



Cum să devii
maestru
în arta vânzării



Traducere
din engleză:
Mihai Pascu



The original title of this book is:
How to Master the Art of Selling,
by Tom Hopkins

Copyright © 2011 SmarterComics.

Copyright © Tom Hopkins International. How to Master the Art of Selling published by Grand Central Publishing. The Graphic Novel is published by arrangement with Grand Central Publishing.

rtc

A Round Table Companies Production
www.roundtablepress.com

© Publica, 2013, pentru ediția în limba română

CUVINTELE PE CARE LE SPUI POT DISTRUGE VÂNZĂRILE LA
FEL DE BINE PE CÂT LE POT GENERA, AȘA CĂ GÂNDEȘTE-TE
LA GURA TA CA LA UN INSTRUMENT ASCUȚIT CARE
TREBUIE FOLOSIT CU CAP.

ÎNVAȚĂ CE TREBUIE SĂ SPUI ȘI CUM S-O SPUI
ȘI VEI AVEA SITUAȚII DE VÂNZĂRI ÎN CARE
AMBELE PĂRȚI CÂȘTIGĂ.



Descrierea CIP a Bibliotecii Naționale a României
HOPKINS, TOM

Cum să devii maestru în arta vânzării / Tom Hopkins ;

trad.: Mihai Pascu. - București : Publica, 2013

Bibliogr.

ISBN 978-606-8360-51-5

I. Pascu, Mihai (trad.)

339.138

EDITORI:

Cătălin Muraru
Silviu Dragomir

DESIGN:

Alexe Popescu

REDACTOR:

Doru Someșan

DIRECTOR EXECUTIV:

Bogdan Ungureanu

DTP:

Florin Teodoru

CORECTOR

Mihai Pecingine

INTRODUCERE

Mi-am început cariera în vânzări în domeniul imobiliar. Avem 19 ani și căutam să dau lovitura într-un domeniu de oameni maturi. Locuiam într-un apartament cu chirie și singurul mijloc de transport pe care-l aveam era o motocicletă. Ca lucrurile să fie și mai rele decât atât, nu aveam niciun fel de costum. Cu toate aceste „noroace” pe cap, știam că va trebui să depun mai mult efort decât ceilalți. Că va trebui să muncesc perioade mai lungi decât ceilalți. Dar încrederea în profesie și în șansa de-a avea succes pe care mi-o oferea m-au dus mai departe. Entuziasmul că îi puteam face pe oameni să trăiască visul american de-a deține o casă m-a ajutat să închei la fel de multe contracte pe cât m-au ajutat abilitățile proprii.

Fiindcă vorbim de abilități, la început ale mele erau destul de jalnice. În primele șase luni de muncă am încheiat o singură tranzacție. Apoi, am aflat de un seminar de aptitudini în vânzări. Nu știam că există așa ceva, dar știam că trebuia să învăț mai multe dacă voiam să reușesc. Acel curs nu doar că mi-a întors viața la 180 de grade, ci mi-a și deschis mintea cu privire la un tip de educație care nu știusem că există. Pe măsură ce am devenit un student conștiincios, abilitățile mi s-au tot îmbunătățit, iar salariul mi-a tot crescut. Am făcut din vânzări hobby-ul meu. Urmăream și analizam fiecare situație de vânzare pe care o întâlneam în jurul meu și introduceam constant idei noi în prezentările mele. Recunosc că au fost și cazuri în care am făcut greșeli (destul de multe), dar am și învățat din experiențele respective.

Finalul fericit e că mi-am atins obiectivul de a deveni milionar cu câțiva ani înainte de termenul pe care mi-l impusesem. Succesul pe care l-am avut în domeniu m-a determinat apoi să ofer training în vânzări și să scriu această carte.

Datorită rezultatelor extraordinare pe care le-am avut în imobiliare, mi s-a cerut adesea să vorbesc despre strategiile și tacticile mele. Dat fiind că urăsc din tot sufletul vorbitul în public, am refuzat frecvent. Însă mentorul meu de la acea vreme, regretatul J. Douglas Edwards, mi-a spus că „dacă faci lucrurile de care te temi cel mai mult, vei controla acea frică”. Așa că am început să învăț cum să vorbesc în public. Nu mă descurcam foarte bine, însă oamenii iubeau tehnicile pe care le împărtășeam cu ei. În cele din urmă, mi-am îmbunătățit abilitățile de comunicare și mi-am schimbat cariera: am devenit trainer cu normă întreagă.

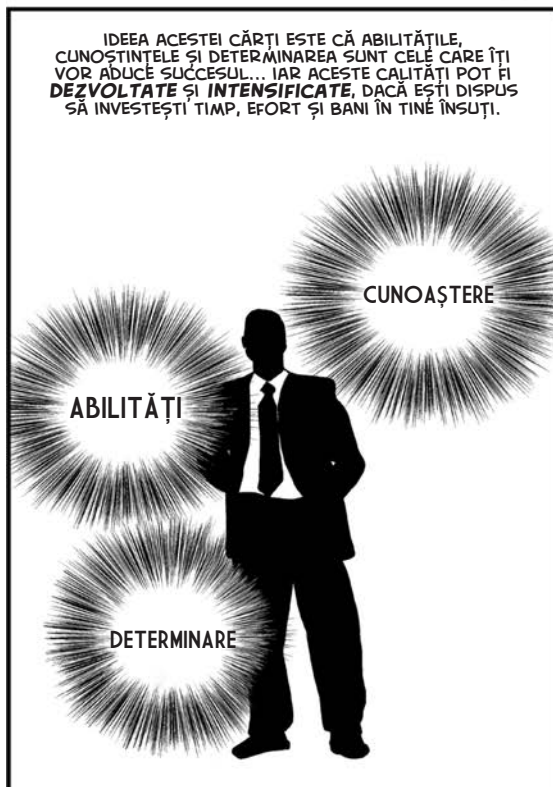
După ce oamenii din alte domenii, diferite de cel imobiliar, au început să aibă succes cu lucrurile pe care le predam eu, mi-am dat seama că trebuia să le facem disponibile și sub alte forme. S-au făcut înregistrări audio. S-au creat programe de training pe suport video.

Și am scris „Cum să devii maestru în arta vânzării”. Am mai scris și alte cărți, însă aceasta rămâne baza – fundația – tuturor seminariilor mele.

Astăzi, înregistrările audio care mai demult se găseau numai pe casete sunt disponibile pe CD-uri și în format MP3. Înregistrările video se găsesc pe DVD-uri și prin *streaming* pe internet. O parte dintre materialele scrise sunt disponibile în format electronic și sub formă de *e-books* – iar acum și sub formă de roman grafic. Trebuie să recunosc că această transpunere a cursurilor mele de abilități în vânzări a fost cea mai distractivă. Reducerea unei cărți de aproape 400 de pagini la lucrurile esențiale a fost o provocare. Sper că o vei găsi la fel de utilă și de plăcută la citit pe cât a fost pentru mine scrierea ei.

Succes deplin în eforturile tale de vânzări,

Tom Hopkins





AM MAI ÎNVĂȚAT TOTODATĂ CĂ NU EXISTĂ GENII ÎNNĂSCUTE ÎNTR-ALE VÂNZĂRIILOR. NICIUN VÂNZĂTOR DE SUCCES NU S-A NĂSCUT CU SUCCESUL ÎN BRAȚE.



ACESTA E UN MIT CU DOUĂ TĂISURI, ȘI NU-L LĂSA SĂ SE TRANSFORME ÎNTR-O SCUZĂ CARE SĂ TE ȚINĂ DEPARTE DE EFORTUL DE-A ÎNVĂȚA CUM SĂ DEVII COMPETENT ÎN CARIERA TA DE VÂNZĂRI. FIE CĂ TE CREZI UN GENIU SAU NU, TOT MAI AI DE ÎNVĂȚAT DACĂ VREI SĂ DEVII UN **CAMPION ADEVĂRAT**.

LA FEL CA SPORTIVII DE SUCCES, OAMENII DE VÂNZĂRI CARE AU SUCCES APLICĂ FOARTE BINE PRINCIPIILE DE BAZĂ.



EXISTĂ **ȘAPTE PRINCIPII DE BAZĂ** CARE ÎȚI VOR ASIGURA SUCCESUL PE CARE ȚI-L DOREȘTI.

PROSPECTAREA

TE POATE FACE ANXIOS, DAR N-O LĂSA. DACĂ NU ÎȚI PLACE SĂ PROSPECTEZI, ÎNSEAMNĂ CĂ NIMENI NU TE-A ÎNVĂȚAT CUM S-O FACI ÎN MOD PROFESIONIST.



DESFĂȘURAREA PRIMEI ÎNTÂLNIRI ÎN MOD PROFESIONIST

CUNOAȘTEM OAMENI TOT TIMPUL. CHEIA SÚCCESULUI ÎN VÂNZĂRI ESTE DE A-ȚI RAFINA ABILITĂȚILE ÎN TIMPUL ACESTOR PRIME ÎNTÂLNIRI ASTFEL ÎNCÂT SĂ DEVII MEMORABIL PENTRU CEILALȚI... ÎN TIMP CE TU MEMOREZI CÂT MAI MULTE DETALII DESPRE EI.



CALIFICAREA

DACĂ-ȚI PIERZI TIMPUL VORBIND CU PERSOANELE NEPOTRIVITE, NU CONTEAZĂ CÂT DE ELOCVENT E MODUL ÎN CARE ÎȚI PREZINȚI PRODUSUL SAU SERVICIUL.



PREZENTAREA

TREBUIE SĂ-ȚI PREZINȚI PRODUSUL ÎN AȘA FEL ÎNCÂT POTENȚIALUL CLIENT SĂ VADĂ CĂ E LUCRUL LA CARE S-A GÂNDIT TOT TIMPUL.



REZOLVAREA OBIECȚIILOR



CÂND ÎNTÂMPINI OBIECȚII, TREBUIE SĂ ZÂMBEȘTI ȘI SĂ ÎNVEȚI CARE E ABORDAREA POTRIVITĂ PENTRU ÎNCHEIEREA TRANZACȚIEI.

ÎNCHEIEREA VÂNZĂRII

ÎNCHEIEREA EFICIENTĂ A UNEI AFACERI E O PARTE ARTĂ, O PARTE ȘTIINȚĂ. IAR ACESTE ELEMENTE PÔT FI ÎNVĂȚATE.



REFERINȚELE

DACĂ CLIEȚII ȚĂI SUNT FERICIȚI, VOR VREA CA ȘI ALȚII SĂ FIE FERICIȚI. TE VOI ÎNVĂȚA EU CUM SĂ FACI ROST DE FIECARE DATĂ DE REFERINȚE SOLIDE ȘI COMPETENTE, DACĂ VREI.





DACĂ JUCĂTORUL DE GOLF PROFESIONIST FOLOSEȘTE O CROȘĂ, JUCĂTORUL DE TENIS O RACHETĂ, IAR TÂMLARUL UN CIOCAN, NOI, OAMENII DE VÂNZĂRI PROFESIONIȘTI, CE FOLOSIM?



PRINCIPALUL TĂU INSTRUMENT - **GURA** - TREBUIE FOLOSIT CU ÎNCREDERE.

CUVINTELE PE CARE LE SPUI POT DISTRUGE VÂNZĂRILE LA FEL DE BINE PE CÂT LE POT GENERA, AȘA CĂ GÂNDEȘTE-TE LA GURA TA CA LA UN INSTRUMENT ASCUȚIT CARE TREBUIE FOLOSIT CU CAP.

ÎNVĂȚĂ CE TREBUIE SĂ SPUI ȘI CUM S-O SPUI ȘI VEI AVEA SITUAȚII DE VÂNZĂRI ÎN CARE AMBELE PĂRȚI CÂȘTIGĂ.



AM ALCĂTUIT O LISTĂ CU CELE **DOISPREZECE TRĂSĂTURI DE PERSONALITATE** COMUNE CAMPIONILOR LA VÂNZĂRI.

PE MĂSURĂ CE PARCURGEM LISTA DE CARACTERISTICI, GÂNDEȘTE-TE CUM TE RIDICI TU LA NIVELUL LOR.



RECUNOȘTI UN CAMPION DIN SECUNDA ÎN CARE INTRĂ PE UȘĂ.

ARE O INDIVIDUALITATE ȘI O COMPETENȚĂ PERSONALĂ UNICE, MULT MAI ÎMPRESIONANTĂ DECÂT ASPECTUL FIZIC PLĂCUT.



CAMPIONII SE MÂNDRESC EXTREM DE MULT CU PROFESIA DE OM DE VÂNZĂRI ȘI CU EI ÎNȘIȘI CA FIINȚE UMANE.

CAMPIONII RADIAZĂ ÎNCREDERE.



CAMPIONII FINALIZEAZĂ O TRANZACȚIE
CU MARE CĂLDURĂ.



ÎN CELE DIN URMĂ, VULTURII CARE PERCEP
VÂNZĂRILE DOAR CA PE O FORMĂ DE AGRESIUNE
VOR FI IZGONIȚI DE OAMENII DE VÂNZĂRI LUMINAȚI
CARE ÎȘI ÎNVEȚESC EVENTUALII CUMPĂRĂTORI
CU AUTĂRITATE, AU GRIJĂ DE CLIEȚII LOR ȘI SE
ASIGURĂ CĂ ACEȘTIA OBTIN BENEFICII REALE DIN
ACHIZIȚIILE FĂCUTE.

PENTRU A AVEA ÎNCREDERE ÎN SINE, CAMPIONII NU
SE BIZUIE DECÂT PE O SINGURĂ PERSOANĂ, IAR
ACEEA SUNT EI ÎNȘIȘI.



CAMPIONII VOR SĂ SE ÎMBOGĂTEASCĂ. AI
CITIT BINE, **SĂ SE ÎMBOGĂTEASCĂ...**
AJUTÂNDU-I PE ALȚII SĂ OBTÎNĂ CE VOR.



CAMPIONII SUNT DORNICI SĂ CÂȘTIGE.



NUMAI TU POTI DETERMINA CÂT DE DORNIC EȘTI. DACĂ
AI POTENTIAL DE CAMPION, NU TE VEI OPRII NICIODATĂ
DIN ÎNCERCAREA DE A-ȚI ATINGE OBIECTIVELE,
INDIFERENT DE CÂT DE MULTE PROVOCĂRI ÎNTÂLNESI.

CAMPIONII ÎȘI DESCOPERĂ FRICILE, APOI FAC LUCRURILE
DE CARE SE TEM CEL MAI MULT ȘI LE DEPĂȘESC.



CAMPIONII ȘTIU CĂ, ORICÂT DE BUNI AJUNG SĂ FIE, TOT VOR SUFERI EȘECURI PRINTRE REUȘITE. E O PARTE A JOCULUI NUMIT VÂNZĂRI.



AȘA CĂ NU TREBUIE SĂ-ȘI ASCUNDĂ ADEVĂRATELE SENTIMENTELE ATUNCI CÂND DAU GRES, FIINDCĂ ENTUZIASMUL LOR NU ESTE AFECTAT.

CAMPIONILOR LE PASĂ CU ADEVĂRAT DE CLIENTII LOR, IAR ACEST SENTIMENT AJUNGE RAPID ȘI CLAR LA OAMENII PE CARE-I AJUTĂ SĂ SE BUCURE DE BENEFICIILE OFERTEI LOR.



CAMPIONII NU IAU RESPINGERILE PERSONAL.



CAMPIONII CRED ÎN PROCESUL DE EDUCARE CONTINUĂ. STUDIAZĂ TEHNICI. DEPRIND APTITUDINI NOI.



IATĂ TREI METODE INCONTESTABILE DE A-ȚI DEZVOLTA DORINȚA DE CÂȘTIG. ELE FUNCȚIONEAZĂ, **DACĂ** VREI ACEST LUCRU.



CEL MAI MARE OBSTACOL ÎN PRIVINȚA DEZVOLTĂRII DORINȚEI E CONVINGEREA CĂ NU VOM FI NICIODATĂ CAPABILI SĂ O ÎNDEPLINIM, AȘA CĂ CEA MAI UȘORĂ ABORDARE E SĂ DESCURAJĂM DORINȚA ȘI SĂ EVITĂM FRUSTRĂRILE.



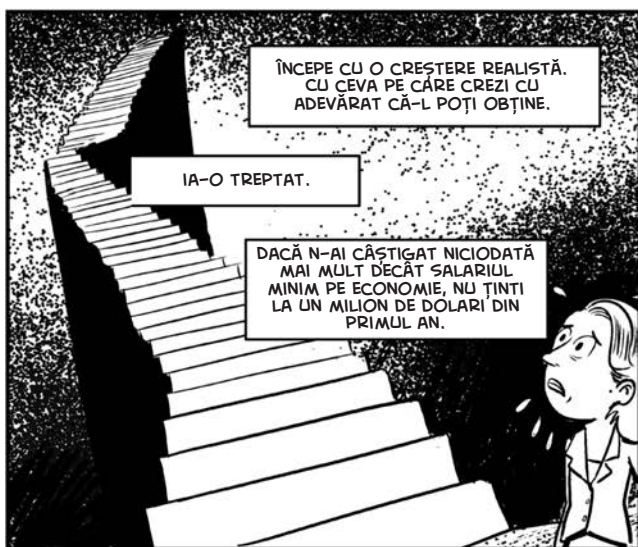
CONCENTREAZĂ-TE ASUPRA LUCRURILOR SPECIFICE PE CARE ȚI LE DOREȘTI. ÎNCHEIE UN ACORD CU TINE ÎNSUȚI. NU TE PUNE DEGEABA LA LUCRU.



ÎNCEPE CU O CREȘTERE REALISTĂ. CU CEVA PE CĂRE CREZI CU ADEVĂRAT CĂ-L POȚI OBTINE.

IA-O TREPTAT.

DACĂ N-AI CĂȘTIGAT NICIODATĂ MAI MULT DECÂT SALARIUL MINIM PE ECONOMIE, NU ȚINTI LA UN MILION DE DOLARI DIN PRIMUL AN.



PENTRU UN CAMPION, REPETAREA UNUI EXERCITIU DUCE LA PERFECȚIUNE. EXERSEAZĂ CUVINTELE ȘI RĂSPUNSURILE PE CARE LE Vei FOLOSI LA ÎNTÂLNIRI ȘI ÎN PREZENTĂRI.

PUTEREA UNEI PREZENTĂRI DE SUCCES: ADEVĂRUL ECONOMIC.



EXERSEAZĂ CUVINTELE PE CARE LE Vei FOLOSI PÂNĂ ȚI INTRĂ-N SÂNGE. INSTRUIEȘTE-TE SĂ LE ROSTEȘTI CLAR ȘI CONVINGĂTOR.

ANTRENEAZĂ-TE PRIN CREAREA UNOR SITUAȚII CÂT MAI APROPIATE DE REALITATE, ÎN COLABORARE CU OAMENII CĂRORA LE PAȘĂ DE SUCCESUL TĂU ÎN ACEAST DOMENIU.



ÎNTREBĂRILE SUNT CEA MAI PUTERNICĂ UNEALTĂ PE CARE O POATE FOLOSII UN CAMPION. EXISTĂ MULTE TIPURI DE ÎNTREBĂRI, DAR IATĂ TREI PRINCIPII ALE TEHNICII DE-A ÎNTREBA EFICIENT.



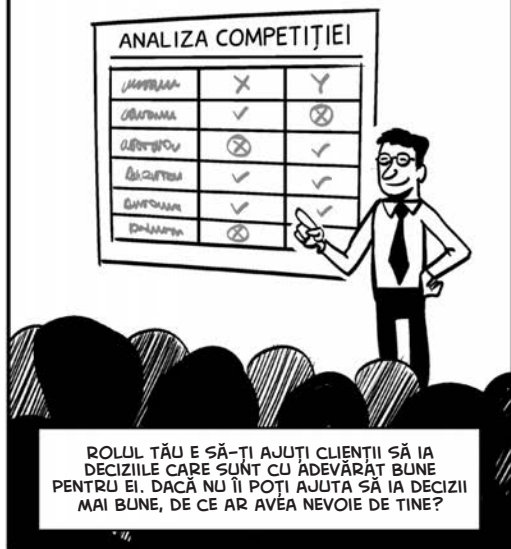
PUNE-LE ÎNTREBĂRILE CARE-ȚI ADUC RĂSPUNSURILE NECESARE PENTRU CA VÂNZAREA SĂ MEARGĂ ÎNAINTE.



ADREȘEAZĂ-LE ÎNTREBĂRI DE DIVULGARE, CARE SĂ ȚI RELEVĂ PRODUSELE ȘI SERVICIILE PE CARE VOR SĂ LE DEȚINĂ.

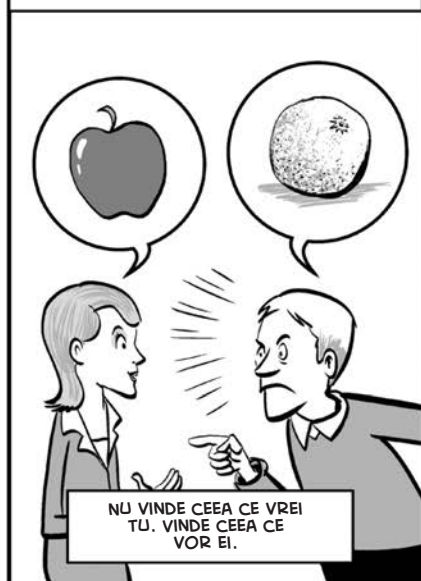


AMINTEȘTE-ȚI CĂ NU POȚI FACE OAMENII SĂ IA O DECIZIE PÂNĂ NU O IEI TU.





ȚINE MINE CĂ UN CAMPION VINDE NUMAI ACELE CARACTERISTICI ȘI BENEFICII PE CARE EVENTUALUL CLIENT VREA SĂ LE CUMPERE.



CAMPIONII NU VÂND UN BENEFICIU ÎNAINTE DE-A AFLA CARE SUNT BENEFICIILE DORITE ȘI CĂUTATE DE CLIENT.



TOTODATĂ, CAMPIONII LE VÂND OAMENILOR CARE POT SĂ CUMPERE.



ÎN MULTE SITUAȚII, ȚI SE VA SPUNE CĂ NU DOAR O SINGURĂ PERSOANĂ IA DECIZIA PE CARE O CAUȚI TU.

