

به نام خداوند جان و خرد

بازاریابی نینجایی

نویسنده:

لری کندال

مترجم:

سیمین دخت فنائیان



سرشناسه: کندل، لاری.
Kendall, Larry
عنوان و نام پدیدآور: بازاریابی نینجایی/نویسنده لری کندال؛ مترجم سیمین دخت فنائیان؛ ویراستار آرزو خسروپور.
مشخصات نشر: تهران: طاهریان، ۱۳۹۹.
مشخصات ظاهری: ۴۷۲ ص:؛ ۱۴/۵×۲۱/۵ س.م.
شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۷۱۲۶-۱۰-۵
وضعیت فهرست نویسی: فیبا
یادداشت: عنوان اصلی: Ninja selling : Subtle skills. Big results.
موضوع: فروشنده‌گی
موضوع: Selling
شناسه افزوده: فنائیان، سیمین دخت، ۱۳۴۸ - مترجم
رده بندی کنگره: HF ۵۴۳۸/۲۵
رده بندی دیویی: ۶۵۸/۸۵
شماره کارشناسی ملی: ۶۱۲۱۵۰۰



«بازاریابی نینجایی»

- نویسندگان: لری کندال • مترجم: سیمین دخت فنائیان
 - ناشر: انتشارات طاهریان • نوبت چاپ: اول • سال چاپ: ۱۳۹۹
 - تیراژ: ۱۰۰ جلد • تایپ، صفحه بندی و طرح جلد: آرزو خسروپور • قیمت: ۶۵۰۰۰ تومان
 - چاپ و صحافی: اسلامی • شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۷۱۲۶-۱۰-۵
- آدرس: میدان انقلاب، خیابان کارگر جنوبی، خیابان لبافی نژاد، پلاک ۲۶۶، طبقه چهارم، واحد ۱۱
تلفن: ۶۶۹۷۰۷۶۷-۶۶۴۹۲۷۳۳-۶۶۹۷۰۷۶۷ تلفکس: ۶۶۹۷۴۱۵۲ www.Taherianpress.com
- با تشکر از همراهی هوشمندانه شما خواننده محترم، به اطلاع می‌رساند برای بهره‌گیری از تسهیلات و خدمات نوین حمایتی انتشارات طاهریان و همچنین شرکت در قرعه‌کشی خوانندگان ویژه مجموعه کتاب‌های به سوی موفقیت، لطفاً حتماً عدد ۱ را به شماره ۶۶۴۹۲۷۳۳-۱۰۰۰۰۰ ارسال کنید تا یکی از برندگان ما باشید.

فهرست:

پیشگفتار..... ۹

مقدمه..... ۲۳

بخش ۱: مهارت شخصی

فصل ۱: ساختار فکری نینجایی..... ۳۹

فصل ۲: ارتعاشات خوب..... ۴۱

فصل ۳: کنترل کردن انرژی احساسی خود..... ۴۵

فصل ۴: تشریفات..... ۴۹

فصل ۵: روال صبحگاهی نینجا..... ۵۳

فصل ۶: آنچه شما بر روی آن تمرکز می‌کنید، گسترده می‌شود..... ۵۹

فصل ۷: آموزش راه‌اندازی مغزتان..... ۶۷

فصل ۸: فرمول نتایج من..... ۷۳

فصل ۹: ساختن آینده خودتان..... ۷۹

فصل ۱۰: هشت مرحله کلیدی برای درست برنامه‌ریزی کردن..... ۸۳

فصل ۱۱: نیروی تأکيدات..... ۸۷

فصل ۱۲: قدرت تمرکز..... ۹۱

بخش ۲: فروش را متوقف کنید! حل کردن را آغاز کنید!

فصل ۱۳: بازی تعقیب و گریز..... ۱۰۳

فصل ۱۴: ایجاد کردن ارزش..... ۱۰۷

فصل ۱۵: پرسیدن پرسش‌های درست..... ۱۱۳

فصل ۱۶: سئوال‌های FORD..... ۱۱۹

فصل ۱۷: نیروی FORD..... ۱۲۵

فصل ۱۸: مردم برای چه چیزی هزینه پرداخت می‌کنند؟..... ۱۲۹

فصل ۱۹: ایجاد طرح پیشنهادی ارزش خودتان..... ۱۳۹

فصل ۲۰: ساختن برند خودتان..... ۱۴۵

فصل ۲۱: یک مشاور پویای قابل اعتماد..... ۱۵۳

فصل ۲۲: هوشمند کار کردن..... ۱۶۶

بخش ۳: استراتژی تجارت نینجایی

فصل ۲۳: قدرت جریان..... ۱۷۳

فصل ۲۴: شما یا قابل رؤیت یا غیر قابل رؤیت هستید..... ۱۷۹

فصل ۲۵: نیروی ۸ در ۸.....	۱۹۱
فصل ۲۶: شما چگونه یک تجارت ایجاد می‌کنید؟.....	۲۰۱
فصل ۲۷: نینجا نه: پنج عادت روزانه شما.....	۲۰۷
فصل ۲۸: نینجا نه: چهار عادت هفتگی شما.....	۲۱۹
فصل ۲۹: چه چیزی شما را عقب نگه می‌دارد؟.....	۲۳۹
فصل ۳۰: ساختن پایگاه اطلاعات خود.....	۲۴۳
فصل ۳۱: فرمت کردن و استفاده از پایگاه اطلاعات.....	۲۵۷
فصل ۳۲: قدرت زمان PIE.....	۲۶۹

بخش ۴: تماس و برقراری ارتباط

فصل ۳۳: قانون پلاتین و شخصیت‌ها.....	۲۷۹
فصل ۳۴: استراتژی‌های تصمیم‌گیری.....	۲۸۹
فصل ۳۵: نیروی وانمود کردن.....	۲۹۳
فصل ۳۶: اجازه دادن.....	۲۹۹
فصل ۳۷: مشاوره نینجایی.....	۳۰۳
فصل ۳۸: مرحله ۱: مشاوره نینجایی: ارتباط.....	۳۱۷

فصل ۳۹: مرحله ۲. مشاوره نینجایی: اطلاعات.....	۳۲۵
فصل ۴۰: مرحله ۳. مشاوره نینجایی: راه حل.....	۳۳۳
فصل ۴۱: مرحله ۴. مشاوره نینجایی: طرح پیشنهادی.....	۳۴۱
فصل ۴۲: کمک کردن به مشتریان برای گرفتن تصمیم های خوب.....	۳۵۳
فصل ۴۳: نتیجه گیری: مسیر نینجایی.....	۳۵۷
فصل ۴۴: ضمیمه ها.....	۳۶۱

خوشامدگویی

«فروش نینجایی شگفت‌انگیزترین سیستم فروشی است که با آن مواجه شده‌ام. این تنها چگونگی فروش شما را تغییر نمی‌دهد، زندگی شما را تغییر می‌دهد.»

— داوون دیترا،^۱ دکتر، رئیس برجسته‌ی فروش و بازاریابی رابطه‌ای:
مدیر انستیتو فروش استراتژیک دانشگاه ملی ایالت

«بدون در نظر گرفتن صنعت شما، فروش نینجایی استاندارد طلایی فروش بر مبنای راه‌حل‌ها است. من هیچ کتاب دیگری در فروش پیدا نکرده‌ام که همه‌چیز از طرز فکرها تا عملکردها را در یک شیوه‌ی جامع پوشش دهد.»

— نولان ماتیاس،^۲ یکی از بنیان‌گذاران مورگج ۳۶۰،^۳ نویسنده‌ی توپ‌های خلیج شناور نمی‌شوند — ۷۲ درس تجارت و زندگی و میلیونر در رهن^۴

«سپاس از برگرداندن انسانیت به فروش. برنامه‌ی نینجا دستورالعمل‌های اضطراری در یک هواپیما را به یاد من می‌اندازد:

¹ Dawn Deeter

² Nolan Matthias

³ Mortgage 360

⁴ Golf Balls Don't Flot __ 72 Life and Business Lessons and The Mortgaged Millionaire

ماسک اکسیژن خود را بگذارید تا این‌گونه بتوانید به دیگران بهتر کمک کنید. به این دلیل است که نینجا برای من اکسیژن است.»
 – جنینگ دوایل،^۱ مشاور املاک ویندرمر، سیاتل، واشینگتون

«فروش نینجایی مانند کمربند ایمنی است. همیشه آن جاست؛ تو می‌دانی بهتر است از آن استفاده کنی و اگر این کار را نکنی خطرناک است!»
 – لورا رینولدز،^۲ کارگزاران معاملات ملکی رال اند رال، دون پورت در آیوا^۳

«این بهترین آموزش فروش است که تا کنون داشته‌ام. من دوره‌های گواهی‌نامه‌ی حرفه‌ای سیسکو، گواهی‌نامه‌ی کارشناسی فروش پولی‌کام، فروش میکروسافت سلینگ و بیشتر را گذرانده‌ام. نینجا با فاصله بهترین تفکیک مراحل فروشی است که تا کنون دیده‌ام.»
 – جیم مریون، بانکدار کولدول، بولدر، کولورادو^۴

¹ Jennings Doyle

² Laura Reynolds

³ Ruhl&Ruhl Realtors, Davenport, Iowa

⁴ Jim Merrion, Coldwell Banker, Boulder, Colorado

پیش‌گفتار

این مسئله مدام اتفاق می‌افتاد. به نظر می‌رسید هر جا و هرگاه من در حضور گروهی حرف می‌زدم، برخی از کارگزاران برتر مسکن پس از آن به من نزدیک می‌شدند و می‌گفتند، «آیا لری کندال شنیده‌ای؟» طبیعتاً زمان درازی طول نکشید تا متحیر شوم که این لری کندال کیست که همه درباره‌ی او حرف می‌زنند؟ و زمان درازی طول نکشید تا دریابم. لری یک کارگزار املاک موفق بود که یک شرکت معاملات املاک برنده‌ی جایزه‌ی به نام «گروپ»^۱ را به وجود آورد و شروع به آموزش به دیگر کارگزاران کرد که چگونه در به کارگیری چیزی که او سیستم فروش نینجایی می‌نامید، بسیار موفق‌تر شوند.

نینجاها یک فرقه‌ی قدیمی از مبارزان بودند که به طور بسیار ترساننده‌ای مؤثر بودند، برخی برداشت می‌کردند که آن‌ها باید نیروهای مافوق طبیعی داشته باشند. در حقیقت آن‌ها جادویی نبودند؛ تنها در آن‌چه انجام می‌دادند خوب بودند. هر مأموریتی که بود، مهم نبود چه قدر امکان‌پذیر بود، مهم نبود موانع و چیزهای غیرعادی چه بودند، آن‌ها را انجام می‌دادند و کاری می‌کردند که به نظر بدون تلاش برسد.

هم‌چنین این‌طور شد که این تعریف بسیار صحیحی از لری باشد و به این خاطر، مردمی که از سیستم او درمی‌آمدند، کسانی که در سرتاسر

^۱ نام شرکت *The Group*

کشور گسترش می‌یافتند، همه سطوح حیرت‌انگیزی از موفقیت به دست می‌آوردند.

هرچند این بهترین بخش آن نبود. بهترین بخش – و دلیلی که من از آن موقع چنین طرفدار مطلق لری و آنچه انجام می‌دهد شده‌ام – این بود که آن‌ها همه‌ی این موفقیت‌ها را از طریق تاکتیک‌های فشار بالا، تکنیک‌های دستکاری شده یا ساعت‌های طولانی بی‌رحمانه به دست نمی‌آورد، همانا به سادگی با قرار دادن تمرکز خود در یک چیز کسب می‌کردند: ارزشیابی استثنایی برای مراجعه‌کنندگان خود.

همان‌طور که من متوجه شدم، آن‌ها تجسم زیادی هستند از آنچه من دوست دارم «خود به دست آوردگان مطلق» بنامم. هدف رسمی سیستم فروش نینجا کمک کردن به افزایش درآمد در ساعت شماسست، بدین‌گونه شما می‌توانید یک زندگی کامل داشته باشید. همچنین سیستمی است که می‌تواند کمک کند تجارت شما بسیار جالب‌تر و کم‌استرس‌تر و نیز بسیار پربازده‌تر شود. با این‌وجود فروش نینجایی خیلی بیشتر از این‌هاست. روشی برای هدایت کردن تجارت است که به شما اجازه می‌دهد به طور مطلق در آوردن ارزش برای دیگران متمرکز باشید. من کشف کردن این را دوست داشتم و البته پس از ملاقات لری و شناختن او نیز مفهومی کامل تشکیل داد. او چگونه می‌تواند از این راه تجارت نکند و آموزش ندهد؟ او چنین کسی است.

و اکنون، تمام این سال‌ها بعد، من امتیاز معرفی کردن لری به شما را از طریق صفحاتی که در این کتاب می‌آیند را دارم. همان‌گونه که از صفحات این کتاب عبور می‌کنید، ذهنیت پشت موفقیت ستاره‌ای را

خواهید آموخت، اصولی که باعث می‌شوند سیستم فروش نینجایی و استراژی‌های ویژه‌ای که لری و افرادش استفاده می‌کردند، کار کند. شما با داستان‌ها و نمونه‌های زندگی واقعی که لری از اسناد و مدارک سوپر استارهای فروش نینجایی خود در میان می‌گذارد، با انگیزه خواهید شد. مراحل که آن‌ها پیروی می‌کردند به طور بسیار روشن ظاهر می‌شوند که شما همان‌طور که می‌خوانید، خود را در در حال زمزمه کردن می‌یابید، «این ساده است — من می‌توانم آن را انجام دهم.» و زیبایی آن این است: شما می‌توانید. هنگامی که شما یک فلسفه‌ی برد و یک استراژی/سیستم برد را ترکیب می‌کنید، موفقیت شما به طور کمابیش تضمین شده است.

فروش نینجایی برای هر نوع شخصیتی کار خواهد کرد نه فقط افراد برون‌گرا یا «مردمی»، سیستم لری فقط مربوط به فروشندگانه‌ها نیست، مربوط به مراجعه‌کننده است. آنچه فروش نینجایی به شما خواهد آموخت آن مقدار کیفیتی است که همیشه در چشم‌های بیننده وجود دارد.

در حالی که این کتاب به طور مستقیم به کارگزار املاک امروزه جور می‌شود، اصول موفقیت آن به طور مساوی به طور کلی به خوبی به کار گرفته می‌شود. اگر بخواهید حقیقت را بدانید، حرفه‌ای و حرفه‌ای‌تر — بانکدارها، حسابدارها، اشخاص حرفه‌ای بیمه و انبوهی از دیگران در میزبانی دیگر زمینه‌ها — اکنون به طور مشتاقانه سیستم فروش نینجایی را در آغوش می‌کشند به خاطر ارتفاع حرفه‌ای که برای بالا رفتن به

آن‌ها می‌دهد؛ به عبارت دیگر، بدون توجه به این که در چه زمینه‌ای کار می‌کنید، به طور بی‌اندازه‌ای از خواندن فروش نینجایی بهره خواهید برد. از این کتاب فوق‌العاده لذت ببرید! لری اغلب می‌گوید:

«با هیبت باشید و به کسی کمک کنید.»

– باب برگ، نویسنده‌ی مشترک «خود به دست آورندگان مطلق»^۱

پی‌نوشت: اگر شما یک مدیر فروش، رئیس بخش یا مدیرعامل یک شرکت هستید، من به شما پیشنهاد می‌کنم هر فروشنده در گروه خود را وادار کنید اطلاعات این کتاب را بخواند، سراپا فرا گرفته و به کار بگیرد. من می‌توانم به شما قول بدهم نتایج، باورنکردنی خواهند بود.

روش نینجایی

اگر شما می‌توانستید یک فروشنده‌ی بسیار موفق بدون حتی قرار دادن خود در موقعیت رد شدن توسط مشتری باشید چه؟ آیا ترس از رد شدن شما را عقب نگه می‌دارد؟ به فروش نینجایی خوش‌آمدید، یک سیستم فروش کاربرپسند که مشتریان شما هرگز فشاری از شما احساس نخواهند کرد یا در موقعیت ناخوشایند رد کردن شما گذاشته نخواهند شد. فروش نینجایی رویکرد بسیار متفاوتی در فروش دارد. کتاب‌های فروش و برنامه‌های آموزشی بسیاری توسط فروشنده‌های برتر که تکنیک‌هایی که برای آن‌ها جواب داده است را در میان گذاشته‌اند، پدید آمده است. بسیاری از این افراد آن‌چه ما شخصیت‌های

^۱ Bob Burg, *The Go-Giver*

قدرت بزرگ می‌نامیم را دارند و تکنیک‌های آن‌ها به خاطر شخصیت‌های قدرتشان کار می‌کنند. هرچند طبق ارزیابی شخصیتی دیسک^۱، کمتر از ۲۰ درصد جمعیت ایالات متحده این نوع قدرت شخصیتی را دارند. چه سیستم فروشی برای بقیه‌ی ما کار می‌کند؟ آن‌هایی از ما که درون‌گرا هستند؟ یا کسانی که شاید با فروش مجادله‌ای یا تاکتیک‌های قدرت راحت نباشند؟

یک سیستم فروش خوب برای تمام گونه‌های شخصیتی کار می‌کند و بر چهار ویژگی وابسته است:

۱. این یک مرحله‌ی ثابت شده و مستند است که نوشته شده است. شما می‌توانید آن را به کسی بدهید، می‌توانید سیستم فروش نینجایی را در دستان خود نگه دارید.
۲. به شما نتایج قابل پیش‌بینی می‌دهد. اگر با سیستم کار کنید، سیستم برای شما کار می‌کند. یک منترا (جمله‌ی آهنگین) این است — این سیستم کار می‌کند! (گاهی به آن به عنوان این چیزها کار می‌کنند! رجوع می‌شود).
۳. به شما بدون توجه به شخصیت یا جنسیت شما نتایج قابل پیش‌بینی می‌دهد. سیستم فروش نینجایی بر مهارت‌های قابل تعلیمی تمرکز می‌کند که برای همه مؤثر هستند.
۴. بدون توجه به بازاری که در آن هستید به شما نتایج قابل پیش‌بینی می‌دهد. فروش نینجایی برای همه نوع فروش، بدون توجه به محصول، خدمات یا بازار کار می‌کند.

¹ *Dominance, Influence, Steadiness, Conscientiousness*

فروش نینجایی در اصل برای فروش املاک و مستغلات طراحی شده بود ولی ما پی برده‌ایم که برای هر حیطه‌ی فروش یا بهبود زندگی کاربرد دارد. بانکدارها، حسابدارها، نماینده‌های بیمه، مهندس‌ها و تهیه‌کنندگان سرمایه و حتی جراحانی که می‌خواهند حالت‌های جانبی خود را بهتر کنند کلاس‌های نینجا را اتخاذ کرده‌اند.

فروش دانسته و عمدی

به دلیل این‌که سیستم فروش نینجا به شما نتایج قابل پیش‌بینی می‌دهد، شما حالا می‌توانید یک فروشنده‌ی دانسته در مقابل یک فروشنده‌ی تصادفی باشید که هیچ سیستمی ندارد. فروشنده‌های تصادفی شکارچیان و جمع‌کنندگانی هستند که در بازار پرسه می‌زنند تا زمانی که به طور تصادفی به یک مشتری برخورد کنند که بله می‌گوید. هرچه بیشتر در داشتن یک قصد و عمد در هر کاری که انجام می‌دهید پربهره‌تر باشد و بدانید که کار می‌کند، درآمد شما در ساعت را افزایش خواهد داد؟

داستان نیت

یک مثال خوب از یک فروشنده‌ی دانسته و عمدی مرد جوانی به نام نیت بویی^۱ است. نیت یک شخصیت بسیار خاص دارد — خوش‌برخورد، بامزه، باهوش، دوست‌داشتنی، پررو و غمخوار. همچنین سخت‌کار کن

^۱ Nate Buie

و در زبان اسپانیایی روان است. نیت در سن بیست و سه سالگی به شرکت ما پیوست. تجربه‌ی پیشین او شامل یک راننده‌ی رساندن پیتزا بودن بود. او حس می‌کرد شغل پیشین به او بهره می‌داد زیرا همه‌ی خیابان‌ها را می‌شناخت. در طی سه سال، ۱۶۳ معامله انجام می‌داد. (میانگین ملی شش است.) نیت با این سیستم کار می‌کرد و سیستم برای نیت کار می‌کرد.

چهار اصل

فروش نینجایی به دور چهار اصل ساخته شده است. این کتاب به چهار بخش بر مبنای این اصول سازماندهی شده است.

• اصل ۱: مهارت شخصی. موفقیت شما در فروش و در زندگی به طور بسیار زیادی عملکرد توانایی شما برای کنترل کردن افکار و انرژی خودتان است. فروش نینجایی به شما آموزش می‌دهد چگونه مغز خود را به کار بیندازید و خودتان را برای موفقیت برنامه‌ریزی کنید. در آغاز با یادگیری چگونه تمرکز کردن بر انرژی خود شروع می‌شود، بنابراین شما قادر هستید تا بهترین خود و بهترین در دیگران را بیرون بکشید.

• اصل ۲: فروش را متوقف کنید! حل کردن را آغاز کنید! مردم عاشق خرید کردن هستند ولی از در معرض فروخته شدن بودن متنفر هستند. مشتری‌ها به ارزش جذب می‌شوند. سیستم نینجا به شما می‌آموزد فروش را متوقف کنید و یادگیری ایجاد ارزش را شروع کنید.

• اصل ۳: استراتژی تجارت نینجایی. نینجا به شما یک استراتژی تجارت می‌آموزد که یک جریان ادامه‌دار از مشتری‌هایی ایجاد خواهد کرد که به سوی شما می‌آیند. این استراتژی توجه شما را نخست بر مردمی متمرکز می‌کند که شما را می‌شناسند، دوست دارند و به شما اعتماد دارند. شما پیش از این که غریبه‌ها را دنبال کنید زمان، پول و انرژی در ساختن روابط صرف می‌کنید.

• اصل ۴: ارتباط داشته و خوش‌برخورد باشید. نینجا دور علم مشتری ساخته شده است؛ مشتریان به چه چیزی ارزش می‌دهند و چگونه برای به دست آوردن آن تصمیم می‌گیرند. ما به شما یک فرآیند گام به گام برای هم خریداران و فروشندگان خواهیم آموخت که به آن‌ها کمک می‌کند تصمیمات خوب بگیرند.

نینجاها در مقابل سامورایی‌ها

در ژاپن قدیم، نگهبانان قصر امپراتور از سامورایی‌ها تشکیل شده بودند. آن‌ها بهترین مبارزان در سرزمین بودند و برای محافظت از امپراتور در قصر زندگی می‌کردند. آن‌ها از بهترین پوشاک، خوراک، جای آسودگی و اسلحه‌ها بهره می‌بردند. هرچند، در طی زمان خودخواهی آن‌ها افزایش یافت و خودگرا و تنبل شدند؛ گاهی حتی رفتن به مأموریت برای فرمانده خود را رد می‌کردند.

به طور طبیعی، امپراتور درباره‌ی حفاظت امپراتوری و نیز ایمنی خود بسیار نگران شد. او فکر کرد که نیاز به یک نقشه‌ی دوم داشت — یک

نیروی پشتیبان که می‌توانست بر روی آن حساب کند. با این وجود او نمی‌خواست سامورایی را بیگانه کند مبادا ناراحت شوند و او را براندازند.

امپراتور به ایده‌ی آموزش باغبانان خود به هنرهای رزمی و استفاده کردن از آن‌ها به عنوان ارتش پشتیبان خود فکر کرد. آن‌ها نیاز داشتند تا مأموریت خود را در شب انجام دهند، بدین ترتیب هیچ‌کس آن‌ها را نمی‌دید و روز بعد سر کار خود در باغ بودند. این مبارزهای ناآشکار به عنوان نینجاهای شناخته شدند؛ آرام، بی‌ادعا و افرادی با استعداد که بدون غرور و خودخواهی نتایج به دست می‌آوردند.

متأسفانه، بسیاری از فروشنده‌های برتر ویژگی‌های شخصی‌تی سامورایی را به خود می‌گیرند؛ خودستایی و غرور زیاد. بیشتر مشتریان توسط این نمونه از فروشنده‌ها از سر باز می‌شوند.

نینجاهای بر مشتریان خود بیشتر از خودشان متمرکز هستند. آن‌ها به نظر نمی‌رسند که فروشنده باشند. آن‌ها بدون فروختن می‌فروشند. مأموریت آن‌ها رساندن نتایج در بالاترین سطح از مردم واقع‌بین است. در نتیجه، نینجاهای دوست‌داشتنی‌تر و کاربرپسندتر از فروشنده‌های سامورایی هستند.

- **گواهی‌نامه‌ی معاملات املاک:** مطابق با انجمن قوانین رسمی جواز معاملات املاک^۱ بر اساس سرشماری اقتصادی ۲۰۱۲ ایالات متحده، تخمینی با دو میلیون جواز فعال در ایالات متحده وجود دارد.
- **کارگزاران معاملات املاک:** مطابق با انجمن ملی کارگزاران املاک، ۱،۱۱۷، ۵۶۶ کارگزار معاملات املاک در ایالات متحده وجود دارند. هر کارگزار معاملات املاک یک دارنده‌ی جواز معاملات املاک است که به اندازه‌ی کافی در فروش معاملات املاک جدی هست که به انجمن‌های معاملات املاک محلی، ایالتی و ملی بپیوندد. کارگزاران معاملات املاک پای قوانین این سازمان‌ها را امضا می‌کنند و حق عضویت کد اخلاقیات دارند. سرتاسر این کتاب، ما از کلمه‌ی کارگزار معاملات املاک برای رجوع به این گروه به عنوان شکل متمایزی از دارنده‌ی جواز معاملات املاک رجوع خواهیم کرد.
- **نینجا:** یک کارگزار معاملات املاک است که از سیستم فروش نینجایی پیروی می‌کند و نتایج بزرگ بدون خودخواهی به دست می‌آورد.

درآمد خود را در هر ساعت افزایش دهید

آیا یک دوره‌ی کاری در فروش معاملات املاک می‌تواند اعتیاد شود؟
 آیا می‌توانید در صبح بیدار شوید و متوجه شوید که هر روز کار می‌کرده‌اید و با این وجود پولی در نمی‌آورید؟

¹ ARELLO

فروش نینجایی چگونه در افزایش درآمدها در هر ساعت کمک می‌کند تا بتوانید یک زندگی داشته باشید؟ با کمک کردن به شما در تمرکز بر آنچه ما آن را «اندک حیاتی» می‌نامیم.

راه‌های بسیاری وجود دارند تا معاملات املاک را به فروش برسانیم ولی بهترین راه چیست؟ تأثیرگذارترین راه چیست؟ راهی که بالاترین درآمد در هر ساعت را ایجاد کند؟ آیا تا کنون از اصول پارتو^۱ شنیده‌اید؟ گاهی قانون ۲۰/۸۰ نامیده می‌شود.

ویلفردو پارتو یک اقتصاددان ایتالیایی بود که کشف کرد ۲۰ درصد جمعیت جهان زندگی — ۲۰ درصد از زمین ۸۰ درصد غذا را تولید می‌کند، ۲۰ درصد از گیاهان ۸۰ درصد اکسیژن را تولید می‌کنند و غیره. پارتو همچنین ثابت کرد که ۸۰ درصد نتایج ما از ۲۰ درصد (یا کمتر) فعالیت‌های ما حاصل می‌شوند. او این فعالیت‌ها را «اندک حیاتی» نامید. دو کتاب عالی در این موضوع کتاب‌های «اصول ۲۰/۸۰» و «زندگی کردن با روش ۲۰/۸۰» توسط ریچارد کوچ^۲ است.

فعالیت‌های «اندک حیاتی» چه چیزهایی هستند که به شما بزرگ‌ترین نتایج را در دوره‌ی معاملات املاک شما می‌دهند؟ فروش نینجایی چهل سال پژوهش مستند دارد که فعالیت‌های «اندک حیاتی» درآمد شما را در هر ساعت افزایش خواهند داد.

¹ Pareto's principle

² The 80/20 Principle and Living the 80/20 Way by Richard Koch

داستان جینا

جینا تریالت یک مادر کلرادویی است. او و شوهرش، برد، پنج فرزند در ترکیب خانواده‌ی خود دارند. در حالی که جینا یک داوطلب با هفده سال در فروش معاملات املاک است، ماه ژوئن یازدهمین ماه بدون یک بستن فروش، یعنی طولانی‌ترین دوره‌ی کساد‌ی در دوره‌ی خودش را رقم می‌زند.

او می‌گوید: «ترسناک بود. ما کارت‌های اعتباری خود را به حداکثر مجاز رسانده بودیم و از اعتبار خانه‌ی خود استفاده می‌کردیم. می‌دانستم چیزی باید تغییر می‌کرد. من برای دوره‌ی آموزش نینجایی ثبت نام کردم حتی اگرچه واقعاً نمی‌توانستم هزینه‌ی آن را توجیه کنم.»

در پنج ماه پس از آموزش نینجا، از ژوئن تا نوامبر، جینا ۱۵۵،۰۰۰\$ درآمد کسب کرد که کسب و کار، خانواده و زندگی او را تغییر می‌داد. برجسته‌ترین بخش داستان او این است که جوان‌ترین پسر جینا، لاکلن، کودکی با نیازهای ویژه نیازمند مراقبت بیش از حد است. در نتیجه، جینا تنها قادر است تا از ساعت ۸ صبح تا ۲ بعدازظهر پنج روز، وقتی که لاکلن در مدرسه است، فروش معاملات املاک کند. جینا مجبور است روی هر دقیقه حساب کند. او مجبور بود تا بر روی «اندک حیاتی» تمرکز کند. سیستم فروش نینجایی به او به طور چشم‌گیری در افزایش درآمد در هر ساعت کمک کرد، بدین گونه او می‌توانست یک زندگی داشته باشد.

هدف این کتاب دادن مرحله ی گام به گام به شما است که کمک خواهد کرد همان کار را انجام دهید. اگر فردا صبح بدون ترس؛ ترس از رد شدن، ترس از نداشتن کافی و ترس از این که معامله ی بعدی از کجا خواهد آمد، بیدار شوید، چه؟ اگر با احساس آرامش، وضوح، هدف، تمرکز و فراوانی؛ با اطمینان از این که شما سیستمی دارید که نتایج قابل پیش بینی برای شما ایجاد خواهد کرد و به این ترتیب می توانید روی هدف خود در زندگی بمانید: با احساسی از توانایی ارتباط با دوستان، خانواده و مشتریان،

بیدار شوید، چه؟ اگر شما بدانید که در این جا هستید تا ایجاد رقابت نکنید، چه؟ اگر شما ایمان، مهارت و اطمینان داشتید تا هر چه می خواهید داشته باشید، انجام دهید، باشید و بدهید، چه؟ اگر می توانستید این را با خودتان بودن، با اصیل بودن به روش خودتان انجام دهید، آیا زندگی شما متفاوت می شد؟ آیا زندگی شما تغییر می کرد؟
به روش نینجا خوش آمدید.

سپاسگزاری

سپاسگزارم از تو پت - چهل و هشت سال همسر من - برای عشق، دوام و پشتیبانی تو که بدون آن ها این کتاب به واقعیت نمی پیوست. همچنین از فرزندانم، کریستین و مت سپاسگزارم برای حمایت شما در کمک به خانواده که بتواند در لایف استایل نینجا زندگی کند: بزرگ فکر کند، ساده زندگی کند، تفاوت ایجاد کند. همچنین از دوست و آموزشیارم، دان تنسن برای کمک به من در ایجاد «به کارگیری نینجا» و

از لورن راسنر برای شوق و تعهد در ساخت «ملت نینجا» سپاسگزارم.
من همچنین می‌خواهم از ویراستار خود جان تیر برای گرفتن حرف‌های
من و آهنگ ساختن از آن‌ها تشکر کنم.

مقدمه

می‌دانستید که فروشندگان بزرگ لزوماً همین‌گونه متولد نمی‌شوند؟ آن‌ها ساخته می‌شوند. من اثبات زنده‌ی این هستم. با گذشته‌ی معین من، برای دوره‌ای در فروش کم‌تجربه بودم. من در کانسیل گراو در کانزاس، شهری کوچک با جمعیتی در حدود ۲،۳۰۰ تن بزرگ شدم. وقتی کلاس اول بودم، با ورم مغز^۱ یک بیماری مغز و سیستم اعصاب مرکزی درگیر بودم. این بیماری من را با از کار افتادگی یک پا و لکنت زبان بر جای گذاشت. من آخرین نفری که در تیم انتخاب می‌شد، نبودم؛ من هرگز انتخاب نمی‌شدم! بزرگ‌ترین ترس من این بود که از من خواسته شود در کلاس با صدای بلند بخوانم و بچه‌های دیگر به لکنت زبان من بخندند.

در طی این دوره، آنچه من را به جلو می‌برد و روحیه‌ی من را بالا نگه می‌داشت، مادرم بود. او یک مشوق بود. او همیشه به من می‌گفت، «تو خوب می‌شوی. تو بهتر می‌شوی. یک روز تو می‌توانی راه بروی و نرمال حرف بزنی.» من از او چیزهای بسیاری درباره‌ی قدرت تشویق و ترغیب آموختم.

و حق با او بود! زمانی که به دبیرستان رسیدم، ورزش می‌کردم و بدون لکنت حرف می‌زدم.

¹ *encephalitis*

ولی من یک درونگرا باقی ماندم. من دبیرستان، کالج و ارتش را گذراندم و خودم را با همسر و دختری ده ماهه یافتم که با هیچ شغلی در فورت کالینز در کلرادو زندگی می‌کردم. اگر بخواهید جایی زندگی کنید و نتوانید شغلی بیابید، چه کار می‌کنید؟ به فروختن رو می‌آورید. هر کسی می‌تواند شغلی در کمسیون فروش بیابد؛ بنابراین من شغلی به عنوان یک فروشنده‌ی املاک را شروع کردم که به طور خاصی انتخاب شغل مناسبی برای یک درونگرا نیست.

نخستین چیزی که نیاز داشتم کمی آموزش فروش بود، بدین ترتیب من بی‌درنگ برای یک رالی فروش بسیار بزرگ ثبت نام کردم که در دنور در کلرادو برگزار می‌شد. این دوره همه‌ی سخنرانان و کارشناسان فروش مشهور آن زمان را داشت. آن روز، من میزان سنگینی از آنچه اکنون افسردگی عصر فروش می‌نامم، دریافت کردم — تکنیک‌های فروشی که به سنگینی با دست‌کاری، ارباب و حقه‌هایی برای ترفند زدن به مشتری بار شده بود. این سیستم‌های اعتقادی برجسته حول محور کمبود و رقابت ساخته شد.

به من آموخته شد که فروش یک بازی اعداد است و مجبور هستی تماس‌های سرد (ناشناس) با تعداد معین از غریبه‌ها در روز داشته باشی تا زمانی که تعداد معینی از آن‌ها خرید کنند. به من گفته شد، آن‌ها «می‌خرند یا می‌میرند، تو باید پیش از این که نخستین بله را بگیری، ده تا نه دریافت کنی».

یک آموزش دهنده که بر روی تکنیک‌های بستن فروش صحبت می‌کرد، می‌گفت که وقتی یک مشتری از خرید امتناع می‌کند، او چمدان خود را

باز می‌کند و یک مسواک بیرون می‌آورد. وقتی مشتری می‌پرسد، «این چیست؟» فروشنده پاسخ می‌دهد، «تا زمانی که این قرارداد فروش را امضا نکنید شما را رها نمی‌کنم.»

دیگری درباره‌ی اهمیت تمهیدات ذهنی حرف می‌زد: «وقتی از ماشین خود پیاده می‌شدم و به سوی در جلوی خانه‌ی آن‌ها می‌رفتم، با خود فکر می‌کردم، آن‌ها پول من را در جیب خود دارند!»

من رالی فروش را با حالتی بیمار رها کردم. من خودم را درون چه چیزی انداخته بودم؟ من فکر می‌کردم، باید راه بهتری باشد و قصد کردم آن را پیدا کنم.

وقتی دانش آموز آماده است، معلم ظاهر خواهد شد

من آماده بودم، گویی توسط یک معجزه، یک گروه حیرت‌انگیز از معلم‌ها آغاز به پیدایش در زندگی من کردند. آن‌ها تمام تفاوت‌ها را برای من، شرکت‌مان («گروپ»، معاملات املاک ثبت شده) و برای فروش نینجایی ساختند.

نخستین آن‌ها «لو تایس» از انستیتو پاسیفیک بود که به من آموخت چگونه ذهن خود را راه بیندازم و شروع به دوباره برنامه‌ریزی کردن خودشناسی قبلی خودم به خودشناسی جدید، مثبت‌تر و نیرومندتر، کنم. «مارشال تربی» به من درس‌های بسیار مهمی آموخت که جهان هستی بر پایه‌ی فراوانی برپا شده نه کمیابی و این‌که کلید موفقیت ایجاد و همکاری است، نه رقابت. مارشال یک استاد مسلط است که میلیون‌ها نفر را تحت تأثیر قرار داده است.

از طریق مارشال، من تونی رابینز را ملاقات کردم و او را دعوت کردم تا به شرکای ما در شرکت ثبت شده‌ی گروپ آموزش دهد. او در آن زمان بسیار جوان بود، بیست و چهار ساله و بعدها گفت که ما نخستین شرکت در به کارگیری او بودیم.

از طریق مارشال من همچنین توماس گرام را ملاقات کردم کسی که من را به آیکیدو و عزم مبارزه در مزرعه‌ی وینداستار خود در آسپن کلورادو معرفی کرد. به علاوه او به من درباره‌ی انرژی و چگونه حرکت دادن آن در ذهنم آموخت.

دکتر جیمز لوهر، روانشناس ورزشی بی‌نظیر که با ورزشکاران حرفه‌ای و المپیک مشهور جهانی (و نیز «ورزشکاران شرکت») کار می‌کند، در آن زمان در کلورادو زندگی می‌کرد و من بسیار خوش‌شانس بودم که در کلاس‌های او شرکت کردم و کلیدهای قرار دادن خود در یک حالت عملکرد اوج را آموختم. من باور دارم اصولی که او یاد می‌دهد، خواه مربی فروشنده‌های برتر یا ورزشکاران برتر و مدیران اجرایی باشید، کاربرد دارد.

رابرت کیوساکی در زندگی من در طی این زمان پدیدار شد ما دوستان خوبی شدیم. رابرت یک سری جلسات آموزشی به نام «پول و شما»، «ایجاد ثروت» و «ارائه دادن قدرتمند» برقرار می‌کرد. رابرت احتمالاً برای کتاب‌ها و نگارش‌های «پدر ثروتمند پدر فقیر» خود معروف است. هرچند، من او را بیشتر به عنوان یک معلم مسلط به یاد می‌آورم. دوباره، این رابطه از طریق مارشال تربیر اتفاق افتاد.

کتاب تام پیتر (با باب واترمن) یعنی «در خدمات برتری»، در نیویورک تایمز در لیست پرفروش‌ترین‌ها شماره‌ی یک بود و ما توانستیم پیترز را به فورت کالینز در کلرادو بیاوریم. من برای گذراندن یک روز با او (و یک ساعت به طور خصوصی) با پرسیدن از او درباره‌ی شرکت‌مان، جایی که می‌خواستیم برویم و چگونه به آن برسیم و ایجاد یک رویکرد تازه برای فروش خیلی خوش‌شانس بودم.

همه‌ی این معلم‌ها یک نفوذ عمیق بر من، شرکت ما و این کتاب داشتند. بعد از آن معلم‌های بسیار دیگری بوده‌اند ولی این‌ها نخستین و پرنفوذترین بودند. من می‌خواهم برای تأثیر تغییر دهنده‌ی زندگی آن‌ها از ایشان تشکر کنم.

به طور جالب، هیچ یک از این معلم‌ها در فروش یا آموزش فروش نبودند. با این وجود ما آن‌چه آن‌ها به ما آموختند را در رویکرد فروش خود و چگونه کار کردن با مشتریان به کار گرفتیم و نتایج برجسته و مثبت دیدیم. در سال ۱۹۹۱، همکاران شرکت ثبت شده‌ی معاملات املاک گروپ توسط معاملات املاک معروف ریال ترند^۱ به عنوان پربازده‌ترین شرکت معاملات املاک در آمریکا بر حسب معامله در هر همکاری فروش شناخته شد. ما از آن زمان تقریباً هر سال آن رتبه‌بندی را داشته‌ایم.

فروش نینجایی سیستمی است که ما را به آن‌جا می‌رساند.

^۱ Real Trend

فروش نینجایی متولد می‌شود

تا سال ۱۹۹۴، ما سیستم‌های فروش خود را در لابر اتوار شرکت گروپ تست و مدرک کرده بودیم. آن پاییز ما نخستین رشته‌ی فروش نینجایی خود را در همایش معاملات املاک کلورادو آموزش دادیم. با بیش از ۴۴۰ تن شرکت کننده این بزرگ‌ترین کلاس آموزش دنباله‌دار معاملات املاک در ایالات بود که تا آن موقع آموزش داده می‌شد.

ما نام این رشته را فروش نینجایی گذاشتیم زیرا یکی از شرکای فروش شرکت گروپ، جیم دانلپ (که معروف به جیمی دی بود) کارمندان اداره‌ی ما نام مستعار نینجا را بر روی او گذاشته بودند. جیمی دی حجم فروش زیاد و رضایت‌مندی مشتری و مراجعات بالایی داشت. به نظر می‌رسید همه‌ی این‌کارها را بدون تلاش، به آرامی و ساده — بسیار مانند نینجا — انجام می‌داد. او بالاترین درآمد در هر ساعت را بیشتر از هر کسی در شرکت ما داشت و قادر بود تا یک زندگی بیرون از معاملات املاک داشته باشد. ما احساس می‌کردیم او نقش مدل بسیار خوبی برای بسیاری از فروشندگان بود.

در ۱۹۹۸، من توسط هاوارد برینتون برای در میان گذاشتن داستان فروش نینجایی در برنامه‌ی «استار پاور» ملی او دعوت شدم. به سبب او فروش نینجایی از لحاظ ملی شناخته شده بود و آغاز به جذب کردن توجه آموزشیاران و سخنگویان معاملات املاک ملی کرد.

دو سال بعد، آموزشیاران «متخصصان مسکونی تضمین شده» سی آر اس^۱ از انجمن ملی کارگزاران معاملات ملکی من را فراخواندند و گفتند که آن‌ها مصاحبه‌ی بریتون را گوش کرده بودند. آن‌ها خواستند، «اگر ما به کلورادو بیاییم، آیا به ما فروش نینجایی را خواهید آموخت؟» من مشتاقانه موافقت کردم، اگرچه درباره‌ی آموزش دادن بهترین هفده آموزشیار در صنعت خود نگران بودم. آیا من و فروش نینجایی می‌توانستیم مناسب استانداردهای آن‌ها باشیم؟

آن‌ها سیستم فروش نینجایی را دوست داشتند و در پایان آن روز من را ایستاده تشویق کردند. والت فری، یک آموزشیار ارشد «سی آر اس» پس از کلاس به سوی من آمد و گفت، «لری، آنچه تو در این‌جا انجام داری می‌تواند صنعت ما را تغییر دهد! من مایلم با شما همکاری کنم تا فروش نینجایی را در سرتاسر این صنعت آموزش دهیم.»

و بدین گونه زندگی من و فروش نینجایی برای همیشه تغییر داده شد. والت و تیم او مژده‌ی نینجا را در سرتاسر سرزمین پخش کردند. من هرگز نمی‌توانم به اندازه‌ی کافی از او تشکر کنم. در ۲۰۰۷، من شروع به آموزش دادن فروش نینجایی به طور تمام‌وقت کردم. امروز، ما بیش از ۵۰،۰۰۰ فارغ‌التحصیل فروش نینجایی در قوم نینجا^۲ داریم.

دنیل پینک در کتاب خود «فروش انسانی است»^۳ تاریخ فروش را مستند می‌کند. او بیان می‌کند فروش چگونه در طی سال‌ها تغییر یافته است و امروزه یک رویکرد فروش مناسب و مدرن چگونه است. او اساساً

^۱ *Certified Residential Specialist (CRS)*

^۲ *Ninja Nation*

^۳ *To Sell is Human, Daniel Pink*

فروش نینجایی را بیان می‌کند. ما بیش از سی سال این سیستم فروش را تمرین می‌کرده‌ایم و آن را بیش از دو دهه در جلسات آموزش می‌داده‌ایم. ما ثابت کرده‌ایم که جواب می‌دهد. اکنون سرانجام در این کتاب مستند شده است. ما امیدواریم فروش نینجایی تجارت و زندگی شما را بهبود ببخشد!

یادداشتی از یک نینجای اصلی

من در جنوب غربی کلورادو در شهر کوچکی در دهه‌ی ۱۹۶۰ تا ۷۰ بزرگ شدم. مادرم سه فرزند، سه شغل داشت و شوهر نداشت. من در مدرسه تقلا می‌کردم نتایج لب مرزی در بهترین حالت کسب کنم. ما در ۱۹۷۴ به فورت کالینز در کلورادو نقل مکان کردیم. هنگامی که چهارده ساله بودم مادرم ازدواج کرد. مشاور دبیرستان من گفتند تنها شغل مناسب و قابل رشد آینده‌ی من در کشاورزی و مزرعه‌داری بود. او به من گفت دانشگاه هدر دادن پول خواهد بود. یک شرکت بیمه‌ی مهم بر اساس تست استاندارد خود نیز به من گفت که هیچ توانایی برای فروش چیزی ندارم. آن‌ها حتی یک مصاحبه به من ندادند.

سریع به جلو تا ۱۹۸۵: من در حدود هشت ماه در تجارت معاملات املاک بوده‌ام و به عنوان تازه‌کار خوب انجام می‌دادم. من برای منصب کارگزار فروش به مصاحبه در شرکت گروپ دعوت شده بودم. شرکت گروپ نیروگاهی در صنعت معاملات املاک فورت کالینز بود و من می‌دانستم فقط کار کردن در آن‌جا بهترین است. مردی که آن روز با او ملاقات کردم لری کندال بود. من تا آن موقع چیزهای زیادی از او شنیده