

ALLAN PEASE este un expert recunoscut pe plan internațional, fiind supranumit Mr. Body Language de peste 40 de ani, de când a apărut prima sa carte referitoare la limbajul trupului, care a devenit un bestseller cu vânzări de mai multe milioane de dolari, ajungând să fie considerată „Biblia comunicării“ pentru organizațiile din lumea întreagă.

Seminarele, cărțile, casetele video, programele audio, emisiunile TV și sesiunile de consiliere pentru îmbunătățirea imaginii personale pe care le oferă Allan Pease sunt așteptate și urmărite cu interes de toată lumea, începând de la antreprenori, manageri de top și politicieni, până la prezentatori TV, persoane cu rang nobiliar și vedete rock. Iar sistemul de vânzări și de comunicare pe care l-a creat a ajutat nenumărate firme să se dezvolte — de la înființare până la statutul de companie multinațională.

BARBARA PEASE este CEO al celebrei companii Pease International Pty Ltd., care oferă programe video, cursuri de instruire și seminare pentru firme și pentru instituții guvernamentale din întreaga lume.

Allan și Barbara Pease sunt cei mai de succes autori ai Australiei. Cărțile lor inspiră cititorii și susțin dezvoltarea personală și organizațională a multor oameni, de pe tot globul.

## ALLAN PEASE

# ÎNTREBĂRILE SUNT, DE FAPT, RĂSPUNSURI

Ediția a III-a, revizuită

Traducere din engleză de  
Lucian Popescu

## CUPRINS

Introducere .....	7
Luke și Mia .....	9
De ce am scris această carte .....	10
Promisiunea .....	11
Turboreactorul tău personal .....	12
Capitolul 1. Primul pas .....	13
Cele cinci Reguli de Aur ale succesului .....	15
Regula nr. 1 Întâlnește-te cu mai mulți oameni .....	16
Regula nr. 2 Întâlnește-te cu mai mulți oameni .....	17
Regula nr. 3 Întâlnește-te cu mai mulți oameni .....	17
Regula nr. 4 Folosește legea probabilității .....	17
Ține evidența proporțiilor .....	19
Automatul meu personal de pocher de 9 dolari .....	20
Țintește marile ocazii .....	21
Regula nr. 5 Îmbunătățește-ți media .....	22
Medii în Rețelele de Vânzări Directe .....	23
Capitolul 2. Cum să obții un „da“ .....	27
Tehnica celor „Patru Chei“ .....	29
De ce obiectează oamenii .....	30
Cele „Patru Chei“ ale cuferului cu comoara Rețelelor de Vânzări Directe .....	31
De ce cumpără oamenii? .....	33
De ce nu s-a alăturat Ron .....	34
Judecata greșită a lui Jan .....	36
Cum descoperi Factorul Motivațional Primar .....	37



Respect	Angie îi întâlnește pe Ray și Ruth. ....	39
	Cum a spart Bruno o nucă tare. ....	43
	Cum a fost instruit stomatologul . ....	45
	Clientul potențial fără priorități . ....	49
	Puterea tăcerii . ....	50
	Cum să desparți oile de capre . ....	50
	Utilizarea listei într-un grup . ....	51
	Arată planul. ....	52
	De ce funcționează acest sistem . ....	54
<b>Capitolul 3. Șase strategii pentru</b>		
	<b>o prezentare convingătoare. ....</b>	<b>57</b>
	Strategia nr. 1. Construirea de punți . ....	59
	O poveste de viață adevărată: Cum a încălzit	
	Sue un pește rece. ....	59
	Limbajul trupului în timp ce ascuți . ....	62
	Strategia nr. 2. Tehnica Aprobării cu Capul . ....	64
	Strategia nr. 3. Micile încurajări . ....	66
	Strategia nr. 4. Cum să-ți menții controlul	
	asupra ochilor . ....	67
	Strategia nr. 5. Oglindirea . ....	69
	Maimuța vede, maimuța face . ....	70
	Crearea unor bune conexiuni . ....	71
	Diferențele dintre bărbați și femei	
	în ceea ce privește oglindirea . ....	72
	Strategia nr. 6. A pași în ritm . ....	74
<b>Capitolul 4. Șase tehnici extraordinare pentru</b>		
	<b>a lăsa o impresie pozitivă. ....</b>	<b>77</b>
	Tehnica nr. 1. Puterea palmei . ....	79
	Tehnica nr. 2. Strângerea mâinii. ....	81
	Cum să crezi o legătură	
	printr-o strângere de mână . ....	83
	Strânsul mâinii care trebuie evitat . ....	84
	Tehnica nr. 3. Ce să faci cu mâna stângă. ....	84

	Tehnica nr. 4. Puterea zâmbetului . ....	85
	Tehnica nr. 5. Respectul teritorial. ....	86
	Un subiect sensibil . ....	87
	Tehnica nr. 6. Îmbracă-te astfel încât să ai succes . . . .	87
<b>Capitolul 5. Limbajul trupului —</b>		
	<b>cum să citești semnele . ....</b>	<b>91</b>
	Cele trei reguli de a citi Limbajul Trupului. ....	94
	Regula nr. 1. Citirea ansamblului . ....	94
	Regula nr. 2. Ia în considerare contextul. ....	95
	Regula nr. 3. Recunoaște diferențele culturale . ....	96
	De ce femeile sunt receptori mai buni. ....	97
	Cum să înveți să citești Limbajul Trupului . ....	98
	Un scurt ghid al Limbajului Trupului . ....	99
	Brațele încrucișate. ....	99
	Probleme de cauză și efect. ....	101
	Atingerea feței-cu-mâna . ....	103
	Semnale pozitive ale trupului . ....	105
	Semnale negative ale trupului. ....	108
	Un ansamblu tipic. ....	111
	În concluzie . ....	112

## INTRODUCERE





INTRODUCERE

## Luke și Mia

Luke era un întreprinzător hotărât să facă din afacerile lui un succes financiar. Soția sa, Mia, era un contabil îndrăgit de clientelă. Într-o zi, vecinul lor, Martin, i-a invitat să participe la o întâlnire la care se vorbea despre o oportunitate de afaceri. Martin nu le-a dat prea multe detalii, dar întâlnirea era doar la câteva uși mai încolo, ei îl plăceau, așa că au decis să se ducă. În plus, poate că aveau să întâlnească și câțiva noi vecini.

Pe măsură ce se desfășura întâlnirea, lui Luke și soției sale Mia nu le venea să creadă ce vedeau și ce auzeau. Li s-a prezentat un plan al unei Rețele de Vânzări Directe, care le oferea ocazia de a dobândi independență financiară și un nivel de succes care le întrecea imaginația. Au tot vorbit despre el mai multe zile. Au luat decizia să intre și ei în rețea, pentru că s-au gândit că „**oricine** va vedea acest plan, cu siguranță va dori să participe“.

Dar nu era atât de simplu precum credeau. Nu toată lumea a părut animată de același entuziasm ca ei, mulți oameni nici nu se prezentau la reuniunile lor pentru a le fi descris planul, iar unii dintre prietenii cei mai apropiați nici măcar nu voiau să fixeze o întâlnire. În ciuda acestei situații, încet-încet, și-au construit o afacere solidă. Dar lucrurile nu mergeau atât de repede pe cât și-ar fi dorit.





„Imaginează-ți doar“, i-a spus Luke soției sale Mia, „cum ar fi ca oamenii să ne spună ei de ce ar vrea să intre în Rețeaua de Vânzări, în loc să încercăm noi să-i convingem. Dacă ar exista o astfel de cale...“

**Există** o cale, iar această carte ți-o va arăta.

Cea mai mare frică pe care o au cei mai mulți oameni atunci când este vorba să intre într-o Rețea de Vânzări Directe este aceea că, pentru a ajunge la niveluri superioare, vor avea nevoie de alți oameni pricepuți la vânzări. Cartea aceasta conține un sistem simplu ce îți va permite să recrutezi oameni noi cu relativă ușurință. Nu e vorba de trucuri, ci doar de tehnici și principii care vor funcționa atunci când ți le vei însuși.

## De ce am scris această carte

Când am fost introdus pentru prima oară într-o Rețea de Vânzări, în 1980, am fost uluit că poate exista o oportunitate atât de extraordinară, care să fie în același timp simplă, legală, morală, distractivă și profitabilă. Și nu era vorba despre una dintre acele scheme de îmbogățire rapidă — era un **sistem** de a deveni bogat.

Timp de zece ani, până atunci, cercetasem și dezvoltasem tehnici de comunicare și de vânzare care adăugaseră zero-uri la cifra de afaceri a mai multor firme și transformaseră mulți oameni în milionari. M-am gândit: „Uau! Dacă aș putea introduce aceste tehnici în Rețeaua de Vânzări, rezultatul ar fi incredibil!“

Această carte este rezultatul mai multor ani în care am adaptat, modificat, testat și aplicat aceste tehnici la Rețelele de Vânzări. Îți vei da seama că e ușor și simplu să deprinzi

astfel de abilități care te vor propulsa spre marele succes, așa cum se întâmplă cu mii de alți oameni, la fel ca tine, chiar în acest moment.

Un lucru foarte important este că nu va trebui să schimbi ceva din ceea ce ai învățat deja până acum. Cu două ore de studiu și cu ceva practică, îți poți dezvolta afacerea până la un nivel ce te va ului.

## Promisiunea

Există o promisiune care însoțește sistemul pe care-l vei învăța din această carte.

---

*Dacă promiți că vei învăța această tehnică și nu vei schimba un cuvânt din ea timp de 14 zile, îți promit că rezultatele vor depăși cele mai frumoase visuri ale tale.*

---

Este o promisiune îndrăzneță, nu-i așa? Dar este, de asemenea, o înțelegere între două părți — vreau să-mi promiți că vei practica, practica și iarăși practica acest sistem până când îi vei putea repeta cuvintele și-n somn. Fără „dacă“, „dar“ sau „poate“ — doar să te dedici neabătut învățării tehnicilor. Această cale va deveni pentru totdeauna calea ta. Un mare număr de alte afaceri la care am fost consultant, sfătuitor sau partener au ajuns afaceri de **sute de milioane** de dolari, au recrutat **mii** de noi membri pentru cauza lor și și-au crescut profitul cu **20%, 50%, 100%, 500% și 1 000%** folosind acest sistem. Nu e vorba de pretenții exagerate. Ceea ce vei învăța aici îți poate schimba într-un mod dramatic viața, dar trebuie să fii de acord să aplici sistemul. Dacă ești de acord, spune **DA** cu voce tare.



Respect Dacă nu ai spus **DA** cu voce tare, mergi înapoi la începutul paginii și mai citește o dată.

**Notă:** Acolo unde este folosit cuvântul „el“, acesta se aplică în egală măsură bărbaților și femeilor. Dacă vor exista diferențe de gen în comportamente, ele vor fi specificate.

### **Turboreactorul tău personal**

Există atât de multe cărți și înregistrări excelente despre cum să-ți stabilești întâlnirile sau cum să-ți prezinți planul de afaceri, încât aceste subiecte nu vor fi tratate aici în profunzime. Această carte îți arată exact ce să faci, ce să spui și cum să spui pentru a-i determina pe potențialii clienți să zică „da“ la întâlnirile față în față. Informațiile cuprinse aici vor să fie turboreactorul prezentărilor pe care le vei face **fără** să altereze însă ceea ce știi deja.

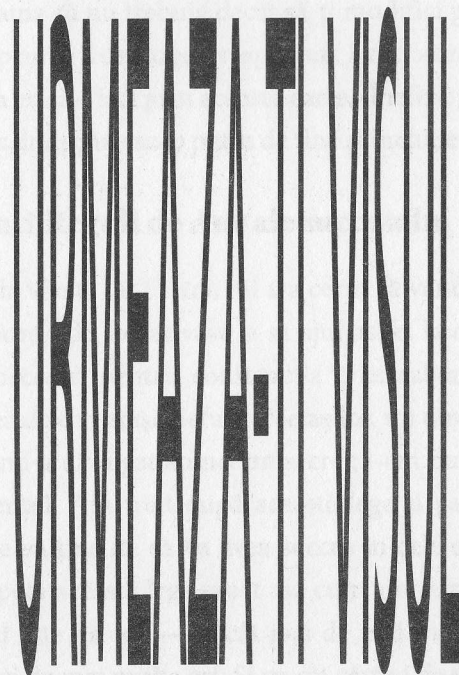
Din acest motiv, multe dintre lucrurile importante din această carte se vor regăsi în discuția despre cea de-a doua „cheie“ — „**Găsește Butonul Fierbinte**“.

Nu schimba niciodată ceea ce merge — pune-i un turboreactor.

Allan Pease

## CAPITOLUL 1

### Primul pas





AȘA CUM SE ÎNTÂMPLĂ deseori în viață, doar câțiva oameni pot să privească desenul de la începutul capitoului și să-i deslușească clar înțelesul. Pentru un ochi neantrenat, el nu e decât o serie de linii care n-au niciun înțeles. Dar atunci când vei învăța cum să citești printre rânduri, îți vei da seama că nu trebuie decât să-ți modifice puțin perspectiva pentru a descoperi răspunsul. Exact acest lucru te voi învăța eu să-l faci prin această carte. (Înclină pagina cu fața în jos, îndepărtează-o puțin de tine și închide un ochi.)

## Cele cinci Reguli de Aur ale succesului

La frageda vârstă de 11 ani, mi s-a cerut să vând din casă în casă bureți de spălat vase și să ajut astfel la colectarea banilor necesari pentru construcția unei cabane pentru trupa mea de cercetași. Șeful cercetașilor, un om bătrân și înțelept, mi-a divulgat atunci un secret; l-am numit **legea consecvenței**. Am trăit după această lege și garantez că oricine se va ține de ea va avea succes în cele din urmă. Îți voi repeta această lege exact așa cum am auzit-o și eu: „Succesul este un joc — cu cât joci de mai multe ori, cu atât câștigi de mai multe ori. Și cu cât câștigi de mai multe ori, cu atât vei juca mai bine.“



Respect *Să aplicăm această lege la Rețeaua de Vânzări:*

„Consecința faptului că vei cere mai multor oameni să îți se alăture este aceea că mai mulți oameni îți se vor alătura — cu cât vei cere de mai multe ori oamenilor să îți se alăture, cu atât vei ști mai bine cum să le ceri acest lucru.“  
Cu alte cuvinte, trebuie să ceri multor oameni să îți se alăture.

#### *Regula nr. 1*

##### *Întâlnește-te cu mai mulți oameni*

Aceasta este cea mai importantă regulă. Vorbește cu oricine va sta destul timp să te asculte. Nu deveni un căutător snob sau asemenea jucătorului de cărți care-și caută norocul în alte cărți decât cele din mână. Dacă te surprinzi spunând, când cauți prin lista ta de clienți probabili, „ei sunt prea bătrâni, ... prea tineri, ... prea bogați, ... prea săraci, ... prea rezervați, ... prea inteligenți“ etc., etc., atunci urmezi o pistă ce duce la eșec. În primele stadii ale construcției afacerii tale, trebuie să comunici cu oricine, pentru că ai nevoie de practică. Când vorbești cu toți despre afacerea ta, legea probabilității arată că vei avea succes, întrebarea va fi doar **cât de mult** succes. Nu există nicio problemă de care te-ai putea lovi în afacerea ta care să nu poată fi rezolvată prin creșterea activității. Dacă te simți deprimat de felul cum merge viața ta, simplu, dublează numărul de prezentări. Dacă afacerea ta nu se construiește pe cât de repede ai fi vrut, crește randamentul. Creșterea activității este un medicament universal pentru cele mai multe dintre îngrijorările pe care le vei avea. **Vorbește cu toată lumea.** Aceasta este prima regulă.

#### *Regula nr. 2*

##### *Întâlnește-te cu mai mulți oameni*

Continuă să chemi oameni. Poți fi cel mai bun prezentator din oraș, dar dacă nu întâlnești suficient de mulți clienți potențiali, ai ieșit din afacere. Poți să fii un excelent organizator și să ai o personalitate puternică, dar fără un volum semnificativ de prezentări, nu vei fi mai mult decât mediocru. Vorbește cu toată lumea.

#### *Regula nr. 3*

##### *Întâlnește-te cu mai mulți oameni*

Mulți dintre agenții unei rețele trec prin afacere doar dându-și ifose și nu își ating niciodată potențialul. Ei cred că acest lucru se întâmplă din cauza clienților pe care nu i-au convins. Dar nu e adevărat — este din cauza clienților pe care nu i-au întâlnit.

Spune continuu povestea ta. Dacă te vei supune doar acestor trei reguli, te vei bucura de un succes înspăimântător!

#### *Regula nr. 4*

##### *Folosește legea probabilității*

Legea probabilității guvernează succesul oricărei activități din viață. Asta înseamnă că dacă vei face același lucru, în același fel, de mai multe ori, în aceleași circumstanțe, vei avea un set de rezultate care vor rămâne totdeauna constante.

De exemplu, probabilitatea ca un automat de jucat pocher care funcționează cu fise de un dolar să plătească este în jur de 10:1. Pentru 10 apăsări pe buton, vei primi un câștig total între 60 de cenți și 20 de dolari. Șansa de a avea un câștig între 20 de dolari și 100 de dolari este de 118:1.



Respect Aici nu e implicată nicio abilitate omenească; automatul este programat să plătească pe bază de probabilități sau procentaje.

În afacerile cu asigurări, am descoperit o probabilitate de 1:56. Asta înseamnă că dacă merg în stradă și pun o întrebare negativă precum: „Nu vrei să cumperi o asigurare de viață?” — o persoană din 56 va răspunde „Ba da”. Asta înseamnă că dacă pun această întrebare de 168 de ori pe zi, am vândut 3 polițe în acea zi și sunt între primii 5% dintre agenții de vânzări!

Dacă stai la colțul străzii și spui oricui trece pe lângă tine: „N-ai vrea să mi te alături într-o afacere în rețea?“, legea probabilității îți va da un rezultat. Poate unul dintr-o sută îți va răspunde „da”. Legea probabilității funcționează întotdeauna.

Când eram copil și vindeam bureți pentru spălat vase din ușă în ușă, cu 20 de cenți bucata, media mea era de

### 10:7:4:2.

Pentru fiecare 10 uși la care băteam între orele 4:00 p.m. și 6:00 p.m., 7 locatari răspundeau la ușă, 4 dintre ei îmi ascultau prezentarea și 2 cumpărau un burete, așa că făceam 40 de cenți, ceea ce însemna o mulțime de bani în 1962, mai ales pentru vârsta de 11 ani. Băteam cu ușurință la 30 de uși într-o oră, astfel încât în două ore făceam 12 vânzări, care însemnau 2,4 dolari. Pentru că înțelesesem cum funcționează legea probabilității, nu m-am îngrijorat niciodată din cauza celor 3 uși care nu s-au deschis, a celor 3 oameni care n-au vrut să-mi audă prezentarea sau a celor 2 care nu cumpărau. Tot ceea ce știam era că dacă

bat la 10 uși, fac 40 de cenți. Asta însemna că de fiecare dată când băteam la o ușă câștigam 4 cenți, indiferent de ce s-ar fi întâmplat.

Acest fapt a constituit o puternică motivație pentru mine — bătând la oricare 10 uși, câștigam 40 de cenți! Succesul ținea acum doar de repeziciunea cu care puteam să bat la acele uși.

### Ține evidența proporțiilor

Ținerea unei evidențe a mediilor și a statisticilor înregistrate în activitatea mea de vânzări a constituit o motivație puternică. Curând, nu mi-a mai păsat dacă o ușă nu se deschidea sau dacă cineva nu cumpăra. Atât timp cât băteam la o mulțime de uși și făceam prezentări, aveam succes. Acum, mă puteam relaxa și mă puteam distra bătând la uși.

---

*Ținând o evidență a mediilor și statisticilor înregistrate,  
te menții optimist și mereu în priză.*

---

Aceasta este cheia sprijinirii motivației și doar așa te vei descurca cu refuzurile. Când te concentrezi asupra probabilităților, restul nu te mai supără. Ești motivat să suni la o altă ușă cât mai curând posibil. Fără o înțelegere a legii probabilității, nu vei fi motivat de ceea ce ți se va întâmpla în clipa următoare. Dacă cineva îți spune „nu“, s-ar putea să-ți pierzi speranța. Când accepți și înțelegi legea probabilității, nimic din acestea nu mai contează. Ținând o evidență a ușilor/prezentărilor/noilor membri, îți vei dezvolta cu repeziciune un set propriu de medii.