

استراتيجيات أمهر البائعين في العالم

The Strategies of the Most Skilled Sellers





المحاضرة الأولى

مقدمة في علم المبيعات

Introduction to the Sales Science

سوف نتناول في هذه المحاضرة الآتي:

- تاريخ المبيعات
- هل البيع فطرة أم مكتسب؟
- ماذا يمكنك بيعه؟

تاريخ المبيعات Sales history



القصة من البداية

متى ظهر التسويق والمبيعات كعلم؟

The Story from A to Z.

When the science of sales
and marketing appeared?



قديمًا لم نكن بحاجة لتعلم فن البيع لأن الإنسان كان ينتج ما يحتاجه فعلاً، ويقايسه
مع الآخرين ممن يتقنون صنع أشياء هو يحتاجها ولا ينتجها، حتى ظهر عصر الصناعة في القرن 19 هنا
أصبح هناك منتج ويبحثوا له عن مشتري، وليس العكس كما كان قديمًا



ظهر التسويق والمبيعات كعلم معترف به في الجامعات العالمية

عام 1910م ظهر كمصطلح يتم تداوله، وتم اعتماده كعلم عام 1950م

معنى هذا أن هذا العلم جديد وليس قديماً، وفنونه حديثة، أي يمكنك تعلمها بكل سهولة

السؤال الآن

البيع

مكتسب أم فطرة؟

Selling is an instinct or acquired



هناك 10 أشياء يمكن بيعهم وتسويقهم
لا بد أن تتعرف عليهم لتدرك مدى أهمية البيع والتسويق
10 THINGS CAN BE SOLD

10 أشياء يتم بيعهم وتسويقهم 10 Things can be sold



1. سلعة (منتج)
2. خدمة (الحلاقة)
3. معلومة (كورس)
4. خبرة (استشارة)
5. حدث (افتتاح أمم أفريقيا)

10 أشياء يتم بيعهم وتسويقهم 10 Things can be sold



6. بلد (السياحة - الاستثمار)
 7. شخص (انتخابات - الزواج - الذات)
 8. مؤسسات (تسويق الهياكل)
 9. ممتلكات (الأصول والعقارات)
 10. أفكار (أرقى وأعلى أنواع البيع)
- تباع بالتكرار حتى تصدقها وتصبح عقيدة



المحاضرة الثانية

حول البائعين

About Sellers

سوف نتناول في هذه المحاضرة الآتي:

- معنى بائع
- ما هي الصورة النمطية للبائع؟
- ما الفرق بين البائع العادي والمحترف؟
- سمات البائع المحترف
- 7 طرق تصنع انطباعاً أولاً ممتازاً





ما معنى "بائع" في كلمة واحدة؟!

What does the word "seller" mean?

معنى بائع في كلمة What does the word "seller" mean?

البائع شخص يمتلك الـ 5 ميمات

- بائع = مُساوم
- بائع = مُساعد
- بائع = مُقنع
- بائع = مُفاوض
- بائع = مُتواصل



ما هي الصورة النمطية عن البائع؟

What is the stereotype of the seller?

الصورة النمطية عن البائع

The stereotype of the seller



1. مخادع
2. كثير الكلام
3. كاذب
4. منافق
5. مادي
6. محتال
7. لحوح

الصورة النمطية عن البائع

The stereotype of the seller



8. نصاب
9. ثرثار
10. وعود وهمية
11. ممثل محترف
12. يفضل مصلحته
13. حرامي متخفي



الصورة النمطية عن البائع سلبية جداً

إذا وجد العميل بائع محترف وصادق لن يتعامل مع أي شخص غيره؛ لأن عقله يقول له أن الكل سيئ إلا هذا فانتبه للقاءات الأولى مع عملائك ومتابعاتهم دوماً في حاله غيابهم عنك



ما الفرق بين البائع العادي والبائع المحترف؟

The difference between a normal seller and a
professional



البائع المحترف Professional seller	البائع العادي Normal Seller
يبيع ما يريده العميل	يبيع ما يريد هو
يصنع مزيداً من البيع	بيع الموجود على الرف
يركز على الفوائد	يركز على المميزات
يتعامل مع كل الشخصيات ببراعة	لا يعرف الفرق بين الشخصيات
فهم المنتج ونقاط قوته وضعفه	يحفظ ديباجة بيعية فقط
الإصرار على النجاح	سريع الإحباط واليأس
يستمع إلى العميل	يتكلم أكثر مما يسمع

سمات البائع المحترف

Attributes of a professional seller



- يبني علاقة ثقة وشراكة مع العميل
- يسأل العميل قبل أن يتكلم
- طريقة كلامه تختلف عن الآخرين
- يعرف كيف يغلق البيع
- يحضر ويدرس منتجه جيداً
- يصنع انطباعاً أولاً ممتازاً



7 طرق تصنع انطباعاً أولاً ممتازاً

7 ways to make an excellent first impression

الابتسام ببشاشة The smile



- الابتسامة هي اللغة التي يفهمها كل العالم
- لا يوجد شخص في العالم تبتسم له ولا يفهم أنك سعيد
- الابتسامة الصادقة الخارجة من القلب تخترق القلوب

انظر في عين العميل Look the customer in the eye

انظر في عين العميل دائماً، وإذا شعرت أنه مزعج أو متوتر؛ إليك حلين

مثاليين:

الأول: وزع نظراتك في الغرفة، وانظر له كل ثانيتين

الثاني: انظر للعين الثالثة - أعلى منتصف الحاجبين



القي التحية بحرارة Warm Greeting

القي التحية بحرارة على الجميع، وذلك سيجعل منك اجتماعياً،
وسيكون الانطباع الأول عنك جميل ومحمود لدى الجميع
الكل يرد التحية؛ فلا تخجل.

التحية أنواع:

- التحية الرسمية
- التحية الودية
- وفقاً للظروف



نادِ العميل باسمه Call the Customer by his Name



من منا لا يحب سماع اسمه؟
أنا أحب اسمي، وكذلك انت.
لذلك: كرر اسم العميل أكثر من مرة حتى تحفظه
والأهم نادِ به باسمه الشخصي؛ فهذا يخلق وداً بينك وبينه

أشعره بالراحة Make him comfortable



- الناس كلها تبحث عن الأمان وضمان الأمان لتوفر لنفسها الراحة
- إن كنت تبحث عن تقييم عالي؛ يجب أن يرتاح العميل لك ولمنتجاتك
- تخيل معي أنك عند حلاق لا تشعر معه بالراحة؛ من المستحيل أن تذهب له مرة أخرى لأنك تبحث عن الراحة
- لذلك وفر كل الطرق التي تشعر العميل بالراحة

اسأل العميل لتوليد الحاجات

Ask the Customer to Create Needs



اطرح بعض الأسئلة التي تشعر العميل بحاجته لشراء المنتج
مثل أسئلتك حول ما إذا كان يعاني من شيء، أو أنه يبحث عن حل لشيء آخر
أو ما رأيك في فلان الذي قام بعمل كذا ونجح معه.. إلخ

اتفق معه وامدح رأيه Agree with him and praise his opinion



- كلنا يريد أن يتعامل مع من يشبهه، وينفر دوماً ممن يخالفه الرأي ولا يتفق معه فكرياً
- لذلك امدح رأي العميل ووافقه في توجهاته



المحاضرة الثالثة

حول المشترين

About Buyers



سوف نتناول في هذه المحاضرة الآتي:

- لماذا يشتري الناس؟
- هرم الاحتياجات الإنسانية (ماسلو)



إذا كنت تريد أن تبيع؛ لا بد أن تعرف لماذا يشتري العميل!

If You Want To sell, You must know Why people buy!

الناس تشتري لـ
People buy for



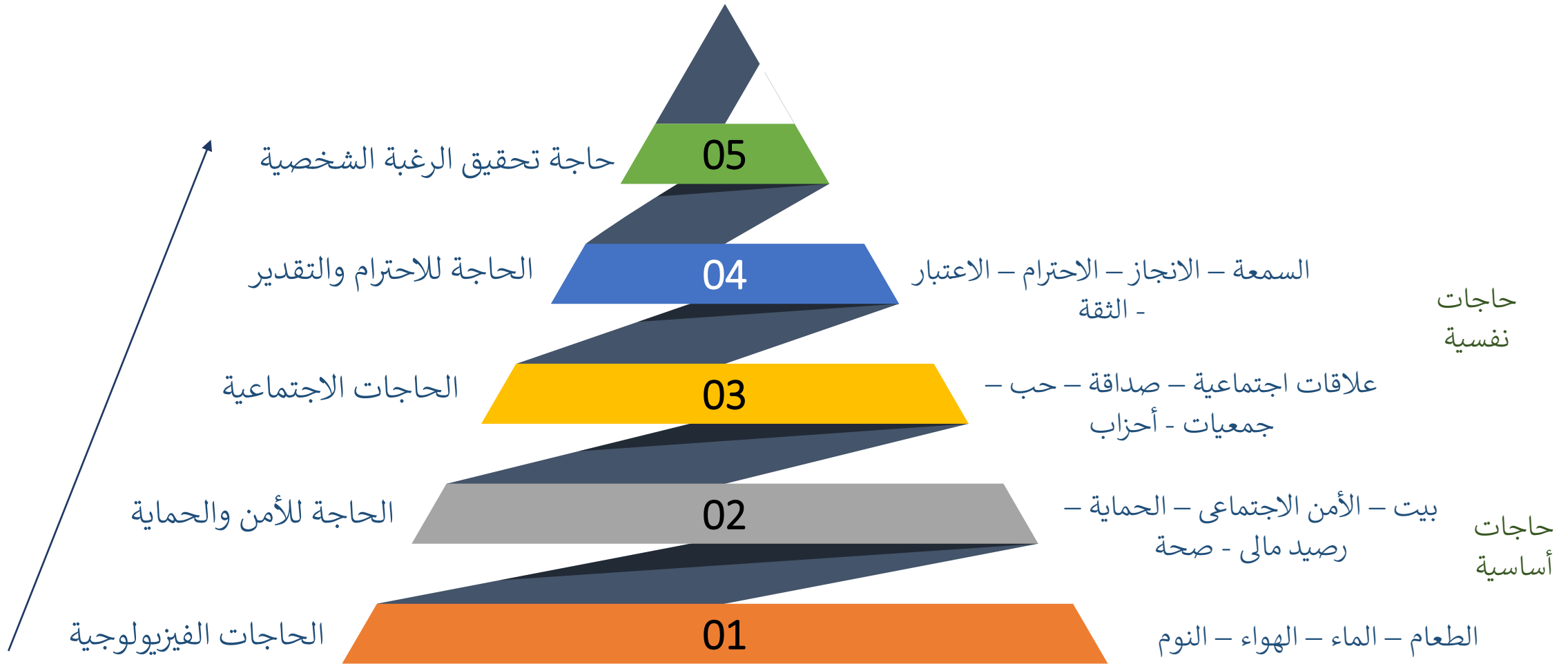
من أمثلة المشكلات Problems

- القضاء على الأخطاء
- الاستغناء عن الموظفين الكسالى
- تقليل التكاليف
- تغير حالتهم المزاجية
- لمزيد من الراحة

من أمثلة الحاجات Needs

- الميزة التنافسية
- توفير المال
- تسريع عجلة الإنتاج
- تحسين شعورهم
- التباهي بما يملكون أمام الآخرين
- تعزيز علاقة ما

هرم ماسلو للاحتياجات الإنسانية (Maslow) Pyramid of Needs





المحاضرة الرابعة

استراتيجيات أمهر البائعين

The Strategies of the
Most skilled sellers



- مغامرة بيع لي هذا القلم
- بيع لمن يريد فقط
- بيع بالهاتف
- أنت تساعد الناس، لا تبيع لهم
- اشعري أنك خير



استراتيجيات يمارسها أمهر البائعين في العالم

Strategies of the most skilled sellers globally

بيع لي هذا القلم
Sell me this pin

1. البيع مغامرة كل يوم تزداد صعوبة ولذة

1. Selling is an adventure Every day getting more difficult and delicious

المتعة تكمن داخل رحلة البيع وليس بعد البيع

لذلك البائع يعيش مغامرة من الرفض ودروس الحياة حتى يصل للصفقة المناسبة

المتعة في الرحلة وليس الوصول

The Pleasure is in the process of selling not afterwards. It is why the seller lives an adventure of rejection and life lessons until closing the deal.

The pleasure is in the journey not the destination

بيع لي هذا القلم
Sell me this pin

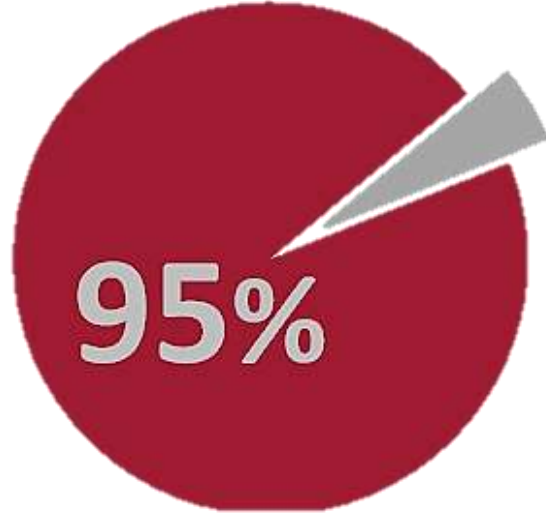




- هذا السؤال مخادع إلى حد كبير وليس بسيطاً كما يبدو
- لا توجد له إجابة واحدة نموذجية

- It is a Tricky Question.. It does not have a model answer

ماذا وراء هذا السؤال؟ What is behind it?

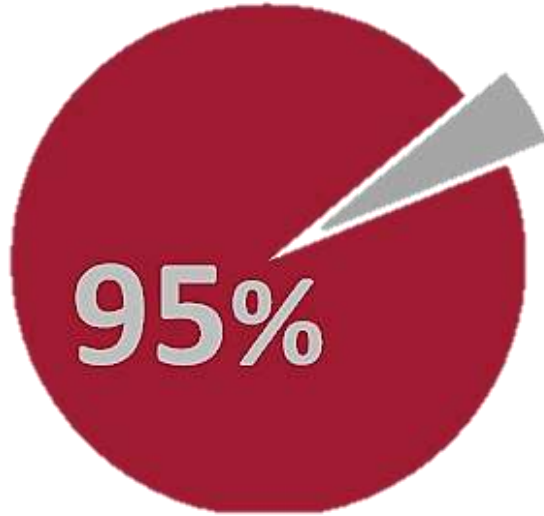


95%

- سيبيع على أساس القيمة والمميزات
"هذا القلم رائع، وسيميزك عن الكثير من أقرانك"
"هذا القلم لديه خراطيش حبر يمكن إعادة تعبئتها"
"هذا القلم يساعدك على الكتابة بسلاسة وانسيابية"
- ماذا يعرف عن احتياجات المشتري = 0%

تصبح ببساطة كمن يطلق النار في الظلام لا يعلم أي طلقة ستصيب الهدف

ماذا وراء هذا السؤال؟ What is behind it?



%5

سيطرح أسئلة عن احتياجاتي وليس سرداً أعمى لمميزات القلم

سيبدأ بسؤال العميل لمعرفة احتياجاته

وأي نوع من الأقلام يستخدمه؟

وكم مرة يستخدم القلم؟

وهل يستخدمه للتوقيع أو لأشياء أخرى في حياته اليومية؟



الآن هل يمكنك أن تبع لي هذا القلم
Now.. Can you sell me this Pen
إليك سيناريوهات اختر منها ما يحلو لك

أول سيناريو: أن تعطي قيمة معنوية للقلم

First scenario :give a moral value to the pen



- هذا القلم استخدم في التوقيع على قرار حفر قناة السويس
- استخدم في التوقيع على عقد أبو تريكة / كريستيانو
- نفس هذه الماركة يستخدمها فلان..
- له قيمه تاريخية كبيرة، وإن بيع هذا القلم في مزاد سيجلب أضعاف ثمنه.. إلخ

ثاني سيناريو: يعتمد على قدراتك اللفظية

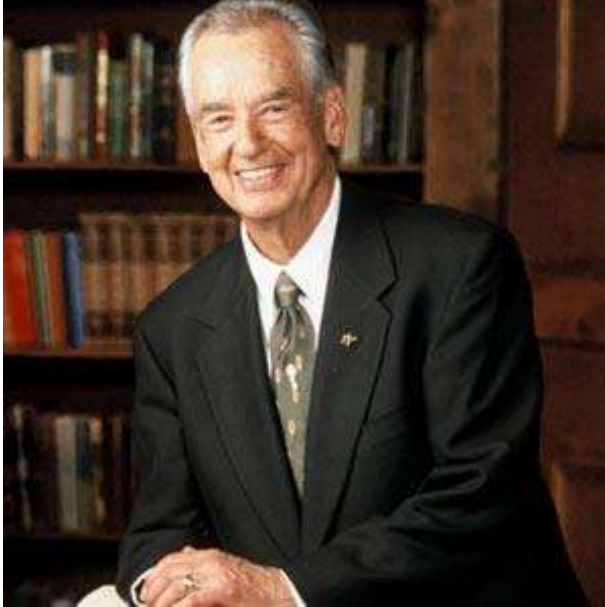
Second scenario: Depends on your verbal ability

- على كم ورقة وقعت هذا اليوم؟ هذا الأسبوع؟
- القلم ليس مجرد أداة، بل هو قيمة أيضاً
- فمثلاً لو أنك وقعت عقداً مع شركة مهمة؛ ستكون في حاجة إلى قلم مميز من أجل تحسين صورتك، ثم اشرح فوائد ومميزات القلم من لون وخط ووزن
- والنتيجة = إنه القلم المناسب لك!

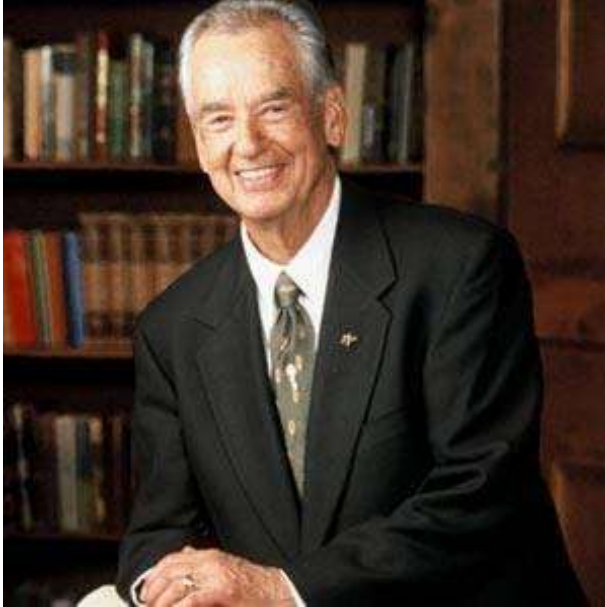
آخر سيناريو: العمل على الاحتياج

Last scenario: Work on the NEED

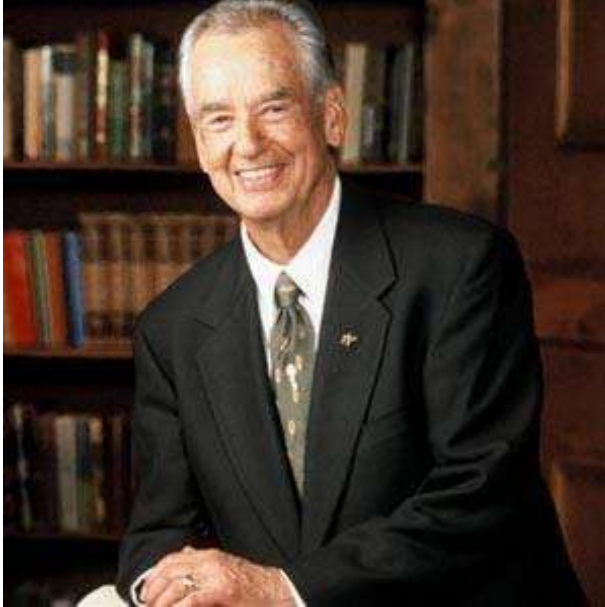
- أولاً تأخذ الأقلام المتواجدة في الغرفة، ثم تخبره أن بحوزتك شيك بـ \$100 يمكنك التوقيع عليه إذا أعطاك قلماً توقع به
- حينها سيكون محتاجاً لشراء قلم. قل له "ألن يكون رائعاً أن يكون لديك قلم مثل هذا؟" (تم البيع)



في مقابلة مع "زيج زيغلار" أشار المذيع «جوني كارسون»
إلى مرمدة السجائر الموجودة على الطاولة وقال لـ زيغلار:
يقولون إنك أعظم مدير مبيعات في العالم
هل يمكنك أن تباع لي مرمدة السجائر هذه؟



فكر "زيجلار" قبل أن يرد قائلاً: "قبل أن أقوم بذلك، أود أن أعرف
لماذا تريد مرمدة السجائر هذه؟"
نظر لها ثم رد كارسون: "أعتقد أنها جيدة الصنع، تبدو لطيفة،
أرى أنها مرمدة جيدة"



زيجلار: "ولكن أريدك أن تخبرني، برأيك كم تساوي مرمدة مثل هذه
بالنسبة لك؟"

كارسون: "لا أعرف، لكن \$20 تبدو سعراً مناسباً"

يبتسم "زيجلار" ويقول: "تم البيع"



الفكرة هي أنك عليك طرح أسئلة كافية لمعرفة المشتري
واحتياجاته، ربما لا يكفي هذا وتضطر لبناء رابط عاطفي بين
المشتري المحتمل والسلعة

تمرين Exercise

بيع هذا القلم الرصاص لهذه الطالبة الجامعية
Sell this Pencil to this College Student



2. يبيعون لمن يريد الشراء فقط، وليس لكل الناس

2. Sell only to whoever wants

هل تذكر رسالة ذلك الملياردير الذي ورث ملايين الدولارات ولا يمكنه تحويل أمواله، ويريدك أنت بالذات أن تشاركه ولك 50% ويخبرك ذلك عبر رسالة بالهاتف أو الإيميل

- هذا الرسالة مثال حي على الاستهداف
- هو يستهدف السذج فقط

محمد يبيع تابلوهات / أدوات منزلية / ملابس "سيقابل 3 عملاء"

العميل 1	العميل 2	العميل 3
لن يجيبك من الأساس، أو يغلق الباب في وجهك، أو يقول: لا شكراً لا أريد بدون أي حرج أو شرح	يسمعك للنهاية ويناقشك، ثم يتحجج ويخبرك بأن منتجك جيد وأنه مقتنع به لكن رغب في لون آخر، أو يطلب المرور بعد أسبوع.. إلخ سمع بدافع الإحراج/عدم إحباطك	ناقش المنتج وسأل في تفاصيل الفوائد والمميزات أخيراً أتم الصفقة
لم يشتري	لم يشتري	اشترى 😊

أي هؤلاء العملاء الأسوأ وأيهما الأفضل Which is the best / worst client

العميل 3

اشترى بعد بذل جهد معه

الأهم لأنه اشترى

العميل 2

لم يشتري وأخذ وقتاً
وجهداً كبيراً

الأسوأ

العميل 1

لم يشتري، ولم يتعبني

الأفضل



3. المحترفون يعرفون أن البيع بالهاتف من أقوى أدوات البيع على الإطلاق

3. Selling through phone

• المكالمات الهاتفية وإقناع العميل بالتليفون يعد من أقوى طرق البيع على الإطلاق

لماذا؟!

• لأنك تمتلك مساحة تركيز فيما يقال وكيف يقال، وهو بالطبع لا يراك ولا أنت تراه؛

فتبذل قصارى جهدك لتصل لنتيجة مرضية

• معظم أعمال البورصة وصفقات الذهب والأعمال الضخمة تتم بالهاتف

• التليفون أقوى أداة مخفية للبيع على الإطلاق





الهاتف مهم جداً

استخدمه جيداً

هناك مادة كاملة حول الأمر في الأكاديمية أنصحبك أن تطلع
عليها



4. أنت لا تكسب أموالاً من بيع المنتج، بل تكسب من مساعدة الناس

4. You help people not sell to them



إذا كنت مؤمناً بأهمية المنتج وتراه منتجاً مفيداً للناس وسيساعدكم
ليعيشوا حياة أفضل؛ ستبيع

You will sell it when you believe in its importance and it
will help people to live better



لنتفق أننا سنمسح من الذاكرة كل كلمة بيع
وسنكتب مكانها مساعدة

Lets agree that we will delete the word selling from our memories and
call it helping



البائعين الأعظم في العالم لا يُطلب منهم المساعدة، بل يبادرون بمساعدة كل الناس ويبحثون عن المنتجات التي إذا ما باعوها أفادوا الناس بشكل كبير، وعادت عليهم بالنفع

The Greatest Sellers are not asked for help, they initiate it.

They Search for the most beneficial products to sell.

5. يجب أن تشعر الزبون أنك خير فيما تبيع

5. Make the Client feel you are the expert



اجعل زبونك يشعر أنك حياتك وخبراتك كلها في هذا المجال

Make your client feels that you have been doing this all your life



اجمع كل المعلومات عن منتجك قبل بيعه

ملاحظة:

إذا كنت مكانك لذهبت لأكبر متاجر تباع نفس منتجي لألتقي بالبائعين
وأسأل عن نفس المنتج، وأناقشهم وأجادلهم حتى أسمع وأتعلم

شكراً لكم