TODD DUNCAN

GARANTAT! VÂNZĂRI MAI MARI

MAI MULȚI BANI, CU MAI PUȚIN STRES, ÎNTR-UN TIMP MAI SCURT

EXCELENȚA ÎN VÂNZĂRI

„Dacă ai chiar și cea mai mică legătură cu domeniul vânzărilor, atunci trebuie să citești neapărat această carte. Este revoluționară!“
– Ken Blanchard, autorul lucrării *The One Minute Manager®*

EDITURA AMALTEA

Cuprins

Prefață 13
Introducere 15

PARTEA ÎNTÂI:
Cum construieşti fundamentul pentru a deveni un om de vânzări demn de încredere

Capitolul 1: Legea Aisbergului
Cea mai autentică măsură a succesului tău este invizibilă pentru clienți 21

Capitolul 2: Legea Apogeului
Direcția pe care o urmezi este rezultatul propriei percepții 37

Capitolul 3: Legea Acționarului
Oamenii de vânzări de succes investesc acțiuni în ei înşişi 55

Capitolul 4: Legea Scării
Succesul pe care îl obții este direct legat de paşii pe care îi urmezi 75

Capitolul 5: Legea Efectului de pârghie
Ai mai puține şanse să dai greş când deja le-ai spus celorlalți că vei da lovitura 91

Capitolul 6: Legea Clepsidrei
Trebuie să te mişti repede, înainte să-ți expire timpul 107

Capitolul 7: Legea Măturii
Pentru a-ți dezvolta afacerea, trebuie ca mai întâi să faci curățenie 125

PARTEA A DOUA:
Cum construiești fundamentul unui business de vânzări demn de încredere

Capitolul 8: Legea Repetiției generale
Repetarea replicilor te ajută să ai performanțe mai bune 145

Capitolul 9: Legea Țintei
Dacă nu îți cauți cu atenție cei mai buni potențiali cumpărători, există riscul să închei afaceri cu cine se nimereşte 163

Capitolul 10: Legea Balanței
Dacă vrei să închei mai multe afaceri, atunci trebuie să ai mai puțini clienți 183

Capitolul 11: Legea Curtării
Pentru ca o relație să fie aşa cum trebuie la exterior, mai întâi de toate trebuie consolidată din interior 197

Capitolul 12: Legea Cârligului
Un public captivat va rămâne în sală până la sfârşitul spectacolului 221

CAPITOLUL 13: Legea Incubației
Cele mai profitabile relații se maturizează în timp 243

CAPITOLUL 14: Legea Repetării
Cu cât este mai bună prestația, cu atât sunt mai zgomotoase aplauzele 265

Mulțumiri 285
Despre autor 287

Prefață

Dorința lui Todd Duncan de a-i ajuta pe oameni să descopere care este sensul propriei vieți şi să-şi dezvolte potențialul cu care i-a înzestrat Dumnezeu transpare din tot ceea ce face, iar cea mai recentă carte a sa nu este o excepție de la această regulă. Pe parcursul ultimilor ani, Todd mi-a devenit un extraordinar prieten. Am petrecut ore întregi împărtăşindu-ne unul altuia speranțele legate de familiile noastre, cum vede fiecare dintre noi evoluția companiei pe care o conduce şi ce țeluri avem în viață. Este evident pentru mine că Todd este un lider de excepție, iar pe măsură ce vei citi paginile acestei cărți, ştiu că şi tu vei beneficia de învățămintele de leadership pe care el şi le-a asumat deja.

Excelența în vânzări nu ne arată doar cine este Todd Duncan, ci reprezintă şi un portret clar a ceea ce vrea ca tu să devii, în calitate de cititor. Cuvintele lui te vor echipa cu instrumentele necesare ca să devii un nemaipomenit lider de vânzări. Şi, mai mult, te vor obliga să îți atingi potențialul maxim. Lucrarea de față te poate duce la nivelul următor, iar eu cred că va deveni o carte de căpătâi atât pentru tine, cât şi pentru industria vânzărilor per ansamblu. Indiferent ce funcție ocupi acum în domeniul vânzărilor, *Excelența în vânzări* reprezintă o lectură obligatorie. Eu personal te încurajez să faci mai mult decât să te limitezi la a citi această carte. Ia-ți angajamentul să aplici în practică tot ceea ce scrie în ea.

JOHN C. MAXWELL

Autorul bestsellerurilor *Cele 21 de calități ale liderului*, *Eşecurile pot conduce la succes* şi *Cele 17 legi ale muncii în echipă*

Introducere

Există trei milioane de specialişti în vânzări în întreaga comunitate economică la nivel global. Şi fiecare dintre ei, într-un fel sau altul, se străduieşte să aibă succes. Din propriile mele studii şi pe baza a douăzeci şi trei de ani de observații, ştiu că mulți dintre aceşti bărbați şi femei vor eşua. În pofida eforturilor lor susținute, nu vor fi în stare să câştige suficient de mulți bani încât să-şi susțină familiile. Vor deveni frustrați, epuizați, iar în cele din urmă vor renunța definitiv la vânzări. Poate că şi tu te confrunți cu astfel de probleme chiar în acest moment.

Dar există un răspuns la această dilemă şi îl vei găsi pornind de la o combinație unică de patru cuvinte cât se poate de comune: *vânzări de mare încredere*. Ce înseamnă ele?

Dacă tocmai te-ai ales cu un exemplar al acestei cărți, în mod evident te interesează să devii un om de vânzări mai eficient. Şi am veşti cât se poate de bune pentru tine: dacă ai grijă să aplici cele paisprezece „legi" descrise în această carte şi care guvernează succesul în vânzări, cariera ta în acest domeniu nu doar că se va îmbunătăți, ci va *exploda*. Şi pot spune asta cu maximum de certitudine, deoarece am implementat cu mult succes principiile vânzărilor de mare încredere în propria mea carieră, convingându-mă în acelaşi timp că funcționează în viețile a mii de oameni pe care i-am ajutat să le aplice.

Am să-ți dau exemplul unuia dintre clienții mei, Steven Marshall. Cu zece ani în urmă, Steven nici măcar nu-şi putea închipui cum arată succesul în vânzări. Anul acesta, el reprezintă realmente un

etalon pentru succesul autentic în vânzări. Acum un deceniu, Steven se afla în public la unul dintre evenimentele organizate de mine, sperând să se aleagă măcar cu un sâmbure de înțelepciune de pe urma experienței. Anul acesta stă chiar alături de mine, pe scenă, dispus să împărtăşească şi celorlalți povestea sa şi lecțiile învățate. Acum zece ani, Steven nu avea decât douăzeci şi unu de ani, dar era un tânăr ambițios. Anul acesta, Steven a împlinit treizeci şi unu de ani. Este în continuare ambițios. În fond, mai are ceva de trăit… Şi adevărul este că, în condițiile în care urmează principiile prezentate în cartea de față, afacerea şi nivelul său de trai vor continua să fie mai complexe decât îşi pot imagina oamenii de vânzări obişnuiți. Dar să sperăm că nu mai complexe decât eşti chiar *tu* în stare să visezi.

Când lui Steven i-au fost prezentate principiile vânzării de mare încredere, avea douăzeci şi unu de ani, iar venitul său era sub pragul sărăciei. Era un om de vânzări care încerca să dea lovitura – fără succes, însă – într-o lume extrem de competitivă, neputându-se baza decât pe propria-i ambiție şi pe puterea sa de convingere. Avea datorii mari, iar declarațiile lui de venit pentru anul precedent indicau circa 10.000 de dolari.

Însă pe măsură ce şi-a însuşit adevărurile vânzării de mare încredere şi a început să aplice Legile în tacticile sale de vânzare, ceva neaşteptat s-a petrecut. Oamenii au început să îl asculte cu dragă inimă. Vânzările au căpătat mai multă amploare şi mai multă naturalețe. Succesul în businessul cu vânzări nu mai reprezenta doar o speranță, ci un lucru accesibil, nu doar din punct de vedere material. Este adevărat, venitul i s-a dublat, i s-a triplat, pentru ca mai apoi să fie de patru ori mai mare, şi tot aşa... a continuat să crească. Dar, mai mult de-atât, omul nostru a ajuns să se familiarizeze cu un stil de viață pe care nu-l considera ca fiindu-i accesibil. Odată cu banii a ajuns să aibă şi mai mult timp liber. La pachet cu succesul a venit şi o mai bună reprezentare pe piață. Succesul său în vânzări i-a înlesnit accesul la un stil de viață la care înainte doar visa.

Aşa cum Steven avea să afle, vânzările au loc atunci când există încredere. Dar în domeniul vânzărilor, succesul stabil presupune

ceva mai mult decât un individ demn de încredere – deşi, fără îndoială, de aici începe totul. Succesul *pe termen lung în vânzări* are loc atunci când există *un grad înalt de încredere* – când eşti un om de vânzări de încredere, care coordonează o afacere de încredere şi când clienților tăi le este clar că eşti o persoană integră, care nu numai că face ceea ce promite, dar are şi mijloacele de a-şi ține promisiunile. Una este un om de încredere cu o slujbă în vânzări şi cu totul altceva un om de vânzări care prezintă încredere şi conduce o afacere cu un înalt coeficient de siguranță.

O persoană de încredere va face tot ce îi stă în puteri ca să se țină de promisiunea făcută – iar acesta este un lucru foarte important. Dar dacă un om de încredere nu este în acelaşi timp şi un bun om de vânzări, la cârma unei afaceri eficiente, atunci nu va reuşi să facă mare lucru. Poate vor exista una sau două vânzări, dar rareori va fi vorba de ceva mai mult de-atât. Un nivel înalt de încredere este necesar pentru a-ți croi drum către vârf, indiferent că vinzi maşini sau copiatoare, pălării sau credite pentru locuință, încălțăminte sau servicii financiare. Iar încrederea se formează intenționat, nu din întâmplare. Ea se câştigă şi se păstrează, însă niciodată prin mijloace ilegale.

În ciuda a tot ceea ce ai citit sau ai fost învățat până în acest punct de-a lungul carierei tale în vânzări, este nevoie de ceva mai mult decât curaj şi capacitatea de a linguşi pe cineva pentru a deveni cu adevărat bun în această profesie. Dacă *eşti* realmente o persoană de încredere, care administrează o afacere respectabilă şi sigură, atunci *chiar vei avea succes* în domeniul vânzărilor... într-un timp mai scurt decât ai putea crede şi cu mult mai puțin stres decât eşti obişnuit. Mai mult, beneficiind de votul de încredere al celorlalți, vei accede la vârful industriei şi te vei menține pe poziții.

Nu din întâmplare a participat Steven Marshall la seminarul meu în 1992, pe când era un agent de vânzări care se străduia să trăiască de pe o zi pe alta. Şi nu întâmplător citeşti această carte acum, în acest moment al carierei tale. Pentru Steven, seminarul meu a însemnat ceva mai mult decât tragerea unui semnal de alarmă – a

reprezentat calea de acces către o nouă viață, atât pe plan profesional, cât şi personal. Pentru tine, principiile despre care vom vorbi în continuare pot însemna mijloacele de a-ți îndeplini visurile, şansa de a întoarce situația în favoarea ta, de a avea vânzări mai mari în mod constant şi viața pe care ți-ai dorit-o dintotdeauna.

În 1992, Steven a învățat un adevăr pe care continuă să-l aplice în afacerea lui cu vânzări chiar şi în ziua de azi – acelaşi adevăr pe care şi tu îl vei afla din această carte. Din 1992, Steven nu a făcut decât să aplice Legile vânzărilor de mare încredere propriei abordări – iar de atunci culege roadele strategiei pe care şi-a însuşit-o cât a putut de bine. Vei găsi în această carte poveştile a zeci de oameni de vânzări, exact ca şi tine, care, aplicând principiile vânzării de mare încredere, au primit de la joburile lor şi de la viață mai mult decât credeau cândva că ar fi cu putință.

Când iau cuvântul în cadrul unui eveniment, de multe ori îi privesc cu entuziasm pe cei din mulțime şi mă întreb: *Care dintre ei va fi următorul Steven Marshall?* Aceeaşi întrebare mi-o pun acum, când îți împărtăşesc aceste adevăruri despre vânzări, căci ştiu că, aplicând ceea ce urmează să citeşti, îți vei schimba businessul pentru totdeauna. Şi, chiar mai mult, îți vei schimba viața. Este cea mai mare speranță a mea în privința ta înainte de a porni la drum. Mă rog ca şi tu să speri cel mai mult la o astfel de schimbare benefică.

PARTEA ÎNTÂI

CUM CONSTRUIEŞTI FUNDAMENTUL PENTRU A DEVENI UN OM DE VÂNZĂRI DEMN DE ÎNCREDERE

CAPITOLUL 1

Legea Aisbergului

Cea mai autentică măsură a succesului tău este invizibilă pentru clienți

În ce punct te afli în cariera ta în vânzări? Eşti cumva un veteran cu douăzeci de ani de experiență la activ şi cu ceva succese... dar, cu toate acestea, rareori te simți satisfăcut de munca ta? Poate că ai trecut de la o slujbă în vânzări la alta, sperând de fiecare dată că lucrurile se vor îmbunătăți... numai că, de fapt, nu a fost deloc aşa. Poate eşti abia la începutul carierei tale în vânzări şi vrei să ştii cum să pui bazele succesului tău pe viitor... însă habar nu ai de unde să începi. Poate că pur şi simplu iei în calcul posibilitatea de a lucra în vânzări şi nu ştii de ce anume ai nevoie ca să reuşeşti. Sau poate că eşti efectiv sătul de rezultate mediocre şi te simți pregătit să ai un an bun. În fond şi la urma urmei, fiecare specialist în vânzări vrea să câştige mai mult, într-un timp mai scurt şi cu mai puțin stres, nu-i aşa?

Indiferent ce decizie se potriveşte cel mai bine carierei tale în acest stadiu, niciodată nu este prea devreme sau prea târziu ca să duci succesul şi nivelul tău de satisfacție pe noi culmi. Totul începe, aşadar, cu Legea Aisbergului, aspect de care Steven Marshall s-a ocupat din timp pe parcursul carierei lui.

În ianuarie 2000, am primit o scrisoare de la Steven, iar cuvintele lui subliniază cât de important este să urmezi Legea Aisbergului:

Todd,

Am tot ascultat în ultima vreme noile casete referitoare la perfecționare şi am simțit nevoia să-ți scriu câteva cuvinte de mulțumire pentru incredibilul impact pe care l-ai avut asupra vieții mele personale prin intermediul învățăturilor transmise.

Evident, cea mai tangibilă măsură a succesului este dezvoltarea financiară, dar eu am învățat că nu este nici pe departe cea mai importantă. Când am luat prima oară parte la seminarul tău, în 1992, veniturile mele erau pur şi simplu dezolante. Am declarat la Fisc un venit net de aproximativ 10.000 de dolari – deci mai scăzut decât al unui angajat cu normă întreagă la McDonald's. Actualmente, câştig în jur de 800.000 de dolari anual şi am pus deoparte mai bine de 1,2 milioane de dolari, în bani lichizi şi acțiuni. Mă bucur nespus când îmi dau seama că am trecut de la a fi îndatorat până peste cap la a deține personal mai mult de 2 milioane de dolari în doar câțiva ani.

Chiar şi aşa, pentru mine, independența financiară nu reprezintă decât o mică parte a succesului. Măsura succesului este să fii un soț şi un tată iubitor, să fii într-o formă fizică bună, să te simți împlinit din punct de vedere emoțional şi bucuros, să înveți şi să te dezvolți în mod constant. Iată lucrurile care contează cel mai mult.

Avându-te pe tine ca mentor, instructor şi model de urmat, am învins şi mi-am stabilit noi standarde în carieră şi pe plan personal. De fapt, simt că viața mea este în acest punct foarte bine echilibrată, iar mie îmi este foarte clară viziunea asupra viitorului. Mulțumită ție, simt că posed în interiorul meu toate resursele necesare pentru a-mi trăi viața la maximum şi pentru a-mi îndeplini fiecare vis. Având acest elan pe care mi l-am construit, posibilitățile sunt nelimitate.

Mulțumesc,
Steven

Dacă fiecare specialist în vânzări ar urma Legea Aisbergului aşa cum a făcut-o şi continuă să o facă Marshall, nu încape îndoială că ar exista mai puțin stres, mai puțină frustrare, mai puțină inconsecvență şi mai puțină nemulțumire – am avea în schimb parte de mai multă motivație, mai multă încredere, mai mulți bani şi un mai pronunțat sentiment al împlinirii personale în domeniul vânzărilor.

Garantat. De fapt, indiferent că eşti director de vânzări, manager, reprezentant sau asistent, să înțelegi şi să aplici Legea Aisbergului în cariera ta în vânzări este *fundamental* pentru a-ți îmbunătăți în egală măsură atât statutul financiar, cât şi nivelul de împlinire personală. Este un lucru esențial dacă aspiri la ceva mai mult decât să-ți asiguri supraviețuirea de pe o zi pe alta – mai exact, dacă scopul tău este acela de a duce o viață bună.

Vânzările de mare încredere încep din punctul în care au început şi în cazul lui Steven – asigurându-ți cea mai autentică măsură a succesului. Deoarece, în vânzări, motivele înseamnă totul. Cauzele dictează dispoziția, mentalitatea şi acțiunile atunci când deserveşti un client. Iar cauzele vor fi cele care te ridică sau te înfundă atunci când trebuie să formezi relații loiale şi productive. Legea Aisbergului spune că cea mai autentică măsură a succesului tău este invizibilă pentru clienți, pentru că o mare parte din succesul real se petrece în interiorul unui om de vânzări, nu pe dinafară.

Starea de împlinire, şi nu banii, ar trebui să indice dacă ai sau nu succes. „Independența financiară", aşa cum spunea Steven în scrisoarea sa, „nu reprezintă decât o mică parte a succesului".

Sau poți vedea lucrurile astfel: ca să fii un *om de vânzări* cu adevărat mulțumit şi împlinit, trebuie ca mai întâi să fii *un om* mulțumit şi împlinit.

Încearcă să te vezi ca un aisberg care pluteşte într-o apă. Imaginează-ți că partea de sub apă a aisbergului reprezintă ceea ce se află în interior: vorbim aici despre valorile tale, cele mai adânci dorințe, misiunea ta şi țelul tău în viață; partea aisbergului care se vede la suprafață desemnează ce este pe dinafară: statutul tău în vânzări, câştigurile tale, titlurile pe care le-ai obținut şi toate posesiunile materiale. Dacă te pricepi cât de cât la aisberguri, ştii că foarte puțin din ceea ce indică masa unui aisberg se vede la suprafață. De fapt, experții estimează că numai 10% din întregul volum al unui aisberg apare la suprafața apei. Ceea ce automat înseamnă că 90% din masă rămâne dedesubt, invizibilă celor aflați deasupra apei. Altfel spus, ceea ce vezi la suprafață nu este câtuşi de puțin o reprezentare

corectă a aisbergului. Este doar vârful. Acelaşi lucru este valabil şi pentru succesul în vânzări. Ceea ce se vede la exterior nu reprezintă cu exactitate amploarea succesului pe care îl ai.

Să ne închipuim acum ce s-ar întâmpla dacă am reteza în totalitate fundamentul aisbergului, partea care rămâne în apă. Fără acea bucată, ce s-ar întâmpla cu aisbergul? O parte densă şi substanțială ar începe să se afunde treptat, până ce ar ajunge dedesubt o porțiune îndeajuns de mare pentru ca aisbergul să-şi recapete echilibrul. Probabil că va continua să stea „în picioare", dar proverbialul vârf al aisbergului ar fi acum cu mult mai mic decât era odinioară. Aisbergul ar deveni fără îndoială mai puțin stabil, iar vântul schimbării îl va deplasa cu mult mai multă lejeritate.

Dacă unui aisberg fragil şi mic i-a fost îndepărtată baza, vârful care iese din apă probabil se va răsturna. Prin urmare, neavând o bază solidă, aisbergul ar depinde constant de fluxul mereu schimbător al curentului. De fapt, fără acel fundament, se prea poate ca aisbergul să înceteze să mai fie un aisberg.

Într-un fel asemănător, fără un fundament solid dincolo de suprafața vieții tale profesionale, succesul vizibil pe care îl ai în calitate de specialist în vânzări nu va fi niciodată stabil sau consecvent – chiar dacă activezi de mult timp în domeniu.

Cei mai mulți oameni pot face diferența între un om de vânzări care ar face orice pentru a câştiga mai mulți bani şi unul care încearcă să schimbe ceva.

În plus, întotdeauna îți va fi greu să-ți determini clienții să aibă încredere în tine, pentru că nu eşti demn de încrederea lor; nu eşti mânat de cauzele potrivite. Iar cei mai mulți clienți pot face diferența între un om de vânzări care ar face orice pentru a câştiga mai mulți bani şi unul care încearcă să schimbe ceva. Şi cu cât petreci mai mult timp încercând să-ți construieşti o carieră în vânzări fără fundamentul

potrivit, cu atât este mai mare probabilitatea ca această carieră să se destrame sub ochii tăi. Vezi tu, adevăratul succes în vânzări nu începe de la ceea ce se vede la exterior – pe cine ai convins săptămâna trecută, cât ai vândut luna trecută, câți bani ai câştigat anul trecut sau cât îți poți permite să cumperi anul acesta. Întocmai ca un aisberg, nu te poți baza pe ce este la suprafață. Succesul de durată se construieşte cu ceea ce ai pe dinăuntru – cine eşti şi cine ai vrea să devii, ce vinzi şi ce moştenire intenționezi să laşi.

CEL MAI IMPORTANT FACTOR CE INHIBĂ SUCCESUL ÎN VÂNZĂRI

Să recunoaştem: cei mai mulți oameni intră în acest domeniu în primul rând pentru că aspiră la succesul exterior, la bani mai mulți, la o maşină mai performantă, la o casă mai spațioasă. În fond, aceasta este reclama care li se face celor mai multe posturi în vânzări, corect? „Vino să lucrezi la noi şi te vei îmbogăți", cam aşa sună un anunț de angajare tpic. *Un salariu de bază atractiv, cu un mare potențial de câştiguri suplimentare. Ai putea să dai lovitura. A, şi în plus, îți oferim şi posibilitatea de a cumpăra acțiuni la companie, din care ar putea să-ți iasă câştiguri fabuloase... în momentul în care vom ajunge să fim listați la Bursă.* Sunt convins că şi ție ți-a trecut prin fața ochilor un astfel de mesaj.

N-aş vrea să mă înțelegi greşit. Nu spun că e în neregulă ca un om de vânzări să-şi dorească lucruri mai frumoase şi mai mulți bani. Cine nu aspiră la aşa ceva? Dacă e să fim sinceri, când te pricepi la ceea ce faci, bunăstarea este o recompensă firească. Dar când încerci să construieşti un business de succes mânat exclusiv de dorința de a obține asemenea reuşite de suprafață, sunt şanse mari ca traseul tău profesional să aibă aceeaşi soartă ca bucata de aisberg îndepărtată. Va ieşi la suprafață şi se va afunda în mod repetat, se va dezechilibra şi în cele din urmă se va cufunda complet sau se va răsturna.

De peste douăzeci de ani intervievez, consiliez şi le sunt mentor mai multor specialişti în vânzări şi în tot acest timp am descoperit că

singurul factor care îi împiedică pe oamenii de vânzări să aibă mai mult succes ar fi *lipsa motivației*. Cei mai mulți dintre aceştia n-au răspuns la întrebarea „De ce?“ referitoare la carierele lor. Altfel spus, majoritatea celor nemulțumiți au ajuns să aibă această senzație deoarece joburile lor nu deservesc un țel mai măreț. Ceea ce se şi vede: în metodele lor de a face afaceri, în relațiile pe care le au cu clienții şi pe chipurile lor. Problema ar fi că ei încearcă să-şi construiască traseul profesional din afară spre interior. Caută să capete satisfacție interioară din lucrurile exterioare. Numai că nu aşa se procedează. Şi chiar dacă dorința de a avea bani şi posesiuni materiale (sau alte astfel de lucruri inferioare motivației principale) poate să însuflețească pe oricine în stadiu incipient, când încep să crească intervalurile dintre vânzări, chestiunile acestea rareori pot să mențină pe cineva pe linia de plutire.

Să fim cinstiți. Imediat după bariera de start, oamenii de vânzări se dovedesc a fi cei mai mari entuziaşti. Avem inițiativă, muncim pentru noi, suntem foarte motivați şi deosebit de ambițioşi. Dar dacă timpul trece, iar vânzările se obțin din ce în ce mai greu, devine tot mai dificil să rămâi încrezător şi entuziasmat în legătură cu ceea ce faci. Iar în cele din urmă, ajunge să ți se pară mult mai atrăgătoare ideea de a trece la ceva nou decât varianta de a te descurca cumva cu ce ai. Problema aici ar fi că, într-o meserie în vânzări, „ceva nou“ se rezumă la a face exact acelaşi lucru, dar cu un nou produs. Iar ciclul reîncepe. Entuziasm. Motivație. Ambiție. Poate o vânzare ici şi colo, cât să nu piară dorința. Dar nimic nu durează o veşnicie. În cele din urmă, interesul se diminuează şi vine timpul să trecem la altceva.

Toate astea ți se par familiare? Aproape fiecare om de vânzări s-a confruntat cel puțin o dată sau de două ori prin aşa ceva.

Dar dacă ai trecut prin asta, cum ni s-a întâmplat tuturor, şi vrei să te asiguri că nu ajungi din nou în acel punct, sunt aici ca să-ți spun că există un remediu pentru a evita astfel de circuite în cariera ta în vânzări. Poartă numele de „putere de tracțiune“ şi este esența Legii Aisbergului.

PUTEREA DE A RĂZBI

Dacă nu ți-ai făcut niciodată timp să-ți dai seama care este scopul profund al parcursului tău în domeniul vânzătilor, atunci drumul tău către vânzări de mare încredere trebuie să pornească din acest punct, aflat dincolo de suprafață, la interior, înainte să fii cu adevărat mulțumit să ai succes la exterior. Dar imediat ce îți identifici scopul în raport cu succesul şi cu cariera în vânzări şi începi să ții cont de el în activitățile tale şi obiectivele urmărite, creezi ceea ce se numeşte *putere de tracțiune*, aceasta fiind cea mai mare forță stimulantă pentru munca pe care o prestezi.

Pentru a deveni un om de vânzări de succes şi de încredere, trebuie ca mai întâi să ştii *de ce* vrei să fii astfel.

Puterea de tracțiune este în antiteză cu voința (sau puterea dorinței), ea însemnând doar energie autogenerată, care produce împliniri pe termen scurt, dar care rareori susține realizările pe termen lung. Pentru a exploata puterea de tracțiune în cariera ta, trebuie să ştii *de ce* faci ceea ce faci. Din clipa în care ai stabilit acest lucru, răspunsul tău se va transforma efectiv în forța care te motivează sau te trage după ea, în vremuri bune sau rele, când vânzările sunt la apogeu sau sunt practic inexistente. Puterea de tracțiune reprezintă responsabilitatea ta interioară, factorul care nu conteneşte să-ți amintească traseul corect şi motivul real, profund, pentru care vinzi. Problema este că majoritatea specialiştilor în vânzări se pripesc. Cei mai mulți petrec, la început, o bună parte din timpul lor încercând să-şi dea seama „cum" trebuie să procedeze. *Cum pot face mai multe vânzări? Cum pot face mai mulți bani? Cum îmi pot atinge norma? Cum îmi pot stimula echipa de vânzări să producă mai mult?* Toate aceste întrebări îşi au rostul lor. Dar o carieră de succes în vânzări nu începe de aici. Pentru că nu este suficient să ştii *cum* să fii un bun profesionist în

vânzări. Pentru a deveni un om de vânzări de succes şi de încredere, trebuie ca mai întâi să ştii *de ce* vrei să fii astfel.

De ce vânzări? De ce eu?

Persoana care te-a intervievat prima oară când ai încercat să te angajezi în vânzări probabil te-a întrebat ceva de genul: „De ce îți dorești această slujbă?". Încearcă să-ți aduci aminte ce ai spus atunci. Cu siguranță nu ai dat un răspuns superficial, ca de pildă: „Vreau să mă îmbogățesc şi să-mi cumpăr o mulțime de lucruri frumoase". Probabil ai fost ceva mai inspirat, chiar dacă nu vorbeai neapărat serios. Dar dacă astăzi ți-ar pune cineva aceeaşi întrebare? Serios. Te-ai întrebat vreodată *De ce am această slujbă?* Sincer acum. Dacă încă nu ai făcut-o, ar trebui. Nu mâine şi nici săptămâna viitoare. Nu când „lucrurile se mai calmează". Nici după ce închei încă o tranzacție de zile mari. Trebuie s-o faci acum. Şi mai trebuie să fii cinstit cu tine însuți şi să poți argumenta cu un răspuns satisfăcător. Este cazul să răspunzi sincer la această întrebare, căci dacă activezi în domeniu numai şi numai pentru banii pe care i-ai putea face şi lucrurile pe care ți le-ai putea achiziționa cu banii respectivi, probabil că n-ai să ajungi prea departe. Şi cu siguranță nu vei reuşi să treci peste perioadele mai grele. Iar dacă se întâmplă să fii printre puținii care ajung să aibă un oarecare succes, deşi nu şi-au stabilit vreodată un țel mai semnificativ, vei plăti pentru el cu un sentiment de nemulțumire interioară. De sute de ori am văzut astfel de cazuri. Vine la mine câte un individ după 10 ani de experiență în domeniu şi se întreabă de ce, în ciuda contului gras din bancă şi a Mercedes-ului din garaj, se simte în continuare neîmplinit în adâncul sufletului, de parcă ar fi ratat ceva esențial. Mare păcat. Dar nu trebuie să ți se întâmple şi ție la fel.

Nu interpreta greşit ce spun eu aici. Eu însumi am fost în locul acelui om frustrat. Am pierdut conturi mari sau am ratat şansa de a le fructifica. Am avut intervale mult prea lungi între vânzări. Eu însumi am fost în acea postură. De fapt, abia în acel punct al vieții mele – când aveam un cont gras, o maşină cu mulți cai putere şi o

casă arătoasă – am deschis larg ochii şi mi-am dat seama cât greşeam vânzând numai şi numai pentru a obține succese exterioare.

Aceia dintre voi care m-au auzit ținând discursuri ştiu poate că am fost dependent de cocaină doi ani de zile. Iar în acea perioadă am cheltuit circa 80.000 de dolari pe ceea ce, pe atunci, era drogul zilei. Pe dinafară, păream să am succes cu nemiluita şi tocmai de aceea şi oamenii mă credeau pe deplin mulțumit. Să nu uităm că eram un om de vânzări important. Aveam un cont serios în bancă, un automobil Porsche Carrera Cabriolet, o casă de vacanță pe malul mării, costume de firmă, gadget-uri scumpe... şi, în general, tot ce-ți trece prin minte. Dar adevărul este că eram gol pe dinăuntru şi distrugerea mea era iminentă. Din fericire, am ieşit din acea gaură neagră înainte să fie prea târziu. Sau, ca să fiu mai exact, scopul meu a fost cel care m-a tras afară.

Totul a început când stăteam întins pe canapeaua din living, după ce făcusem o rundă de alergări pe la miezul nopții. Cum cocaina încă îmi fluctua cu repeziciune prin vene, inima mea refuza să se potolească. Mă uitam la televizor, trecând rapid de la un canal la altul în încercarea de a mă linişti şi relaxa. M-am simțit foarte incomod când am auzit un prezentator de ştiri sportive anunțând neaşteptatul deces cauzat de o supradoză al unui tânăr şi foarte popular jucător de baschet, Len Bias pe numele său. Poate îți aminteşti de această tragedie cumplită. Era vorba despre un tânăr proaspăt ieşit de pe băncile facultății, care tocmai fusese prima alegere pentru preselecția NBA anunțată cu o zi înainte. Era destinat succesului, însă stilul de viață i-a dat planurile peste cap. Ştirea aceasta a avut un impact grozav asupra mea. În noaptea aceea, am reuşit să mă împac cu ideea că vedeam lucrurile într-un mod greşit şi nu mi-a luat mult să caut răspunsurile undeva pe la începuturi, să încerc să aflu cu adevărat de ce alesesem să lucrez în vânzări. Iar de acolo mi-am sustras energia pentru a-mi ghida cariera către noi culmi.