



## برنامه‌ریزی فعالیت‌های فروش

قانون ۸۰/۲۰ در همه حوزه‌های زندگی به‌خصوص در فروش کاربرد دارد. در حقیقت تنها ۲۰ درصد فروشندگان واقعا بهره‌ور هستند و می‌توانند «کارشان را برنامه‌ریزی و برنامه‌شان را اجرا کنند».

۸۰ درصد فروشندگان به مسیر حرکت نیاز دارند. آن‌ها به جهت مشخص و واضح با اهداف، معیارها و مهلت‌های دقیق نیاز دارند. تعیین این مسیر، بخش مهمی از کار مدیر فروش است.

## کنترل کنترل‌شدنی‌ها

شناسایی دقیق خریدار بعدی به هزار دلیل کار دشواری است. اینکه افراد همین الان خرید کنند، بعدا خرید کنند یا اصلا خرید نکنند، از کنترل شما خارج است؛ اما عوامل خارجی متعدد در زندگی و کار خریدار احتمالی می‌تواند مبنای پیش‌بینی‌های دقیق باشد.

البته می‌توانید فعالیت‌های فروش را ساعت به ساعت و روز به روز کنترل کنید. با کنترل فعالیت‌های فروش، نتایج فروش هم به شکل غیرمستقیم کنترل می‌شوند.

بر اساس قانون احتمال، هرچه برای فروش بیشتر تلاش کنید، در نهایت بیشتر می‌فروشید. یکی از سریع‌ترین راه‌ها برای افزایش فروش، افزایش فعالیت‌های فروش است. خریداران احتمالی بیشتری جذب کنید، با افراد بیشتری تماس بگیرید، افراد بیشتری را ببینید، تماس‌های مجدد بیشتری داشته باشید و به سوالات بیشتری پاسخ دهید. هرچه فعالیت فروش بیشتر باشد، فروش هم بیشتر می‌شود، با آنکه نمی‌توانید دقیقاً تشخیص بدهید که فروش از کجا ایجاد شد.

ارتباط مستقیمی بین تعداد خریداران احتمالی که فروشنده با آن‌ها ارتباط برقرار می‌کند، تماس می‌گیرد، ملاقات می‌کند یا ایمیل می‌زند و تعداد فروش او وجود دارد. یکی از سریع‌ترین راه‌های افزایش فروش، تعیین تعداد تماس‌های هر فروشنده در روز است. این ساده‌ترین نوع کنترل است که به راحتی قابل محاسبه و ارزیابی است.

اگر فقط تعداد تماس‌های لازم را مشخص کرده و هر روز آن‌ها را ضبط و بازبینی کنید، فروشتان افزایش می‌یابد.

یکی از شرکت‌های مشتری من، فروش خود را با یک سیاست ساده متحول کرد. هر فروشنده موظف بود هر روز ۵ تماس و هر ماه ۱۰۰ تماس جدید برقرار کند. از آنجا که هر ماه معمولاً ۲۲ روز کاری دارد، این معیار ساده بسیار موثر واقع شد.

وظیفه مدیر فروش متقاعد کردن همه برای ایجاد این تعداد تماس بود و سپس گزارش تماس روزانه فروشندگان را کنترل می‌کرد. به محض اینکه فروشندگان متوجه شدند بر اساس تعداد تماس‌ها ارزیابی می‌شوند و ارتقا می‌گیرند، میزان این تماس‌ها و در نتیجه فروش به شدت افزایش یافت.

## روش ۱۰۰ تماس

استراتژی بهبود عملکرد من به «روش ۱۰۰ تماس» معروف است. در این روش، شرکت

مسابقه‌ای برای شناسایی فردی برگزار می‌کند که قبل از دیگران ۱۰۰ تماس با خریداران جدید برقرار کند. زیبایی این روش در این است که نیازی به فروش نیست. تنها وظیفه فروشنده تماس تلفنی و ملاقات شخصی با ۱۰۰ خریدار احتمالی جدید است.

وقتی از فروشندگان می‌خواهید این تماس‌ها را برقرار کنند؛ اما هیچ فشاری برای فروش ندارند، آرامش را حفظ می‌کنند و در کمال تعجب اثربخش‌تر می‌شوند؛ زیرا هم به کار اهمیت می‌دهند و هم نمی‌دهند. تماس‌های بیشتری برقرار می‌کنند و تعداد بیشتری از آن تماس‌ها به فروش منجر می‌شود.

## گروه‌بندی فروشندگان

می‌توانید فروشندگان را گروه‌بندی کرده و مسابقه‌ای ساده میان آن‌ها اجرا کنید. نخستین کسی که در گروه، ۱۰۰ تماس برقرار کند، توسط عضو یا اعضای دیگر گروه به ناهار دعوت می‌شود. مدیر فروش هم می‌تواند به او پاداش دهد و او و همسرش را به شام در یک رستوران خوب دعوت کند.

هر فرد یا بخشی که از روش ۱۰۰ تماس استفاده کرده، از افزایش سریع فروش شگفت‌زده شده است. حتی افزایش روحیه فروشندگان هم شگفت‌آور است. همه مثبت‌تر، مشتاق‌تر و علاقه‌مند به ادامه تماس‌ها حتی بعد از مسابقه هستند.

## روش کارت تشکر

یکی از بخش‌های فروشی که با آن کار می‌کردم سیستم ساده‌ای داشت. کارمندان وظیفه داشتند در انتهای روز به اداره برگردند و ۱۰ کارت تشکر برای افرادی که در طول روز با آن‌ها تماس گرفته یا ملاقات کرده بودند، ارسال کنند. شرکت کارت‌ها و پاکت‌ها را آماده می‌کرد و هزینه پست هم پرداخت می‌شد.

نقطه قوت این روش این بود که کارمندان مجبور بودند در انتهای روز با اسم و آدرس

حداقل ۱۰ نفر که همان روز با آنها تماس گرفته بودند، به اداره برگردند. سپس کنار همکاران می‌نشستند و کارت‌ها را می‌نوشتند و مدیر فروش هم آنها را پست می‌کرد. فروشندگان به خاطر این بررسی دقیق و فشار هم‌رده‌ها، انگیزه زیادی برای بازگشت به اداره و ارسال کارت تشکر به حداقل ۱۰ نفر داشتند؛ در نتیجه فروش و روحیه افراد به سرعت افزایش یافت.

من با بخش فروشی کار کردم که در میان ۱۵ شعبه شرکت در شهر رتبه پانزدهم را داشت. این شعبه ۳۰ فروشنده داشت. پس از درخواست از فروشندگان برای ارسال حداقل ۱۰ کارت تشکر در روز، تعداد آنها در مدت یک ماه به ۱۸ نفر کاهش یافت. افرادی که تمایلی به این کار نداشتند، شرکت را ترک کردند. البته آنها اخراج نشدند، بلکه خودشان رفتند.

درعین حال، ۱۸ فروشنده‌ای که هر روز ۱۰ کارت تشکر ارسال می‌کردند، در مدت ۹۰ روز شعبه خود را به شعبه شماره یک فروش تبدیل کردند.

## سرعت عمل حیاتی است

ارتباط مستقیمی بین سرعت عمل و موفقیت در فروش وجود دارد. در بهترین بخش‌های فروش، همه همواره پرمشغله و در تکاپو هستند. هیچ‌کس وقت خود را به گپ زدن با همکاران، نوشیدن قهوه یا خواندن روزنامه نمی‌گذراند. همه مشغول، مشغول و مشغول هستند. وظیفه شما است که افراد خود را مشغول، پرتحرک و فعال نگه‌دارید. معیارهای فروش را مدام ارتقا دهید. آنها را وادار کنید سخت‌تر و سخت‌تر کار کنند. سریع‌تر کار کنند و سریع‌تر به فرصت‌ها، ایده‌ها و درخواست‌های مشتریان پاسخ دهند. کار را زودتر شروع و دیرتر تمام کنند.

سرعت عمل موجب جمع‌آوری اطلاعات تماس بیشتر، یافتن افراد باکیفیت‌تر و در نهایت فروش بیشتر می‌شود. سطح کلی انرژی و بهره‌وری افزایش می‌یابد. افراد شادتر و مثبت‌تر می‌شوند؛ زیرا فروش بیشتر و درآمد بیشتری دارند.



فروشنده‌گان دوست دارند اهداف مشخصی داشته باشند. دوست دارند پرمشغله و فعال باشند. دوست دارند کار کنند و بفروشند. هرچه آن‌ها را پرمشغله‌تر نگه‌دارید، بیشتر دوستانتان دارند، به شما احترام می‌گذارند و شما را یک رهبر واقعی می‌دانند.