شما هم مراقب ثانيه‌هايتان باشيد و آن‌ها را ارزان نفروشيد.
- **کارهايتان را اولويت بندي کنيد:** بدون اولويت‌بندي کارهايتان، بهره‌وري و افزايش کارايي امکان‌پذير نيست. در انتهاي هر روز ۵ دقيقه را به تعيين اولويت‌هاي کاري روز بعد اختصاص دهيد تا انرژيتان را صرف کارهاي بي‌ارزش نکنيد.
- **در فروش پشتکار بالا داشته باشيد:** بسياري از افراد در مورد تصميم بزرگي صحبت مي‌کنند، ولي هيچ وقت به آن نمي‌رسند. دليل آن ترس از شکست يا بي‌خيال بودن فرد است. افراد موفق کاري را که مي‌گويند انجام مي‌دهند. آن‌ها به جزئيات توجه مي‌کنند تا موضوعات بي‌ارزش بزرگ نشده و تبديل به فاجعه بزرگ نشوند.
- **بهترين‌ها را از گذشته بگيريد تا آينده را بسازيد:** دنيا پر از تکنولوژي‌هاي مدرن است. انسان‌هاي موفق از تکنولوژي براي افزايش ارتباط مؤثر و از ادامه‌ي روش‌هاي سنتي مثل نوشتن نامه تشکر با دستخط خودشان براي افزايش تأثيرگذاري، نفوذ در افراد و افزايش وفاداري مشتريان خود استفاده مي‌کنند.
- **در برابر نه گفتن مشتري مقاوم باشيد:** براي بسياري از افراد شنيدن نه غيرقابل تحمل است. تنها راه براي ادامه اين است که بدانيم اين تنها يك کسب و کار است. مشتريان به شما نه نمي‌گويند، به پيشنهاد شما نه مي‌گويند. پس خودتان را براي نه شنيدن هاي زياد قوي و آماده کنيد.
- **ارتباط برقرار کنيد:** براي بسياري از افراد شنيدن نه غيرقابل تحمل است. تنها راه براي ادامه اين است که بدانيم اين تنها يك کسب و کار است. مشتريان به شما نه نمي‌گويند، به پيشنهاد شما نه مي‌گويند. پس خودتان را براي نه شنيدن هاي زياد قوي و آماده کنيد.

- **به مشتریان گوش کنید:** او با تأکید بر اهمیت گوش دادن به مشتریان، توصیه می‌کند که فروشندگان به دقت به نیازها و خواسته‌های مشتریان گوش کنند. با شناخت بهتر نیازهای آن‌ها، می‌توان ارزش ویژه‌تری را به آن‌ها ارائه کرد.
- **تلاش برای حل مشکلات مشتری:** تام هاپکینز با تأکید بر این نکته که مشتریان اغلب به دنبال حل مشکلات و مسائل خود هستند، توصیه می‌کند که فروشندگان برای حل این مشکلات تلاش کنند و محصولات یا خدمات متناسب با نیازهای مشتریان را ارائه دهند.
- **تأکید بر ارزش:** او با تأکید بر ارزش افزوده، توصیه می‌کند که فروشندگان به جای تمرکز بر قیمت، بر ارزش و مزیت‌های محصول یا خدمت تأکید کنند تا مشتریان محصول را به عنوان یک انتخاب مناسب ببینند.
- **نقشه‌برداری مهارت‌های فروش:** هاپکینز به فروشندگان توصیه می‌کند که مهارت‌های فروش خود را بهبود دهند و نقشه‌برداری دقیقی از فرآیند فروش داشته باشند تا بهترین نتیجه را بدست آورند.

تکنیک‌های فروش تام هاپکینز می‌تواند کمک بزرگی به افزایش فروش و تحقق **استراتژی فروش** شما بکند. اما آیا این کافی است؟

اگر شما بتوانید **سیستم سازی فروش** را در کسب و کارتان انجام دهید، خیلی از تکنیک‌ها و راهکارهای فروش خود به خود اجرا می‌شوند و شما فقط آن‌ها را نظارت می‌کنید. هم چنین پیگیری مشتریان نیز نظم پیدا می‌کند و بسیاری از نارضایتی‌های مشتریان کم می‌شود.

برای مشاهده سایر مقاله‌های ما، حتماً به [اقيانوس آبي](#) سر بزنید.