

عبور از سد منشی (Gatekeeper) و رسیدن به مدیر تصمیم‌گیرنده؛ هنر نفوذ به قلعه

مقدمه: ازدهای محافظ گنج

در داستان‌های قدیمی، همیشه یک ازدها جلوی در قلعه خوابیده بود تا از گنج محافظت کند. در دنیای فروش B2B، آن گنج، "مدیر تصمیم‌گیرنده" (DM) است و آن ازدها، "منشی" یا "مسئول دفتر" (Gatekeeper) است. وظیفه منشی چیست؟ تایپ کردن نامه؟ خیر. وظیفه اصلی او این است: «نگذار وقت رئیس با تماس‌های بیهوده تلف شود.»

آمارها نشان می‌دهد ۶۵٪ از تماس‌های فروش، هرگز به گوش مدیر نمی‌رسد و در همان مرحله منشی فیلتر می‌شود. چرا؟ چون فروشنده با منشی مثل یک "مانع" برخورد می‌کند، نه مثل یک "انسان". فروشنده سعی می‌کند منشی را بیچاند، به او دروغ بگوید یا با لحن تحقیرآمیز صحبت کند. نتیجه؟ منشی دکمه "قطع" را می‌زند یا می‌گوید: «رزومه بفرستید، بررسی می‌کنیم» (که یعنی خداحافظ).

احسان جعفری، استراتژیست فروش سازمانی، می‌گوید:

«عبور از گیت‌کیپر، جنگ نیست؛ شطرنج است. شما نباید با او بجنگید، باید او را "متحد" خود کنید. منشی‌ها باهوش‌ترین افراد سازمان در شناختن فروشنده‌ها هستند. آن‌ها بوی "فروشنده التماسی" را از صد کیلومتری تشخیص می‌دهند. برای عبور از آن‌ها، نباید شبیه فروشنده باشید؛ باید شبیه "همکار هم‌سطح مدیر" باشید. اگر ترس از شنیدن صدای سرد منشی باعث شده دستتان بلرزد و لکنت بگیرید، **وبینار رایگان ققنوس** به شما اعتماد به نفس لازم برای صحبت با هر رده سازمانی را می‌دهد.»

بخش اول: روانشناسی منشی (Gatekeeper)

قبل از تکنیک، بیایید ذهن او را بخوانیم. منشی از چه چیزی می‌ترسد؟ از اینکه یک تماس را وصل کند و رئیسش بعداً سرش داد بزند: «چرا این آدم مزاحم رو وصل کردی؟ مگه نمی‌بینی جلسه داریم؟» پس پیش‌فرض ذهنی منشی این است: «نه، وصل نمی‌کنم.» (مگر اینکه خلافش ثابت شود).

شما باید به او ثابت کنید که: ۱. شما مزاحم نیستید. ۲. تماس شما برای رئیسش "ارزش" دارد. ۳. اگر وصل نکند، رئیسش یک فرصت خوب را از دست می‌دهد (ترس منشی را برعکس کنید).

بخش دوم: بزرگترین اشتباهات (چرا فیلتر می‌شوید؟)

۱. پیچ (Pitch) کردن محصول به منشی

منشی قدرت خرید ندارد. او نمی‌تواند بگوید "بله، می‌خریم". اما قدرت رد کردن دارد. او می‌تواند بگوید "نه، لازم نداریم". **قانون:** هرگز به منشی محصول نفروشید. هدف شما در مکالمه با منشی فقط یک چیز است: «**وصل شدن به نفر بعدی.**»

۲. لحن "کتابی" یا "التماسی"

- «سلام خسته نباشید بیخشید مزاحم شدم...» ❌ (پیام: من ضعیفم، ردم کن).
- «سلام، وقت بخیر، از شرکت ایکس تماس می‌گیرم جهت معرفی محصولات...» ❌ (پیام: من بازاریابم، ردم کن).

۳. دروغ گفتن

«من پسرخاله آقای مدیرم!» یا «هماهنگ شده.» اگر دروغ بگویید و وصل شوید، مدیر می‌فهمد و بلافاصله شما و شرکت‌تان را در لیست سیاه می‌گذارد. اعتماد، ارزشمندترین سرمایه است.

بخش سوم: استراتژی‌های نفوذ (The Penetration Strategies)

استراتژی ۱: لحن اقتدار (Sound Like a Boss)

مدیران با هم چطور حرف می‌زنند؟ محکم، کوتاه و با اسم کوچک. شما باید طوری حرف بزنید که انگار دوست قدیمی مدیر هستید یا یک بیزنس‌من هم‌سطح. (تمرینات صداسازی در مقاله **(لحن و فن بیان در فروش تلفنی)** را حتماً انجام دهید).

- **دیالوگ:** «سلام، [اسم کوچک مدیر] هست؟» (مثلاً: «سلام، علی هست؟»). این لحن شوک‌آور است. منشی با خود می‌گوید: «این کیه که رئیس رو به اسم کوچک صدا می‌زنه؟ نکنه از دوستاشه؟» احتمال وصل کردن: ۵۰٪ افزایش می‌یابد. (نکته: اگر پرسید "شما؟"، بگویید: "احسان جعفری هستم، بهش بگید خودش می‌دونه" - فقط اگر واقعاً قبلاً تعامل داشته‌اید).

استراتژی ۲: تکنیک "کمک گرفتن" (The Helper)

منشی‌ها ذاتاً دوست دارند کمک کنند (چون کارشان هماهنگی است). به جای دستور دادن یا درخواست کردن، از او کمک بخواهید. این تکنیک، گارد او را پایین می‌آورد.

- **دیالوگ:** «سلام خانم/آقای... (مکت). راستش من یه کم گیج شدم و شاید شما بتونید کمک کنید. من باید یه بسته اطلاعاتی مهم رو برای مدیرتون بفرستم اما نمی‌دونم دقیقاً مسئولیت این پروژه الان با آقای [نام مدیر] هست یا شخص دیگه؟ میشه راهنماییم کنید؟»

وقتی می‌گویید "کمکم کنید"، او از نقش "پلیس" به نقش "فرشته نجات" تغییر موضع می‌دهد.

استراتژی ۳: اسم رمز (Social Engineering)

هرگز نگویید "می‌خواهم با مدیریت صحبت کنم". این یعنی شما حتی اسم مدیر را نمی‌دانید! قبل از تماس، در لینکدین یا سایت شرکت ("درباره ما")، اسم دقیق مدیر را پیدا کنید.

- **دیالوگ:** «سلام، لطفاً آقای **تهرانی** رو لطف کنید.» (طوری بگویید که انگار انتظار دارید همین الان گوشی را بردارد). استفاده از نام خانوادگی، نشان‌دهنده تحقیق و حرفه‌ای بودن شماست.

بخش چهارم: مدیریت اعتراضات منشی (Objection Handling)

منشی‌ها آموزش دیده‌اند که سوالاتی بپرسند تا شما را غریب کنند. باید جواب‌های آماده داشته باشید. (این جواب‌ها در **(طراحی اسکریپت فروش تلفنی)** موجود است).

مانع ۱: «در چه موردی؟» (What is this regarding?)

اگر بگویید "برای فروش نرم‌افزار"، باخترید. باید جوابی بدهید که هم راست باشد، هم "ارزشمند" به نظر برسد.

- **پاسخ مبهم (The Vague Answer):** «در مورد استراتژی فروششون در سال جدید.» (مبهم ولی جذاب). «در مورد ایمیلی که براشون فرستادم.» (اگر قبلاً فرستادید). «یه موضوع شخصی بیزنس هست که باید با خودشون مطرح کنم.»

مانع ۲: «ایمیل/رزومه بفرستید.» (Send me info)

این مودبانه‌ترین روش "نه" گفتن است. اگر بگویید "چشم"، تماس تمام است و ایمیل شما هم خوانده نمی‌شود.

- **پاسخ حرفه‌ای:** «حتماً، خوشحال می‌شم بفرستم. اما فایل‌های ما زیاده (۵۰ صفحه‌س). من فقط ۳۰ ثانیه وقتشون رو می‌گیرم تا ببینم اصلاً کدوم بخش به دردشون می‌خوره که همون رو بفرستم و وقتشون گرفته نشه. وصل می‌کنید یا موبایلشون رو میدید؟» (اینجا نشان دادید که نگران وقت مدیر هستید).

مانع ۳: «جلسه هستند / نیستند.»

- **پاسخ:** «آها، متوجهم. کی تماس بگیرم بهتره؟ ۱۰ صبح فردا یا ۳ بعدازظهر؟» (همیشه دو گزینه بدهید). «پس لطفاً بهشون بگید جعفری تماس گرفت. من فردا خودم دوباره تماس می‌گیرم.» (اجازه ندهید او بگوید "ما تماس می‌گیریم"، چون نمی‌گیرند).

بخش پنجم: حمله از جناحین (ساعات طلایی)

منشی‌ها معمولاً ساعت ۸:۳۰ تا ۱۷:۰۰ کار می‌کنند. اما مدیران موفق؟ آنها ۷:۳۰ صبح می‌آیند و تا ۱۹:۰۰ می‌مانند. **استراتژی:** در ساعاتی زنگ بزنید که "اژدها" خواب است!

- **ساعت ۷:۴۵ صبح:** احتمال زیاد خود مدیر گوشی را برمی‌دارد.
- **ساعت ۱۲:۳۰ (وقت ناهار):** منشی رفته ناهار، مدیر پشت میز است.
- **ساعت ۱۸:۳۰ عصر:** منشی رفته، مدیر در حال جمع‌بندی کارهاست.

در این ساعات، شانس عبور از گیت کیپر ۱۰۰٪ است چون اصلاً گیت‌کیپی وجود ندارد!

بخش ششم: اگر هیچ‌کدام جواب نداد؟ (دور زدن)

اگر منشی واقعاً سرسخت بود (یا آموزش دیده بود که هیچ تماسی را وصل نکند)، از روش‌های چریکی استفاده کنید.

۱. تماس با واحد فروش

واحد فروش همیشه گوشی را جواب می‌دهد (چون فکر می‌کنند شما مشتری هستید!). زنگ بزنید به فروش. کمی با کارشناس فروش صحبت کنید و ریو (Rapport) بسازید. بعد بگویید: «راستی من باید با آقای تهرانی (مدیرعامل) صحبت می‌کردم، شماره مستقیم یا داخلی رو داری؟» کارشناسان فروش معمولاً داخلی‌ها را راحت لو می‌دهند!

۲. تکنیک "اشتباه گرفتم"

با لحنی بسیار جدی و دستوری شماره‌ای را بگیرید (مثلاً داخلی ۱۰۵). اگر اشتباه بود و منشی برداشت، بگویید: «... من با آقای تهرانی کار داشتم، فکر کنم داخلی رو اشتباه گرفتم. میشه وصل کنید؟» چون لحن‌تان طبیعی است، او فکر می‌کند شما داخلی را داشته‌اید و وصل می‌کند.

نتیجه‌گیری: منشی را دوست خود کنید

در نهایت، بهترین راه عبور از منشی، "دوست شدن" با اوست. اسم منشی را یاد بگیرید. در تماس دوم بگویید: «سلام خانم رضایی، حالتون چطوره؟ جعفری هستم. آقای تهرانی آزاد نشدن؟» وقتی او را به اسم صدا می‌زنید، او از یک "مانع" به یک "پل" تبدیل می‌شود. حتی ممکن است بگوید: «الان سرش شلوغه، ولی ساعت ۱۱ حالش خوبه، اون موقع زنگ بزن وصل کنم.»

این اطلاعات ریز و روانشناسی، تفاوت بین یک فروشنده معمولی و یک فروشنده فوق‌ستاره است. در **دوره نقشه گنج**، ما دایره‌المعارفی از این ترفندها و جملات آماده برای انواع منشی‌ها (منشی بد اخلاق، منشی بی‌تفاوت، منشی

محافظة کار) داریم. و اگر می‌خواهید تیم فروش شما این تکنیک‌ها را به صورت عملی و در قالب Role-Playing یاد بگیرند، در دوره فروش به سبک ۲۰۲۵ سناریوهای زنده‌ای داریم که دقیقاً این موقعیت‌ها را شبیه‌سازی می‌کند.

📞 آموزش تیم فروش برای عبور از منشی (مشاوره حضوری و آنلاین):

طراحی اسکریپت‌های نفوذ به سازمان‌ها با بیزنس کوچ، احسان جعفری:

[🔗 \[رزرو مشاوره رایگان\]](#)

? سوالات متداول (FAQ)

۱. آیا ایمیل فرستادن به جای تماس بهتر نیست؟ خیر. نرخ باز شدن ایمیل‌های سرد زیر ۵٪ است. تماس تلفنی هنوز هم موثرترین راه برای B2B است. از ایمیل فقط به عنوان "مکمل" بعد از تماس استفاده کنید.
۲. اگر منشی گفت "اسمتون رو بنویسید روی کاغذ میدم بهشون" چی؟ این یعنی "میندازم سطل آشغال". بگویید: «ممنون، ولی موضوع محرمانه و شخصیه. ترجیح میدم وقتی خودشون هستن صحبت کنم. کی برمی‌گردن؟»
۳. چطور شماره موبایل مدیر را گیر بیاوریم؟ ۱. از لینکدین (با ابزارهایی مثل Apollo یا ۲. Lusha). از آگهی‌های روزنامه رسمی (گاهی شماره موبایل مدیر در آگهی ثبت شرکت هست). ۳. از خود منشی (با تکنیک: "من الان بیرونم و باید یه فایل واتساپ کنم، میشه موبایلشون رو بدید که کار سریع انجام شه؟").