

Cuprins

Cuvânt-înainte.....	7
Mulțumiri	9
Metode de învățare	11
Greșeala nr. 1. Lipsa diplomației	13
Greșeala nr. 2. Presupunerea	23
Greșeala nr. 3. Lipsa muncii	29
Greșeala nr. 4. O reputație negativă	35
Greșeala nr. 5. Alimentația necorespunzătoare	43
Greșeala nr. 6. Plânsetele lungi și dese	49
Greșeala nr. 7. Lipsa stăpânirii de sine	55
Greșeala nr. 8. Irosirea timpului	61
Greșeala nr. 9. A-i considera pe ceilalți mai proști decât tine	67
Greșeala nr. 10. Prea multă atenție acordată plângăcioșilor	73
Greșeala nr. 11. Alegerea modelelor greșite	79
Greșeala nr. 12. A nu fi informat	85
Greșeala nr. 13. Lipsa perseverenței	91
Greșeala nr. 14. Lipsa finalizării taskurilor	97
Greșeala nr. 15. Lipsa inteligenței emoționale	103
Greșeala nr. 16. Pregătirea superficială	109
Greșeala nr. 17. Egoismul	115
Greșeala nr. 18. Adaptabilitatea scăzută	121

Greșeala nr. 19. Tratarea superficială a regulilor pentru o primă impresie bună	133
Greșeala nr. 20. Lipsa entuziasmului	139
Greșeala nr. 21. Lipsa celor șapte ani de acasă	145
Greșeala nr. 22. A te îmbăta cu apă rece	151
Greșeala nr. 23. Neacceptarea realității	155
Greșeala nr. 24. A nu avea în vedere un prag minim de satisfacție	161
Greșeala nr. 25. A trata superficial abordarea telefonică	165
Greșeala nr. 26. A alerga haotic după clienți	179
Greșeala nr. 27. Lipsa unei structuri în cadrul vizitei la client	183
Greșeala nr. 28. A urma turma	191
Încheiere.....	195
În loc de bibliografie.....	197

Metode de învățare

Înainte de a trece la seria greșelilor făcute în vânzări, vreau să menționez câteva lucruri despre metodele de învățare, adică acele moduri prin care ne putem corecta lipsurile de abilități sau cunoștințe pe care le avem.

Cele trei moduri prin care orice persoană își poate însuși know-how-ul care îi lipsește într-un anumit domeniu sau pe o anumită arie sunt:

1. din experiența proprie;
2. din experiența altora;
3. prin citire.

Vei putea ajunge la performanță în vânzări sau în orice alt domeniu doar corectându-ți lipsurile de know-how, iar în acest proces te poți folosi de metodele de mai sus, oricare îți este la îndemână.

Nu porni la drum cu gândul că te descurci doar cu ceea ce știi, deoarece refuzul de a învăța nu duce decât la mediocritate. Pentru a ajunge la performanță, este nevoie să cunoști cât mai mult, iar cu cât vei ști mai mult, cu atât mai rapid vei ajunge la rezultatele dorite.

De ce e important să cunoaștem aceste realități?

Deoarece oameni de vânzări înzestrați cu abilități extraordinare își condamnă deseori existența mediocrității din cauză că nu acordă importanță corectării lipsurilor de know-how. Iar mediocritate în vânzări înseamnă concesi, lipsuri, frustrare, sentiment de neputință, lipsă de performanță la job, o viață nefericită, etc.

Atenție, așadar, la cele trei metode de învățare:

- ✓ Dacă nu ai avut ocazia să experimentezi vânzările la modul profesionist, poți învăța de la cineva care face asta foarte bine.
- ✓ Dacă nu ai în jurul tău persoane foarte bune în vânzări, poți compensa acest minus prin citire.

Nu crede ca te vei descurca din mers, pentru că nu ai cum. Ai nevoie să înveți procesul corect de la cineva care l-a văzut și a trecut prin el (doar nu crezi că este cazul să reinventezi chibritul) și nu poți compensa din minusul pe care îl ai (adică lipsa de experiență și a modelelor de succes) decât prin citit.

Una dintre greșelile cele mai frecvente pe care le fac oamenii de vânzări mediocri este să creadă că ceea ce știu le este suficient pentru a se descurca în viață. Și se vor descurca, dar în niciun caz excelent.

Deoarece viața este prea scurtă pentru a ne însuși prin experiența proprie toate cunoștințele de care avem nevoie pentru a avea o viață satisfăcătoare, putem deduce că folosirea tuturor celor trei metode de învățare este o dovadă de inteligență.

A avea succes în vânzări este legat de a deține cât mai multe abilități: de comunicare, relaționare, comportamentale, de negociere, psihologice, analitice, simț practic, ambiție și perseverență, rezistență fizică și psihică, focus, control emoțional și multe altele.

Poate crezi că experiența pe care ai acumulat-o până acum a fost suficientă pentru a deprinde toate acestea sau poate te bazezi pe ceea ce ți-a dat natura, crezând că este suficient pentru a avea succes în vânzări și în viață însă, indiferent cât de generoasă ar fi fost natura cu tine, ar fi bine pentru viitorul tău să nu te bazezi doar pe asta: cunoaște cât mai mulți oameni care au calitățile pe care le urmărești tu și mănâncă-i (la modul figurat), adică învață tot ce poți de la ei, fructifică fiecare secundă în preajma lor, ascultă-i pe nerăsuflăte. Experimentează cât poți tu de mult, iar acolo unde nu reușești să găsești pe cineva de la care să deprinzi calitățile de care ai nevoie, apelează la cărți.

Mult succes în tot ceea ce faci!

Greșeala nr. 1

LIPSA DIPLOMAȚIEI

Nevoia de a spune lucrurilor pe nume are rădăcini adânci în conștiința noastră și are la bază nevoia de importanță personală, una dintre cele mai puternice nevoi din viața noastră, având totodată un impact puternic asupra acțiunilor noastre.

Diplomația este o calitate care ne abate din drumul propriei importanțe către cel al recunoașterii importanței celorlalți, poate tocmai de aceea este atât de greu de îmbrățișat adesea.

Diplomația este o calitate foarte importantă nu numai în vânzări, ci în orice alt domeniu care presupune interacțiunea cu oamenii, prin urmare, încep seria de greșeli făcute pe parcursul carierei în vânzări cu greșeala cea mai evidentă și anume lipsa diplomației.

Dintre definițiile diplomației, cea mai sugestivă pentru domeniul vânzărilor mi se pare a fi „**arta negocierii fără conflict**”.

Trebuie să recunosc că, în ceea ce mă privește, nu numai că îmi făcea o deosebită plăcere să spun adevărul cel mai crud verde în față, dar aveam o plăcere imensă atunci când știam că rănește. Iar cu cât persoana era mai importantă și mai plină de sine, cu atât mai mare era satisfacția pe care o aveam: de la a-i spune unui manager că a făcut în zadar un MBA pentru că este evident că nu l-a ajutat cu absolut nimic și a avea satisfacție când ochii aproape că îi ieșeau din orbite de nervi, la a face o colegă să plângă toată noaptea și să se înece în alcool deoarece i-am spus răutăcios cum caută îmbrățișări de la colegii de sex masculin pentru a compensa faptul că nu are pe nimeni în viața ei, la a-i spune unui client că are angajați incompetenți, nu mai continui seria experimentelor nediplomatice deoarece sunt convinsă că s-a înțeles mesajul.

Este foarte plăcut sentimentul de a pune pe cineva la locul lui, dar asta nu aduce nimic altceva decât o plăcere prostească de moment. În lumea reală, aveam nevoie de oameni, oameni care să ne placă, care să ne facă mofturile, care să ne ajute, care să ne

sprijine, care să ne susțină, nicidecum de oameni care să ne vadă ca pe o amenințare iminentă la cea mai mică greșeală pe care o fac. Iar apropierea față de oameni se face numai prin tact și diplomație.

Să nu crezi așa cum credeam eu că diplomația înseamnă a fi prefăcut, așa că „dă-i înainte cu adevărul”. Diplomația înseamnă a îmbrăca adevărul într-o formă digerabilă pentru cel din fața ta, formă care să nu îi atingă nevoia lui de importanță personală, care este la fel de mare ca a ta. Așa cum nici celui mai puternic bărbat de pe planetă nu i-ar cădea bine să i se spună își ascunde incapacitatea și nefericirea în spatele muncii și al renumelui, la fel se întâmplă și cu oamenii din jurul nostru.

Diplomația înseamnă în primul rând o dovadă de bună creștere și de existență a celor șapte ani de acasă (ups, îmi asum și calitățile, și defectele).

Cum facem atunci să deprindem arta aceasta a diplomației, mai ales când există antecedente atât de puternice precum în cazul meu propriu?

Reguli pentru deprinderea comportamentului diplomatic

✓ Dacă nu ai nimic bun de spus, este mai bine să nu spui nimic

Pentru început, este suficient să găsești ceva care să îți placă la fiecare om cu care te întâlnești. Nu doar că îți va deschide calea spre inima celuilalt, dar îți va ușura comunicarea, mai ales dacă ești la început și ai rezerve sau nu te pricepi atât de bine. Dacă îți trece cumva prin minte că s-ar putea să existe oameni la care să nu apreciezi nimic, îți spun doar că, dacă se întâmplă asta, înseamnă că nu ai căutat suficient. Să îți dau un exemplu:

Warren Buffett a declarat în numeroase rânduri că nu are habar ce există în propria lui casă sau ce culori au pereții, nu se poate abate din gândurile lui nici pentru nevoile familiei și inclusiv

i-a adus o strecurătoare soției când ea ceruse un lighean la pat pentru că se simțea rău. Norocul lui este că partea pozitivă este foarte vizibilă și celebră. Dacă nu era celebru? Dacă la o întâlnire informală l-ai fi raportat la aceste detalii negative? Ai fi pierdut din vedere gândirea lui extraordinară care există, doar că se manifestă într-un alt mediu, în alt context.

Exact la fel se întâmplă cu fiecare om pe care îl întâlnim în cale, fiecare om are o calitate pe care tu nu o ai indiferent cât de mari îi sunt defectele, iar numai cu diplomație vei putea ajunge să o identifici și poate chiar să apelezi la ea când ai nevoie.

De aceea, dacă nu avem ceva bun de spus la adresa cuiva este mai bine să nu spunem nimic. Va fi greu de pus în practică cel puțin la început și crede-mă că spun asta din propria durere, dar până la urmă vei ceda și va deveni un obicei.

Odată ce vei avea în obicei să spui doar lucrurile pozitive, iar pe cele negative să le ții doar pentru tine, vei face deja cel mai mare pas. Oamenii din jurul tău vor auzi doar de bine atât despre ei, cât și despre cei de care le povestești, prin urmare reputația pe care ți-o vei clădi va fi construită pe lucruri pozitive. Aproape că nici nu mai este necesar să continui citirea cărții, atât de puternic va fi impactul acestei practici în rezultatele tale viitoare! Nu te grăbi, am glumit doar, mai ai de lucru!

✓ **Descarcă tensiunea în mod controlat**

Pentru că la început va trebui să îți stăpânești instinctul de a scoate porumbelul din gură, toată această cenzură se va acumula până când, la intervale regulate, vei face o explozie demnă de filmele de acțiune. Iar tocmai pentru a nu strica ceea ce ai început să construiești cu pași timizi, îți recomand să consumi acea tensiune fie prin sport (eu mergeam la cele mai solicitante programe de la sală pentru a descărca toată presiunea), fie prin participarea la dezbateri (de exemplu, pentru viitorul orașului tău, pentru egalitate de șanse, pentru drepturile grupurilor defavorizate etc.),

adică un mediu unde trebuie să fii foarte ferm și unde chiar merită să pui pasiune în ceea ce spui pentru că prin asta poți influența viața unor comunități întregi în mod pozitiv.

Deci, cum s-ar spune, folosești nevoia de sinceritate în medii controlate, nu aruncând cu săgeți către oameni care nici nu înțeleg de cele mai multe ori cu ce ți-au greșit de le ataci demnitatea.

✓ **Află cauza, nu condamna efectul!**

Este și cel mai greu de îndeplinit, deoarece necesită efort din partea ta pentru studiul poate chiar a câtorva zeci de articole, cărți, observații personale, iar toate acestea pentru a reuși să înțelegi care este cauza pentru care oamenii nu se comportă așa cum ai vrea tu.

Iar atunci când ajungi să înțelegi cauza, nu va mai fi nevoie să fii acid și direct, deoarece vei ști că pârghia pentru a corecta comportamentul greșit este alta. Dar pentru aceasta va trebui să te înarmezi cu răbdare și muncă multă, pentru că nicio schimbare nu vine de la sine, ci necesită mult efort din partea ta pentru înțelegerea că ceea ce vezi greșit la celălalt este doar efectul a ceva ce se întâmplă în viața lui și care îl face să reacționeze în felul văzut de tine. Prin urmare, lipsa diplomației nu va putea anula sursa comportamentului său, deci nu are cum să îl schimbe. De aceea, această etapă are ca scop aflarea cauzei care stă la baza defectului constatat de noi.

Ca să înțelegi mai bine impactul lipsei de diplomație în activitatea mea de vânzări, îți împărtășesc o istorioară „din casă”:

De fiecare dată când aveam de-a face cu colegi din departamentul de suport care nu își făceau treaba complet, iar prin asta aveam eu de pierdut în relația cu clientul, credeam că motivul este simplu: sunt leneși și nu îi interesează să muncească. Prin urmare, le făceam reclamații de fiecare dată când problema mea nu era rezolvată. De cele mai multe ori, mi se rezolvau în acest fel problemele, dar nu aveam nicio șansă ca vreunul să mă ajute dacă aveam nevoie să

facă ceva mai mult decât avea cuprins în fișa postului. Și aveam adesea situații de genul acesta, care îmi consumau timp din cauză că nu știam să rezolv lucrurile diplomatic.

Ulterior, când am început să înțeleg că motivul pentru care nu rezolvau problemele așa cum doream eu venea din faptul că nu exista un proces de inducție corespunzător adică nu erau suficient de bine pregătiți pentru a face față solicitărilor, am putut să îi ajut explicându-le ce au de făcut, iar prin asta nu doar că le-am câștigat bunăvoința, dar mă ajutau în continuare cu bucurie de fiecare dată când apelas la ei, iar de multe ori rezolvau chiar probleme care țineau de alt departament.

Am câștigat astfel timp (nu mai trebuia să trimit și să urmăresc reclamații), bunăvoință (mă ajutau de multe ori dincolo de responsabilitățile lor), luciditate (când cunoști problema, poți găsi metode de rezolvare) și cel mai important, am câștigat înțelepciune socială (am înțeles că la baza comportamentelor greșite nu stă întotdeauna intenția).

Acestea fiind spuse, pregătește-ți stocul de diplomație pentru că vei avea nevoie de el! Așa cum nici în viața personală nu tolerăm fiecare om din jurul nostru, acest lucru este cu atât mai improbabil la job, unde nu există o relație încărcată cu emoție la adresa fiecărui coleg. Așadar vei avea nevoie de diplomație mai ales dacă vrei să ai drum lung și rezultate pe măsură.

Esența celor amintite până acum este că fiecare om pe care îl întâlnești are părți pozitive și părți negative, prin urmare, adu-le în discuție pe cele pozitive dacă vrei să ai viață bună.

Nimănui nu îi place critica, indiferent cât de stăpân pe sine ar fi deci puțină diplomație te poate ajuta să deschizi uși importante. Cum zice zicala: „Sinceritatea este bine-venită până când ajunge să spună ceva urât despre mine: atunci începe războiul”.

Indiferent cât de antipatic îți este colegul de birou sau arogantul vânzător numărul 1 din firmă, nu încerca să faci pe eroul spunându-i cât este de slab în cele văzute de tine. Nu numai că nu

contează atât timp cât cineva din firmă a luat decizia de a-l aduce și de a-l păstra în firmă, dar nu se știe niciodată când ai nevoie de abilitatea sa pe care tu nu o posezi, iar o lipsă de diplomație într-un moment nepotrivit se poate demonstra a fi o strategie foarte greșită în viitor, așa cum am constatat eu pe propria piele de nenumărate ori.

Este bine de știut faptul că în cariera de vânzări vei avea nevoie de doze foarte mari de diplomație pentru:

✓ A comunica sănătos cu managementul superior

Un job de vânzări într-o companie vine la pachet cu existența unui management. Deoarece fiecare dintre noi are seturi diferite de valori de viață, nu va dura mult până când vom descoperi diferențele de opinie.

Dacă vrei să ai viață liniștită, fără taskuri suplimentare inutile, încearcă să nu uiți de diplomație atunci când vrei „să îi arăți tu șefului cum stă treaba și care este valoarea ta”.

Să nu uităm că un manager în primul rând este om, iar oamenii sunt subiectivi. Prin urmare, nu te mira dacă aruncând cu săgeți otrăvite toată ziua către marele șef nu vei reuși să obții nimic bun, chiar dacă ești cel mai bun agent.

Gândește-te logic: oricine a fost în postura de manager cunoaște câte responsabilități presupune un astfel de job sau că ultima lui nevoie este aceea de a-și irosi nervii pe oameni veșnic puși pe ceartă și cârcoteală, a se citi „fără diplomație”.

De aceea, indiferent dacă rezultatele agentului de vânzări sunt bune sau nu, managerul de regulă va favoriza un subordonat care nu îi încarcă nervii suplimentar față de ce are deja. Nu degeaba se spune că în viață este bine să fii diplomat, pentru că altfel lumea se va îndepărta de tine indiferent cât de capabil ai fi.

Comunicându-ți în mod diplomat nemulțumirile, frustrările, ai o șansă în plus ca acestea să fie ascultate și chiar tratate, pentru că nu aduci nicio leziune persoanei căreia i te adresezi. În acest fel, facilitezi comunicarea, iar odată cu aceasta îți ușurezi ție drumul către ceea ce vrei să obții.

Ceea ce trebuie să reții de aici este că, dacă nevoia de apreciere a unui om simplu este mare, atunci nevoia de apreciere a unui om ajuns într-o funcție importantă este exponențial mai mare; de aceea, cu diplomație vei atinge acolo unde trebuie, în egoul lui.

✓ **A comunica diplomat cu colegii din echipa de vânzări**

Asta este o artă. Cum oamenii de vânzări au un ego ceva mai ridicat decât alții, întotdeauna se va găsi unul în echipă care să fie Gică contra, altul care să fie Mesia, fiecare încercând cu disperare să primească un dram de atenție din partea companiei.

Ai nevoie de diplomație și aici, pentru că întotdeauna este bine să ai o mână de ajutor atunci când ai nevoie, fie că mai ai puțin până la target, fie că ai o lună proastă sau că ai fost nevoit să lipsești o perioadă de la job.

Oamenii de vânzări, cu tot egoul lor, nu pot performa de unii singuri la infinit. Pentru a performa pe termen lung, au nevoie de ajutor și susținere, iar aici intervine meritul echipei. Iar dacă vrei să primești ajutor de la echipă, atunci puțină diplomație în colaborarea cu colegii tăi va face minuni. Știm, cu toții au defecte, dar, când pui lucrurile astea în balanță, încearcă să nu te excluzi cumva, tu ești la fel de imperfect ca și ei. Și tu ai defecte pe care ei le văd la fel de bine pe cât le vezi tu pe ale lor.

De aceea, în loc să jignești, să critici un coleg pentru a-ți satisface propria nevoie de importanță, încearcă să ajuți pe fiecare de câte ori îți este cu putință și vei vedea că ajutorul se va întoarce înzecit. Nu uita că oricine este în stare să critice la cel mai mic semn de greșală, însă doar un om deosebit se poate abține de la asta. Pe acei oameni îi vrem lângă noi, îi ajutăm, îi admirăm și îi susținem!

✓ **A comunica diplomat cu colegii din companie**

Înseamnă să ai o vorbă bună pentru fiecare persoană din firmă, indiferent că are o funcție de top management sau nu. Cu toții merită să fie respectați iar respectându-i vei dobândi o reputație bună.

Nu știi niciodată, mai ales dacă ești la început, dar și dacă ai vechime într-o firmă, sfatul cărei persoane poate cântări mai mult pentru viitorul tău în companie, pentru promovarea ta sau pentru creșterea ta salarială.

De aceea, puțină diplomație nu îți va strica, din contră, vei vedea că, dacă îți vei face un obicei din asta, vei avea toată lumea de partea ta. În același timp, nu te sfii să ajuți cu bucurie de fiecare dată când îți stă în putință!

✓ **Diplomația în relația cu clienții**

Este extrem de importantă, crucială chiar. Înainte de le arăta clienților cum stă treaba și de a îi face să îți mănânce din palmă, nu uita că piața este foarte mică, iar reputația zboară cu viteze amețitoare.

Indiferent cât de multă dreptate ai avea, nu uita de sentimentul de importanță. Iar atât timp cât clientul dă banul, întotdeauna va avea așteptarea de a fi tratat regește de către cel care îi vinde. Asta nu înseamnă că trebuie să fim preșul clienților noștri sau că trebuie să ne lăsăm călcați în picioare, înseamnă doar că trebuie să căutăm o cale diplomatică de rezolvare, una care să nu implice conflicte și nici diminuarea importanței celuilalt.

Nu uita că, dacă ți-ai făcut treaba bine, diplomatic, un om cu ego mare își va împlini importanța de sine, iertând sau dându-ți ce ai nevoie. Așa funcționează psihicul uman, iar asta poți aprofunda în cărțile lui Dale Carnegie.

Nu uita de diplomație nici atunci când ajungi la intrarea în clădirea clientului tău sau când aștepti pe hol ori ceri un pahar cu apă. S-ar putea să faci minuni!

Așa cum știi foarte bine, în vânzări intri pe terenul cuiva. Fie că terenul este chiar compania pentru care te-ai angajat sau ești pe terenul clientului, nu uita că nu ești pe terenul tău. Iar nimănui nu îi place ca un necunoscut să își bage nasul în treaba lui și cu atât mai puțin să conteste ceea ce a realizat, indiferent cât de mic sau de mareș ar fi, iar lipsa diplomației înseamnă contestarea capacității acelei persoane.