۴ درس شگفت‌انگیز از کتاب «تماس‌های میلیاردی» که کسب‌وکار شما را متحول می‌کند

۴ درس شگفت‌انگیز از کتاب «تماس‌های میلیاردی» که کسب‌وکار شما را متحول می‌کند

مقدمه: هزینه پنهان یک تماس تلفنی

احتمالاً برای شما هم پیش آمده است: برای پرسیدن یک سؤال یا خرید یک محصول با شرکتی تماس می‌گیرید و با برخوردی سرد، بی‌تفاوت یا حتی بی‌ادبانه مواجه می‌شوید. تلفن را با حس ناخوشایندی قطع می‌کنید و تصمیم می‌گیرید دیگر هرگز با آن شرکت سروکار نداشته باشید.

از منظر کسب‌وکار، بسیاری از مدیران کاهش فروش خود را به گردن عوامل بیرونی مانند شرایط بد اقتصادی می‌اندازند، در حالی که یک مشکل حیاتی و داخلی را نادیده می‌گیرند. کتاب «تماس‌های میلیاردی» نوشته بهزاد استقامت، دقیقاً به همین نقطه کور می‌پردازد و حقایق شگفت‌انگیزی را فاش می‌کند.
هدف این مقاله، به اشتراک گذاشتن تأثیرگذارترین و غیرمنتظره‌ترین درس‌هایی است که از این کتاب می‌توان آموخت.

درس اول: دلیل واقعی از دست دادن مشتریان، اقتصاد نیست

«چرا ۶۸٪ از مشتریان شما را ترک می‌کنند؟ (و ربطی به اقتصاد ندارد)»

یکی از بزرگترین تصورات غلط در میان مدیران این است که عوامل خارجی مانند رکود اقتصادی، دلیل اصلی ریزش مشتریان است. اما حقیقت بسیار ساده‌تر و در عین حال تکان‌دهنده‌تر است.
کتاب به نتیجه تحقیق مؤسسه راکفلر اشاره می‌کند که حقیقتی غیرمنتظره را آشکار می‌سازد: ۶۸ درصد از مشتریان سابق یک شرکت، آن را نه به دلیل قیمت یا کیفیت محصول، بلکه به خاطر بی‌تفاوتی و برخورد نامناسبی که از کارمندان همان شرکت دیده‌اند، ترک کرده‌اند.
طبق نتیجه تحقیق مؤسسه راک فلر ۶۸ درصد از مشتریان قدیمی

یک سازمان به دلیل بی‌تفاوتی و بی‌اهمیتی که از پرسنل همان سازمان دیده‌اند آنها را ترک کردند.
این آمار نشان می‌دهد که تأثیر یک تغییر ساده در نگرش و آموزش کارکنان می‌تواند بسیار بیشتر از بودجه‌های هنگفت تبلیغاتی باشد.
مشکل اصلی اغلب در داخل سازمان شماست، نه در بازار بیرون.

درس دوم: قانون موفقیت ۸۰/۲۰ هیچ ربطی به لیست کارهای شما ندارد

«قانون موفقیت ۸۰/۲۰: مشکل در مهارت شما نیست، در باور شماست»

بسیاری از ما فکر می‌کنیم موفقیت نتیجه مستقیم سخت‌کوشی، تحصیلات، سرمایه اولیه و تجربه کاری است. اما نویسنده کتاب پس از سال‌ها تجربه در صنایع مختلف، به درک عمیق‌تری می‌رسد و این باور رایج را به چالش می‌کشد.
اصل بنیادین کتاب برای موفقیت این است که موفقیت در هر کاری، ۸۰ درصد به نگرش و باورهای درست و تنها ۲۰ درصد به مهارت و دانش فنی وابسته است.
موفقیت در هر کاری ۸۰ به نگرش و باور درست و ۲۰ به مهارت و دانش وابسته است. پس نگرش و باورهای خود را تغییر دهید تا نتایج تغییر کنند.
این یک ایده قدرتمند و کاملاً برخلاف تصور عمومی است. این اصل

تأکید می‌کند که تغییرات پایدار و نتایج بزرگ، نه از بیرون و با کسب مهارت‌های بیشتر، بلکه از درون و با اصلاح باورهای محدودکننده آغاز می‌شود. تغییر درونی (نگرش) بر نتایج بیرونی (فروش) مقدم است.

درس سوم: چگونه یک کانال فروش میلیاردی را جایی پیدا کنیم که هیچ‌کس نگاه نمی‌کند

«داستان فروش کارت اینترنت در سوپرمارکت: نوآوری در عمل»

این درس از طریق یک داستان شخصی و واقعی از نویسنده در دوران فعالیتش در شرکت «پارس آنلاین» روایت می‌شود. در زمانی که اینترنت یک پدیده نوظهور بود و کمتر کسی با آن آشنایی داشت، او ایده‌ای خلاقانه و بی‌سابقه را مطرح کرد: فروش کارت‌های اینترنت ساعتی در سوپرمارکت‌ها.

استراتژی او ساده اما هوشمندانه بود. او و همکارش با در دست داشتن پوسترها و هدایای تبلیغاتی، به مغازه‌های منطقه یک تهران مراجعه می‌کردند. دلیل انتخاب این منطقه این بود که بازار هدف خود را که توانایی مالی بیشتری داشتند، در آنجا شناسایی کرده بودند. آن‌ها با ارائه کارت‌های رایگان و توضیحات لازم، صاحبان شکاک مغازه‌ها را متقاعد می‌کردند.

این استراتژی خلاقانه، یک بازار عظیم و نادیده گرفته شده را هدف قرار داد و به موفقیت چشمگیری منجر شد. این داستان نشان

می‌دهد که نوآوری و تفکر خارج از چارچوب در فروش می‌تواند کانال‌های درآمدی کاملاً جدیدی را باز کند که رقبا از آن غافل هستند.

درس چهارم: مسیر شغلی خود را مانند یک خلبان هدایت کنید، نه یک مسافر

«سه قدم برای رسیدن به مقصد حرفه‌ای، با استفاده از منطق یک خلبان»

کتاب با الهام از اصول آنتونی رابینز، یک تشبیه قدرتمند برای رسیدن به موفقیت ارائه می‌دهد: مسیر شغلی خود را مانند یک خلبان که هواپیمایی را هدایت می‌کند، مدیریت کنید. برای این کار، سه گام اساسی وجود دارد:

۱. مقصد خود را بشناسید: اولین قدم این است که دقیقاً بدانید چه می‌خواهید و به کجا می‌روید. بدون یک هدف مشخص، هر تلاشی بی‌نتیجه است.

۲. دست به کار شوید: پس از مشخص شدن مقصد، باید اقدام کنید و حرکت را آغاز نمایید.

۳. نتایج را زیر نظر داشته باشید: این مهم‌ترین بخش است. یک خلبان دائماً با استفاده از ابزارهای ناوبری، مسیر خود را بررسی می‌کند تا مطمئن شود از مسیر اصلی منحرف نشده است.

در فروش و بازاریابی نیز باید به طور مداوم نتایج کارهای خود را

تجزیه و تحلیل کنید. آیا اقدامات شما شما را به هدفتان نزدیک‌تر می‌کند یا دورتر؟ بدون داشتن اهداف واضح و بازخورد مداوم، ممکن است تمام تلاش شما در مسیری اشتباه هدر برود.

نتیجه‌گیری: تماس بعدی شما

همانطور که دیدیم، موفقیت واقعی در کسب‌وکار از یک تغییر درونی آغاز می‌شود. این همان باور ۸۰ درصدی است که به یک خلبان اجازه می‌دهد نه تنها نقشه پرواز خود را بشناسد (۲۰٪ مهارت)، بلکه با اطمینان به سمت مقصد حرکت کند. همین نگرش است که به رفع بی‌تفاوتی در برخورد با مشتری و یافتن راهکارهای خلاقانه قدرت می‌بخشد.
با توجه به اینکه ۸۰٪ موفقیت به نگرش بستگی دارد، امروز چه باور محدودکننده‌ای را کنار می‌گذارید تا فروش فردای خود را متحول کنید؟

برای یادگیری عمیق اصول متقاعدسازی بر پایه مدل‌های کلاسیک، می‌توانید مقاله هنر متقاعدسازی را مطالعه کنید.

همچنین، برای تبدیل شدن به یک استاد در اصول متقاعدسازی، می‌توانید با سری جدید دانشجویان ما در کارگاه متقاعدسازی پیشرفته همراه شوید.

برای دریافت نکات روزانه و هر تکنیک فروش تلفنی جدید، شبکه اجتماعی استاد بهزاد استقامت را دنبال کنید.