

## E ACEASTĂ CARTE PENTRU TINE?

Cu mulți ani în urmă, Aristotel a spus că, dacă arunci în aer două greutateți alcătuite din același material, cea mai mare dintre cele două va cădea mai repede pe pământ. Vreme îndelungată, această idee a fost predată la Universitatea din Pisa. După alt număr de ani, Galileo a venit și a spus că această afirmație pur și simplu nu era adevărată. Când opinia sa a fost pusă sub semnul întrebării de către studenți, el a urcat în vârful Turnului din Pisa, a dat drumul la două greutateți de dimensiuni diferite, însă din același material, iar ele au atins solul în exact același moment. Galileo a oferit această demonstrație într-o manieră destul de interesantă, însă cei de la Universitatea din Pisa au continuat să afirme că o greutate mai mare va cădea mai repede. Iată motivul: Galileo le *demonstrase* studenților că avea dreptate, însă nu îi *convinsese*.

Întrebarea care se pune în lumea vânzărilor este următoarea: „Cum convingi?” Răspunsul: „Nu convingi prin a afirma, ci prin a întreba.” O mare parte din cartea *Curs de vânzări* este dedicată întrebărilor, cu accent pe ascultarea răspunsurilor. Cei care citesc Biblia știu (și, indiferent dacă sunt credincioși sau nu, majoritatea oamenilor respectă faptul) că Hristos a fost o persoană

# 1

## Ai făcut alegerea corectă

### *Atitudinea „joacă” întotdeauna în echipa ta*

Bine ai venit la *Cursul de vânzări*! Aș dori să încep într-o manieră oarecum neobișnuită. Dă-mi voie să te încurajez să renunți la profesia de agent de vânzări dacă poți. Da, ai citit bine. Zig Ziglar te încurajează să renunți la vânzări — dacă poți. Ultimele două sunt cele mai importante cuvinte cu care te poți confrunta în acest punct al carierei tale în vânzări: *dacă poți*. Cei care aleg acest domeniu pentru că ar putea câștiga ceva bani și i-ar putea ajuta chiar și pe alții sunt vânzătorii „pe termen scurt”. Trebuie să alegi să lucrezi în vânzări pentru că inima și mintea ta nu te vor lăsa să faci nimic altceva!

În domeniul vânzărilor, vei fi tratat în mod nepoliticos. Uneori, oamenii chiar îți vor închide ușa în nas. Îți vor trânti telefonul în nas fără un motiv aparent. Unii dintre ei te vor evita la întâlnirile sociale. Familia ta se va întreba dacă nu cumva ești nebun (chiar *tu* te vei gândi la asta). După cum afirmă umoristul și oratorul Dr. Charles Jarvis, „Doar pentru că ești paranoic, asta nu înseamnă că lumea nu fuge după tine să te prindă!” Da, paranoia poate fi un efect secundar al profesiei de agent de vânzări.

## Vrei să fii vânzător?

Prietenul meu Walter Hailey este unul dintre cei mai de succes bărbați din lume. Walter e un vânzător prin excelență (asta înseamnă că e foarte bun!) și un învingător care și-a trăit viața ajutându-i pe alții să învingă.

În ciuda succesului înregistrat, Walter a avut un început dificil în domeniul vânzărilor. S-a confruntat cu frustrarea, anxietatea, ușile închise, vânzările proaste, nervii la stomac, practic, cu fiecare simptom asociat unui individ care nu e sigur că va reuși să supraviețuiască în lumea vânzărilor. De fapt, descurajarea lui Walter a fost atât de profundă, încât el a mers la managerul său și i-a spus că își dă demisia, că se retrage din afacere. Însă, auzind dorințele prietenului meu, managerul a replicat: „Nu poți.”

Walter a afirmat din nou, cu încăpățănare, că își dă demisia. Managerul i-a răspuns: „Walter, nu poți să te retragi din afacerea asigurărilor pentru că nu ai intrat niciodată cu adevărat în ea.”

Walter mi-a spus că aceste cuvinte l-au lovit precum proverbiale „tonă de cărămizi”. Pe măsură ce a reflectat la adevărul exprimat de managerul său, și-a dat seama, poate pentru prima oară în viață, că *nu poți să te retragi dintr-un domeniu în care nu ai intrat niciodată*. Există multe persoane care „se alătură” unei organizații de vânzări, dar nu intră niciodată în afacerea vânzărilor. Te rog să înțelegi că e posibil să îți fi prezentat produsul sau serviciul vreme îndelungată și totuși să nu te fi aflat „în profesia” vânzărilor.

Absența angajamentului e motivul principal pentru care domeniul vânzărilor a devenit bine cunoscut prin fluctuațiile mari ale forței de muncă. Din fericire, acest

lucru se schimbă, iar publicul începe să arate un respect tot mai pronunțat pentru adevăratul agent de vânzări.

## Drumul meu către succesul în vânzări

Am o dragoste profundă pentru profesia vânzărilor și pentru agentul profesionist de vânzări, o credință sinceră în valoarea meseriei noastre și o sete nepotolită pentru cunoștințele care te ajută să devii profesionist.

Carierea mea în vânzări nu a început în 1947, odată cu primul telefon „oficial” de vânzări. A început, de fapt, în copilărie, când am vândut legume pe străzile din Yazoo City, Mississippi. Aveam chiar un traseu de livrare a presei la domiciliu, iar de timpuriu în cariera mea de vânzări am avut norocul de a lucra mai mulți ani într-o băcănie.

La Universitatea Carolinei de Sud am vândut seara sendvișuri în internat, pentru a-mi finanța căsnicia și educația. Ulterior, m-am mutat în domeniul vânzărilor directe, ce a inclus norme de lucru în afacerea cu titluri de valoare, în asigurările de viață și în produsele pentru îngrijirea casei. Am intrat în lumea creșterii personale și a dezvoltării corporatiste în 1964, iar de atunci și până în prezent am vândut materiale motivaționale și de instruire.

## Beneficiile sunt pentru tine

Dă-mi voie să te încurajez să începi fiecare zi cu această afirmație: „Astăzi voi fi un agent de vânzări profesionist și voi învăța ceva care mă va face să fiu și mai bun mâine.” Dacă îți reamintești zilnic acest angajament, te vor aștepta multe beneficii în calitate de vânzător de succes!

### *Independență*

Unul dintre numeroasele beneficii oferite de domeniul vânzării e acela că ești cu adevărat singurul tău șef. Ești în afacere, cum se spune, „pentru tine însuși, dar nu de unul singur”. Când stai în fața oglinzii, în fiecare dimineață, poți să te privești și să spui: „Ah, dar ce persoană amabilă, eficientă, muncitoare și profesionistă ești; meriți o mărire de salariu!”, iar consiliul de conducere tocmai s-a întrunit pentru a-ți evalua rezultatele. Aș putea adăuga că mărirea de salariu îți va fi oferită imediat ce vei întruni calitățile de mai sus.

### *Oportunități*

Pe scurt, odată cu independența oferită de faptul că ești propriul șef, vine o imensă responsabilitate, aceasta fiind partea incitantă a profesiei! *Oportunitatea se naște din independența utilizată într-o manieră responsabilă*, iar în domeniul vânzării, oportunitățile tale sunt de neegalat.

### *Rezolvarea problemelor*

Cu posibilele excepții ale medicinei și preoției, nimeni nu e într-o poziție mai bună de a rezolva probleme decât tine, convingătorul profesionist. Practic, nu există nimic pe pământ care să aducă la fel de multă satisfacție personală precum capacitatea de a ajuta o ființă umană să economisească o cantitate considerabilă de timp, bani, frustrare și/sau anxietate prin bunurile, produsele sau serviciile pe care le oferi.

### *Siguranța*

Desigur, nu aș fi întru totul sincer dacă nu aș mărturisi că posibilitatea obținerii unui venit considerabil în domeniul vânzării reprezintă o atracție uriașă. Atât

banii, cât și beneficiile sunt atractive pentru cei a căror ambiție nu e satisfăcută din cauza plafoanelor joase stabilite pentru meritul și activitățile lor, precum și pentru cei care s-au săturat să depindă de capriciile altor persoane, incapabile să facă evaluări obiective ale valorii lor ca oameni de vânzări. Dar siguranța e un aspect „interior”. În vânzări nu trebuie să aștepti ca lucrurile să se întâmple; poți face în așa fel ca ele să se întâmple. Când afacerile merg lent, poți agita piața pentru a o pune în mișcare. Poți deține un control mai mare asupra vieții tale și a viitorului tău, și ACESTA e cu adevărat un sentiment de siguranță, în special pentru familia ta!

### *Familia*

Soția mea e o roșcată prin determinare, în sensul că, într-o zi, s-a hotărât, pur și simplu, să fie roșcată, astfel încât, atunci când vorbesc despre ea, o numesc „Roșcata” (iar ea mă încurajează cu entuziasm să procedez astfel). Când vorbesc cu ea, îi spun „Iubită dulce”. Numele ei e Jean.

De la începutul căsătoriei mele cu Roșcata, trecând prin creșterea copiilor noștri — Suzan, Cindy, Julie și Tom —, fiecare a fost implicat profund în multe aspecte ale carierei mele. Ei au împărtășit entuziasmul, gloria, beneficiile, distracția și, desigur, frustrările și neliniștile care vin odată cu profesia de vânzător. Membrii familiei mele au fost privilegiați să meargă în excursii la convenții desfășurate în locații frumoase și s-au bucurat de beneficiile oferite de faptul de a se fi aflat alături de mine în lumina reflectoarelor atunci când am primit trofee și premii. Ei mi-au rămas alături inclusiv în momentele în care am trecut prin perioade proaste din punct de vedere al vânzării și când am avut nevoie de sprijinul și încurajarea lor. De fapt, acele vremuri ne-au unit în



aceeași măsură (dacă nu chiar mai mult) în care au făcut-o perioadele în care toate ne-au mers foarte bine.

Fii sincer cu membrii familiei! Ei vor să se simtă, să fie parte a încercărilor și triumfurilor tale. Pot fi o sursă de putere și de încurajare, iar în cadrul procesului, propria maturizare va fi amplificată. Această profesie grozavă ne-a permis nouă, ca familie, să avem mai multe interese comune, să ne facem mai mulți prieteni comuni și să ne lărgim orizontul de viață prin asocierea cu alți oameni care erau entuziasmați de domeniul vânzărilor și de produsele și serviciile pe care le ofereau.

### *Urcând în ierarhie*

Un alt beneficiu al profesiei de vânzător este posibilitatea de a avansa. Agenții de vânzări se mută constant în birourile directorilor executivi datorită profunzimii și complexității deprinderilor pe care trebuie să și le formeze. Ei trebuie să aibă o gândire creativă, deschisă, flexibilă. Trebuie să vină cu o modalitate ingenioasă de a rezolva probleme chiar *în timp ce își fac prezentările* și se adaptează nevoilor și dorințelor clienților.

Agenții de vânzări se întâlnesc, totodată, cu oameni la fiecare nivel emoțional — și când sunt fericiți, încântați și entuziasmați, și când sunt iritați și demoralizați —, ceea ce implică o pregătire temeinică pentru un loc în biroul personalului executiv. Cu cât devenim mai pricepuți la deprinderile sociale, cu atât mai multe șanse avem să avansăm la nivelurile superioare ale structurii de management.

Evident, profesioniștii din vânzări trebuie să știe, de asemenea, cum să fie persuasivi dacă vor să fie în măsură să îi convingă pe oameni să cumpere, iar aceste deprinderi le asigură transferul în sediul central al corporației. Sunt necesare aptitudini considerabile pentru

a-i încuraja pe oameni să coopereze, să lucreze cu alte persoane din organizație și pentru a-i convinge, inclusiv atunci când simt că ideea lor e cea mai bună, chiar dacă a fost respinsă, iar ideea altcuiva a fost acceptată, să își lase deoparte capriciile personale și să colaboreze pentru binele echipei. Și crede-mă atunci când spun că această sarcină necesită un grad mare de persuasiune, angajament și disciplină.

### **Ești alături de mine?**

Dacă nici nu îți poți imagina să trăiești fără beneficiile extraordinare oferite de minunata noastră profesie, meriți *felicitări!* Tocmai te-ai alăturat meseriei care are puterea de a influența și de a susține societatea noastră într-un mod în care multe altele nu o pot face.

## 2

### Deprinderi importante pentru agentul de vânzări profesionist din prezent

Unul dintre motivele pentru care am muncit atât de mult pentru a transforma Ziglar Training Systems într-o organizație de instruire respectată pe plan internațional a fost pentru ca noi să ne putem VINDE unul altuia produse folosindu-ne de pietrele de temelie ale profesiei: sinceritatea, caracterul, integritatea, încrederea, dragostea și loialitatea. Pentru a construi pe această fundație, avem nevoie să ne dezvoltăm abilități pentru învățare, ascultare, comunicare devenind în același timp persoane demne de încredere. Cu aceste deprinderi, putem construi o afacere, o viață, o familie, o prietenie și o carieră profesională în vânzări în vreme ce facem o schimbare în lumea în care trăim.

#### Onestitatea și integritatea în vânzări

A te deosebi de restul lumii depinde de onestitatea și de integritatea ta. A respecta principiile etice nu reprezintă doar maniera corectă de a trăi, ci este, totodată, cel mai practic mod de a viețui. Adevărații profesioniști ai vânzărilor nu vorbesc despre principiile etice; ei TRĂIESC etic!

#### *Integritatea, cinstea și etica recompensează*

Când Robert Davis era un remarcabil vânzător și manager de vânzări pentru Terminix Pest Control în Baton Rouge, Louisiana, dacă îl întrebai cu ce se ocupa, el răspundea simplu: „Omor gândaci.” Stima de sine și încrederea pe care o avea în serviciile organizației i-au permis să exceleze pe plan personal și profesional.

Într-un moment al carierei sale, Robert a avut în subordine un agent de vânzări nou, care dădea dovadă de prea mult zel. Într-o după-amiază de vineri, un client a sunat în legătură cu o problemă serioasă. În jurul casei sale roiau niște albine, care îi stresau pe membrii familiei. Robert i-a delegat tânărului o sarcină aparent simplă, dar în timp ce acesta se îndrepta spre ușă, a întrebat: „A mai vândut cineva vreodată o «exterminare de albine» de 200 de dolari?” Ca răspuns la tonul sfidător al colegului lor, ceilalți au zâmbit și au spus „Nu”.

Când tânărul s-a întors, în mai puțin de o jumătate de oră, cu un cec în valoare de 225 de dolari, toată lumea a fost uimită. Însă zbârnâitul telefonului a întrerupt atmosfera de entuziasm generată de suma cea mai mare plătită pentru o „exterminare de albine” din întreaga istorie a organizației. Robert a răspuns, iar la celălalt capăt al firului era cel care semnase cecul.

„Am vrut să vă mulțumesc pentru promptitudine și pentru rezolvarea problemei mele, a început bărbatul. Acele albine erau un real motiv de îngrijorare, iar agentul vostru de vânzări și-a făcut bine treaba. Însă mă întrebam, a continuat el, dacă e normal un tarif de 225 de dolari pentru o treabă de un sfert de oră.”

„Veți fi acasă în următoarele minute?”, a întrebat Robert. Primind un răspuns afirmativ, Robert a urcat în mașină, luând cu sine agentul de vânzări și cecul. Când