

1

Dedică-te excelenței

Fă o regulă de viață din a face cât mai bine orice trece prin mâinile tale. Imprimă-ți personalitatea. Fă din superioritate marca ta distinctivă.

ORISON SWETT MARDEN

Optimiștii, cei care au așteptări mari de la un final plin de succes, sunt *ambitioși*. Cu cât sunt mai optimiști, cu atât mai ambițioși și mai hotărâți vor deveni. Prin urmare, ambiția este expresia unică a optimismului și reprezintă calitatea-cheie pentru a avea un mare succes în vânzări sau în orice alt domeniu. Ambiția este atât de importantă pentru stabilirea obiectivelor, pentru curaj și perseverență, încât ea singură poate garanta depășirea tuturor obstacolelor și dificultăților care îți apar în cale.

Oamenii ambițioși au o caracteristică remarcabilă în vânzări. Ei au visuri mari. Au aspirații înalte. Se consideră capabili *a fi cei mai buni* în domeniile lor. Ei știu că cei mai buni 20% dintre vânzători fac 80% din vânzări și sunt hotărâți să se numere printre cei mai buni.

Agenții de vânzări ambițioși sunt optimiști cu privire la oportunitățile și posibilitățile lor. Ei sunt absolut

convinși că își pot atinge obiectivele prin vânzarea unui volum semnificativ de produse sau servicii. Și sunt ferm hotărâți să o facă. Singura întrebare pe care și-o pun este: „Cum?”

Cel mai important pas pe care îl poți face în domeniul vânzărilor este să te dedici excelenței personale, să devii unul dintre cei mai buni din domeniul tău. Decide astăzi să te alături celor 20% din industria ta, iar apoi celor 10%, ca să ai vânzările și câștigurile lor.

Iată o perspectivă care mi-a schimbat viața când aveam 28 de ani. După ani de muncă și dificultăți, am avut o revelație. *Toți cei care se află în top 10% astăzi au început de la cele 10 procente inferioare!*

Tuturor celor care se descurcă bine astăzi le-a mers prost odată. Cei care se află în vârful domeniului tău nici măcar nu au pornit din acest domeniu. Toți cei care se află în prima linie au început din spatele ei.

Așa că se ivește întrebarea: Cum ajungi în prima linie, unde te așteaptă toate lucrurile bune? Răspunsul este simplu și constă în doi pași-cheie. Primul pas: intră în linie! Al doilea pas: rămâi în linie!

Este absolut uimitor câți oameni vor să ajungă în prima linie, în categoria celor aleși, pe care îi admiră sau îi invidiază, aleși care se bucură deja de cele mai bune lucruri pe care le poate oferi viața. Dar la fel de uimitor este că acești oameni dornici de a ajunge în top nu se ridică și nu luptă să ajungă acolo, printre oamenii pe care-i admiră. Acești oameni nu-și dau seama că viața, la fel ca un bufet, are un regim de *autoservire*.

Intri în prima linie prin luarea unei decizii, decizia de a fi excelent în domeniul tău, și apoi printr-o manieră de operare activă, învățând și aplicând orice cunoștințe și abilități de care ai nevoie ca să avansezi.

Odată ce intri în prima linie, modul în care ajungi apoi în primul detașament al vieții este *să rămâi în el!* Odată ce ai luat decizia de a fi printre cei mai buni din domeniul tău, intră în primul detașament și rămâi acolo. Continuă să faci un pas în fața celorlalți. Continuă să dezvolți noi abilități și să dobândești cunoștințe noi în fiecare zi, în fiecare săptămână, în fiecare lună. Continuă să îți îmbunătățești procesul de vânzări. Continuă să mergi mai departe.

Vestea bună este că prima linie a vieții și succesul nu depind niciodată de o anumită perioadă determinată. Totul rămâne deschis și activ 24 de ore pe zi. Dacă intri în linie și rămâi acolo, dacă începi să te miști și refuzi să renunți, nimic și nimeni nu te va putea opri.

Trebuie să ajungi, în cele din urmă, în detașamentul de frunte al profesiei tale. În final, trebuie să devii unul dintre cei mai calificați și mai bine plătiți din domeniul în care operezi, și asta dacă te dedici total excelenței și nu renunți niciodată la angajamentul tău.

Iată punctul de cotitură al vieții tale: *Ia o decizie!* Linia de demarcație dintre succes și eșec este dată de capacitatea ta de a lua o decizie clară și fără echivoc că *vei fi cel mai bun*. Îți vei susține decizia cu perseverență și hotărâre până când îți vei atinge scopul.

Lumea este plină de oameni care doresc, speră și se roagă ca viața lor să fie mai bună, dar care nu iau niciodată decizii *de viață și de moarte* care să îi conducă la un mare succes.

Așa cum devii ceea ce gândești în marea majoritate a timpului, devii și ceea ce îți spui în mod regulat. Ar trebui să-ți repeți mereu cuvintele: „Eu sunt cel mai bun! Sunt cel mai bun! Sunt cel mai bun!“ Trebuie să repeți aceste cuvinte până când vor deveni realitate. Și, cu siguranță, așa va fi.

EXERCIȚII PRACTICE

Întocmește o listă a tuturor lucrurilor pe care trebuie să le faci în fiecare zi pentru ca acestea să contribuie la sporirea vânzărilor tale. Descrie detaliat procesul de vânzare, de la prospectarea inițială până la vânzarea încheiată și clientul satisfăcut.

Revizuieste această listă și acordă-ți o notă de la 1 la 10 pentru fiecare zonă de aptitudini. Pune-l și pe șeful tău să te evalueze.

Apoi pune-ți următoarea întrebare: „Care dintre competențele mele, dacă aș dezvolta-o constant și într-o manieră excelentă, ar avea cel mai mare impact pozitiv asupra vânzărilor mele?”

Aceasta este întrebarea-cheie ca să avansezi. Întreabă-ți șeful. Întreabă-ți colegii. Întreabă-ți clienții. Și află răspunsul. Apoi propune-ți să dezvolti această abilitate ca și cum ți-ai atinge un scop: pune pe hârtie, stabilește un termen limită, fă un plan și lucrează pentru a deveni mai bun în această competență-cheie, zi de zi, până când devii expert.

2

Acționează ca și când eșecul ar fi imposibil

Curajul este rezistența în fața fricii, este stăpânirea fricii, nu lipsa acesteia.

MARK TWAIN

Frica, incertitudinea și îndoiala sunt și au fost întotdeauna cei mai mari dușmani ai succesului și bucuriei. Din acest motiv, cei mai buni agenți de vânzări lucrează în mod continuu ca să înfrunte temerile care stau în calea celor mai mulți vânzători. Cele două temeri majore, care reprezintă cele mai mari obstacole în drumul spre succes, sunt teama de *eșec* sau de *pierdere* și teama de *critică* sau de *respingere*. Aceștia sunt dușmanii cei mai mari care trebuie învinși.

De fapt, nu eșecul efectiv sau respingerea reală te dor sau îți pun piedici. *Teama* de eșec sau de respingere este cea care te oprește să acționezi. Reprezentarea eșecului sau a respingerii este cea care te paralizează și te împiedică să faci ceea ce trebuie pentru a-ți atinge obiectivele.

Adevărul este că tuturor le este frică de ceva și, deseori, le este frică de mai multe lucruri. Toți oamenii pe care

îi întâlnești se tem, într-un fel sau altul, de eșec și de respingere. Diferența dintre un erou și un laș este că eroul are curaj doar câteva minute în plus față de laș. O persoană obișnuită evită situația care provoacă frica, se îndepărtează de ea. O persoană curajoasă își impune să țină piept fricii și să facă lucrul de care se teme.

Actorul Glenn Ford spunea odată: „Dacă nu faceți lucrul de care vă temeți, atunci frica vă controlează viața.“

Ralph Waldo Emerson spunea că viața i s-a schimbat complet atunci când a citit cuvintele: „Dacă vrei să ai succes, fă-ți un obicei din a face întotdeauna lucrurile de care te temi.“

Frica de eșec, principalul obstacol care te blochează, e resimțită în plexul solar și e experimentată ca o senzație de „Nu pot!“

Poți neutraliza acest sentiment repetând un cuvânt care i se opune: „Pot! Pot!“ Chiar mai eficiente pentru neutralizarea fricii de eșec sunt următoarele cuvinte: „Pot face asta! Pot face asta!“ Spune-le iar și iar, până când vei crede efectiv.

Ori de câte ori repeți cuvintele „Pot face asta!“, temerile te părăsesc, iar încrederea în tine însuși va crește. Când îți repeți cuvintele „Îmi place de mine! Sunt cel mai bun! Pot face asta!“, îți mărești stima de sine și imaginea de sine, până la punctul în care te vei simți, în cele din urmă, de *neoprit*. Îți dezvolți mentalitatea unui vânzător de înaltă performanță.

Apoi, așa cum a spus Emerson: „Acționează și vei avea puterea.“

Iată un punct-cheie despre frica de orice fel. În loc să aștepți momentul când vei fi destul de curajos, fă lucrul de care ți-e teamă, iar curajul va veni. Așa cum spunea Aristotel: „Acționează ca și cum ai avea deja calitatea pe care ți-o dorești, și o vei avea.“

EXERCIȚII PRACTICE

Identifică acea frică esențială care te împiedică să te dedici total țelului de a deveni un om de mare succes în domeniul tău. Există întotdeauna cel puțin o teamă ascunsă în spatele minții tale.

Acum, imaginează-ți că nu ai deloc această frică. Imaginează-ți că nu te temi deloc, că nu ai nicio frică în nicio zonă a activității de vânzare. Imaginează-ți că succesul tău în tot ceea ce faci e complet și garantat. Cum ai putea să acționezi sau să te comporți dacă n-ai avea nicio temere?

Oricare ar fi răspunsul tău, de acum încolo procedează ca și cum ar fi imposibil să eșuezi, și așa va fi! Te prefaci până când o faci.

3

Implică-te total în vânzări

Nu ți se dă niciodată o dorință fără să ți se dea și puterea de a o face să devină realitate.

RICHARD BACH

Vanzătorii de top cred în companiile lor. Ei cred în produsele și serviciile pe care le vând și cred în clienții lor. Dar, mai presus de toate, ei cred în ei înșiși și în capacitatea lor de a reuși.

Puterea cu care crezi în valoarea unui produs sau a unui serviciu este direct raportată la capacitatea ta de a convinge alte persoane că produsul sau serviciul este bun pentru ei. Vânzarea a fost numită adesea un *transfer de entuziasm*. Cu cât ești mai entuziasmat și mai convins de ceea ce vinzi, cu atât mai molipsitor va fi acest entuziasm pentru clienții tăi, iar ei vor acționa în consecință.

Ființele umane sunt, în primul rând, emotive în tot ceea ce fac și ce spun. Acesta este motivul pentru care, dacă vrei să ai succes în vânzări, este esențial să-ți pese. Ai auzit spunându-se că oamenilor *nu le pasă cât de mult știi până când știi cât de mult îți pasă*. Totodată, cu cât îți iubești mai mult munca, cu atât îți va păsa mai