

PETRA BOANTĂ



**cum să vinzi
o pereche de bocanci
ÎN TOIUL VERII**

Cuprins

ÎȚI MULȚUMESC	9
I. UNDE MĂ POARTĂ TRENUL VIETII MELE.....	11
II. CE O SĂ AFLI CITIND ACESTE PAGINI?	17
III. EXPERIENȚE DE VÂNZĂRI TRĂITE	19
Cum am vândut de Sfântul Ioan.....	19
Cum am vândut în ziua în care a început noul an școlar	23
Cum am vândut cărțile care nu se vând	29
Cum am vândut de 1 iunie - Ziua copilului	34
Cum am vândut cartea despre Sinaia și am dormit la hotel de 4 stele.....	36
Cum am vândut poezie.....	39
Cum le-am adus clienților Vama în librărie	41
Cum am vândut Solenoid-ul lui Cărtărescu în varianta de buzunar, deși mai erau pe raft încă 2 ediții ale cărții	43
Cum am vândut de Valentines's Day	44
Cum am vândut o carte în locul unei agende	46
Cum am câștigat împreună cu Anca 2 bilete la concertul de la București.....	48
Cum am vândut cărți educative pentru copii, deși nu sunt nici mamă, nici educatoare, nici profesoară, nici... ..	51

Cum am vândut prin puterea întrebărilor deschise	55
Cum am vândut prin puterea exemplului pozitiv. Sfaturi pentru un vânzător cool	57
 IV. DE UNDE, SAU MAI BINE ZIS DE LA CINE AM ÎNVĂȚAT SĂ VÂND	59
 V. EXPERIENȚE DE VÂNZĂRI DORITE	71
Cum te pot determina să cumperi de la mine o pereche de bocanci în toiul verii... sau ce vrea clientul să audă.....	71
Cum o să vând aer de Vamă în Vama Veche	81
 VI. PROFILUL CUMPĂRĂTORULUI.....	83
Urmează pașii de mai jos și descoperă profilul cumpărătorului tău.....	87
 VII. SECRETUL DIN SPATELE VÂNZĂTORULUI-COPYWRITER.....	88
 VIII. EXERCIIȚII PRACTICE	93

Îți mulțumesc

Ție mami.

Pentru că-mi ești sursă zilnică de inspirație. Pentru că mă iubești și mă susții în fiecare proiect pe care-l demarez.

Nu sunt multe proiecte, însă în fiecare dintre ele sunt bucăți din sufletul meu. Îți mulțumesc că ai încredere în mine și mă întrebi dacă poți să-mi citești ideile noi care ți-au mai venit. Ești mândră de fiecare dată când poți să mă ajuți. De fiecare dată.

Îți mulțumesc că vezi în mine un potențial, o femeie puternică, o femeie care reușește de fiecare dată când își propune. Exact ca și acum, mami.

Prima mea carte de vânzări. Oamenii vor cunoaște în sfârșit gândurile, ideile și strategiile care mi-au slujit mie în acțiunile de vânzare. În sfârșit.

Și cine știe... Poate vom auzi împreună într-o bună zi că poveștile mele, trăirile mele, sfaturile mele, așa cum sunt ele, au slujit omului în îndeplinirea obiectivului propus. Aș fi cea mai fericită! Și-acum sunt!

Îi mulțumesc familiei mele care mă iubește mai tare decât curge sângele...

I. UNDE MĂ POARTĂ TRENUȚUL VIEȚII MELE

E fain să lupți pentru visul tău! De asemenea, e fain să achiziționezi cărți de pedagogie atunci când ții morțiș să devii profesoară, să faci practică pedagogică, să urmezi cursuri în domeniu, să suplinești, să ai un exemplu demn de urmat în învățământ, să simți cu toți porii că rezonzi cu chipurile însetate de cunoaștere, cu mințile curioase, cu oamenii ăia faini din bănci...

Dar cel mai fain e să te lași dus de val, exact atât cât îți permit limitele.

Și iată-mă cu câteva luni înainte de titularizare cum stau tolănită pe canapea și-mi scriu propria carte de vânzări. Iată-mă străbătând un drum incert, nebătătorit, aproape străin, dar... cu pământ fertil. Iată-mă cu ceașca de cafea în mână stângă, revărsându-mi gândurile colorate în pagini scrise. Prostii, nici măcar nu beau cafea...

Iată-mă azvârlind în plan secund disertația, lucrările, proiectele, examenele – eu, ființă conștiincioasă, harnică și prezentă. Eu, cea din prima bancă, eu.

Avertisment! Nu acționa ca mine numai în cazul în care sufletul îți urlă după faimă și recunoștință. Adică...

Numai dacă intenționezi să vinzi *o pereche de bocanci în toiul verii...* Numai dacă insiști să fii cel mai bun în ceea ce faci. Numai dacă știi că **ești** cel mai bun în ceea ce faci. Punct

Lăsând deoparte ridicatul în slăvi, modestia și iro- niile, îți aduc la cunoștință faptul că oricât de multe scuze ai încerca să inventezi pentru „nu pot” nu vei reuși niciodată să-l faci mai puternic decât tine. Sau, cel puțin n-ar trebui să reușești...

Tu ești cel cu adevărat puternic. Tu îți impui pro- priile limite. Tu te întinzi cât îți permite nenorocita aia de plapumă. Tu îți hrănești propriile constrângeri. Tu, tu, tu.

Personal, rezonerez cu ideea conform căreia dacă vrei să strălucești, indiferent de ce domeniu vine vorba... Caută să ajungi un soare!

Fii, frate, un soare pe cerul sufletului tău. Strălu- cește! Mângâie chipurile însetate de informație cu razele tale calde, puternice, nelimitate. Fii izvor de gânduri faine, utile, eficiente, necesare. Scrie-ți pro- pria poveste. Dacă vrei să știi când e momentul potrivit s-o faci, răspunsul e... *Acum*.

Acum îmi scriu și eu propria poveste.

În urmă cu 2 ani am pășit sfioasă pentru prima oară în librărie în calitate de angajat. Prostii. Nu eram

deloc sfioasă, eram dată naibii, pusă pe fapte mari, plină de idei creative scăldate în dorința unui impact imediat, curioasă, sâcâitoare, dornică. Și totuși blândă, darnică, ascultătoare. *Flori de mucigai*.

Cum am ajuns să lucrez într-o librărie?

Mi-am vândut dorința. Mi-am vândut scrisoarea de intenție sub forma unui *portret de librar*.

Cum am făcut asta?

Așa:

În goana mea nebună, am apucat totuși s-arunc o privire spre librăria aceea de pe partea stângă. Veneam dinspre Crișul...

Doamne, ce om dedicat! L-am zărit printre cărți; abia se putea distinge. Aveam impresia că se identifică cu miile de „vieți neînsuflețite” în mijlocul cărora con- templa coperta uneia dintre ele. Doamne, dar...ce face?!

Era o fată cam pe la 21 de ani; i-aș fi dat oricum mai puțin. Era îmbrăcată cu o cămăsuță albă și avea deasupra un pulover verde închis. Vorbea cu cineva. Gesticula cu măsură, atingând cu palma-i firavă câteva dintre cotoarele cărților ce-i erau așezate înaintea ochilor. Își plimba cu gingășie degetele deasupra mai multor titluri...părea că-și frământă buzele, până

când...mi-a fost dat să văd cel mai sincer zâmbet pe care l-am surprins vreodată în viața mea.

Părea că întreg Universul conspira la îndeplinirea misiunii în care se aventurase. A despărțit cartea de suratele ei și a înmănat-o persoanei care aștepta cu sufletul la gură. Aveam impresia că o invazie de Fluturi nebuni își realizau dansul haotic în jurul ei. Irinei Binder i-ar fi făcut plăcere să vadă asta...

Fata asta a început apoi să se plimbe printre cărți. Am considerat că e nebună; mă amețea. A urcat scările, a coborât, apoi a urcat iar. Semăna cu un soldat ce se interesa de bunăstarea lucrurilor; doar că pe chipul ei se putea citi fericirea, bucuria, mândria că se afla acolo. Sorbea din priviri fiecare copertă pe lângă care trecea... era clar îndrăgostită de cărți! Dar ce dragoste neobișnuită!

Au intrat oameni în librărie. Acum e și ghid turistic?! Am auzit-o când le-a spus: „lăsați pe mâna mea, haideți să întreprindem o călătorie fascinantă în lumea literaturii!” O apariție angelică își conducea turiștii printre rafturile pline ochi, extrăgând ca dintr-o urnă câteva cărți mai groșute. Părea să știe ce și unde se găsește... prea cu ușurință defila printre grămăjoarele neînsuflețite.

Stai așa! Ce face?! Ca și cum ar fi executat câțiva pași de dans bine calculați, s-a teleportat în spatele

biroului, mânuind cu dexteritate tastatura de la calculator.

A primit și niște bani...A oferit și-un zâmbet cald. Oamenii au ieșit din librărie cu o expresie de clară satisfacție și-o pungă vizibil grea, încărcată cu mai multe „neînsuflețite”.

Ca și cum toată lumea i-ar fi fost la picioare, fata s-a îndepărtat de birou și s-a lăsat pradă unor piruete ce păreau că nu se mai sfârșesc. O fi balerină... Se simțea atât de bine, îmi era imposibil să mi-o imaginez în alt loc. Nici nu-mi dau seama dacă locul acela a fost creat special pentru ea, sau ea a fost creată pentru acel loc...

M-am întors peste două săptămâni. Era tot acolo. Am continuat s-o urmăresc... după luni, ea părea aceeași pasăre VIE, jucăușă...

Și-am stârnit interesul. Am creat suspans. Am creat dorința de a mă cunoaște. Eu am vândut, ei au cumpărat. Eu am oferit dorință, ei au plătit curiozitate. Și așa a început una dintre cele mai frumoase experiențe ale vieții. Un carusel de emoție, un labirint de incertitudini, un cocktail exploziv de pasiune și culoare.

Am început să vând pentru prima oară cu adevărat. Am început să prind gustul și să mă simt stăpână. Stăpână pe mine, stăpână pe clienții mei și pe ideile lor. Stăpână pe munca mea. Fericită pentru munca mea.

Multumită pentru munca mea. Extrem de mulțumită pentru munca mea... etc.

Zilele se scurgeau, sufletul se umplea de tot mai multă dorință. Dorința de a vinde.

Niciun obiect nu se vinde singur, până nu-i permiți tu să se vândă singur.

Naiba mai știe unde te poartă trenul vieții...

II. CE O SĂ AFLI CITIND ACESTE PAGINI?

O să afli cum m-am descurcat eu în diverse situații de vânzare în care am fost pusă și cu siguranță o să te regăsești și tu în cel puțin 9 din 10. O să afli ce strategii de marketing am utilizat, ce arme secrete am pus în joc, cum am făcut-o, când am făcut-o și de ce.

O să afli că e aproape imposibil să te naști cu capacitatea de a vinde orice, oricând, oricui (apropos, să citești cartea lui Adrian Cioroianu. Nu, nu Adrian Cioroianu istoricul...), dar că o poți câștiga practicând.

O să afli la ce șmecherii de vânzare am apelat de Sfântul Ioan și de Sfântul...Valentin, adică de Valentine's Day, de Ziua copilului sau de ziua lui Cărtărescu și de ziua poeziei.

O să afli cum am vândut eu ceva ce nu se poate vinde și cu siguranță ți s-a întâmplat și ție asta.

O să afli cum m-am descurcat eu în diverse situații și desigur, cum te poți descurca și tu în diverse situații, punând în joc numai un pic de creativitate, și-un pic de sensibilitate, adică... o strategie bine gândită.

O să afli cât e de adevărat că nu există *nu pot* și cât e de adevărat că există *nu am chef* și *nu vreau*.

O să afli că poți deprinde o atitudine de bun vânzător chiar de la apropiatii tăi, urmărindu-i, imitându-i

și furând experiență de la ei. Eu am învățat de la mama mea, însoțind-o pur și simplu (mai mult obișnuită, decât de bună voie) la acțiunile de prospectare la care lua parte.

O să afli că nu trebuie să te simți niciodată un învins atunci când planurile nu-ți ies din prima. Și știi de ce? Pentru că socotelile de acasă nu se potrivesc întotdeauna cu cele din târg. De câte ori nu ai mers la supermarket după hârtie igienică și ulei, te-ai întors acasă cu făină, lapte, confeti pentru o petrecere, mănuși de grădinărit și ai uitat să iei exact hârtia aceea igienică și uleiul...

O să afli că ofertele tale spontane, superbe și de nerefuzat nu sunt la fel de extraordinare și în viziunea clienților tăi. Gusturile pur și simplu NU se discută.

O să afli ce sacrificii să (nu) faci pentru a finaliza o vânzare.

O să afli cum să întocmești profilul cumpărătorului tău, urmând câțiva pași.

O să afli ce strategii ar folosi alți oameni pasionați de vânzări ca să vândă o pereche de bocanci în toial verii.

Și nu în ultimul rând... Îți vei pune mintea la contribuție și vei trece prin cele 41 de exerciții pe care le-am formulat pentru ca tu să te simți cel puțin PREGĂTIT pentru vânzări.

III. EXPERIENȚE DE VÂNZĂRI TRĂITE

Cum am vândut de Sfântul Ioan

Am îmbrăcat librăria în straie de sărbătoare. I-am dat viață, culoare, contur. Am cumpărat baloane colorate și le-am legat de clanța ușii ca să iasă din anonimat, să-i sară în ochi oricărui plimbăreț de pe stradă. Să-l facă curios, să-l determine să vadă *Ce mama naibii se întâmplă acolo?* Să-l fac să intre, căci e cea mai mare provocare actuală: să-i faci necunosătorului cunoscută lumea ta.

Și numai tu singur deții armele necesare acestei provocări. Numai tu singur trebuie să apelezi la creativitate debordantă, la idei, la soluții atractive, dinamice, inovative, faine.

Și după ce-am îmbrăcat librăria în haine de sărbătoare, am îmbrăcat și cărțile. În reduceri. În reduceri atractive, dar totuși nu prea mari căci nu voiam să risc ca darul meu să creeze mai mare pagubă decât câștig. Un 20% a câștigat imediat încrederea clientului. Dă bine pe bon, dă bine în portofel, dă bine și-n librărie.

Și după ce-am îmbrăcat și cărțile în haine de sărbătoare, am îmbrăcat și vitrina. Am lipit fain-frumos un anunț scris cu majuscule, un pic agresiv la prima

vedere, dar măcar am reușit să atrag o primă vedere, un anunț care-ți urla din tot sufletul că-ți oferă 20% REDUCERE LA ORICE CARTE DIN LIBRĂRIE, dacă ești unul dintre sărbătorii zilei, desigur.

Bineînțeles că n-am neglijat nici online-ul, partea care transmite cel mai mult, partea care vinde cel mai bine, partea veșnic populată... Și-am creat și-un eveniment pe Facebook:

Dragi sărbătoriți cititori, de Sfântul Ioan vă răsplătim fidelitatea, oferindu-vă 20% REDUCERE la orice titlu din librărie! Vă așteptăm, cu drag la noi pentru a sărbători împreună, cinstind cu un pahar de înțelepciune!

Atunci când îți dorești cu ardoare să-ți vezi magazinul plin până la refuz cu oameni curioși, chiar și-n zilele mai puțin probabile dedicate cumpărăturilor, fii creativ!

Creează mediul propice cumpărării, stârnește curiozitatea, atrage omul, fii momeala vie a clientului tău.

Apelează la idei interesante, diferențiază-te de concurență, fii prieten cu clientul tău, demonstrează-i că-ți pasă. Transformă bucuria lui într-un adevărat motiv de sărbătoare.

Ai aflat că e ziua lui. Mai departe trebuie să faci în așa fel încât să-l răsplătești pentru asta. De ce să faci

asta? Păi cine nu s-ar bucura să primească daruri de ziua lui? Cine nu s-ar întoarce în locul în care nevoile sale au fost satisfăcute? Cine nu ar reveni pe meleagurile primitoare, pe meleagurile unde s-a simțit cu adevărat bine, cu adevărat apreciat? Totul depinde de tine sub ce forma îmbraci aceste daruri. Depinde de tine cum reușești să vinzi cu ajutorul acestor daruri.

Într-o zi de Sfântul Ioan, care cade duminică și mai ai și program scurt de muncă trebuie să fii aportul de inovație al orașului (mă rog, e mult spus, dar îmi place să gândesc la cote maxime, căci dacă gândesc la cote minime, primesc minimul).

Trebuie să fii tu cel la care mi-aș petrece orele din viață. Tu. Nu cofetăria de la colț, la care-mi permit să cobor și-n pantalonii de casă pentru că-i aproape. Tu. Nu cafeneaua de peste drum, unde merg nemachiată, tot pentru că-i aproape. Tu.

Poți face asta?

Poți. Dacă vrei. Dacă nu vrei, nu e nicio problemă, căci vin luni oricum, pentru că am nevoie de o carte. Dar da, aș fi cumpărat ieri de la tine dacă știam că ai reduceri. Veneam cu Ioana, prietena mea... care venea cu siguranță cu Ionuț, iubitul ei. Și uite așa am fi venit cu toții, iar tu ai fi avut de 3 ori mai mulți clienți. Înțelegi cum merg lucrurile?