

„Inovatoare, inspiratoare și creativă. Biblia vânzării ne-a dat o nouă perspectivă, arătându-ne cum să concurăm și să câștigăm în economia concurențială de astăzi și cum să fim memorabili în fața clienților noștri în timpul acestui proces.“

Julie Carey  
Director of Marketing & Business Development  
SWM Printing & Promotions

„Nu poți să-ți permiți să nu citești această carte. Când mă abat de la elementele pozitive și metodele care conduc la succes și realizări, recitesc Biblia Vânzării pentru a reveni pe drumul cel bun.“

Larry Tiberio  
Hamilton Sundstrand

# Biblia vânzării

## Cuprins

Informații practice din domeniul vânzării.

Le poți citi zilnic și le poți pune în practică fără întârziere.

**Citește-o din scoarță-n scoarță... sau... deschide-o la întâmplare și învață lucrurile de care ai nevoie pe moment... și... folosește-o chiar din clipa în care o citești**

## Partea 1 – Regulile, Secretele, Distracția

<b>1.1. Geneza</b> .....	<b>1</b>
Biblia vânzării, al doilea deceniu de existență	
Introducere... „Asta nu se va întâmpla niciodată.“	
8,5 feluri de a folosi această carte	
Cea mai importantă persoană din lume	
Vechea metodă de vânzare nu (prea) mai funcționează...	
Notează-ți pe post-it-uri calea spre succes	
<b>1.2. Cartea regulilor</b> .....	<b>27</b>
39,5 reguli pentru succesul în vânzări	
Formula succesului în vânzări... Aha! <sup>TM</sup>	
<b>1.3. Cartea secretelor</b> .....	<b>37</b>
De ce dau greș agenții de vânzări?	
Ești făcut să vinzi?	
Ai cumva un handicap mental auto-impus?	
Cum ar vrea clientul să fie tratat (sincer vorbind)	
Cum ar vrea un agent de vânzări să fie tratat (sincer vorbind)	
Misteriosul punct sensibil... Cum îl găsești?	
<b>1.4. Cartea MARILOR secrete</b> .....	<b>59</b>
Închei mai multe vânzări cu ajutorul relațiilor de prietenie decât stăpânind arta vânzării	
Ceii mai buni potențiali clienți sunt clienții pe care îi ai deja	
Încheie o vânzare în fiecare zi de luni	
Cea mai ușoară metodă de a realiza o vânzare?	
Vânzarea de sus în jos! <sup>TM</sup>	
Misiunea ta personală	
<b>1.5. Cartea umorului – Cele mai mari secrete</b> .....	<b>79</b>
Mi s-a întâmplat ceva amuzant în timp ce făceam o vânzare	

## Partea a II-a – Pregătește-te să uimești un potențial client

- 2.1. Cartea factorilor extraordinari (UAU) . . . . .83**  
Factorul „UAU!”. Folosește-l pentru a pune mâna pe marea vânzare  
Tu folosești astfel de factori extraordinari?  
Îți aduci aminte de mine? Sunt un agent de vânzări... ca toți ceilalți
- 2.2. Cartea întrebărilor . . . . .97**  
A vinde sau a nu vinde, asta este întrebarea (cheie)  
Formularea întrebării și diminuarea senzației de șoc  
Poți să închei o vânzare din cinci întrebări?
- 2.3. Cartea puterii . . . . .109**  
Acum te afli sub influența declarației mele de efect

## Partea a III-a – Dați-mi voie să mă prezint

- 3.1. Cartea formulelor introductive . . . . .115**  
Reclama personală de 30 de secunde... Cum să o redactezi  
Reclama personală de 30 de secunde... Cum să o prezinți  
Ai un potențial client recomandat de cineva? Iată abordarea perfectă
- 3.2. Cartea prezentărilor de oferte . . . . .131**  
„Nu insistați” – cel mai amuzant afiș din domeniul vânzărilor  
Atunci când faci o prezentare de oferte, vorbește cu persoana care ia deciziile  
Introducerea este la fel de importantă ca și încheierea  
Prezentarea de oferte este amuzantă dacă tu crezi acest lucru  
Elementele care pot transforma o prezentare de oferte în ceva incitant

## Partea a IV-a – Cum să faci o prezentare extraordinară

- 4.1. Cartea prezentărilor . . . . .149**  
Vrei să faci închei mai ușor o vânzare? Stabilește mai întâi de toate un raport interpersonal cu potențialul client  
15,5 întrebări realiste despre cum să câștigi încrederea cumpărătorului  
12,5 metode de a-l face pe potențialul client suficient de încredător astfel încât să cumpere  
Când și unde să câștigi încrederea cumpărătorului  
Cuvinte și expresii care trebuie evitate cu orice preț în timpul procesului de vânzare. Serios...  
Implicarea fizică a potențialului client = mai multe vânzări  
Vânzările susținute în fața unui grup de persoane... extrem de diferite față de cele făcute unei singure persoane  
Prezentarea comercială computerizată a secolului XXI

## Partea a V-a – Obiecțiile, încheierea și continuarea acțiunii de vânzare... Cum se ajunge la DA

- 5.1. Cartea obiecțiilor . . . . .175**  
Obiecțiile reale să iasă în față!  
Obiecții reale... soluții reale  
Prevenirea obiecțiilor. Un nou mod de a realiza vânzări sigure  
Seria legată de depășirea obiecțiilor  
Ce faci când potențialul client spune...  
„Vreau să mă mai gândesc.”  
„Ne-am cheltuit tot bugetul, serios.”  
„Vreau să mai discut cu alți doi furnizori.”  
„Vreau să cumpăr, dar prețul este prea mare.”  
„Sunt mulțumit de furnizorul actual.”  
„Am nevoie de aprobare de la sediul central.”  
„Trebuie să mai discut acest aspect cu...”  
„Sună-mă din nou peste 6 luni.”
- 5.2. Cartea finalizării unei vânzări . . . . .207**  
Care sunt cele 19,5 semnale timpurii de avertizare care te anunță că potențialul client este pregătit să cumpere?  
Când răspunzi la întrebările potențialului client, două răspunsuri trebuie evitate: Da și Nu  
Cum să pui o întrebare de final?  
Cea mai veche regulă din vânzări încă mai este valabilă  
Două genuri de finalizare Puppy Dog (de tip „faceți o probă”)  
Începeți cu desertul!  
Cea mai puternică formulă de încheiere din lume nu este o încheiere
- 5.3. Cartea perseverenței . . . . .225**  
Nu ai un sistem de continuare a acțiunilor de vânzare? Atunci n-o să ai nici vânzări!  
Instrumentele de vânzare reprezintă o parte extrem de importantă a procesului de continuare a acțiunilor de vânzare  
Cele mai multe vânzări sunt încheiate după cel de-al șaptelea răspuns negativ  
Vinzi de când erai copil!  
Nimicește concurența cu o prezentare comercială care nu costă decât 37 de cenți  
Utilizarea faxului va duce la creșterea vânzărilor dacă știi să-i valorifici puterea  
Oh, nu!...nu căsuța vocală – AAHHHHH!!!  
„Lăsați un mesaj și vă voi suna eu înapoi” – Nu!  
Nu poți obține o întâlnire? Străduiește-te! Fii mai inteligent!

## Partea a VI-a – Necazuri și dușmani

- 6.1. Cartea lamentațiilor** .....255  
Când oamenii buni fac vânzări proaste  
18,5 caracteristici ale eșecurilor într-o carieră în domeniul vânzărilor
- 6.2. Cartea concurenței** .....263  
Dansezi cu concurența? Vezi pe unde mergi

## Partea a VII-a – Salutați-l cu toții pe Regele... Client

- 7.1. Cartea serviciilor pentru clienți** .....267  
Secretul unor servicii de excepție oferite clienților, conform lui Ty Boyd  
Serviciile de excepție oferite clienților reprezintă un puternic instrument de vânzare  
Reclamațiile clienților cresc vânzările... dacă le rezolvi în mod coresponsător

## Partea a VIII-a – Răspândirea învățăturilor

- 8.1. Cartea comunicării** .....277  
Ședința de vânzări săptămânală este locul unde se pot crea noi vânzări  
Scrisoarea comercială va avea efectul scontat dacă este scrisă corect  
Vrei să închei mai multe vânzări? Perfeționează-ți modul de a asculta!  
Învăț să ascuți prin trei cuvinte... Taci din gură!  
Există 100 de miliarde de tipuri de cumpărători. Vă dați seama?  
Către o comunicare pozitivă, fără erori
- 8.2. Cartea expozițiilor (a târgurilor) de produse** .....297  
35,5 reguli de asigurare a succesului la târguri și expoziții  
Planul de acțiune în cazul unui târg de afaceri  
După ce expoziția s-a terminat, ce faci pentru a continua acțiunile de vânzare?

## Partea a IX-a – Cartea relațiilor personale.

### Succesul în lanț

- 9.1. Cartea relațiilor personale** .....311  
Relațiile personale... Provocarea de a stabili contacte de succes  
Crearea elementară a relațiilor personale... Cum să socializezi  
Crearea extinsă a relațiilor personale... Cum să profiți  
Stabilirea unei legături interpersonale atunci când socializezi  
Reguli de succes pentru aderarea la o organizație de promovare a relațiilor socio-profesionale  
A-ți face relații înseamnă să fii cunoscut de persoanele importante  
Vânzarea în lift. Noi culmi în stabilirea unor relații personale  
Cum să documentezi, să urmărești și să folosești contactele personale inițiate pentru a obține avantaje maxime  
Crearea relațiilor personale... Jocul oficial™

## Partea a X-a – Profeteți și profituri

- 10.1. Cartea poziției de lider** .....335  
8,5 calități ale unui lider  
Cerințe de bază pentru a avea succes ca manager de vânzări  
Managerii de vânzări pot să ajute sau să rănească. Alegerea este a lor!
- 10.2. Cartea tendințelor** .....345  
Noua specie de agenți de vânzări. Un non-agent de vânzări  
Ce au în comun cuvintele lui Bob Salvin cu vânzările? Multe!
- 10.3. Cartea profetilor** .....353  
Ken Blanchard și Harvey MacKay au susținut un seminar extraordinar  
Zig Ziglar a fost pe punctul de a eșua și de a renunța  
Doctorul specialist în vânzări face o vizită la domiciliu

## Partea a XI-a – Mărește-ți venitul!

- 11.1. Cartea cifrelor** .....363  
Filiera succesului

## Partea a XII-a – Pot să aud un „Amin“?!

- 12.1. Cartea exodului** .....369  
Fără s-o știe, tații ne învață ce înseamnă succesul în vânzări  
Notează în fiecare seară tot ce ai făcut în ziua respectivă  
Perspectiva vânzărilor  
Sfârșitul înseamnă începutul  
Implică-te!... 11,5 principii pentru a conduce propria cruciadă de vânzări  
Postfață  
Când voi crește mare  
Mulțumiri

- Index** .....386

nu vei reuși. Fii pregătit să faci vânzarea: ia cu tine kitul de vânzări, instrumente de vânzare, întrebări, introduceri, afirmații și răspunsuri. Priceperea ta creativă va determina rezultatul.

**10. Fii sincer...** Dacă oferi ajutor din toată inima, se va cunoaște. Reciproca este, de asemenea, valabilă.

**11. Evaluează-ți cumpărătorul...** Nu pierde vremea cu cineva care nu are putere de decizie.

**12. Nu întârzia la întrevederi...** Dacă întârzi, îi arăți clientului că nu ai pic de respect față de timpul său. Nu există nici o scuză pentru întârziere. Dacă nu poți evita asta, sună înainte de ora stabilită, cere-ți scuze și continuă cu vânzarea.

**13. Comportă-te ca un profesionist...** Dacă dai impresia că știi ce faci și ce vrei, asta se va reflecta într-un mod pozitiv asupra ta, asupra companiei și produsului tău.

**14. Stabilește relația cu consumatorul și câștigă încrederea acestuia.** Încearcă să-ți cunoști potențialul client și să-i cunoști compania. Câștigă încrederea clientului cât poți de repede. Nu-ți începe discursul înainte de a face asta.

**15. Folosește umorul...** Este cel mai bun instrument pentru relațiile de vânzări pe care l-am găsit până acum. Distrează-te făcând ceea ce faci. Râsul este o aprobare tacită. Fă-ți potențialul client să râdă.

**16. Cunoaște-ți produsul cât se poate de bine...** Cunoaște-ți produsul în amănunt. Află cum poate fi folosit produsul pentru a aduce beneficii clienților tăi. Cunoașterea deplină a produsului îți asigură libertatea mentală necesară pentru a te concentra asupra vânzării. S-ar putea să nu folosești întotdeauna cunoștințele despre produs în prezentare, dar ele îți dau încrederea necesară pentru a face vânzarea.

**17. Vinde beneficii, nu atribute...** Clientul nu vrea să știe prea multe despre cum funcționează produsul, ci despre cum îl va ajuta pe el.

**18. Spune adevărul...** Să nu pari niciodată încurcat atunci când va trebui să-ți amintești ce ai spus.

**19. Dacă faci o promisiune, respect-o...** Cea mai bună metodă de a transforma o simplă vânzare într-o relație de durată este să faci ceea ce ai promis. Dacă nu reușești să faci ceea ce ai promis,

ori pentru compania ta, ori pentru clientul tău, va rezulta un dezastru din care s-ar putea să nu mai ieși niciodată. Dacă faci asta des, se va duce vorba despre tine.

**20. Nu vorbi de rău concurența...** Dacă nu ai nimic drăguț de spus despre ei, nu spune nimic. Aceasta este o regulă pe care vei fi tentat s-o încalci. Sirenele cântă ademenitor. Ține-te departe de ele cu iscusință și creativitate – nu riposta prin brutalitate.

**21. Folosește testimonialele...** Cel mai convingător agent de vânzări din echipa ta este o recomandare din partea unui client satisfăcut. Testimonialele sunt infailibile.

**22. Ascultă pentru a auzi semnalele care vestesc decizia de cumpărare...** Adesea, potențialul client îți va spune când este gata să cumpere, asta numai dacă ești atent. Este important să șii asculti, nu doar să vorbești.

**23. Anticipează obiecțiile...** Exersează răspunsurile la obiecțiile standard.

**24. Află care este obiecția reală...** Clienții nu sunt întotdeauna sinceri. De cele mai multe ori, ei nu vor formula chiar de la început obiecțiile reale.

**25. Depășește obiecțiile...** Aceasta este o problemă complexă. Nu vorbim doar de un răspuns, ci de înțelegerea unei situații. Ascultă-l pe potențialul client și gândește-te la soluții. Trebuie să crezi o atmosferă de încredere suficient de puternică pentru a determina (și efectua) vânzarea. Vânzarea începe atunci când un client zice nu.

**26. Arată că-ți dorești cu adevărat să faci o vânzare...** Sună simplu, dar funcționează.

**27. După ce pui o întrebare de final, nu mai vorbi...** Aceasta este prima regulă în vânzări.

**28. Dacă nu faci vânzarea, stabilește o dată clară pentru a reveni...** Dacă nu fixezi următoarea întrevedere atunci când ești față în față cu potențialul client, s-ar putea să ai o cale lungă și greu de bătut până vei reuși să ajungi din nou la el. Într-un fel sau altul, fă o vânzare cu ocazia fiecărei întâlniri.

**29. Insistă, insistă, insistă...** Dacă este nevoie de cinci sau zece întrevederi cu un potențial client înainte de a face o vânzare, fii pregătit să faci tot ce este posibil pentru a ajunge la a zecea întâlnire.

**30. Redefinește respingerea...** Clienții nu te resping pe tine, ei resping oferta pe care le-o faci.

**31. Anticipează și obișnuiește-te cu schimbarea...** O mare parte a vânzărilor presupune schimbare. Schimbare a produselor, a tacticilor și pietelor. Adaptează-te la schimbare pentru a reuși. Împotrivește-te și vei da greș.

**32. Respectă regulile...** Agenții de vânzări cred deseori că regulile sunt făcute pentru alții. Crezi cumva că regulile nu sunt pentru tine? Mai gândește-te. Regulile încălcate nu îți aduc altceva decât concedierea.

**33. Colaborează cu ceilalți (colegi și clienți)...** Vânzările nu reprezintă un domeniu în care să muncești de unul singur. Lucrează în echipă cu colegii tăi și stabilește relații de parteneriat cu clienții.

**34. Înțelege că munca susținută aduce norocul...** Uită-te cu atenție la oamenii pe care îi consideri norocoși. Ori ei, ori cineva din familia lor a muncit din greu ani de zile pentru a crea acea conjunctură. Și tu poți să fii la fel de norocos.

**35. Nu da vina pe alții când vina (sau responsabilitatea) este a ta.** Asumarea responsabilității este o condiție esențială pentru a reuși în orice domeniu. A face ceva în acest sens reprezintă criteriul succesului. Faptul că îți asumi efectiv responsabilitatea reprezintă răsplata (nu banii; banii sunt doar produsul secundar în cazul unei execuții perfecte).

**36. Învață să îți înfrânezi insistența...** Ești dispus să accepți un refuz fără discuții? Poți să consideri refuzul o provocare și nu o respingere? Ești dispus să insiști în toate cele cinci până la zece întrevederi de care este nevoie pentru a face vânzarea? Dacă poți face asta, înseamnă că ai început să înțelegi puterea insistenței.

**37. Găsește-ți propria formulă a succesului cu ajutorul cifrelor, estimând numărul de telefoane, propuneri, întrevederi, prezentări și abordări ulterioare, necesar pentru a face vânzarea.** Apoi aplică formula respectivă.

**38. Fă-ți meseria cu pasiune...** Fă-o mai bine decât a fost făcută vreodată înainte.

**39. Fii memorabil...** Într-un mod creativ, pozitiv și profesionist. Ce vor spune clienții despre tine când vei pleca? Întotdeauna lași o impresie în urma ta.

Uneori este ștearsă, alteori foarte clară. Uneori pozitivă, alteori negativă. Tu alegi ce fel de impresie lași în urma ta. Tu ești responsabil pentru impresia lăsată.

*Caracteristica 39,5 este cea mai importantă dintre toate: **Distrează-te!** Vei reuși mult mai multe dacă faci ceea ce îți place. Făcând ceva ce îți place, le vei aduce bucurie și celorlalți. Fericirea este contagioasă.*

Dacă nu urmezi regulile, vei eșua încet, dar sigur. Nu se întâmplă dintr-odată, există diferite grade de eșec. Iată cinci dintre ele. Tu la care te încadrezi?

1. Neputința de a da ce-i mai bun.
2. Neputința de a învăța arta vânzării.
3. Neputința de a-ți asuma responsabilitatea.
4. Neputința de a-ți respecta normele sau obiectivele prestabilite.
5. Neputința de a adopta o atitudine pozitivă.

Succesul presupune un nivel de performanță și o încredere în sine, determinate de experiențele pozitive. Eșecul nu are nici o legătură cu incorectitudinea. El este cauzat de lipsa de acțiune. Nu există eșec total. Zig Ziglar are un răspuns: „Eșecul este o întâmplare, nu o persoană“. Vince Lombardi a spus-o și mai bine: „Dorința de a reuși nu înseamnă nimic fără dorința de a te pregăti să câștigi“.

Tipul care a câștigat cursa de 100 de metri viteză la ultimele Jocuri Olimpice a scos mai puțin de 10 secunde. O alergare de zece secunde într-o cursă nu presupune un efort prea mare, dar cât timp i-a luat să se pregătească pentru a ajunge la acest record? Tu ai aceeași voință de a câștiga? Sper că da.