

Robert Kozak

Wędrówki
z Gandalfem

SPRZEDAŻ

N O W E W Y D A N I E



mt biznes

Wędrówki
z Gandalfem

SPRZEDAŻ

Robert Kozak

Wędrówki
z Gandalfem

SPRZEDAŻ

Spis treści

| | |
|--|------------|
| Od autora | 9 |
| Wstęp | 11 |
| Lekcja 1. Rób właściwą rzecz | 17 |
| Lekcja 2. Szansa trudnych czasów | 23 |
| Lekcja 3. Poczucie własnej wartości | 31 |
| Lekcja 4. O budowaniu relacji | 37 |
| Lekcja 5. O radzeniu sobie z obawami | 45 |
| Lekcja 6. Psychologia pozytywnego myślenia | 53 |
| Lekcja 7. Komunikacja w kryzysie | 79 |
| Lekcja 8. Wkładaj serce w to, co robisz | 89 |
| Lekcja 9. Osobista motywacja | 107 |
| Skrypt dla sprzedawców | 151 |
| 1. Przygotowanie do spotkania – co sprzyja budowaniu relacji z klientem | 151 |
| 2. Sprzedaż to proces | 154 |
| 3. Zarządzanie sobą | 181 |
| Słowo na koniec | 189 |

Lekcja 1

RÓB WŁAŚCIWĄ RZECZ

Kiedy obudziło mnie brzęczenie nowego iPhone'a, natychmiast poczułem przyspieszone bicie serca, niepokój i ścisk w dołku. Znam to uczucie, bo zawsze towarzyszyło mi, gdy czekała mnie w danym dniu klasówka albo egzamin. Dzisiejszy dzień to jednak wyjątkowy egzamin, bo to mój pierwszy dzień w nowej pracy.

Mogę z dumą powiedzieć, że po przejściu nagrań na platformie rekrutacyjnej, niezliczonych rozmów kwalifikacyjnych, testów psychologicznych i psychometrycznych zostałem przyjęty do działu handlowego ogromnej międzynarodowej firmy FSNS Corp. Będę pracował w kluczowym dziale firmy. To z niego wyszli najlepsi prezesi i członkowie zarządu tej organizacji. Praca w tym dziale to ogromne wyróżnienie i wydaje mi się, że każdy młody człowiek chciałby tutaj pracować. To z tego właśnie dzia-

łu headhunterzy rekrutowali najlepszych menedżerów wielu globalnych firm. To tu najwięcej się zarabia, ale także stąd można bardzo szybko wylecieć, bo poprzeczka, jeżeli chodzi o wyniki, jest ustawiona bardzo wysoko. Praca tutaj to jak wyprawa Kolumba w poszukiwaniu nowego szlaku – możesz zagiąć bez śladu w morskich odmętach i zostaniesz zapomniany, ale możesz też odkryć nowy ląd i na wieczność zapisać się na kartach historii. Od czego zależy to, że przydarzy mi się ta druga sytuacja, a nie ta pierwsza? Od czego zależy, że będę piął się po stopniach kariery i osiągnę sukces zawodowy? Pytanie to nie dawało mi spokoju. Co powinienem zrobić, żeby się tutaj utrzymać, mieć wyniki, a nie być maruderem, który nigdy nie wyjdzie poza pozycję junior sales managera.

Ze względu na niecenienie w dołku zrezygnowałem ze śniadania. Nowy garnitur, znacznie przekraczający moje możliwości finansowe, więc kupiony za pożyczone pieniądze, wisiał na uchwycie szafy. Włożyłem wyprasowaną wczoraj nową koszulę, zawiązałem nowy krawat, włożyłem garnitur i nowe buty. Zbiegłem po schodach, wsiałem do metra i po 35 minutach po raz pierwszy użyłem karty magnetycznej, aby wejść do okazałego budynku FSNS Corp. Wjechałem na 23 piętro, przywitałem się z prześliczną blondynką siedzącą w recepcji i poszedłem do małej kuchenki po prawej stronie od wejścia, żeby zrobić sobie poranną kawę. Ekspres był w stanie uśpienia, co oznaczało, że jeszcze nikt dzisiaj z niego nie korzystał. Nic dziwnego – pomyślałem – jest przecież za dziesięć dziewięta i jestem pierwszy.

Kiedy szedłem korytarzem, słyszałem jednak odgłosy rozmów. Wyszedłem z kuchni i spojrzałem na salę. Przy większości biurków siedzieli ludzie i rozmawiali przez telefon. Niektórzy na

komputerach mieli otwarty CRM, co można było z daleka poznać po pasku u góry ekranu i zielonym logo FSNS – zapamiętałem to ze szkolenia. Tu najwyraźniej nie zaczyna się dnia od robienia sobie kawy – pomyślałem. Szybko z niej zrezygnowałem i ruszyłem do swojego biurka, żeby się nie wyróżniać. Wycofując się, wpadłem na starszego siwego mężczyznę w nienagannie skrojonym garniturze, który leżał na nim idealnie jak na manekinie na wystawie u Armaniego. Uśmiechnął się do mnie serdecznie i powiedział:

- Witaj na pokładzie, młodzieńcze. Przyszedłem przywitać się z tobą. Mam na imię Sam i jestem twoim coachem i mentorem. Będziemy często się spotykać.
- Coachem i mentorem? – zdziwiłem się. – Przecież coacha i mentora dostają pracownicy z najlepszymi wynikami...

Jegomość popatrzył na mnie swoimi niewiarygodnie niebieskimi oczyma, które wyglądały jak oczy młodego człowieka, a nie kogoś dobrze po sześćdziesiątce. Uśmiechnął się ponownie i odpowiedział pytaniem na pytanie:

- To dlaczego uważasz, że ty go nie powinieneś dostać? Ale nie stójmy tutaj w przejściu. Zróbmy sobie kawę i usiądźmy – zaproponował.
- Ale, przecież... – wyjąkałem, pokazując na siedzących ze słuchawkami przy uszach ludzi.
- Tak, wiem, tutaj nie zaczyna się dnia od kawy, tylko od rozmowy z klientem. Cieszę się, że już to zauważyłeś. Uznajmy jednak, że jest to wyjątkowy dzień i znajdziesz chwilę, żeby pogadać ze starym Samem.

Usiedliśmy na wygodnej kanapie nieopodal recepcji i Sam znowu wlepił we mnie swój przenikliwy wzrok. Czułem się, jakby mnie prześwietlał, zaglądał do mojego wnętrza. Milczał, a jego twarz z nieschodzącym z niej delikatnym uśmiechem wyrażała oczekiwanie.

Nie wiem dlaczego, ale pomyślałem, że przypomina mi Gandalfa z *Władcy Pierścieni* Tolkiena. Gdy cisza nieznośnie się przedłużała, aż poczułem się nieswojo, domyśliłem się, że on czeka na moją odpowiedź.

– Zapytałeś, dlaczego uważam, że coach i mentor nie jest dla mnie...

Kiwnął głową, na znak, że o to mu chodzi.

– No, nie mam jeszcze żadnych wyników, to mój pierwszy dzień w pracy. Nikt nie wie, ze mną włącznie, czy w ogóle sobie poradzę.

– A skąd wiesz, że nie jesteś wyjątkowy i najlepszy ze wszystkich pracujących w tym dziale?

– No wydaje mi się, że jako ktoś, kto dopiero zaczyna, nie mogę tak myśleć...

– A gdybyś wiedział, że jesteś najlepszy i ogromny sukces jest na wyciągnięcie ręki?

– Niemożliwe. Jest przecież kryzys – najlepsi sprzedawcy mają problemy z utrzymaniem targetów, a ja nie wiem, czy w ogóle sobie poradzę i utrzymam się choćby pół roku, a ty mi mówisz, że mógłbym być najlepszy.

– A gdybym ci powiedział, że kryzys to dla ciebie szansa? Gdybyś miał pewność, że jeżeli się postarasz, za pół roku będziesz

wśród najlepszych, będziesz miał świetne wyniki, to co byś zrobił inaczej dzisiaj, jutro, za tydzień i za miesiąc? Jak byś działał, jaki miałbyś plan? Co byś zrobił inaczej już dzisiaj, jutro, pojutrze, za miesiąc, gdybyś wiedział, że masz w sobie niezwykły potencjał, który musisz wykorzystać. Nie chcę, abyś mi odpowiadał na to pytanie, ale obiecaj, że odpowiesz sam sobie – powiedział, wstając z fotela.

- Obiecuję, że dzisiaj wieczorem o tym pomyślę – odpowiedziałem bez wahania. Podobała mi się przedstawiona przez Gandalfa perspektywa.
- To dobrze – odpowiedział, wciskając przycisk przywołania windy. – Czekam zatem na ciebie w pokoju 4005 na 40 piętrze. Życzę powodzenia, młodzieńcze. I proszę, zwracaj się do mnie po imieniu. Do zobaczenia.
- Do zobaczenia, Sam – powiedziałem, chyba mało zdecydowanie, bo nie wiedziałem, dlaczego on na mnie czeka i po co miałbym do niego przyjść.
- Aha, jeszcze jedno – rzucił, wchodząc do windy. – Zapisz sobie trzy rzeczy, których już się nauczyłeś w ciągu swoich pierwszych 30 minut w pracy, i pomyśl, co z nich wynika.

Drzwi windy zamknęły się za nim, a ja pospiesznie ruszyłem do swojego biurka, mijając obojętnie kuchenkę z kuszącym ekspresem do kawy.

Usiadłem i zacząłem myśleć, o jakie trzy rzeczy mogło chodzić Samowi. Pierwsza... już wiem – tutaj nie zaczyna się dnia od robienia kawy, ale od – jak powiedział Sam – rozmowy z klientem. Co z tego wynika? Klient jest najważniejszy – to

oczywiste. No i to, że najważniejszym zajęciem sprzedawcy jest kontakt z klientem. Co jeszcze? Pewnie to, że każdą chwilę trzeba na to poświęcić.

Zapisałem sobie wnioski z rozmowy z Samem na samoprzylepnych karteczkach. Nie wiedziałem jednak, czego jeszcze mogłem się nauczyć.

LEKCJA 1
TUTAJ NIE ZACZYNA SIĘ
DNIA OD ROBIENIA
KAWY, TYLKO OD
ROZMOWY Z KLIENTEM...

...BO KLIENT JEST
NAJWAŻNIEJSZY.
NAJWAŻNIEJSZYM ZAJĘCIEM
SPRZEDAWCY JEST KONTAKT
Z KLIENTEM.

Przyszłość należy do tych, którzy się uczą, wyciągają wnioski ze swoich porażek i sukcesów, czyli wciąż odrabiają lekcje!

Wędrowki z Gandalfem. Sprzedaż to książka z gatunku *business fiction*, inspirująca i motywująca historia handlowca napisana przez coacha i trenera Roberta Kozaka.

W niniejszym, nowym wydaniu książki rozszerzono i poprawiono wiele fragmentów w oparciu o najnowszą wiedzę z zakresu sprzedaży i psychologii. Uaktualniono otoczenie technologiczne akcji książki, dopasowując je do obecnych realiów. Zmieniono też psychometryczne narzędzie, którym badany jest bohater książki. Dzięki tym zmianom książka jest osadzona w bardziej współczesnych realiach i korzysta z wiedzy naukowej i praktycznej, która pojawiła się od czasu jej pierwszego wydania.

Bohaterem historii jest Tom Spencer, który zostaje zatrudniony w dziale sprzedaży firmy FSNS. W pierwszych dniach pracy spotyka w firmie mentora Sama Portlanda, dzięki któremu rozwija się w roli sprzedawcy. Sam rozmawia z Tomem o jego wyzwaniach i udziela mu wskazówek dotyczących różnych aspektów sprzedaży, radzenia sobie z kryzysami i osobistym rozwojem.

Przeżywając z bohaterem jego porażki i sukcesy, wzloty i upadki, niejednokrotnie odnajdziesz w tych sytuacjach siebie. Pozwoli ci to dużo efektywniej zastosować w praktyce zawarte tutaj porady dotyczące sposobów osiągania wyjątkowych rezultatów w sprzedaży.

Aby szybko przypomnieć sobie najważniejsze wskazówki, wystarczy zajrzeć do zamieszczonego na końcu książki „Skryptu dla sprzedawców”. Książkę uzupełnia test osobowości, dzięki któremu będziesz mógł poznać swoje własne preferencje i temperament.

