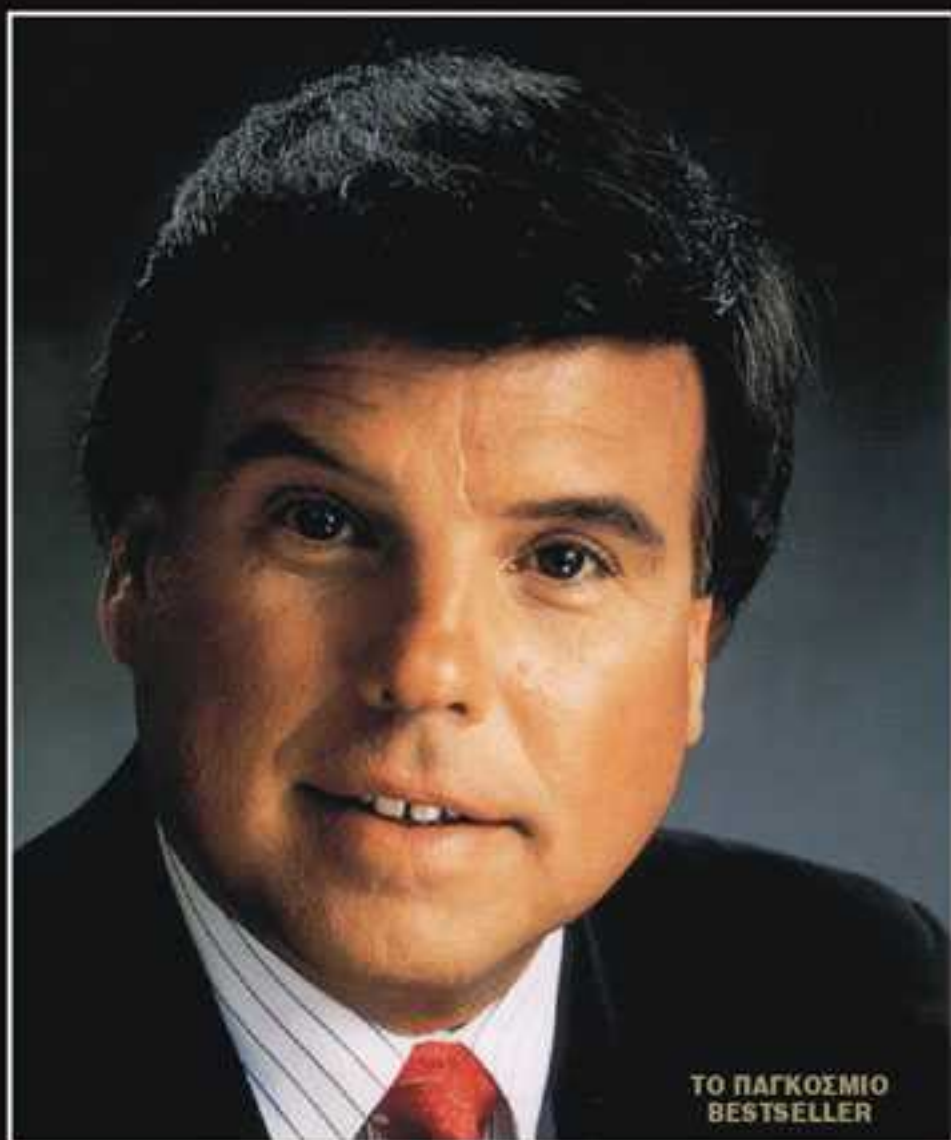




ΤΟ ΠΑΓΚΟΣΜΙΟ
BESTSELLER

ΠΑΝΩ ΑΠΟ 1 ΕΚΑΤΟΜΜΥΡΙΟ
ΑΝΤΙΤΥΠΑ

Πως θα Κατακτήσετε την Τέχνη των **ΠΩΛΗΣΕΩΝ**

Tom Hopkins, #1 Εκπαιδευτής Πωλήσεων στην Αμερική

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	21
1. ΤΙ ΕΙΝΑΙ ΣΤΗΝ ΟΥΣΙΑ ΤΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ ΤΩΝ ΠΩΛΗΣΕΩΝ	29
Ο ΜΥΘΟΣ ΤΟΥ ΓΕΝΝΗΜΕΝΟΥ ΠΩΛΗΤΗ-ΘΑΥΜΑΤΟΣ.....	32
ΤΑ ΠΕΝΤΕ ΒΑΣΙΚΑ ΣΗΜΕΙΑ ΠΟΥ ΘΑ ΣΑΣ ΒΟΗΘΗΣΟΥΝ ΝΑ ΓΙΝΕΤΕ ΟΣΟ ΣΠΟΥΔΑΙΟΙ ΘΕΛΕΤΕ	34
ΔΟΚΙΜΙΟ ΓΙΑ ΤΟ ΧΡΗΜΑ: ΠΕΝΤΑΔΑ ΕΚΜΑΘΗΣΗΣ ΓΙΑ ΓΡΗΓΟΡΟ ΚΕΡΔΟΣ.....	35
ΤΟ ΒΑΣΙΚΟΤΕΡΟ ΟΠΛΟ ΣΑΣ.....	40
2. ΟΙ ΔΩΔΕΚΑ ΑΡΧΕΣ ΓΙΑ ΣΥΓΚΛΟΝΙΣΤΙΚΗ ΕΠΙΤΥΧΙΑ ΣΤΙΣ ΠΩΛΗΣΕΙΣ.....	43
ΓΙΑΤΙ ΔΕΝ ΥΠΑΡΧΕΙ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΝΑ ΑΠΟΤΥΧΕΤΕ	48
ΠΩΣ ΘΑ ΠΡΟΚΑΛΕΣΕΤΕ ΤΗΝ ΕΠΙΘΥΜΙΑ	49
Ε.Π.Α.: ΕΚΕΙ ΔΙΑΦΕΡΟΥΝ ΟΙ ΕΧΟΝΤΕΣ ΚΑΙ ΟΙ ΜΗ ΕΧΟΝΤΕΣ.....	51
Ε – Π – Α	51
ΕΞΑΣΚΗΣΗ ΕΠΑΝΑΛΗΨΗ ΠΡΟΒΑ	51

3. ΘΕΣΤΕ ΤΙΣ ΚΑΤΑΛΛΗΛΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΓΕΥΘΕΙΤΕ ΤΗΝ ΕΠΙΤΥΧΙΑ ΣΤΙΣ ΠΩΛΗΣΕΙΣ	57
ΤΟ ΚΛΑΣΙΚΟ ΕΠΙΚΟΥΡΙΚΟ ΕΡΩΤΗΜΑ	57
ΤΟ ΑΝΕΣΤΡΑΜΜΕΝΟ ΕΠΙΚΟΥΡΙΚΟ ΕΡΩΤΗΜΑ.....	60
ΤΟ ΕΝΣΩΜΑΤΩΜΕΝΟ ΕΠΙΚΟΥΡΙΚΟ ΕΡΩΤΗΜΑ.....	61
ΤΟ ΠΡΟΣΑΡΤΗΜΕΝΟ ΕΠΙΚΟΥΡΙΚΟ ΕΡΩΤΗΜΑ.....	62
Η ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ	64
ΑΝΑΚΛΑΣΤΙΚΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΟΡΙΣΤΙΚΟΠΟΙΗΣΗΣ	66
Η ΤΕΧΝΙΚΗ ΤΟΥ ΣΚΑΝΤΖΟΧΟΙΡΟΥ.....	68
Η ΕΡΩΤΗΣΗ ΕΜΠΛΟΚΗΣ.....	70
ΒΓΑΛΤΕ ΔΥΟ ΑΣΣΟΥΣ ΚΑΙ ΚΑΤΑΚΤΗΣΤΕ ΤΗΝ ΕΠΙΤΥΧΙΑ ΣΤΙΣ ΠΩΛΗΣΕΙΣ.....	73
ΠΙΕΙΤΕ ΚΑΙ ΑΠΟ ΤΑ ΔΥΟ ΒΑΡΕΛΙΑ: ΔΙΕΡΕΥΝΗΤΙΚΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΚΑΘΟΔΗΓΗΣΗΣ.....	74
ΜΗΝ ΚΑΝΕΤΕ ΠΟΤΕ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΤΥΠΟΥ ΠΕΣ-ΜΟΥ-ΟΧΙ	75
ΠΩΣ ΘΑ ΠΑΡΕΤΕ ΤΗΝ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΣΤΑ ΧΕΡΙΑ ΣΑΣ ΜΕ ΤΗ ΒΟΗΘΕΙΑ ΕΡΩΤΗΣΕΩΝ ΚΑΘΟΔΗΓΗΣΗΣ	76
ΤΡΕΙΣ ΚΑΝΟΝΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΙΣΧΥ ΤΗΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΕΡΩΤΗΣΕΩΝ.....	78
ΔΩΔΕΚΑ ΥΠΟΔΕΙΞΕΙΣ ΣΤΗΝ ΤΕΧΝΙΚΗ ΤΗΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΕΡΩΤΗΣΕΩΝ.....	82
4. ΔΗΜΙΟΥΡΓΗΣΤΕ ΚΛΙΜΑ ΠΟΥ ΠΡΟΑΓΕΙ ΤΙΣ ΠΩΛΗΣΕΙΣ.....	85
ΠΟΥΛΗΣΤΕ ΣΕ ΕΚΕΙΝΟΥΣ ΠΟΥ ΜΠΟΡΟΥΝ ΝΑ ΑΓΟΡΑΣΟΥΝ	86
ΜΗΝ ΠΟΥΛΑΤΕ ΛΟΓΙΚΗ – ΠΡΟΚΑΛΕΣΤΕ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΑ	89
ΜΥΡΙΣΤΕΙΤΕ ΤΙΣ ΑΛΛΑΓΕΣ	90
ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΗΣΤΕ ΤΙΣ ΑΠΟΚΡΟΥΣΤΙΚΕΣ ΕΚΦΡΑΣΕΙΣ ΜΕ ΕΝΘΑΡΡΥΝΤΙΚΗ ΦΡΑΣΕΟΛΟΓΙΑ	97

Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΗΣ ΤΡΙΑΔΑΣ: ΠΩΣ ΘΑ ΑΥΞΗΣΕΤΕ ΤΗΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ΣΑΣ.....	110
ΟΙ ΑΙΣΘΗΣΕΙΣ ΠΟΥ ΠΟΥΛΟΥΝ ΤΑ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΑ	113
5. ΓΙΑΤΙ ...;.....	117
ΠΩΣ ΠΕΦΤΕΙ ΤΟ ΗΘΙΚΟ ΣΑΣ	119
ΤΑ ΚΙΝΗΤΡΑ	121
ΤΑ ΑΝΤΙΚΙΝΗΤΡΑ.....	129
6. ΜΑΘΕΤΕ ΝΑ ΑΓΑΠΑΤΕ ΤΑ ΟΧΙ.....	143
ΠΩΣ ΘΑ ΑΠΟΡΡΙΨΕΤΕ ΤΙΣ ΑΡΝΗΤΙΚΕΣ ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΑΠΟΡΡΙΨΗΣ.....	146
ΟΙ ΠΕΝΤΕ ΣΤΑΣΕΙΣ ΑΠΕΝΑΝΤΙ ΣΤΗΝ ΑΠΟΡΡΙΨΗ.....	149
ΠΡΩΤΗ ΣΤΑΣΗ ΑΠΕΝΑΝΤΙ ΣΤΗΝ ΑΠΟΡΡΙΨΗ:.....	149
ΔΕΥΤΕΡΗ ΣΤΑΣΗ ΑΠΕΝΑΝΤΙ ΣΤΗΝ ΑΠΟΡΡΙΨΗ:	150
ΤΡΙΤΗ ΣΤΑΣΗ ΑΠΕΝΑΝΤΙ ΣΤΗΝ ΑΠΟΡΡΙΨΗ:.....	150
ΤΕΤΑΡΤΗ ΣΤΑΣΗ ΑΠΕΝΑΝΤΙ ΣΤΗΝ ΑΠΟΡΡΙΨΗ:	150
ΠΕΜΠΤΗ ΣΤΑΣΗ ΑΠΕΝΑΝΤΙ ΣΤΗΝ ΑΠΟΡΡΙΨΗ:	151
ΤΟ «ΠΙΣΤΕΥΩ» ΤΟΥ ΠΡΩΤΑΘΛΗΤΗ	156
7. ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ ΜΕ ΣΥΣΤΑΣΕΙΣ ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ ΧΩΡΙΣ ΣΥΣΤΑΣΕΙΣ.....	159
ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΕ ΤΙΣ ΑΝΑΛΟΓΙΕΣ ΣΑΣ ΚΑΙ ΚΟΠΙΑΣΤΕ ΝΑ ΤΙΣ ΒΕΛΤΙΩΣΕΤΕ	161
ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ ΜΕ ΣΥΣΤΑΣΕΙΣ.....	166
ΣΥΣΤΗΜΑ ΣΥΣΤΑΣΕΩΝ ΜΕ ΚΑΡΤΕΣ	168
ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ ΧΩΡΙΣ ΣΥΣΤΑΣΕΙΣ.....	176
ΤΕΧΝΙΚΗ ΑΝΑΖΗΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΕΙΑΣ ΧΩΡΙΣ ΣΥΣΤΑΣΕΙΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΝΑ:.....	178

ΠΩΣ ΘΑ ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΕΤΕ ΤΟΝ ΚΥΚΛΟ ΑΔΗΜΟΝΙΑΣ ΤΟΥ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ Ή ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΣΑΣ.....	181
ΤΕΧΝΙΚΗ ΑΝΑΖΗΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΕΙΑΣ ΧΩΡΙΣ ΣΥΣΤΑΣΕΙΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΔΥΟ:.....	184
ΤΕΧΝΙΚΗ ΑΝΑΖΗΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΕΙΑΣ ΧΩΡΙΣ ΣΥΣΤΑΣΕΙΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΤΡΙΑ:	188
ΤΕΧΝΙΚΗ ΑΝΑΖΗΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΕΙΑΣ ΧΩΡΙΣ ΣΥΣΤΑΣΕΙΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΤΕΣΣΕΡΑ:.....	191
ΤΕΧΝΙΚΗ ΑΝΑΖΗΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΕΙΑΣ ΧΩΡΙΣ ΣΥΣΤΑΣΕΙΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΕΝΤΕ:.....	194
ΤΕΧΝΙΚΗ ΑΝΑΖΗΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΕΙΑΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΞΙ:.....	195
ΤΕΧΝΙΚΗ ΑΝΑΖΗΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΕΙΑΣ ΧΩΡΙΣ ΣΥΣΤΑΣΕΙΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΠΤΑ:	199
ΠΕΝΤΕ ΤΡΟΠΟΙ ΓΙΑ ΝΑ ΚΡΑΤΗΘΕΙΤΕ ΣΤΟΝ ΑΕΡΑ ΜΕΧΡΙΣ ΟΤΟΥ ΕΙΣΤΕ ΕΤΟΙΜΟΙ ΝΑ ΠΙΕΤΑΞΕΤΕ	200
8. ΠΩΣ ΘΑ ΑΠΟΚΤΗΣΕΤΕ ΠΛΟΥΤΗ ΚΑΙ ΕΥΤΥΧΙΑ ΜΕ ΤΗ ΒΟΗΘΕΙΑ ΤΟΥ ΤΗΛΕΦΩΝΟΥ	205
ΕΞΕΡΧΟΜΕΝΕΣ ΚΛΗΣΕΙΣ	210
ΒΡΕΙΤΕ ΚΑΛΕΣ ΛΙΣΤΕΣ.....	217
ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΤΥΧΙΑΣ ΣΤΙΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΕΣ ΣΥΝΔΙΑΛΕΞΕΙΣ	218
9. ΟΙ ΑΓΟΡΕΣ ΔΕΝ ΕΙΝΑΙ ΣΠΟΡ ΓΙΑ ΘΕΑΤΕΣ.....	221
ΟΙ ΤΡΕΙΣ ΜΟΡΦΕΣ ΤΗΣ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗΣ ΠΩΛΗΣΕΩΝ	225
10. ΕΝΙΣΧΥΣΤΕ ΤΙΣ ΕΠΙΔΕΙΞΕΙΣ ΚΑΙ ΤΙΣ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΕΙΣ ΣΑΣ ΜΕ ΤΗ ΔΥΝΑΜΗ ΤΩΝ ΠΡΩΤΑΘΛΗΤΩΝ.....	231
ΚΑΘΕ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ (ΕΠΙΔΕΙΞΗ) ΔΕΝ ΕΙΝΑΙ ΤΙΠΟΤΑ ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΟ ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΟΡΙΣΤΙΚΟΠΟΙΗΣΗ ΤΗΣ ΠΩΛΗΣΗΣ	234

Η ΔΡΑΣΤΙΚΟΤΗΤΑ ΤΗΣ ΠΡΟΣΧΕΔΙΑΣΜΕΝΗΣ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗΣ	242
ΠΩΣ ΘΑ ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΣΕΤΕ ΤΗΝ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΣΑΣ, ΓΡΑΠΤΩΣ	248
ΠΡΟΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΠΩΛΗΣΕΩΝ ΣΕ ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥΣ.....	257
ΠΟΤΕ ΚΑΤΑΣΤΡΩΝΕΤΕ ΤΑ ΣΧΕΔΙΑ;.....	258
ΟΠΤΙΚΟ ΥΛΙΚΟ	259
ΕΧΕΤΕ ΣΤΗ ΔΙΑΘΕΣΗ ΣΑΣ ΜΟΝΟ ΔΕΚΑΕΠΤΑ ΛΕΠΤΑ	261
ΠΩΣ ΘΑ ΚΑΝΕΤΕ ΑΠΟΔΟΤΙΚΟ ΤΟ ΟΠΤΙΚΟ ΥΛΙΚΟ	262
11. Η ΠΡΩΤΗ ΣΥΝΑΝΤΗΣΗ ΑΠΑΙΤΕΙ ΔΙΑΚΡΙΤΙΚΟΤΗΤΑ	269
12. Η ΣΩΣΤΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΕΙΝΑΙ ΤΟ ΚΟΛΠΟ ΠΟΥ ΘΑ ΟΔΗΓΗΣΕΙ ΤΑ ΠΟΣΟΣΤΑ ΣΑΣ ΣΤΑ ΥΨΗ.....	277
Η ΤΕΧΝΙΚΗ ΤΗΣ ΑΣΑΦΕΙΑΣ ΣΤΗΝ ΤΙΜΗ	285
13. ΠΩΣ ΘΑ ΧΕΙΡΙΣΤΕΙΤΕ ΤΙΣ ΑΝΤΙΡΡΗΣΕΙΣ	287
ΘΕΩΡΗΣΤΕ ΤΗΝ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΤΩΝ ΑΝΤΙΡΡΗΣΕΩΝ ΑΝΑΠΟΣΠΑΣΤΟ ΚΑΙ ΑΝΑΜΕΝΟΜΕΝΟ ΜΕΡΟΣ ΤΗΣ ΟΛΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΠΩΛΗΣΗΣ	287
ΤΙ ΕΙΝΑΙ ΟΙ ΑΠΑΓΟΡΕΥΤΙΚΕΣ ΣΥΝΘΗΚΕΣ;.....	289
ΔΥΟ ΑΠΑΓΟΡΕΥΣΕΙΣ ΚΑΙ ΜΙΑ ΠΡΟΤΡΟΠΗ ΠΟΥ ΥΠΑΚΟΥΕΙ ΚΑΘΕ ΠΡΩΤΑΘΛΗΤΗΣ	291
ΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΧΕΙΡΙΣΜΟΥ ΤΩΝ ΑΝΤΙΡΡΗΣΕΩΝ	292
ΤΕΣΣΕΡΙΣ ΔΡΑΣΤΙΚΕΣ ΘΕΡΑΠΕΙΕΣ ΚΑΤΑ ΤΩΝ ΑΝΤΙΡΡΗΣΕΩΝ	295
14. ΕΠΙΤΥΧΙΑ ΣΗΜΑΙΝΕΙ ΟΡΙΣΤΙΚΟΠΟΙΗΣΗ ΤΗΣ ΠΩΛΗΣΗΣ.....	303
ΔΟΚΙΜΕΣ ΟΡΙΣΤΙΚΟΠΟΙΗΣΗΣ.....	308
ΠΩΣ ΝΑ ΔΙΑΣΧΙΣΕΤΕ ΜΕ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΤΙΣ ΣΥΜΠΛΗΓΑΔΕΣ ΤΗΣ ΠΙΟ ΕΠΙΚΙΝΔΥΝΗΣ ΣΤΙΓΜΗΣ ΣΤΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΟΡΙΣΤΙΚΟΠΟΙΗΣΗΣ	310

ΠΛΗΣΙΑΖΟΝΤΑΣ ΣΤΗΝ ΚΥΡΙΑ ΟΡΙΣΤΙΚΟΠΟΙΗΣΗ	311
ΟΡΙΣΤΙΚΟΠΟΙΗΣΤΕ ΒΛΕΠΟΝΤΑΣ ΜΕΣΑ ΑΠΟ ΤΑ ΔΙΚΑ ΤΟΥΣ ΜΑΤΙΑ.....	314
Η ΑΝΑΤΟΜΙΑ ΤΗΣ ΟΡΙΣΤΙΚΟΠΟΙΗΣΗΣ	317
ΟΙ ΔΕΚΑΠΕΝΤΕ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΤΕΡΕΣ ΛΕΞΕΙΣ ΣΤΗΝ ΤΕΧΝΗ ΤΗΣ ΟΡΙΣΤΙΚΟΠΟΙΗΣΗΣ.....	318
ΦΟΡΕΣΤΕ ΤΗ ΣΤΟΛΗ ΤΟΥ ΤΑΥΡΟΜΑΧΟΥ	320

15. ΔΩΔΕΚΑ ΔΥΝΑΜΙΚΕΣ ΑΠΟΠΕΙΡΕΣ ΟΡΙΣΤΙΚΟΠΟΙΗΣΗΣ ΓΙΑ ΑΝΕΡΧΟΜΕΝΟΥΣ ΠΡΩΤΑΘΛΗΤΕΣ 325

1. Η ΒΑΣΙΚΗ ΠΡΟΦΟΡΙΚΗ ΟΡΙΣΤΙΚΟΠΟΙΗΣΗ.....	325
2. Η ΒΑΣΙΚΗ ΓΡΑΠΤΗ ΟΡΙΣΤΙΚΟΠΟΙΗΣΗ. (ΤΟΥ ΤΥΠΟΥ, «ΑΥΤΟ ΘΑ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΤΟ ΣΗΜΕΙΩΣΩ».).....	326
3. Η ΟΡΙΣΤΙΚΟΠΟΙΗΣΗ «Ο ΙΣΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΤΟΥ BENJAMIN FRANKΛΙΝΟΥ».	328
4. Η ΟΡΙΣΤΙΚΟΠΟΙΗΣΗ «ΣΤΗΝ ΑΙΧΜΗ ΤΟΥ ΔΟΡΑΤΟΣ».	334
5. Η ΟΡΙΣΤΙΚΟΠΟΙΗΣΗ ΜΕ ΔΕΥΤΕΡΕΥΟΥΣΑ ΕΡΩΤΗΣΗ.	336
6. Η ΟΡΙΣΤΙΚΟΠΟΙΗΣΗ «ΑΝΩΤΕΡΗ ΑΥΘΕΝΤΙΑ».....	341
7. Η ΟΡΙΣΤΙΚΟΠΟΙΗΣΗ «ΠΑΡΟΜΟΙΑ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ».	345
8. Η ΟΡΙΣΤΙΚΟΠΟΙΗΣΗ «Η ΣΥΜΒΟΥΛΗ ΤΗΣ ΜΗΤΕΡΑΣ».....	346
9. Η ΟΡΙΣΤΙΚΟΠΟΙΗΣΗ «ΘΑ ΤΟ ΣΚΕΦΤΩ».....	347
10. Η ΟΡΙΣΤΙΚΟΠΟΙΗΣΗ «ΑΝΑΓΩΓΗ ΣΤΟ ΓΕΛΟΙΟ».	350
11. Η ΑΡΝΗΤΙΚΗ ΟΡΙΣΤΙΚΟΠΟΙΗΣΗ	354
12. Η ΟΡΙΣΤΙΚΟΠΟΙΗΣΗ «ΤΟ ΚΟΥΤΑΒΙ».....	357

16. ΓΙΑ ΜΙΑ ΧΟΥΦΤΑ ΕΥΡΩ..... 361

ΠΩΣ ΘΑ ΜΕΤΑΤΡΕΨΕΤΕ ΤΑ ΛΙΓΑ ΣΕ ΠΟΛΛΑ.....	361
--	-----

17. ΠΩΣ ΝΑ ΚΟΠΙΑΖΕΤΕ ΛΙΓΟΤΕΡΟ ΚΑΙ ΝΑ ΩΦΕΛΕΙΣΤΕ ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΟ ΑΠΟ ΤΗ ΓΡΑΦΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ	377
18. ΓΙΑ ΝΑ ΧΤΙΣΕΤΕ ΠΑΛΑΤΙΑ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΜΑΘΕΤΕ ΝΑ ΟΡΓΑΝΩΝΕΤΕ ΤΟ ΧΡΟΝΟ ΣΑΣ	385
19. ΠΩΣ ΘΑ ΒΓΕΙΤΕ ΑΠΟ ΤΟ ΤΕΛΜΑ ΔΙΑΠΡΕΠΟΝΤΑΣ ΣΤΙΣ ΠΩΛΗΣΕΙΣ.....	393
Η ΘΕΡΑΠΕΙΑ Σ.Ο.Σ.....	398
ΚΑΝΕ ΤΟ ΤΩΡΑ.....	405
20. Η ΠΛΕΟΝ ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΗ ΙΚΑΝΟΤΗΤΑ	407
21. ΠΩΣ ΘΑ ΠΟΥΛΗΣΕΤΕ ΣΤΟΥΣ ΠΙΟ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΥΣ ΑΝΘΡΩΠΟΥΣ ΣΤΟΝ ΚΟΣΜΟ.....	417
22. ΠΕΝΤΕ ΑΚΟΜΑ ΔΥΝΑΜΙΚΕΣ ΑΠΟΠΕΙΡΕΣ ΟΡΙΣΤΙΚΟΠΟΙΗΣΗΣ ΓΙΑ ΦΙΛΟΔΟΞΟΥΣ ΠΡΩΤΑΘΛΗΤΕΣ	423

2

ΟΙ ΔΩΔΕΚΑ ΑΡΧΕΣ ΓΙΑ ΣΥΓΚΛΟΝΙΣΤΙΚΗ ΕΠΙΤΥΧΙΑ ΣΤΙΣ ΠΩΛΗΣΕΙΣ

Καταρχάς οι αρχές αυτές είναι συνυφασμένες μεταξύ τους. Και οι δώδεκα αλληλεπικαλύπτονται. Είναι αδύνατον να σημειώσετε βελτίωση σε κάποιο από αυτά τα χαρακτηριστικά χωρίς να βελτιωθείτε στα υπόλοιπα. Είναι αδύνατον να αγνοήσετε κάποιο από αυτά χωρίς να καταστρέψετε τις προοπτικές σας στο σύνολο.

ΠΡΩΤΗ. Μπορείτε να αναγνωρίσετε τον Πρωταθλητή τη στιγμή κιόλας που μπαίνει στο δωμάτιο. Είτε είναι ντυμένος συντηρητικά, είτε φοράει ό,τι πιο προχωρημένο προστάζει η μόδα, αλλά και με κάθε εμφάνιση μεταξύ των δύο αυτών ακραίων καταστάσεων φέρει την αδιαφιλονίκητη σφραγίδα της ισχυρής προσωπικότητας στην περιβολή και τη στάση του. Κοιτάζοντάς τον και μόνο, γνωρίζετε πως βρίσκεστε ενώπιον μιας ισχυρότατης επιρροής. Αντανακλά την αίσθηση μιας ξεχωριστής μοναδικότητας και μιας στέρεας συνείδησης της αξίας του που προκαλεί πολύ ισχυρότερες εντυπώσεις από την οποιαδήποτε καλή εμφάνιση. Ό,τι του χάρισε η φύση και ο χρόνος τού επέτρεψε να κρατήσει ανέπαφο, το έχει διαμορφώσει σε δεσπόζον, αξιοσημείωτο *παρουσιαστικό*.

ΔΕΥΤΕΡΗ. Οι Πρωταθλητές που έχουμε εκπαιδεύσει είναι υπερήφανοι που ασχολούνται με τις πωλήσεις και που είναι αυτοί που είναι. Βασίζουν αυτή τους την υπερηφάνεια στη σοβαρότητα με την οποία αντιμετωπίζουν τις ευθύνες τους και επενδύουν στις ικανότητές τους. Λειτουργούν έτσι χωρίς να αισθάνονται την ανάγκη να υποτιμήσουν οποιονδήποτε άλλο είναι λιγότερο αποτελεσματικός από τους ίδιους. Δεν υπάρχει Πρωταθλητής που να μη διακατέχεται από ειλικρινή *υπερηφάνεια*.

ΤΡΙΤΗ. Οι Πρωταθλητές ακτινοβολούν αυτοπεποίθηση. Αν είστε καινούργιοι στις πωλήσεις, ίσως αναρωτηθείτε: «Πώς να αισθάνομαι αυτοπεποίθηση όταν δεν γνωρίζω τι να κάνω;»

Συμφωνώ ότι πρέπει να αντιμετωπίζετε επιφυλακτικά τη στάση σιγουριάς σε οποιαδήποτε περίπτωση στην οποία δεν γνωρίζετε επακριβώς το αντικείμενό σας. Η υπερβολική αυτοπεποίθηση θα σας παρασύρει στο ρεύμα του ποταμού για να σας οδηγήσει στους καταρράκτες με μαθηματική ακρίβεια. Αν αντιμετωπίζετε αυτό το πρόβλημα, μερικές οδυνηρές πτώσεις θα σας βοηθήσουν γρήγορα να απο-

κτήσετε συναίσθηση των γνώσεών σας. Και μάλιστα χωρίς σοβαρές απώλειες: απλώς θα ανακαλύψετε μερικές ευκαιρίες για να αναπτύξετε αίσθηση του χιούμορ.

Όμως η τακτική της μόνιμης έλλειψης αυτοπεποίθησης αποτελεί σοβαρό κίνδυνο. Καθημερινά, καθώς ενισχύετε τις ικανότητές σας, πρέπει να ενισχύετε παράλληλα την αυτοπεποίθησή σας. Να θυμάστε πως οι πελάτες και οι υποψήφιοι απαιτούν από εσάς την εξειδίκευση που αντιπροσωπεύει η άριστη γνώση του προϊόντος ή της υπηρεσίας σας. Οι άνθρωποι με τους οποίους έρχεστε σε επαφή συγκινούνται από τη δική σας πεποίθηση, από τη σιγουριά και την αυτοπεποίθηση τις οποίες προβάλλετε στην προσφορά σας. Όταν ολοκληρώσετε αυτή την εκπαίδευση, θα έχετε στα χέρια σας κάθε απαραίτητο εργαλείο χάρη στο οποίο θα εκμαιεύετε ευκολότερα από τους άλλους θετική απάντηση στην προσφορά σας, θα πιστεύετε στην αξία σας και θα εκπέμπετε *αυτοπεποίθηση*.

ΤΕΤΑΡΤΗ. Η Gertrude Nunn αποτελεί υπόδειγμα ενός από τα προσόντα που θεωρώ απαραίτητα: καθοδηγεί τους ανθρώπους γλυκά και τρυφερά. Με αυτό εννοώ πως είναι τόσο γλυκιά και τρυφερή που δεν μπορεί να οριστικοποιήσει πωλήσεις; Όχι βέβαια. Οι κορυφαίοι επαγγελματίες κλείνουν τις συμφωνίες τους εγκάρδια.

Αυτό ίσως σας μεπιδέψει, ιδίως εάν έχετε την τάση να θεωρείτε το επάγγελμα του πωλητή ως προσπάθεια αποκόμισης χρημάτων με ψεύτικα επιχειρήματα και από απρόθυμους ανθρώπους.

Ας ασχοληθούμε λοιπόν με αυτή την προσέγγιση επειδή υπάρχουν οπαδοί της και ενέχει ψήγματα αλήθειας για εκατομμύρια ανθρώπους. Προκλήθηκε από τις πράξεις μιας πλειονότητας πωλητών που πιστεύουν ότι οι πωλήσεις είναι στην ουσία μια επιδρομή που απαιτεί επιθετικότητα. Όμως όλοι αυτοί οι άρπαγες είναι καταδικασμένοι να οδηγηθούν εκτός αγοράς εξαιτίας μιας ομάδας "πεφωτισμένων" πωλητών που μπορούν να αξιολογήσουν τους υποψηφίους τους, ενδιαφέρονται για τους πελάτες τους και φροντίζουν να τους παρέχουν επαρκή οφέλη από τις αγορές τους ώστε να ισοσκελίζουν το τίμημα που πληρώνουν γι' αυτές. Η αλλαγή έχει αρχίσει ήδη να συντελείται. Εκπαιδευμένοι πωλητές, που δεν επιθυμούν και δεν έχουν ανάγκη να καταφύγουν σε ανέντιμες πρακτικές καταλαμβάνουν σταδιακά τις θέσεις του συρφετού με το σύνθημα *πάρ' τους ό,τι μπορείς*. Οφείλω να παραδεχθώ πως η μετάβαση συντελείται με αργούς ρυθμούς και θα πρέπει να περιμένουμε αρκετό καιρό για να ολοκληρωθεί. Όμως συμβαίνει. Θα ήθελα να καταταγείτε στις τάξεις των αγωνιστών υπέρ της ακεραιότητας των πωλητών.

Όλοι έχουμε ακούσει ανθρώπους να λένε: «Ασχολήθηκα με τις πωλήσεις, αλλά δεν ήμουν αρκετά πειστικός». Οι πρώην πωλητές που ισχυρίζονται κάτι τέτοιο δεν συνειδητοποιούν ότι δεν διδάχθηκαν ποτέ πώς να προσεγγίζουν, να κάνουν επαφές και να αξιολογούν επαγγελματικά. Στην ουσία, πολλοί από αυτούς δεν έμαθαν ποτέ τη σημασία της λέξης *αξιολογώ* στις πωλήσεις. Έτσι, μέσα στην απόγνωσή τους, προσπαθούσαν να κλείσουν συμφωνίες με υποψηφίους που βαθιά μέσα τους ήξε-

ραν πολύ καλά πως δεν έπρεπε να αγοράσουν το συγκεκριμένο προϊόν ή υπηρεσία. Αυτό έκανε τους πρώην πωλητές να αισθάνονται απατεώνες. Επειδή όμως ήταν τίμιοι άνθρωποι, έπρεπε να ξεφύγουν από τις ενοχές τους. Αντί να περάσουν λοιπόν στην εκπαίδευση πωλήσεων, αποφάσισαν να εγκαταλείψουν τις πωλήσεις.

Οι Πρωταθλητές δεν αντιμετωπίζουν τέτοια προβλήματα γιατί δεν κλείνουν ποτέ πωλήσεις με ανθρώπους που θεωρούν ακατάλληλους. Ο Πρωταθλητής δεν πιέζει τους ανθρώπους με την εγκαρδιότητά του. Οι ικανότητές του είναι τόσο μεγάλες που οδηγεί ομαλά τους ανθρώπους στη συμφωνία που θα τους ωφελήσει περισσότερο – με αυθεντικό ενδιαφέρον και *εγκαρδιότητα*.

ΠΕΜΠΤΗ. Οι περισσότεροι πρωταθλητές απευθύνονται σε ένα και μόνο άτομο για επιβεβαίωση, και το άτομο αυτό είναι ο εαυτός τους. Συνειδητοποιούν πως ζούμε σε έναν κόσμο όπου οι περισσότεροι άνθρωποι είναι αδιάφοροι και η συμμετοχή στα κοινά είναι περιορισμένη. Οι άνθρωποι είναι απαθείς ακόμη και όσο αφορά τα δικά τους οφέλη πέρα από κάποιες άμεσες απολαβές. Οι Πρωταθλητές γνωρίζουν πως δεν μπορούν να αλλάξουν τη νοοτροπία που επικρατεί στον κόσμο μόνοι τους. Γι' αυτό επιπλέον στα πελάγη της ζωής χωρίς να καταβάλλονται από προβλήματα που δεν μπορούν να λύσουν. Αυτό που τους απασχολεί είναι να βοηθήσουν τους πελάτες τους και τα αγαπημένα τους πρόσωπα μέσα από το επάγγελμα των πωλήσεων. Πολλοί δραστηριοποιούνται σε άλλους σκοπούς, όμως φροντίζουν πάντοτε να επενδύουν τις προσπάθειές τους σε δραστηριότητες που μπορούν να φέρουν αποτελεσματικά σε πέρας. Σε καθετί που κάνουν, πιστεύουν στον εαυτό τους και δρουν με *αυτοπεποίθηση*.

ΕΚΤΗ. Οι Πρωταθλητές θέλουν να πλουτίσουν. Καλά ακούσατε, να πλουτίσουν. Ο Πρωταθλητής προσβλέπει σε υψηλά εισοδήματα που θα αποτελέσουν επενδυτικά κεφάλαια με τα οποία θα γίνει ανεξάρτητος. Το να γίνει κανείς πλούσιος δεν είναι κακό εφόσον οι άνθρωποι που υπηρετεί στην πορεία του επωφελούνται από αυτό. Ο πραγματικός Πρωταθλητής μοιράζεται τις αρχές του και οργανώνει τον τρόπο ζωής του με στόχο να κατακτήσει το στόχο του, που είναι να *γίνει πλούσιος*.

ΕΒΔΟΜΗ. Μια αρετή που δεν μπορεί να εκτιμηθεί, αλλά γνωρίζω πως χαρακτηρίζει κάθε Πρωταθλητή, είναι ο διακαής πόθος για επιτεύγματα. Επί χρόνια, οι διευθυντές πωλήσεων βασανίζονταν: «Αν καταφέρναμε να μετρήσουμε τον πόθο κάθε υποψήφιου εργαζόμενου, θα είχαμε λύσει το πρόβλημα της επιλογής πωλητών. Θα γνωρίζαμε ποιος θα συνεχίσει να δουλεύει ανεξάρτητα από τις αντιξοότητες και τις απογοητεύσεις, και ποιος θα τα παρατήσει στην πρώτη ευκαιρία. Τέρμα οι κοπιαστικές συνεργασίες με κατά τα άλλα ικανότατους ανθρώπους που διαθέτουν κάθε προσόν εκτός από τον πόθο, και έτσι τελικά ξεφουσκώνουν». Οι διευθυντές πωλήσεων υποστηρίζουν πως κάτι τέτοιο θα ήταν υπέροχο, όμως δυστυχώς δεν υπάρχει τρόπος να εκτιμήσει κανείς πόση είναι η επιθυμία ενός άλλου. Μόνο

εσείς οι ίδιοι μπορείτε να αξιολογήσετε την επιθυμία σας, και ιδού πώς θα το κάνετε. Θέστε στον εαυτό σας τα εξής ερωτήματα:

Πόσο κόπο μπορώ να καταβάλω προτού τα παρατήσω;

Πόσα προβλήματα μπορώ να αντιμετωπίσω πριν σταματήσω, γυρίσω σπίτι μου και καταθέσω τα όπλα;

Αν διαθέτετε τις δυνατότητες να εξελιχθείτε σε σπουδαίο Πρωταθλητή, η απάντησή σας πρέπει να είναι πως δεν θα τα παρατήσετε όσο κόπο και αν χρειαστεί να καταβάλετε και όσα προβλήματα συναντήσετε στο δρόμο σας, καθώς όλα αυτά είναι μηδαμινά σε σύγκριση με τον *πόθο* σας.

ΟΓΔΩΗ. Αναφερθήκαμε και νωρίτερα σε αυτό το θέμα, και θα το επαναλάβουμε καθώς αποτελεί την καθεαυτή ουσία της επιτυχίας. Οι Πρωταθλητές μαθαίνουν ποιοι φόβοι τους βασανίζουν, και συχνά αυτό αποδεικνύεται επίπονο γιατί όλοι μας είμαστε καλοί στο να κρύβουμε τους φόβους μας από τον ίδιο τον εαυτό μας. Όμως οι Πρωταθλητές επιμένουν. Συνειδητοποιούν το φόβο τους. Κατόπιν αντιμετωπίζουν το φόβο κατά πρόσωπο, και τελικά τον ξεπερνούν. Από τη στιγμή που η διαδικασία αυτή θα ολοκληρωθεί, εκπέμπουν την αυτοπεποίθηση που ανήκει μόνο στον άνθρωπο που *κατάφερε να ξεπεράσει το φόβο του*.

ΕΝΑΤΗ. Πολλοί πωλητές είναι «ανεβασμένοι» μόνο όταν όλα βαίνουν καλώς. Ο ενθουσιασμός τους εξαρτάται από τους άλλους και τα εξωτερικά γεγονότα. Μήπως έτσι λειτουργείτε και εσείς; Αν ναι, επιτρέψτε μου να σας ρωτήσω για ποιο λόγο επιτρέπετε στον εαυτό σας να καταρρακώνεται με αυτόν τον τρόπο από της μοίρας τα καμώματα. Γιατί υποβιβάζετε τον εαυτό σας σε ρόλο απλού επιβάτη στο ταξίδι της ζωής; Μπορείτε να πάρετε στα χέρια σας το πηδάλιο και να οδηγήσετε το σκάφος σας όπου εσείς επιλέξετε ότι θέλετε να πάτε.

Γιατί να αισθάνεστε όμορφα μόνο όταν όλα πηγαίνουν καλά; Αυτή είναι η στάση του ανθρώπου που αποφασίζει να αρκεστεί στην μετριότητα. Πρόκειται για τη στάση του «πωλητή» που νομίζει πως πωλήσεις σημαίνει να στέκεται σε ένα σημείο μέχρις ότου έρθει κάποιος και του ζητήσει να αγοράσει. Όταν συναντάτε έναν Πρωταθλητή, δεν μπορείτε να καταλάβετε αν τα πράγματα πήγαν καλά για τον άνθρωπο αυτόν την προηγούμενη ώρα, μέρα, εβδομάδα ή και τον τελευταίο μήνα. Πώς καταφέρνουν να κρύβουν τα συναισθήματά τους τόσο καλά; Λοιπόν, καταρχάς, δεν κρύβουν τα συναισθήματά τους. Η ζωή τους συναρπάζει. Έχουν αυτοπεποίθηση. Ξέρουν πως τα προβλήματα δεν τελειώνουν – αν δεν έρθουν αυτή τη βδομάδα, θα έρθουν την επόμενη. Γνωρίζουν πως σε μια περίοδο πέντε ετών, κάποιες περιόδους θα είναι καλύτερες από κάποιες άλλες. Ζουν το σήμερα αλλά δεν ξεχνούν πως το αύριο βρίσκεται καθοδόν. Ξέρουν πως, ανεξάρτητα από το αν η τύχη τους χαμογελά ή τους εχθρεύεται σήμερα, τα πράγματα θα αλλάξουν – αυτό που δεν αλλάζει όμως ποτέ είναι οι εξαιρετικές τους επιδόσεις ανεξάρτητα από τις συνθήκες. Είναι χαρούμενοι. Κουβαλούν τη δική τους लियाκάδα. Δεν ασχολούνται

με ασήμαντα πράγματα. Αν προκύψει κάποιος εξοργισμένος πελάτης, τον αντιμετωπίζουν. Λύνουν το πρόβλημα. Το βάζουν στην άκρη. Ό,τι έγινε, έγινε.

Επίσης, οι Πρωταθλητές δεν ξεχνούν πως, όσο καλοί και αν είναι, είναι βέβαιο πως θα γνωρίσουν αποτυχίες ανάμεσα στις επιτυχίες τους. Έτσι, όταν αποτυγχάνουν, δεν αναγκάζονται να κρύψουν τα πραγματικά τους συναισθήματα γιατί εξακολουθούν να διακατέχονται από *ενθουσιασμό*.

ΔΕΚΑΤΗ. Οι κορυφαίοι πωλητές που εκπαιδεύουμε αποκτούν συναισθηματικούς δεσμούς με τους ανθρώπους που εξυπηρετούν. Οι Πρωταθλητές ενδιαφέρονται ειλικρινά για τους πελάτες τους, και το αυθεντικό αυτό συναίσθημα γίνεται αντιληπτό από τους αποδέκτες των υπηρεσιών τους. Γι' αυτόν το λόγο ο Πρωταθλητής έχει τόσο πολλές συστάσεις. Δεν νομίζω πως υπήρξε ποτέ πωλητής που κέρδισε πολλά χρήματα σε μία φυσιολογική αγορά χωρίς τη βοήθεια πολυάριθμων και απόλυτα δικαιολογημένων συστάσεων. Θα σας υποδείξουμε τις τεχνικές που πρέπει να χρησιμοποιήσετε για να έχετε πολλές συστάσεις καθώς οι περισσότεροι αδυνατούν να σκεφτούν από μόνοι τους το αυτονόητο, ότι δηλαδή το μυστικό οποιασδήποτε τεχνικής είναι το ενδιαφέρον. Όταν ο αποδέκτης της προσφοράς σας διακρίνει στα μάτια σας τα νούμερα της ταμειακής μηχανής του μυαλού σας να αθροίζουν τα κέρδη σας στην περίπτωση που πει το ναι, η αυτόματη αντίδρασή του θα είναι η άρνηση. Αντί να του προσφέρετε έναν ισχυρό συναισθηματικό έρεισμα για να συνεργαστεί μαζί σας (εφόσον βλέπει πως ενδιαφέρεστε πραγματικά για το καλό του) του δίνετε ένα ισχυρό συναισθηματικό κίνητρο για να το αποφύγει.

Έχω συναντήσει ελάχιστους πωλητές που σιχαίνονται τους άλλους ανθρώπους. Μεταξύ των εκατομμυρίων ανθρώπων των πωλήσεων, υπάρχουν μερικές χιλιάδες που δεν μπορούν να ανεχθούν τους συνανθρώπους τους. Μερικοί από αυτούς μάλιστα καταφέρνουν να κερδίζουν σχετικά καλά χρήματα. Όμως δεν γνώρισα ποτέ έναν από αυτούς που να μην περιφέρεται από δουλειά σε δουλειά επειδή οι μισάνθρωποι αποκτούν εχθρούς πιο γρήγορα από ό,τι λεφτά. Οι Πρωταθλητές, από την άλλη πλευρά, έχουν την τάση να παραμένουν στις θέσεις τους για μεγάλα χρονικά διαστήματα. Και χρησιμοποιούν ένα μέρος των σημαντικών εσόδων τους για να αυξήσουν την πελατεία τους. Επιτυγχάνουν το σκοπό τους επειδή είναι ειδικοί όχι μόνο στις πωλήσεις αλλά και στην εκδήλωση *ενδιαφέροντος*.

ΕΝΔΕΚΑΤΗ. Μήπως παίρνετε προσωπικά την απόρριψη; Μπορεί κάποιος πελάτης σας, κάποιος στον οποίο έχετε ολοκληρώσει την παρουσίασή σας, να αποφασίσει να συζητήσει με τον ανταγωνιστή σας ανακοινώνοντας πως θα σας τηλεφωνήσει την επόμενη εβδομάδα. Όμως όχι μόνο δεν σας τηλεφωνεί, αλλά αλλάζει αριθμό τηλεφώνου και επωνυμία. Όταν επικοινωνείτε μαζί του σε μία εβδομάδα, έχει ήδη αγοράσει από τον ανταγωνιστή σας. Ή συναντάτε κάποιον που δηλώνει: «Με ενδιαφέρει πραγματικά», και όταν πηγαίνετε στο ραντεβού σας μία εβδομάδα αργότερα, σας ανακοινώνει ατάραχος πως απολαμβάνει μια άλλη μάρκα του

προϊόντος σας από την επομένη κιόλας της συνάντησής σας. Σας έχει συμβεί ποτέ κάτι τέτοιο; Αν όχι, μην ανησυχείτε – θα σας συμβεί.

Έτσι είναι οι πωλήσεις. Αυτός είναι ο κόσμος των επιχειρήσεων.

Δεν μπορείτε να αποτρέψετε τέτοιες καταστάσεις, μπορείτε όμως να εκπαιδεύσετε τον εαυτό σας να τις αντιμετωπίζει ψύχραιμα. *Οι Πρωταθλητές δεν παίρνουν προσωπικά την απόρριψη.*

ΑΩΔΕΚΑΤΗ. Το τελευταίο αυτό χαρακτηριστικό των σπουδαίων πωλητών ισχύει εξίσου και για τις εταιρείες τους. Και οι μεν και οι δε πιστεύουν στη *διαρκή εκπαίδευση*. Μελετούν τις μεθόδους. Μελετούν νέες τεχνικές. Οι διοικήσεις των εταιρειών ενθαρρύνουν τους πωλητές τους να παρακολουθούν σεμινάρια, να ακούν κασέτες, να βλέπουν βιντεοκασέτες και να διαβάζουν βιβλία. Δεν χρειάζεται ποτέ να πιέσετε έναν Πρωταθλητή να επενδύσει στο μυαλό του. Γνωρίζει καλά πως, όταν κανείς τροφοδοτεί με καλύτερες ιδέες το νου του, το αποτέλεσμα θα είναι καλύτερες επιδόσεις. Οι Πρωταθλητές γνωρίζουν πως για να αλλάξει κανείς το περιβάλλον του πρέπει να αρχίσει τις αλλαγές μέσα του. Επενδύοντας περισσότερο χρόνο, χρήματα και κόπο στον πνευματικό σας ορίζοντα θα αρχίσετε να απολαμβάνετε ό,τι καλύτερο έχει να δώσει η ζωή. Θα κάνετε περισσότερα ευχάριστα ταξίδια, θα ζείτε σε πιο άνετα και πλούσια σπίτια, και θα αποκτήσετε όλα όσα μπορεί να αγοράσει κανείς με το χρήμα. Η ιδέα δεν είναι δική μου. Ο Βενιαμίν Φραγκλίνος είπε κάποτε: «Αδειάστε τα κέρματα που έχει το πορτοφόλι σας στο νου σας, και εκείνο με τη σειρά του θα γεμίσει το πορτοφόλι σας με χρυσάφι».

ΓΙΑΤΙ ΔΕΝ ΥΠΑΡΧΕΙ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΝΑ ΑΠΟΤΥΧΕΤΕ

Παρότι είναι κάτι που μου συμβαίνει συνέχεια, δεν παύω να εκπλήσσομαι όταν επισκέπτομαι την ίδια πόλη και, κάθε φορά, διακρίνω στις πρώτες θέσεις τούς ίδιους πάντοτε ανθρώπους να κρατούν μανιωδώς σημειώσεις. Πριν από μερικούς μήνες μού συνέβη το εξής διασκεδαστικό σε ένα από τα σεμινάριά μου όπου είχε συγκεντρωθεί κοινό εκατόν πενήντα περίπου ατόμων: ένας κύριος που καθόταν στην μπροστινή σειρά μού φαινόταν γνωστός. Μονολόγησα: «Βάζω στοίχημα πως είναι η πέμπτη φορά που έρχεται εδώ».

Του απηύθυνα το λόγο από τη σκηνή και ανακάλυψα πως είχα δίκιο. Τον ρώτησα λοιπόν: «Έφερες όλους τους ανθρώπους σου;»

Μου απάντησε: «Τομ, είμαι ο καλύτερος πωλητής της εταιρείας μου, θα πίστευες λοιπόν πως τα λεγόμενά μου έχουν κάποια βαρύτητα. Μίλησα σε όλους γι' αυτό το σεμινάριο με τα καλύτερα λόγια, όμως μόνο ελάχιστοι πωλητές της εταιρείας μας βρίσκονται εδώ σήμερα – όλοι τους ικανοί πωλητές. Κάθε χρόνο τα ίδια, εκείνοι που έχουν περισσότερο ανάγκη την εκπαίδευση δεν εμφανίζονται ποτέ».

Του απάντησα: «Αυτό συμβαίνει πάντοτε. Όμως ας υποθέσουμε πως ένας από αυτούς τους πωλητές που δυσκολεύονται να αντεπεξέλθουν επιστρέφει σπίτι του

απόψε και η γυναίκα του του λέει, ‘Η τουαλέτα μας βούλωσε. Θα μας κοστίσει 50 δολάρια να τη φτιάξουμε’. Τι θα κάνει; Πιστέψτε με, δεν θα πει, ‘Δεν θα το κάνω. Δεν μπορώ να τα διαθέσω’. Θα τη φτιάξει αμέσως».

Είναι να απορεί κανείς για το πού επιλέγουν να διαθέσουν τα χρήματά τους οι άνθρωποι αντί να τα επενδύσουν στον εαυτό τους. Είμαι υπερήφανος για εσάς που επενδύσατε σε αυτό το βιβλίο, όμως το κόστος του αποτελεί ελάχιστο κλάσμα του χρόνου-χρήματος που θα πρέπει επίσης να καταθέσετε για να κάνετε κτήμα σας τη γνώση του. Παρότι τα χρήματα που ξοδέψατε γι' αυτό το βιβλίο θα σας επιστραφούν στο πολλαπλάσιο μέσα από τις αποδοχές σας στις πωλήσεις, θα πρέπει επίσης να επενδύσετε το χρόνο σας για να αποκομίσετε τις γνώσεις του.

Δεν υπάρχει τρόπος να σας επιστραφεί αυτός ο χρόνος. Το σήμερα δεν θα ξανάρθει για δεύτερη φορά. Για το λόγο αυτόν αισθάνομαι έντονη την υποχρέωση να περάσω το μήνυμά μου όσο το δυνατόν πιο δυνατά και αποτελεσματικά. Αυτή είναι η δική μου υποχρέωση, και είναι μεγάλη. Η δική σας είναι εξίσου μεγάλη. Πρέπει να αποκτήσετε την επιθυμία να κατακτήσετε την επιτυχία.

Εφόσον διαβάσετε αυτές τις λέξεις, διακατέχετε ήδη από την επιθυμία να επιτύχετε, ή θέλετε να αναπτύξετε αυτή την επιθυμία. Γι' αυτό και δεν υπάρχει περίπτωση να αποτύχετε – θέλετε τόσο πολύ να πετύχετε που είστε πρόθυμοι να επενδύσετε το χρόνο, το χρήμα και την προσπάθεια που απαιτούνται για να μεταμορφωθείτε σε ένα πιο παραγωγικό άτομο.

Όμως η σημερινή κοινωνία είναι η κοινωνία των αντιπερισπασμών. Υπάρχει πάντοτε κάτι άλλο που απαιτεί την προσοχή μας: το ποδόσφαιρο της Δευτέρας, η τηλεόραση της Τρίτης, το μπόουλινγκ της Τετάρτης, το πόκερ της Πέμπτης, το πάρτι της Παρασκευής, ο πυρετός του Σαββατόβραδου, το γεύμα της Κυριακής, ο αγώνας, το ξεφάντωμα του Σαββατοκύριακου. Πού θα βρείτε χρόνο να μελετήσετε τις γνώσεις και τις τεχνικές της αριστείας;

Η επιθυμία σας βοηθάει να βρείτε το χρόνο. Ακυρώνει τις κρατήσεις σας στα χρονοβόρα αθλητικά θεάματα και σας εισάγει στο παιχνίδι του πλέον συναρπαστικού αθλήματος που υπάρχει για όσους παίζουν για να κερδίσουν: το μεγάλο παιχνίδι της ζωής σας.

Ίσως θέλετε να συμμετάσχετε σε αυτό το παιχνίδι, και να το παίξετε σκληρά, αλλά φοβάστε πως υπολείπεστε στο θέμα της επιθυμίας. Αυτό είναι κατανοητό. Η επιθυμία αποτελεί επίκτητο μηχανισμό ανάδρασης που ωστόσο χαρακτηρίζεται από ιδιαίτερα πολυσύνθετες και ανεπαίσθητες δομές.

ΠΩΣ ΘΑ ΠΡΟΚΑΛΕΣΕΤΕ ΤΗΝ ΕΠΙΘΥΜΙΑ

Σας παραθέτω τρεις μεθόδους για να αναπτύξετε το διακαή πόθο της επιτυχίας που δεν χωράει αναβολές. Φέρνουν αποτελέσματα – αν εσείς το θελήσετε.

- Το μεγαλύτερο εμπόδιο στην πρόκληση επιθυμίας είναι η πεποίθηση πως δεν θα είστε ποτέ σε θέση να την ικανοποιήσετε, άρα η ασφαλέστερη τακτική είναι να αποθαρρύνετε αυτή την επιθυμία ώστε να αποφύγετε την απογοήτευση. Ο John Galbraith αποκαλεί αυτή τη διαδικασία «βόλεμα στη φτώχεια», και τονίζει πως οι άνθρωποι πάντοτε επιλέγουν το οικονομικό επίπεδο της διαβίωσής τους – ποτέ δεν τους επιβάλλεται. Βρίσκεστε διαρκώς σε διαδικασία εκπαίδευσης του εαυτού σας ώστε να αποδεχθείτε το επίπεδο ευμάρειας που έχετε στην παρούσα φάση, ή καταβάλλετε εξαιρετικές προσπάθειες για να αποκομίσετε περισσότερα. Αν φλερτάρετε με την ιδέα ότι το πλοίο σας θα πιάσει τελικά κάποια στιγμή λιμάνι από μόνο του, ζείτε επικίνδυνα. Πολλοί από εμάς δεν θέλουμε να παραδεχθούμε πως το πλοίο μας δεν πρόκειται να κουνηθεί αν δεν ανέβουμε, αν δεν ξεδιπλώσουμε τα πανιά του και αρχίσουμε να το κουμαντάρουμε. Οι Κουβανοί που ξέφυγαν από το κράτος του Κάστρο χωρίς να έχουν μαζί τους τίποτε είναι σήμερα εύποροι, οι Ασιάτες που διέσχισαν με ψαρόβαρκες τον Ειρηνικό για να φτάσουν στην Αμερική τα κατάφεραν, άρα ποια είναι η δική σας δικαιολογία;

Η ουσία είναι πως δεν υπάρχει καμία δικαιολογία για να μην επιτύχετε αυτό που θέλετε. Δεν υπήρξε ποτέ, από τότε που ο Peter Minuit κατέκτησε το Μανχάταν εξαπατώντας τους Ινδιάνους. Αν δεν διακατέχετε από το διακαή πόθο να βελτιώσετε τη ζωή σας, παραπλανείτε τον εαυτό σας και αυτούς που αγαπάτε με ψεύτικες δικαιολογίες. Επιλέγετε ένα βιοτικό επίπεδο κατώτερο από αυτό που θα μπορούσατε να κατακτήσετε αν κάνατε τις προσπάθειες που είστε σε θέση να καταβάλετε. Όλα είναι στο χέρι σας, και με κανέναν τρόπο δεν μπορείτε να μεταθέσετε τις ευθύνες σε κάποιον άλλο.

Γνωρίζω πρώην μετανάστες αγροτικούς εργάτες που εγκατέλειψαν τα χωράφια και έγιναν πλούσιοι. Πιστεύετε πως θα το επιτύγχαναν αν δεν πίστευαν πρώτα πως θα κατάφεραν να διακριθούν σε κάτι καλύτερο από το να μαζεύουν φρούτα; Αν οι πόθοι σας για ηλιόλουστα πρωινά υπερβαίνουν κατά πολύ την επιθυμία σας για κρύες μέρες, συζητήστε με τον εαυτό σας. Κατόπιν συνεχίστε τις συζητήσεις με τον εαυτό σας. Πειστείτε ότι μπορείτε να επιτύχετε – και θα πετύχετε.

- Επικεντρωθείτε στα συγκεκριμένα αντικείμενα της επιθυμίας σας. Κλείστε συμφωνίες με τον εαυτό σας: αν κάνω αυτό, θα πάρω εκείνο. Μην επιχειρήσετε να πείσετε τον εαυτό σας να εργαστεί χωρίς ανταμοιβή.
- Προχωρήστε σταδιακά. Αν δεν κερδίζατε ποτέ περισσότερα από το βασικό μισθό, μη στοχεύετε σε αποδοχές μισού εκατομμυρίου δολαρίων μέσα στον πρώτο χρόνο. Να στοχεύετε πάντοτε στο επόμενο επίπεδο αποδοχών που θεωρείτε ιδιαίτερα συναρπαστικό και ελάχιστα τρομακτικό. Το ουσιώδες είναι να πιστεύετε στον εαυτό σας.

Ελπίζω να είστε εξίσου ειλικρινείς με μένα. Έχετε αναλάβει μια μεγάλη υποχρέωση απέναντι στον εαυτό σας και τα αγαπημένα σας πρόσωπα. Η υποχρέωση αυτή είναι να δεσμευτείτε πως θα μάθετε το περιεχόμενο αυτού του βιβλίου. Αναλάβετε τη δέσμευση, ολοκληρώστε τη γρήγορα, και αρχίστε να λειτουργείτε στο μέγιστο των δυνατοτήτων σας. Αν δεν το πράξετε, δεν θα αποκτήσετε ποτέ την ποιότητα ζωής που δικαιωματικά σας ανήκει.

Ε.Π.Α.: ΕΚΕΙ ΔΙΑΦΕΡΟΥΝ ΟΙ ΕΧΟΝΤΕΣ ΚΑΙ ΟΙ ΜΗ ΕΧΟΝΤΕΣ

Αυτή τη στιγμή, είστε τόσο καλοί όσο οι Α σας και σε καμία περίπτωση καλύτεροι. Όμως οι Α σας ίσως δεν είναι επαρκείς γιατί δεν έχετε χρησιμοποιήσει σωστά τις Π σας. Στην ουσία, είναι σχεδόν αδύνατον να έχει κανείς καλές Π όταν δεν του προσφέρουν καλά Ε.

Στόχος μου σε αυτό το βιβλίο είναι να σας προσφέρω ένα πειστικό Ε, και να σας το παρουσιάσω με τόσο ενθουσιασμό που θα κάνετε την απαραίτητη Π και τέλος θα αναπτύξετε τις δικές σας πειστικές Α.

Καλύτερα να σας εξηγήσω.

Αυτό που μόλις σας παράθεσα ονομάζεται θεωρία του ερεθίσματος, της παύσης, και της αντίδρασης. Αν απόψε μπαίνοντας στο σπίτι σας δεν προσέξετε τη γάτα σας και της πατήσετε την ουρά, θα δώσετε στη γάτα σας ένα ερέθισμα. Η γάτα σας θα έχει μια αυτόματη αντίδραση. Δεν θα κάνει μια παύση για να σκεφτεί: «Εντάξει, θα τον τιμωρήσω αργότερα, όμως τώρα καλύτερα να νιαουρίσω και να δω πώς θα ξεφύγω». Το ζώο λειτουργεί αυτόματα σύμφωνα με το μηχανισμό Ε – Α (Ερέθισμα – Αντίδραση).

Εξαιτίας της δύναμης του νου μας, τα ανθρώπινα όντα διαθέτουμε μια καταπληκτικά μεγαλύτερη ικανότητα να αντιδρούμε στα ερεθίσματα. Μπορούμε να δεχόμαστε ένα ερέθισμα, να κάνουμε μια παύση για να αναλογιστούμε ποια είναι η καταλληλότερη αντίδραση, και κατόπιν να απαντούμε. Σε ένα φύλλο χαρτί γράψτε τον τύπο του μηχανισμού ανθρώπινης αντίδρασης:

Ε – Π – Α

Που σημαίνει Ερέθισμα – Παύση – Αντίδραση. Τώρα σχεδιάστε ένα βέλος κάτω από το Π, και γράψτε τρεις λέξεις που μπορούν να αλλάξουν τα πάντα, τρεις λέξεις που θα καταστήσουν τις παύσεις σας αποτελεσματικές:

ΕΞΑΣΚΗΣΗ ΕΠΑΝΑΛΗΨΗ ΠΡΟΒΑ

Σε οτιδήποτε επιλέξετε να κάνετε, θα αποδειχθείτε εξίσου ικανοί με την εξάσκηση, την επανάληψη και τις πρόβες που πραγματοποιήσατε πριν περάσετε στην εκτέλεση της αποστολής σας. Ο δυσκολότερος άθλος μου όταν εκπαιδεύω νέους πωλητές είναι να τους πείσω πως, αν δεν ξέρουν τι πρέπει να πουν και να κάνουν προτού βρεθούν μπροστά στον πελάτη, τότε θα είναι πολύ αργά.

Οι πωλητές αρέσκονται σε αιφνιδιασμούς. Δηλαδή, οι μέτριοι πωλητές αρέσκονται σε αιφνιδιασμούς. Οι Πρωταθλητές προτιμούν να κερδίζουν πολλά χρήματα. Γι' αυτό δεν αιφνιδιάζονται – προετοιμάζονται. Εντατικά.

Ένας από τους λόγους που πολλοί καινούργιοι πωλητές πιστεύουν πως μπορούν να προσέλθουν απροετοίμαστοι και εντούτοις να βγουν κερδισμένοι έχει σχέση με τη λανθασμένη εικόνα που έχουν σχετικά με τη συνέντευξη πώλησης. Φαντάζονται την προσέγγιση της πώλησης σαν μια αργόρυθμη διαδικασία όπου υπάρχει άφθονος χρόνος για ανέκδοτα, συζητήσεις για σπορ και τον καιρό, και χρόνος για να ελιχθούν μέσα από αναπάντεχες προκλήσεις. Αυτό που δεν συνειδητοποιούν όλοι αυτοί οι καινούργιοι πωλητές είναι πως, ακόμη και στην περίπτωση μιας παρόμοιας αβίαστης συνάντησης, η επιχειρηματική πλευρά του θέματος κινείται με ταχύτατους ρυθμούς.

Μάλιστα, κάποιοι εμπορομεσίτες είναι διαβόητοι για την τακτική τους να περιορίζουν τη συζήτηση σε ανούσια θέματα όταν συναντούν πωλητές που δεν γνωρίζουν και δεν συμπαθούν, ώστε να αποφύγουν την παρουσίαση. Πολλοί αγοραστές το κάνουν αυτό. Αν πουλάτε ένα προϊόν ή υπηρεσία που συνήθως απευθύνεται σε κάποιον εμπορομεσίτη – βιομηχανικά υλικά, για παράδειγμα – να είστε βέβαιοι πως μερικοί από αυτούς έχουν τους αγαπημένους τους πωλητές. Αν δεν έχετε ήδη καταστρώσει ένα μοναδικό, εντυπωσιακό πλάνο που θα σας δώσει το προβάδισμα προτού ακόμη διασχίσετε το κατώφλι του, οι αγαπημένοι του παίκτες θα έχουν πάντοτε το προνόμιο της εκ των προτέρων επιτυχίας.

Φανταστείτε τι θα μου συνέβαινε αν πήγαινα να παίξω με έναν επαγγελματία τένιστα έχοντας δηλώσει πως θα τον νικήσω.

Θα έκανα το σερβίς μου και αμέσως θα μου ερχόταν πίσω, στο σημείο που δεν υπήρχε καμία περίπτωση να το αντικρούσω. Θα έβλεπα το μπαλάκι να έρχεται και θα μονολογούσα: «Εντάξει, για έλα προς τα 'δω και θα σου δείξω τι μπορώ να κάνω». Όμως, μέχρι τότε το μπαλάκι και ο πόντος θα είχαν χαθεί.

Δεδομένης της άθλιας προετοιμασίας μου, η αντίδρασή μου ήταν γρήγορη, όμως σε καμία περίπτωση αντάξια του αντιπάλου μου. Η διαφορά, φυσικά, έγκειται στο γεγονός ότι ο επαγγελματίας τένιστας έχει αποκρούει δεκάδες χιλιάδες μπαλιές για κάθε μία δική μου.

Όχι μόνο αυτό, θα σκεφτείτε, αλλά επίσης ο επαγγελματίας διαθέτει μεγαλύτερες έμφυτες ικανότητες στο τένις σε σχέση με τον Tom Hopkins. Δεν θα αμφισβητήσω αυτό το επιχείρημα, θα αμφισβητήσω όμως το κατά πόσο έχει σημασία – για ένα και μόνο λόγο. Αν μπορούσαμε να γυρίσουμε πίσω το χρόνο στην πρώτη μπα-

λιά που χτύπησε αυτός ο τενίστας, ας υποθέσουμε ότι εκεί ολοκληρώθηκε η σταδιοδρομία του στο άθλημα – ας πούμε ότι τελικά προτίμησε να ασχοληθεί με την κολύμβηση – και πως εγώ ασχολήθηκα επαγγελματικά με το τένις. Ανεξάρτητα από τις επιδόσεις μου στο επαγγελματικό πρωτάθλημα, και πάλι θα έχω χτυπήσει δεκάδες χιλιάδες μπαλιές για κάθε σερβίς τού συγκεκριμένου αθλητή που ασχολήθηκε με την κολύμβηση. Μετά, βάλτε μας στο ίδιο γήπεδο σήμερα. Εγώ παίζω τένις όλα αυτά τα χρόνια που εκείνος αντίστοιχα κολυμπάει στην πισίνα. Δεν μπορεί να ξεχωρίσει μια ρακέτα από μια κιθάρα. Τι θα συμβεί; Θα τον κατατροπώσω, ανεξάρτητα από τις οποιεσδήποτε έμφυτες ικανότητες. Η ουσία είναι πως η προετοιμασία, στην οποία συμπεριλαμβάνονται η εμψύχωση και η ενίσχυση της αυτοπεποίθησης, αποτελεί αποφασιστικό παράγοντα στη συντριπτική πλειοψηφία των περιπτώσεων. Στα σπορ, στις πωλήσεις, οπουδήποτε, η άριστη προετοιμασία σπάνια επιφυλάσσει την ήττα.

Ποιος παράγοντας είναι παρών σε κάθε είδους άσπογη προετοιμασία;

Η ταχύτητα.

Η άσπογη προετοιμασία προάγει την ταχύτερη αντίδραση. Όταν απαντάτε ταχύτερα, η ποιότητα της αντίδρασής σας αυτόματα βελτιώνεται. Αυτό συμβαίνει όχι μόνο επειδή οι απαντήσεις σας είναι επαρκώς εμπρόθεσμες· καθώς δεν αισθάνεστε πίεση έχετε το χρόνο να επιλέξετε την καλύτερή σας απάντηση και να την παρουσιάσετε στρωτά. Και, ενώ το κάνετε, έχετε χρόνο να προετοιμάσετε την επόμενη σας κίνηση. Όταν προσπαθείτε να αυτοσχεδιάσετε, είναι αδύνατον να ακολουθήσετε το ρυθμό.

Οι Πρωταθλητές συλλέγουν αντιρρήσεις. Τους αρέσει να τις ακούν από άλλους πωλητές, να τις διαβάσουν σε βιβλία, να τις επινοούν μόνοι τους. "Πεθαίνουν" για νέες αντιρρήσεις οποιαδήποτε στιγμή – εκτός από τις στιγμές που βρίσκονται με πελάτες. Και, να είστε σίγουροι, μόλις οι Πρωταθλητές ανακαλύψουν μια καινούργια αντίρρηση, κάθονται να επινοήσουν την καλύτερη δυνατή απάντηση σε αυτή. Όμως δεν σταματούν εκεί. Εξασκούνται, επαναλαμβάνουν και προβάρουν την καλύτερή τους απάντηση. Προτού ακούσουν καν τη νέα αντίρρηση κατά τη διάρκεια κάποιας πώλησης, είναι έτοιμοι να εκτοξεύσουν την καλύτερή τους απάντηση. Αυτό είναι επαγγελματισμός. Αυτού του είδους ο τρόπος σκέψης και η δράση φέρνουν το πολύ χρήμα.

Ίσως σκέφτεστε: «Εάν είναι τόσο εύκολο, πώς και δεν το κάνουν όλοι οι πωλητές στον κόσμο;»

Η θεωρία είναι πράγματι απλή, όμως η εφαρμογή της είναι δύσκολη, πρέπει να εξειδικευτεί ξεχωριστά σε κάθε προϊόν ή υπηρεσία και απαιτεί διαρκή εξέλιξη. Δεν μαθαίνει κανείς απλώς μερικές αντιρρήσεις, απομνημονεύει τις απαντήσεις σε αυτές, και κατόπιν παύει μία για πάντα να απασχολεί το μυαλό του με το θέμα των αντιρρήσεων/απαντήσεων. Η διαρκής επαγρύπνηση για νέες αντιρρήσεις και κα-

λύτερες απαντήσεις στις παλαιότερες είναι αυτό που χαρακτηρίζει τον Πρωταθλητή.

Θα μπορούσαν οι υποψήφιοι πελάτες σας να κάνουν κάποιο από τα παρακάτω σχόλια σχετικά με το προϊόν ή την υπηρεσία σας;

- «Πριν από τρία χρόνια το δοκιμάσαμε (αγοράσαμε ένα), αλλά τα αποτελέσματα δεν μας ικανοποίησαν».
- «Ξέρετε, δεν είμαστε από τους ανθρώπους που παίρνουν εύκολα αποφάσεις. Το βίντεο που πουλάτε είναι καταπληκτικό. Μας αρέσει. Αλλά θα ρίξουμε μια ματιά στην αγορά».
- «Είναι υπερβολικά ακριβό».

Μπορεί λοιπόν να μελετήσετε αυτές τις κοινότητες αντιρρήσεις και να μονολογήσετε: «Κάποια μέρα θα ασχοληθώ με το πώς πρέπει να απαντάω σε αυτές, όμως μέχρι στιγμής τα πηγαίνω μια χαρά απροετοίμαστος. Όταν βρίσκομαι μπροστά σε πελάτη, η αδρεναλίνη ανεβαίνει, και πολλές φορές μου κατεβαίνουν πραγματικά εμπνευσμένες απαντήσεις».

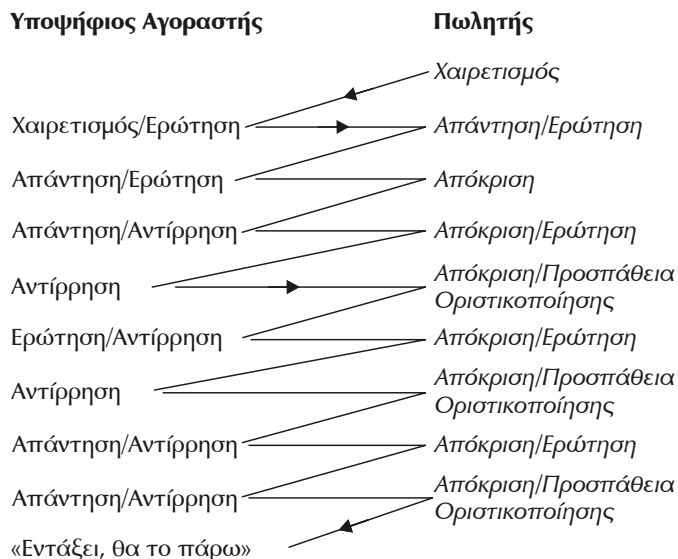
Φυσικά. Γι' αυτό έχετε σπάσει όλα τα ρεκόρ πωλήσεων. Συγγνώμη, δεν έχετε σπάσει τα ρεκόρ πωλήσεων; Τότε ίσως ένας λόγος είναι το γεγονός πως δεν προετοιμάζετε (δηλαδή αυτοσχεδιάζετε) τις απαντήσεις σας σε συγκεκριμένες αντιρρήσεις ενώ έπρεπε να εξασκείστε, να τις επαναλαμβάνετε και να τις προβάρετε. Δεν υπήρξε ποτέ σπουδαίος πωλητής που δεν ήταν σπουδαίος στο να αντιμετωπίζει αντιρρήσεις.

Όταν γίνετε επαγγελματίες (που σημαίνει όταν σταματήσετε να παίζετε για ψίχουλα και κυνηγήσετε το χρήμα) θα αντεπεξέρχεστε με μια αποτελεσματική απάντηση σε κάθε αντίρρηση χωρίς δισταγμό και περίσκεψη. Θα είστε σαν τη γάτα που της πατούν την ουρά. Το ερέθισμά σας είναι η αντίρρηση· η απάντησή σας είναι άμεση και αποτελεσματική.

Στο κεφάλαιο που αναφέρεται στις αντιρρήσεις, παραθέτω απαντήσεις αποδεδειγμένης αποτελεσματικότητας στις βασικές αντιρρήσεις που θα αντιμετωπίσετε σε μια ευρεία γκάμα περιπτώσεων πώλησης. Όταν θα έχετε ολοκληρώσει τη διαδικασία εξάσκησης, επανάληψης και πρόβας της αντιπαράθεσης αντιρρήσεων-απαντήσεων θα έχετε εξοικειωθεί με τη συγκεκριμένη μέθοδο. Θα είστε σε θέση να επινοείτε αποτελεσματικές απαντήσεις όσον αφορά τις αντιρρήσεις της δικής σας προσφοράς στον παρόντα χρόνο και στην περιοχή που κινείστε.

Μελετήστε σε βάθος τις τυποποιημένες αυτές απαντήσεις στις αντιρρήσεις. Τις περισσότερες από αυτές τις ακούτε καθημερινά στη δουλειά σας ως πωλητές. Εάν δεν τις έχετε ποτέ μελετήσει, δεν έχετε αντιληφθεί πως όλες οι επιτυχημένες συνεντεύξεις πώλησης ακολουθούν το παρακάτω διάγραμμα:

Η ΠΟΡΕΙΑ ΤΗΣ ΑΓΟΡΑΠΩΛΗΣΙΑΣ



Φυσικά, το διάγραμμα παρουσιάζεται υπεραπλουστευμένο. Η φάση του χαιρετισμού, για παράδειγμα, μπορεί να περιλαμβάνει μακροσκελείς συζητήσεις γνωριμίας ώστε να δημιουργηθεί ευχάριστο κλίμα. Αν εξαιρέσουμε την περίπτωση που πουλάτε το προϊόν σας πίσω από τον πάγκο ενός καταστήματος, θα πρέπει να θέσετε πολύ περισσότερα ερωτήματα και να αντεπεξέλθετε σε περισσότερες αντιρρήσεις από αυτές που παραθέτουμε στο σχεδιάγραμμα. Όμως τα βασικά στοιχεία περιλαμβάνονται, και σημασία έχει η γενική ιδέα. Εκφράζει την καθεαυτή ουσία των πωλήσεων. Αποστολή του επαγγελματία πωλητή είναι να γνωρίζει τις επιθυμίες και τις τυχόν αντιρρήσεις του πελάτη, ποιες πληροφορίες και αποκρίσεις θα καλύψουν καλύτερα τις αναμενόμενες ερωτήσεις και αντιρρήσεις, και τελικά ποιες τακτικές οριστικοποίησης θα οδηγήσουν τον υποψήφιο αγοραστή στη συμφωνία. Το θέμα είναι πως εκείνοι θα πουν κάτι, εσείς θα απαντήσετε κάτι άλλο, και στο τέλος θα φύγουν με το βίντεο που τους πουλήσατε. Πώς συνέβη αυτό;

Επειδή είχατε μάθει τι θα σας έλεγαν και τι θα έπρεπε εσείς να απαντήσετε.

Οδηγούμαστε έτσι στη σημασία της εξάσκησης, της επανάληψης και της πρόβας. Οι μέθοδοι που έχουν αποδειχθεί αποτελεσματικές για χιλιάδες πωλητές περιέχονται σε αυτό το βιβλίο. Οι αντιρρήσεις και οι αποκρίσεις τους. Οι κατάλληλες φράσεις. Όμως δεν είναι δυνατόν να μαντεύετε τα πάντα και να περιμένετε πως θα εφαρμόσετε όλο αυτό το υλικό άνετα όταν βρίσκεστε μπροστά στο γραφείο του πελάτη με το τηλέφωνο να χτυπάει μανιασμένα, ή στην έκθεσή σας απευθυνόμενοι σε ένα ζευγάρι ενώ τα παιδιά τους παραδίπλα τσακώνονται. Αν ρίξετε μια βιαστική ματιά στο υλικό αυτό δεν θα είστε σε θέση να αναπαράγετε παρά μόνο ένα ελά-

χιστο κομμάτι του ακόμη και στις πλέον αβίαστες και απερίσπαστες συνεντεύξεις πώλησης. Πρέπει να κάνετε αυτές τις γνώσεις κομμάτι του εαυτού σας. Αυτό σημαίνει ότι:

- Εξασκείστε στις ακριβείς φράσεις που θα χρησιμοποιήσετε μέχρις ότου γίνουν δεύτερη φύση σας.
- Επαναλαμβάνετε κάθε διάλογο ώστε να τον εκφέρετε πειστικά και με σαφήνεια.
- Τις προβάρετε σε όσο πιο αληθοφανείς περιστάσεις μπορείτε να δημιουργήσετε, σε συνεργασία με άλλους ανθρώπους.

Με την ολοκλήρωση των παραπάνω, όταν θα είστε επαγγελματικά προετοιμασμένοι, θα αποκομίζετε το υψηλό εισόδημα που αναλογεί στον επαγγελματία καθώς, όταν βρίσκεστε ενώπιον του πελάτη και δέχεστε ένα ερέθισμα, θα έχετε έτοιμη την απάντηση που θα σας φέρνει πιο κοντά στην οριστικοποίηση της συμφωνίας. Θα θέλατε να μπορείτε να το κάνετε αυτό, έτσι δεν είναι;

Ε, λοιπόν κάντε το. Είναι τόσο απλό. Προετοιμαστείτε επαγγελματικά και θα έχετε το εισόδημα του επαγγελματία. Όμως μην καθυστερείτε. Αρχίστε δυναμικά από σήμερα κιόλας.

Όλα αυτά τα έχετε ξανακούσει, έτσι δεν είναι; Έχουν χρησιμοποιηθεί επανειλημμένα για πολυάριθμα προϊόντα και υπηρεσίες παρουσιάζοντας προνόμια που θα βοηθήσουν τους ανθρώπους να υλοποιήσουν τους στόχους τους. Εσείς αγοράσατε το βιβλίο μου, είστε όμως πρόθυμοι να αγοράσετε και τις ιδέες μου; Είστε πρόθυμοι να επενδύσετε τον απαραίτητο χρόνο και κόπο ώστε να γίνουν κομμάτι του εαυτού σας;

Εσείς αποφασίζετε για τη δική σας ζωή. Απλώς ελπίζω να πάρετε τη σωστή απόφαση.

Ο Tom Hopkins αποτελεί φαινόμενο

Έχοντας γευτεί την απότυχία μέσα στο πρώτο εξάμηνο της σταδιοδρομίας του στο χώρο των πωλήσεων, διδάχθηκε και έθεσε σε εφαρμογή τις αρτιότερες τεχνικές πωλήσεων, καταφέρνοντας να αποκομίσει πάνω από ένα εκατομμύριο δολάρια μέσα σε τρία μόλις χρόνια. Σε τι οφείλεται αυτή η εντυπωσιακή μεταστροφή του Tom Hopkins; Τις απαντήσεις θα τις βρείτε στις σελίδες του βιβλίου *Πώς θα Κατακτήσετε την Τέχνη των Πωλήσεων*. Ένα βιβλίο που αποκαλύπτει την πραγματική ουσία του επαγγέλματος των πωλήσεων και τα μυστικά που θα σας οδηγήσουν στην κατάκτηση της επιτυχίας:

- Πώς θα δημιουργήσετε ευνοϊκό κλίμα για τις πωλήσεις
- Συγκεκριμένα απλά και επικουρικά ερωτήματα
- Στρατολόγηση πελατείας με ή χωρίς συστάσεις
- Πώς θα πουλήσετε στα πιο σημαντικά άτομα που γνωρίζετε
- Τηλεφωνικές τεχνικές
- Η στρατηγική της πρώτης συνάντησης
- Πώς θα χειρίζεστε τις ενστάσεις και θα αγαπήσετε τα όχι
- Δοκιμές οριστικοποίησης της πώλησης και δώδεκα ακόμη δυναμικές απόπειρες οριστικοποίησης
- Προγραμματίστε το χρόνο σας για καλύτερες επιδόσεις
- Πως να αποκτήσετε κίνητρα για μεγαλύτερη επιτυχία

Τώρα, όλη η γνώση των πωλήσεων είναι δική σας!

"ΒΑΣΙΚΟΣ ΣΤΟΧΟΣ ΤΟΥ ΤΟΜ HOPKINS ΕΙΝΑΙ ΝΑ ΚΙΝΗΤΟΠΟΙΗΣΕΙ!... ΚΑΙ ΤΟ ΕΠΙΤΥΓΧΑΝΕΙ!... ΔΕΝ ΑΦΗΝΕΙ ΤΙΠΟΤΑ ΣΤΗΝ ΤΥΧΗ... ΕΝΑ ΑΠΟ ΤΑ ΠΙΟ ΧΡΗΣΙΜΑ ΒΙΒΛΙΑ ΠΟΥ ΕΧΟΥΝ ΠΟΤΕ ΓΡΑΦΤΕΙ ΓΙΑ ΤΙΣ ΠΩΛΗΣΕΙΣ".

— *Small Business News*

Επισκεφθείτε μας στο Internet:
<http://www.klidarithmos.gr>



ΚΛΕΙΔΑΡΙΘΜΟΣ

Σολωμού 57, 10432, ΑΘΗΝΑ, Τηλ. 5237635

ISBN 960-209-656-X



9 789602 096567