

CUPRINS

capitolul 1

INTRODUCERE, 11

Poți să câștigi și fără să faci victime, 16

Calea spre atitudinile specifice învingătorilor, 17

capitolul 2

SFÂRȘITUL UNUI ÎNVINS, NAȘTEREA UNUI
ÎNVINGĂTOR, 23

Prima mea vânzare, 28

O cale grea pentru bani câștigați ușor, 35

Momentul în care nu mai poți merge decât în sus, 40

capitolul 3

TOTUL ÎNCEPE CU VOINȚA, 43

Prima mașină pe care am vândut-o în viața mea, 46

capitolul 4

INTRUSUL ESTE ȘI EL O FIINȚĂ UMANĂ, 49

Un război fără sânge, 51

capitolul 5

GIRARD ȘI LEGEA CELOR 250, 57

capitolul 6

NU TE ALĂTURA GĂȘTII, 61

Învață din propria ta experiență, 62

Emoția victoriei, 63

Cum să aduni șanse în favoarea ta, 66

capitolul 7

CE FACI DUPĂ CE ÎI VINZI UNCHIULUI HARRY, 69

Cum să vinzi cu ajutorul telefonului, 70

Alcătuirea unei liste proprii de potențiali clienți, 73

capitolul 8

CUM SĂ UMPLI LOCURILE DIN ROATA MARE, 75

Ai deja o lună listă de potențiali clienți, 78

Asigură-te că toată lumea știe ce vinzi, 79

capitolul 9

CUTIA MEA CU INSTRUMENTE DE LUCRU, 81

Începe să-ți crezi setul de fișe chiar acum, 81

O unealtă mică dar puternică, 83

Încearcă să vinzi oricărei persoane pe care o întâlnești, 85

capitolul 10

CUM SĂ-I FACI PE OAMENI SĂ-ȚI CITEASCĂ

SCRISORILE, 87

Partea interesantă a jocului: cum să-i faci să citească 88

Cea mai bună zi din lună, 89

Dacă au mai cumpărat de la tine, acum sunt cei mai buni potențiali clienți ai tăi, 92

capitolul 11

CÂINII DE VÂNĂTOARE, 95

Ține-ți promisiunile! Toți te vor adora pentru asta, 96

Oricine poate fi câinele tău de vânatoare, 97

Cum să răsplătești oamenii care nu vor bani gheță, 100

Convinge-l pe frizerul tău să vorbească despre tine, 101

La vânatoare cu haita de câini, 106

O pierdere care este în avantajul tău, 109

capitolul 12

SĂ ȘTII CE AI DE FĂCUT ȘI DE CE, 113

Nu trebuie să-ți îmbunătățești aptitudinile necesare

încheierii tranzacțiilor pentru a vinde mai mult, 114

Nu trebuie să muncești mai mult, ci mai inteligent, 115

Îți poți permite să pierzi 1, dar nu 250, 117

Să știi de ce ai pierdut te ajută să câștigi, 120

capitolul 13

CINSTEA ESTE CEA MAI BUNĂ POLITICĂ, 127

Lui o să-i placă ce îi vinzi tu dacă ție îți place ceea ce are el,
129

Dăruiește puțin și vei fi recompensat din plin, 132

capitolul 14

FAȚĂ ÎN FAȚĂ CU CLIENTUL, 135

Aranjează-ți o înfățișare asemănătoare cu a lor, 136

Fă-i să se simtă obligați față de tine, 137

capitolul 15

VINDE MIROSUL, 141

Amintește-ți mirosurile care te-au făcut să cumperi, 142

Cum să-l agăți, 144

capitolul 16

SPIONAJ ȘI CULEGERE DE DATE, 147

Este crucial să-i obții numele, 148

Cum să-l citești pe client, 151

Direct la țintă, 153

Creditul este calea americană, 155

Cum pregătești încheierea tranzacției, 158

capitolul 17

CUM SĂ-I ȚINTUIEȘTI, 161

Cum să împingi clientul peste momentul deciziei, 162

Cum să te asiguri că vei fi plătit pentru timpul tău, 163

Ceea ce contează este să păstrezi încrederea clientului și
după vânzare, 167

Dă-i produsul pentru a încheia tranzacția, 168

Livrarea pe loc este eficientă pentru o mulțime de articole,
174

Cuvintele magice, 177

capitolul 18

CUM SĂ CÂȘTIGI DUPĂ CE AI FINALIZAT O
VÂNZARE, 181

Transformă lămâia într-o piersică, 184

Păstrează legătura, 188

Calea mea este mai bună, 190

capitolul 19

TOT AJUTORUL PE CARE-L POT OBȚINE, 193

Cel mai puternic concurent al meu, 197

Un spectacol grozav este realist, 200

Cea mai mare emoție a vieții mele, 201

capitolul 20

TREBUIE SĂ INVESTEȘTI PENTRU CA SĂ CÂȘTIGI, 205

Cu cât cheltuiești mai mult cu atât recompensele sunt mai
mari, 207

Nu te teme să procedezi diferit! De obicei este mai bine,
208

capitolul 21

NU EXISTĂ UN ULTIM CAPITOL, 213

Oricine poate face ceea ce am făcut eu, 214

Lucrul cel mai prețios în vânzări, 217

Ți se poate întâmpla și ție, 219

Inspirație, mai mult decât informație, 221

INTRODUCERE

Tii această carte în mână deoarece crezi că te poate ajuta să câștigi mai mult de pe urma muncii tale – mai mulți bani și mai multă satisfacție personală. Probabil că aceasta nu este prima carte despre vânzări pe care o citești. Sunt șanse să fi văzut și citit o mulțime de alte cărți din acest domeniu, cărți ce promet să ofere „secrete”, formule magice, inspirație. Probabil că ai aflat deja cum să îți încarci bateriile uitându-te în oglindă în fiecare dimineață și repetându-ți anumite fraze motivatoare. Cu siguranță că ai aflat misterele unor formule magice care ajută la construirea unor atitudini de învingător. Știi o mulțime de lucruri despre cum trebuie și cum nu trebuie să gândești, despre gândirea pozitivă și cea negativă. Și poate că ești puțin nedumerit de unele sfaturi contradictorii pe care le oferă toate aceste cărți.

Nu vreau să diminuez cu nimic meritele autorilor, experților și altor oameni cu bune intenții care au muncit pe rupe pentru a scrie toate cărțile acelea. Trebuie să câștige și ei o pâine.

Dar hai să privim lucrurile în față. Ceea ce vrei să afli este cum să vinzi în lumea reală produse și servicii reale. Iar majoritatea acelor autori de cărți nu prea au vândut nimic în viața lor, în afară de propriile cărți. Unii sunt scriitori profesioniști, alții sunt experți care oferă instruire în vânzări. Poate că unii dintre ei au petrecut câteva săptămâni sau luni vânzând ceva până au găsit un domeniu în care se pot descurca mai bine. Și poate că unul dintre ei face, la fiecare doi ani, o vânzare de multe milioane de dolari în domeniul imobiliar, dar acest tip de vânzare nu are nimic în comun cu vânzările pe care

trebuie să le faci tu în fiecare zi și pe care ai vrea să le multipliți cât mai mult.

Aici este problema. Pur și simplu acei autori și experți în instruire nu sunt niște vânzători la fel ca noi cei care trebuie să vindem în fiecare zi pentru a ne câștiga pâinea. Ei nu vând pentru că trebuie neapărat s-o facă pentru a supraviețui. Când le citești cărțile, totul sună minunat. Și poate că aceste cărți te ajută într-o oarecare măsură, chiar suficient de mult încât să-ți amortizezi banii pe care i-ai dat pe ele. Dar dacă ai să te gândești serios la toate acele cărți, ai să înțelegi destul de repede că acești scriitori – chiar și cei mai buni dintre ei – nu sunt vânzători ca noi.

Dar eu sunt un vânzător exact ca și tine. Eu vând automobile și camioane. Vând cu amănuntul mașini noi, nu la mâna a doua. Eu vând doar automobile și camioane noi, unul câte unul, față în față, ochi în ochi cu clientul. Vând unor oameni asemănători celor cărora le vinzi tu în fiecare zi.

Poate că tu vinzi, de dimineață până seara, mașini, haine sau case, aparatură casnică sau mobilă sau orice altceva. Și trebuie să vinzi un număr suficient de mare de produse pentru a-ți asigura hrana cea de toate zilele. Iar atunci când citești aceste cărți scrise de experți, probabil că ai aceeași senzație pe care o am și eu: ceva lipsește. Ceea ce lipsește, intuiția ți-o spune, este implicarea directă în problemele *noastre*, în lumea *noastră*. Tipii ăia pur și simplu nu au simțit ce înseamnă să fii în tranșee în fiecare zi, la fel cum trebuie să facem noi dacă vrem să avem de mâncare și mâine.

De aceea cartea mea este diferită. De aceea această carte te va ajuta într-un fel în care nici o altă carte n-a făcut-o vreodată. Pentru că eu sunt pe câmpul de luptă în fiecare zi, la fel ca tine. Eu fac ceea ce faci și tu. Eu simt ceea ce simți și tu. Eu vreau ceea ce vrei și tu. Și reușesc să obțin ceea ce vreau.

Unii oameni au fost numiți cei mai grozavi vânzători din lume. Dar ei nu sunt la fel ca noi. Printre cei de felul nostru, eu sunt cel mai grozav vânzător din lume. Nu trebuie să mă crezi pe cuvânt. Dacă vrei să verifici, aruncă o privire în *Guinness Book of World Records*, autoritate de primă mărime în lume.

Caută-l pe cel mai grozav vânzător. Vei afla că eu sunt acela, Joe Girard. Sau citește articolele despre mine din *News-week*, *Penthouse* și *Woman's Day* și în vreo duzină de alte reviste și ziare. Se prea poate să mă fi văzut într-unul dintre spectacolele de televiziune la care am fost invitat în ultimii ani. Întotdeauna sunt prezentat ca fiind CEL MAI GROZAV VÂNZĂTOR DIN LUME. Toți oamenii aceia nu născocesc povești. Ei se informează bine înainte de a vorbi. Dar dacă tot nu ești convins, verifică secțiunea de afaceri din orice ediție.

Cum m-am descurcat în vânzări de când am început? În primul an, am vândut 267 de mașini. Numai atât! Chiar și în acele vremuri era mai mult decât strictul necesar traiului zilnic. În acel prim an, am fost probabil cel mai bun în vânzări dintre toți colegii mei. În cel de-al patrulea an de lucru, am vândut 614 automobile și camioane (vânzări cu amănuntul).

Acesta este anul în care am devenit CEL MAI BUN VÂNZĂTOR DE AUTOMOBILE ȘI CAMIOANE DIN LUME ÎN SISTEMUL DE VÂNZARE CU AMĂNUNTUL. Iar de atunci, an de an, mi-am păstrat locul fruntaș crescându-mi încasările cu mai bine de 10% pe an, iar în unii ani, chiar și cu 20%. Am menținut creșterea chiar și în anii cu recesiune accentuată, concedieri și greve de lungă durată.

De fapt, cu cât mergea mai prost economia, cu atât am muncit mai mult și mi-a mers mai bine. Am rămas în frunte chiar și atunci când dealerii de mașini din zona Detroit au redus săptămâna de lucru de la șase la cinci zile.

După nouă ani am avut cel mai grozav an al meu. Am avut venituri totale din comisioane de peste 200.000 de dolari. Nu sunt mulți cei care se pot compara cu mine, cu excepția câtorva dintre băieții aceia care petrec și câte trei ani mituind vreun ministru dintr-o țară străină pentru a le cumpăra avioanele sau rachetele. Dar nu este genul de vânzări de care ne ocupăm eu și cu tine.

Noi vorbim despre o profesie care folosește aptitudini și instrumente, instruire, experiență și practică. O profesie care ne aduce o mulțime de dureri de cap și frustrări, indiferent de cât de bine ne descurcăm. Dar atunci când o facem cum trebuie, această meserie ne aduce mai multă satisfacție financiară și emoțională decât oricare altă muncă din lume. Fac ceea ce fac pentru că îmi plac banii, dar și emoția și satisfacția de a ieși învingător, mereu și mereu.

Poate că îți merge deja destul de bine. Poate că ai o casă, o cabană de vacanță, un iaht și câteva mașini. Dar dacă ai citit până aici, ai făcut-o pentru că te gândești că există și altceva. Și ai dreptate. Este vorba în primul rând despre mândria și satisfacția pe care ar trebui să le simți orice vânzător bun. De fapt, cu cât te descurci mai bine, cu atât ar trebui să vrei mai mult. Și dacă te gândești că ai destul din toate, atunci nu te descurci chiar așa de bine pe cât ai putea, așa că citește mai departe.

Sistemul de vânzări pe care îl folosesc eu seamănă mult cu agricultura unei zone în care diverse culturi cresc la fel de bine tot timpul anului. Sistemul meu recomandă multe lucruri care te duc cu gândul la plantarea unor semințe. Trebuie să plantezi semințe tot timpul și abia apoi să începi să aduni recolta – tot timpul. Iar de fiecare dată când culegi roadele unei vânzări, trebuie să plantezi semințele pentru vânzările viitoare. Plantează și iar plantează, recoltează și iar recoltează – tot timpul anului – sezon după sezon. Nu există nimic mai fascinant. Îți garantez!

Dar dacă tu crezi că nu există nimic care să te ajute să vinzi astfel încât să câștigi suficient de mult pentru că ești un ratat, dă-mi voie să îți spun că eu am fost un ratat încă și mai mare decât ai putea fi tu vreodată.

În primii 35 de ani ai vieții mele am fost cel mai mare ratat din lume.

Am fost exmatriculat din liceu. Am fost concediat din 40 de slujbe diferite. Am rezistat numai 97 de zile în armata SUA. Nu m-am descurcat nici măcar ca escroc. Am încercat de două ori. Prima dată m-am ales numai cu o noapte de groază în arestul pentru adolescenți. A doua oară acuzațiile au fost respinse din lipsă de probe. Iar când, în sfârșit, am intrat într-o afacere care îmi aducea un venit destul de solid, atunci când am încercat să mă extind m-am trezit falit, datorând mai mulți bani decât am văzut vreodată, deoarece am avut încredere într-o persoană care nu avea nici un motiv să fie sinceră cu mine.

Despre cum am ajuns de acolo până aici povestește această carte. Chiar și acum fac vânzări în fiecare zi. Această carte nu este scrisă de un spectator cu un titlu extravagant și cu o mulțime de diplome, ci de un vânzător care se află în prima linie pe frontul vânzărilor în fiecare zi.

Chiar și atunci când călătoresc prin țară, ca să susțin seminarii pentru alți vânzători, consider că este vorba tot de o vânzare deoarece vânzătorii trebuie convingși că cel care le spune ce să facă știe cu adevărat ce trebuie făcut pentru că lucrează efectiv în branșă. Faptul că am ajuns să fiu recunoscut drept **CEL MAI BUN VÂNZĂTOR DIN LUME** îmi produce foarte multă mândrie. Dar sunt și mai mândru când primesc scrisori de la vânzători care m-au întâlnit, mi-au ascultat seminariile și apoi îmi scriu despre cum am reușit să le schimb viața ajutându-i să fie vânzători mai buni, mai mulțumiți și mai prosperi.

POȚI SĂ CÂȘTIGI ȘI FĂRĂ SĂ FACI VICTIME

Pentru un vânzător adevărat nu există nimic mai pasionant decât să vândă. Este ceva asemănător satisfacției unui atacant de a marca, sau a unui general de a obține victorii. Cu deosebirea că atunci când un vânzător bun vinde, nimeni nu pierde. Atât cumpărătorul, cât și vânzătorul câștigă dacă vânzarea este bine făcută. Confruntarea care conduce la o vânzare este ca un meci sau ca un război, numai că nimeni nu este rănit, nimeni nu pierde, toată lumea câștigă. Ce poate fi mai bine decât atât?

Dar procesul care conduce la victorie trebuie început cu mult timp înainte de a-ți vedea potențialul client pentru prima dată. Și continuă mult timp după ce clientul semnează contractul, plătește și pleacă cu achiziția sa.

De fapt, dacă te gândești că procesul de vânzare se finalizează când vezi luminile din spate ale mașinii care pleacă, după cum se spune în această afacere, vei pierde mai multe vânzări decât ai putea visa vreodată. Dar dacă înțelegi că procesul de vânzare poate fi unul continuu, care nu se sfârșește niciodată, atunci vei ajunge să trăiești vremuri glorioase.

O dată ce sistemul meu de vânzare a început să-și arate roadele, n-a mai trebuit să caut niciodată clienți printre oamenii care intră pe ușa show roomului. Nu mă ocup de “gură-cască”. În prezent, toți clienții mei sunt oameni care mă caută pentru că au auzit de mine. Absolut toți. Iar din zece vânzări pe care le fac, cam 6 sunt către oameni cărora le-am mai vândut măcar o dată în trecut. Și vorbim despre automobile. Oamenii le schimbă cam la trei sau patru ani și chiar mai rar în cazul celor care aparțin clasei de mijloc sau clasei muncitoare care formează majoritatea clientelei mele.

Dacă tu vinzi haine sau băutură sau alte lucruri pe care oamenii le cumpără mult mai des, să-i faci să revină mereu și mereu este încă și mai important. Dar acest

lucru este mai dificil de realizat în cazul mașinilor. Prin urmare, dacă eu îți pot arăta că prin care îi fac pe oameni să revină la mine pentru a cumpăra mașini, vei ști că, pentru tine, aceasta înseamnă încă și mai multe vânzări din acele produse sau servicii pentru care succesul depinde, într-o măsură și mai mare, de stabilitatea clienților.

Îți garantez că sistemul meu va funcționa și pentru tine dacă îl înțelegi și îl pui în aplicare cu perseverență. Privesc procesul de vânzare și clienții într-un mod diferit față de felul cum o făceam în primii ani. Aceasta înseamnă că mi-am schimbat atitudinea față de multe aspecte ale profesiei mele. Știi că există o mulțime de oameni care vorbesc de importanța atitudinii. Ei spun că, dacă îți schimbi atitudinea față de ceva pe care-l consideră ei important, apoi totul va merge șnur pentru tine. Majoritatea acestor oameni sunt sinceri dar ei nu sunt acolo, în prima linie, făcând vânzări zi de zi, față în față cu clientul.

Să spunem lucrurilor pe nume! Acționăm în lumea reală și este o lume foarte dură. Orice ai vinde, probabil că mai există cineva care vinde exact același produs ca și tine. De fapt, nu probabil, sigur. Este o lume în care concurența este acerbă. Și, pe lângă miile de vânzători de automobile Chevrolet care încearcă să vândă exact același produs ca și mine către aceași clienți, mai există sute de mii de vânzători care concurează pentru aceeași bani ai clienților vânzându-le orice, de la mobilă, case, piscine și bărci cu motor până la călătorii de vacanță, educația copiilor sau conturi de economii. Și când, în sfârșit, atragi un client, el caută să te forțeze să faci ce vrea el la fel cum toți vânzătorii încearcă să-l forțeze pe el, și nu pentru că ar fi un om rău, ci pentru că a ajuns să creadă că vânzătorii sunt răi. Este o profesie foarte dură, dar dacă optăm s-o privim ca pe o profesie cu reguli, standarde și principii, poate fi făcută astfel încât să aducă satisfacție atât pe plan financiar, cât și emoțional.

Primul lucru pe care ar trebui să-l știi – dacă nu cumva îl știi deja – este acela că lumea noastră nu este întotdeauna plăcută. Concurența este un joc dur și fiecare concurează cu fiecare pentru orice își dorește.

Nu sunt un filozof, dar am aflat asta aproape din ziua în care m-am născut. Și este unul dintre puținele lucruri pe care le-am învățat înaintea vârstei de 35 de ani și care s-a dovedit a-mi fi folositor.

Ceea ce încerc să îți spun este că așa numiții specialiști în vânzări evidentiază idei de care ori va trebui să uiți, ori va trebui să le remodelezi înainte să te ajute să câștigi mai mulți bani sau satisfacție din vânzări.

Este o lume foarte dură, foarte competitivă. Dar când spun asta, nu înseamnă că trebuie să înșeli sau să furi ca să supraviețuiești. Citește cu atenție paginile următoare și vei vedea ce vreau să spun. Vei afla cum poți influența oamenii vânzându-le într-un mod adecvat – cel pe care ți-l propun eu – ca să te alegi cu banii, dar și cu prietenia lor. De fapt, dacă nu le obții pe ambele, banii și prietenia lor, nu vei rezista în această afacere pentru mult timp.

Nu mă înțelege greșit: când vorbesc de prietenie, nu vorbesc despre sentimentalismul ipocrit de genul “iubește-ți aproapele”. Ce faci cu cei din jurul tău este treaba ta. Dar când vei ajunge la capitolul în care vorbesc despre *Legea celor 250*, vei înțelege exact ce vreau să spun prin prietenie. Ne vom ocupa de atitudinile pe care clienții le au față de vânzători și de importanța faptului de a spune adevărul, ca și de valoarea anumitor feluri de minciuni. Dacă nu înțelegi cu cine ai de-a face și ce le-ar plăcea oamenilor să audă, nu te vei putea descurca pe termen lung. Te pot asigura de asta.

Dar înainte de a ajunge la atitudinile clienților, va trebui să ne ocupăm de propria noastră atitudine. Am mai spus că am fost un ratat total până la vârsta de 35 de ani și am să descriu suficient de detaliat situațiile prin care am trecut încât să ajungi să mă compătimentești, așa cum m-am auto-

compătimit și eu. Dar vreau să îți spun chiar acum că autocompătimirea este o capcană. Îți garantează că vei rămâne un ratat. Autocompătimirea ucide orice inițiativă care te-ar putea ajuta să fii câștigător pe câmpul de luptă al vieții și al vânzărilor. Îți voi demonstra și acest lucru. Și-ți voi arăta cum am ajuns să mă transform dintr-un ratat într-un mare câștigător, CEL MAI BUN VÂNZĂTOR DIN LUME, cum stă scris în celebra carte care consemnează toate recordurile. Am făcut-o prin forțele mele.

Îți voi povesti și îți voi demonstra cum am făcut-o.

Vei fi în măsură să identifici acele acțiuni ale tale care te distrug și cum poate fi schimbată situația în favoarea ta pentru a deveni un mare învingător.

Așa este. Ceea ce trebuie făcut poți face doar tu și doar pentru tine. Nimeni n-o poate face în locul tău. Dar cred că pot să-ți arăt ce am făcut cu viața mea – și de ce am făcut – astfel încât să te ghidez și pe tine în analiza persoanei și a vieții tale și să înveți să transformi dezavantajele în avantaje, pasivul în activ, eșecul în succes, înfrângerea în victorie.

O dată ce ai să ajungi în acel punct, vei avea un pachet de atitudini fixate în minte. Știu că așa-ziii experți îți spun să procedezi invers. Adică ei îți oferă frazele și atitudinile pe care ar trebui să le adopți și îți spun să ți le dezvolti prin repetiție și practică. Ei îți spun să te autoconvingi prin repetarea acelor fraze în fiecare dimineață când te scoli sau să le spui în fața oglinzii sau altceva asemănător.

CALEA SPRE ATITUDINILE SPECIFICE ÎNVINGĂTORILOR

Dar dacă faci asta fără să știi de ce și cum, nu va avea mai multă valoare decât atingerea unui picior de iepure sau a altei amulete despre care ai putea crede că îți aduce noroc. Singura cale spre a găsi atitudinile corecte este să știi care sunt cele greșite, cum le-ai dobândit și de ce le

păstrezi. Te voi lua cu mine de-a lungul poveștii atitudinilor mele. Îți voi povesti despre cele rele și apoi despre marea schimbare din viața mea care m-a condus spre cele bune. Nu te gânde că mă refer la un moment magic când m-a atins suflul divin. Schimbarea din viața mea s-a întâmplat din motive foarte diferite de divinitate și mult mai ușor de înțeles, după cum vei descoperi în paginile ce urmează.

Nu spun că a fost ușor să trec prin ceea ce am trecut, dar am făcut-o. Și dacă eu am putut s-o fac, plecând din situația în care eram, oricine s-a săturat să fie un învins o poate face. Îți pot garanta acest lucru.

Dar primul pas este să-ți construiești, în felul tău propriu, atitudinile corecte. Abia apoi vei putea înțelege celelalte reguli și componente ale sistemului meu și de ce ele funcționează dacă le aplici adecvat și consecvent. *Legea celor 250* îți va arăta clar de ce vei dori să folosești sistemul meu tot timpul.

Când vom ajunge la folosirea timpului vei înțelege nu doar lucrurile evidente despre valoarea timpului și costurile implicate de irosirea sa, dar și importanța faptului de a fi realist în aprecierea persoanei tale și a ceea ce ești în stare să faci, și cum să ai grijă de tine pe termen scurt și pe termen lung. Atunci când vom ajunge la anumite aspecte ale acțiunilor mele voi vorbi, desigur, despre modul cum vând mașini oamenilor. Voi face analogie cu ceea ce fac vânzătorii din alte domenii.

Multe lucruri sunt evidente și ți le poți imagina și singur. Când spun că este esențial să convingi un client să facă un tur demonstrativ cu mașina, vei ști că asta echivalează cu vizitarea unei case în domeniul vânzărilor imobiliare sau cu probarea unui costum de către client, sau chiar cu pregătirea unei mese în cazul în care vinzi un set complet de ustensile de bucătărie. Pe vremuri, vânzătorii care vindeau aspiratoare din ușă în ușă, obișnuiau să arunce praf și mizerii pe podea și apoi să le adune cu aspiratorul

pentru a demonstra cât de bine funcționează. Vânzătorii de la firma The Club Aluminim pregătesc mâncare pentru clienți când le prezintă setul lor de bucătărie. Un vânzător de saltele invită clientul să încerce una lungindu-se pe ea. Acestea sunt, în mod evident, acțiuni echivalente unui tur demonstrativ cu un automobil Chevrolet nou.

Orice aș face și aș spune în legătură cu vânzarea mașinilor există aproape întotdeauna o acțiune echivalentă în vânzările din orice alt domeniu. Poate că un vânzător de asigurări de viață, nu te poate conduce să vezi propriile tale funeralii dar el te va convinge să vorbești despre soția și copiii tăi și poate să scoți fotografiile lor și să le ții pe masă în timp ce el îți vorbește. Aceasta îți poate aminti al naibii de bine că n-o să trăiești veșnic și poate fi tot ce-i trebuie agentului de asigurări. Este tot un fel de tur demonstrativ.

De aici încolo, te voi conduce pas cu pas pe drumul pe care eu l-am descoperit și l-am parcurs de la situația de învins la cea de învingător. Îți voi arăta cum mi-am construit eu atitudini de învingător și cum aceste atitudini m-au condus la dezvoltarea sistemului meu de vânzare. Și nu uita un lucru: aceste atitudini și acest sistem m-au făcut **CEL MAI BUN VÂNZĂTOR DIN LUME.**

capitolul 2

SFÂRȘITUL UNUI ÎNVINS, NAȘTEREA UNUI ÎNVINGĂTOR

Cineva mi-a spus odată că sunt un vânzător înnăscut. Dă-mi voie să spun că nu este adevărat. Unii vânzători, poate chiar majoritatea, pot avea calități înnăscute. Dar eu nu sunt un vânzător înnăscut. Mi-am dezvoltat calități de vânzător și am făcut-o singur. Iar dacă eu am putut s-o fac, pornind din situația în care am fost, atunci oricine poate. Citește cu atenție în continuare și vei vedea curând ce vreau să spun.

Mulți oameni s-au născut în sărăcie, dar eu m-am născut într-un soi de sărăcie mai specială în suburbia de est a orașului Detroit. În acele timpuri, era un cartier pe care l-aș putea numi italian, dar pe care eu prefer să îl numesc sicilian deoarece pentru mine este o mare diferență între cei doi termeni. Sunt mândru să fiu sicilian, deși o mulțime de oameni, incluzându-i pe cei din alte regiuni ale Italiei, se delimitează de noi și încearcă să pretindă că toți am fi născuți într-un fel de sindicat al crimei.

Mândria mea puternică m-a împins într-o mulțime de necazuri în tinerețea mea și chiar și în anii din urmă. Eram gata să mă bat cu oricine îmi adresa vreo poreclă cu tentă etnică. Știu că fiecare are propriile prejudecăți, dar nu am suportat niciodată prejudecățile îndreptate împotriva mea și am spart multe nasuri când mi-au fost strigate denumiri zeflemitoare.

Prima casă de care îmi amintesc avea două apartamente iar noi locuiam în cel de la etaj. Casa era situată peste drum de un depozit de cărbuni. Poate te gândești că nu este prea drăguț să locuiești vizavi de un depozit de cărbuni.

Dar exista și un avantaj. Când vremea era foarte rea pe timp de iarnă și casa devenea o ghețarie, fratele meu mai mare, Jim, și cu mine traversam strada iar eu mă târam pe sub gard și aruncam bucăți de cărbune fratelui meu care îi puneă într-un sac de pânză. Apoi târam sacul acasă și puneam cărbunii în sobă. Uneori, asta-i tot ce aveam să punem pe foc, așa ca nu ne-a deranjat niciodată gândul că acel cărbune aparținea altcuiva. Aceasta era lumea în care m-am născut.

Soba era în pivniță, dar îmi amintesc de pivniță din alt motiv. Acolo era locul favorit al tatălui meu ca să mă bată. Și m-a bătut de când îmi pot aduce aminte. Bănuiesc că eram la fel de bun sau rău ca majoritatea puștilor, fără nimic special. Așa că n-am știut niciodată de ce mă bătea pe mine și nu pe fratele meu sau pe cele două surori ale mele. Dar așa făcea. De cele mai multe ori, când mă ducea acolo jos, mă lega de o conductă și apoi mă bătea cu o curea mare pe care o folosea ca să-și ascută briciul. De fiecare dată când vreunul din copii făcea zgomot sau altceva, eu o încasam. Acolo în pivniță, mă lovea și urla la mine: *Nu ești bun de nimic, n-o să se aleagă niciodată nimic de tine, o să ajungi la pușcărie* – și altele de felul ăsta. Și niciodată nu reușeam să înțeleg de ce îi cășuna pe mine, dar nu s-a oprit niciodată cât timp am trăit în casa lui.

Uneori, fugeam la distanță de câteva străzi unde se găsea un triaj de cale ferată așezat lângă râu și mă ascundeam în vagoane. Câteodată chiar dormeam pe podeaua acoperită cu paie a vreunui vagon de marfă. Iar când mă întorceam acasă, tata mă bătea iar și îmi spunea că nu sunt și nu voi fi niciodată bun de nimic și o să sfârșesc în Jacktown (așa numeam noi închisoarea din Jackson, Michigan, unde își făceau veacul o grămadă de băieți din cartier).

Vreau să îți spun un lucru. Când crești într-o casă unde tatăl este un tiran și îți spune că nu ești bun de nimic încă din primii ani de viață de care îți poți aminti, iar în timpul

ăsta te bate de te rupe, vei începe s-o crezi. În fond, n-ai decât un tată, singura autoritate pe care o cunoști și trebuie că are dreptate.

După o vreme, am început să-l cred, deși mama obișnuia să coboare în pivniță după ce o încasam și să-mi spună că eram de fapt un băiat bun. Bănuiesc că acest lucru m-a ajutat puțin, dar nu era ea șeful, așa că oricât o iubeam, tot credeam că nu sunt bun de nimic și că n-o să valorez niciodată nici cât o ceapă degerată. Am crezut asta mult timp și are mare legătură cu ceea ce mi s-a întâmplat și cu ce am făcut în cea mai mare parte a vieții mele.

Am încercat să-mi imaginez ce l-a făcut pe tata să mă urască, să îmi caute ceartă și să se descarce pe mine în felul ăsta tot timpul. El a venit din Sicilia pe când era tânăr, nu avea educație, practic era analfabet și foarte sărac. Tatăl lui a fost un tiran care îl blestema și-l bătea. Tata avea 25 de ani când s-a însurat cu mama. Ea avea cincisprezece ani, iar mama ei n-a fost prea fericită să-și mărite fiica cu tatăl meu. Nimeni nu mi-a povestit niciodată ce s-a întâmplat în acele zile, dar s-a pornit o vrajbă între tatăl meu și soacra lui care nu s-a mai sfârșit cât timp a trăit el. Tata nu ne lăsa pe nici unul dintre noi, inclusiv pe mama, să avem vreo legătură cu bunica, chiar și atunci când trăia în aceeași casă cu noi. Mama obișnuia să se strecoare uneori în pivniță și să vorbească cu ea printr-un perete despărțitor. Și eu o vizitam pentru că eram foarte apropiați, poate din cauza aversiunii tatei față de noi. Ori de câte ori tata mă prindea la inamica sa, începeau din nou bătăile, urletele și blestemele.

Poate că te întrebi ce legătură este între toate acestea și vânzări. Ei bine, are multă legătură cu felul în care îți intră în cap atitudinile. Iar mie mi-a intrat în cap că nu eram bun de nimic și că n-o să valorez niciodată nici cât o ceapă degerată. Credeam asta și eram pe cale să dovedesc că tata avea dreptate. În fond, se presupune că trebuie să-l respecti pe tatăl tău și să i te supui. Dar mai

era o atitudine plantată în mine după atâtea bătăi și blesteme. Era un simțământ de furie sălbatică împotriva tatei și sâmburele unei dorințe de a-i dovedi că se înșela, astfel încât să ajungă să mă iubească la fel ca pe fratele și surorile mele. Uneori acționa una dintre atitudini, alteori cealaltă, iar uneori se anulau una pe alta.

Tata nu era niciodată capabil să-și găsească de lucru pentru perioade suficient de îndelungate. În fond, era perioada Marii Crize, noi eram doar niște sicilienii în Detroit, iar el n-avea nici o meserie. De cele mai multe ori era repede concediat și trăiam din ajutorul de șomaj. Cam singurele vremuri bune de care îmi pot aminti erau în jurul Crăciunului când o organizație locală de caritate ne trimitea o cutie cu jucării pe care le donau cetățenii. Cele mai multe erau folosite și reparate, dar le primeam plini de emoție. Și mai bun era cuponul pe care ni-l dădeau și pe care-l puteam schimba pentru o pereche de pantofi noi. Asta era mare lucru pentru mine în vremurile acelea.

Pe când aveam în jur de opt ani, am început să lucrez. La câteva străzi distanță de casa noastră erau o mulțime de fabrici. Era o fabrică de cauciucuri lângă râu, mai era o fabrică mare de mașini de gătit, niște fabrici de mobilă și alte câteva. De-a lungul străzii East Jefferson, în apropiere de aceste fabrici, erau cârciumi pentru muncitori. Mi-am construit o cutie pentru lustruit pantofi, am făcut rost de niște perii și pluș de lustruit (nu-mi amintesc de unde am luat banii pentru ele) și lustruiam pantofii în cârciumile acelea.

Dacă tu crezi că ai câștigat bani muncind din greu, dă-mi voie să-ți spun că a sta ghemuit pe podelele unor cârciumi puturoase lustruind pantofi pentru câțiva bănuți întrece orice ai fi făcut tu. Începeam după-amiaza când terminam școala și fabricile își închideau porțile. Intram în toate cârciumile înșirate de-a lungul străzii Jefferson pe o distanță de un kilometru și jumătate, iar apoi mă