

# **PSIHOLOGIA VÂNZĂRILOR**

**CUM SĂ VINZI MAI MULT,  
MAI UȘOR ȘI MAI REPEDE  
DECÂT ȚI-AI IMAGINAT  
VREODATĂ CĂ AR PUTEA  
FI POSIBIL**

ediția a IV-a

**BRIAN TRACY**

Majoritatea cărților BusinessTech International sunt disponibile în condiții avantajoase dacă sunt achiziționate pentru a fi oferite ca premii sau în scop educativ.

În plus, ne putem adapta programelor private de instruire sau motivare oferind, la cerere, consiliere și editare de cărți de afaceri – personalizate sau nu –, pliante cu idei fundamentale sau broșuri. Contactați departamentul Comenzi Speciale la telefon: 021.424.2206, sau [office@BusinessTech.ro](mailto:office@BusinessTech.ro).

---

*Descrierea CIP a Bibliotecii Naționale a României*

**TRACY, BRIAN**

**PSIHOLOGIA VÂNZĂRILOR: Cum să vinzi mai mult,  
mai ușor și mai repede decât ți-ai imaginat vreodată  
că ar putea fi posibil – BRIAN TRACY – Ed. A 4-A**

Trad.: Mihaela Budui; Ed.:Iuliana Enache

*BusinessTech International, București, 2021*

ISBN 978-606-8709-20-8

I. BUDUI, MIHAELA (trad.)

II. ENACHE, IULIANA (ed.)

159.9

339

ORIGINALLY PUBLISHED IN ENGLISH UNDER THE TITLE  
THE PSYCHOLOGY OF SELLING BY BRIAN TRACY  
PUBLISHED BY ARRANGEMENT WITH HARPERCOLLINS LEADERSHIP,  
A DIVISION OF HARPERCOLLINS FOCUS, LLC,  
COPYRIGHT © 2004 BY BRIAN TRACY  
ALL RIGHTS RESERVED INCLUDING THE RIGHT OF  
REPRODUCTION IN WHOLE OR IN PART IN ANY FORM.

TOATE DREPTURILE SUNT REZERVATE.

Reproducerea în orice formă sau scop prin metode electronice sau mecanice, inclusiv fotocopiere, înregistrare sau orice alt mijloc de înmagazinare a informației, se poate face doar cu permisiunea scrisă a editorului (BusinessTech International – [office@BusinessTech.ro](mailto:office@BusinessTech.ro)).

# CUPRINS

---

<i>Introducere</i>	9
CAPITOLUL 1. Jocul vânzării văzut din interior	16
CAPITOLUL 2. Stabilirea și îndeplinirea obiectivelor tale de vânzări	55
CAPITOLUL 3. Motivele pentru care cumpără oamenii	69
CAPITOLUL 4. Vânzarea creativă	104
CAPITOLUL 5. Stabilirea mai multor întâlniri de vânzări	129
CAPITOLUL 6. Puterea sugestiei	153
CAPITOLUL 7. Finalizarea vânzării	171
CAPITOLUL 8. 10 idei pentru obținerea succesului în vânzări	215
<i>Despre autor</i>	238

# INTRODUCERE

---

*Imaginația este în adevăratul sens al cuvântului, atelierul în care prind formă toate planurile oamenilor.*

– NAPOLEON HILL

**S**copul acestei cărți este să vă ofere o serie de idei, strategii și tehnici pe care să le puteți utiliza imediat pentru a realiza mai multe vânzări, mai ușor și mai repede ca niciodată. În paginile care urmează veți învăța să obțineți mai mult decât ați putea crede că este posibil de la o carieră în vânzări. Veți învăța cum să vă multiplicați vânzările și veniturile în doar câteva luni sau chiar în câteva săptămâni.

Această carte este versiunea scrisă a programului meu de instruire în vânzări editat pe casetă audio, *Psihologia vânzării*, care s-a bucurat de succes la nivel internațional. De la lansarea lui, acest program a fost tradus în șaisprezece limbi și este folosit în douăzeci și patru de țări. Este cel mai bine vândut program de instruire în vânzări profesionale din toate timpurile.

## POȚI ȘI TU SĂ DEVII MILIONAR!

Rezultatele cercetării asupra celor care au ascultat și aplicat programul meu audio, demonstrează că au devenit milionari mai mulți *vânzători\** decât în cazul oricărui alt program de instruire în vânzări conceput vreodată. Utilizând acest program, am instruit *personal* peste cinci sute de mii de vânzători din lumea întreagă, profesioniști care lucrează pentru mii de companii din aproape orice sector de activitate. Și se dovedește eficient de fiecare dată!

## POVEȘTEA MEA

Nu am absolvit nici măcar liceul. Pe când eram foarte tânăr am plecat să văd lumea. Timp de câțiva ani am avut tot felul de slujbe implicând muncă fizică, până când am strâns destui bani ca să pot să încep să călătoresc. Mi-am găsit de lucru pe un vas de marfă norvegian cu care am traversat Atlanticul de Nord, apoi am călătorit prin Europa pe bicicletă, cu autobuzul, cu camionul sau cu trenul, am traversat Africa și am ajuns în final în Orientul Îndepărtat. Nu am ratat niciodată un prânz, dar am *amânat* multe dintre ele pentru perioade nedefinite.

Când n-am mai găsit nici o muncă manuală, din disperare, am intrat în vânzări. Se pare că majoritatea deciziilor pe care le luăm în viață seamănă cu orbecăitul prin beznă: când ne lovim de ceva ne oprim ca să vedem ce-a fost. În cazul meu, a fost o slujbă în vânzări.

**Se pare că majoritatea deciziilor pe care le luăm în viață seamănă cu orbecăitul prin beznă: ne lovim de ceva și apoi ne uităm să vedem ce-a fost.**

### Instruire de bază

Am fost angajat pe bază de comision și am beneficiat de un program de instruire în vânzări în trei etape: „Ia niște cărți de vizită; ia și niște broșuri; ieșirea este pe acolo!”. Înarmat cu această „instruire”, mi-am început cariera de vânzător dând telefoane „la rece” (telefoane de abordare a unor necunoscuți; n.tr.), bătând pe la ușile birourilor de-a lungul zilei și pe la ușile caselor seara.

Persoana care m-a angajat nu știa să vândă, dar mi-a spus că vânzările sunt „un joc al cifrelor”. El mi-a spus că tot ce trebuie să fac este să vorbesc cu un număr destul de mare de oameni și în cele din urmă voi găsi pe cineva dispus să cumpere. Noi numim metoda aceasta „aruncatul noroiului pe perete”. (Dacă arunci cu destul noroi spre

perete, undeva, cumva, el se va lipi.) Nu era prea mult, dar era tot ce știam să fac. Apoi cineva mi-a zis că vânzările nu sunt chiar „un joc al cifrelor”, ci mai degrabă „un joc al respingerii”. Cu cât ești respins de mai multe ori, cu atât crește probabilitatea să faci vânzări.

Echipat cu acest sfat, am început să alerg dintr-un loc în altul astfel încât să fiu respins cât mai mult. Mi s-a spus că sunt „bun de gură”, așa că mi-am folosit acest dar. Când cineva părea neinteresat, vorbeam mai tare și mai repede. Dar, deși alergam de la un potențial client la altul și-i vorbeam fiecăruia cât mai tare și mai repede, vânzările mele se puteau număra pe degete.

## Punctul de cotitură

După șase luni de luptă, în care am realizat vânzări doar cât să-mi plătesc chiria pentru o cameră într-un mic han, am făcut în sfârșit ceva ce mi-a schimbat viața: m-am dus la tipul care avea cel mai mare succes în compania noastră și l-am întrebat ce făcea el altfel decât mine.

Nu mă temeam de muncă dură. Nu mă deranja să mă scol la ora cinci sau șase dimineața ca să mă pregătesc și să fiu în parcare la ora șapte când soseau la muncă primii potențiali clienți. Eram dispus să muncesc toată ziua, alergând de la un birou la altul și de la o *companie\** la alta. Serile aș fi bătut pe la ușile oamenilor și la nouă sau zece noaptea. Oriunde vedeam o lumină, încercam să îmi fac prezentarea de vânzări.

Cel mai bun vânzător din birou, care era doar cu câțiva ani mai mare decât mine, avea o abordare complet diferită. El intra în birou pe la ora nouă. Câteva minute mai târziu intra un potențial client, se așezau și stăteau de vorbă. După câteva minute de conversație, clientul lua carnetul de cecuri și completa un cec pentru produsul nostru. Pe urmă, acest vânzător ieșea în oraș și mai făcea câteva vânzări, iar apoi lua prânzul cu un potențial client. După-amiază, reușea să mai facă vreo câteva vânzări și apoi

poate că mergea să bea ceva sau să ia cina cu un alt potențial client. El vindea de cinci sau de zece ori mai mult decât mine sau decât oricare alt angajat din birou și părea că nu muncește mai deloc.

## Instruirea face diferența

S-a dovedit că, pe când era mai tânăr, lucrase pentru o companie care făcea parte din clasamentul celor mai bune 500 de companii, clasament publicat de revista *Fortune 500*. Acea companie l-a instruit intensiv timp de 16 luni în procesul vânzărilor profesionale. Pe baza acestei pregătiri, el a putut lucra mai apoi pentru orice companie sau sector de activitate și a fost capabil să vândă orice produs sau serviciu, practic pe orice piață. Deoarece știa cum să vândă, el putea vinde mai mult decât un grup de oameni ca mine, chiar dacă muncea jumătate din timp sau chiar mai puțin. Această descoperire mi-a schimbat viața.

Când l-am întrebat ce făcea altfel decât mine, el mi-a răspuns: „Ei bine, arată-mi prezentarea ta de vânzări și îi voi face o apreciere critică pentru tine”.

Aceasta era prima mea problemă. Nu aveam nici o idee despre cum ar trebui să arate „o prezentare de vânzări”. Auzisem că există așa ceva, dar eu nu văzusem niciodată o asemenea prezentare.

I-am spus: „Arată-mi-o pe a ta și apoi ți-o voi arăta și eu pe a mea”.

El a fost răbdător și politicos. Mi-a răspuns: „Bine. Uite o prezentare de bază de la început până la sfârșit”. Apoi mi-a arătat, pas cu pas, o prezentare de vânzări pentru produsul nostru.

În loc să folosească un „discurs” sau să facă remarci istețe pentru a capta atenția sau a înfrânge rezistența, el punea o serie de întrebări înlănțuite logic, pornind de la general către particular, întrebări care se adaptau perfect profilului potențialului client. La sfârșitul acestei serii de întrebări, devenea perfect clar potențialului client că putea

dobândi beneficii de pe urma folosirii produsului nostru. Întrebarea finală ducea firească la încheierea vânzării.

## Acționează imediat

Am scris totul pe hârtie. Întărit cu această nouă abordare a vânzării, am început să vizitez din nou potențiali clienți, dar acum în loc să *vorbesc* am pus *întrebări*. În loc să încerc să copleșesc clientul cu trăsăturile și beneficiile produsului meu, m-am concentrat pe a afla situația potențialului client și modul în care l-aș putea ajuta cel mai bine. Folosind această nouă metodă, numărul vânzărilor mele a început să crească.

Apoi am aflat că există *cărți* despre vânzări. Habar nu aveam că cei mai buni vânzători din lume strânseseră cele mai bune idei ale lor în *cărți*. Am început să citesc tot ce puteam găsi despre vânzări și îmi petreceam primele două ore ale fiecărei zile studiind și luând notițe.

Apoi am aflat despre existența *cursurilor înregistrate pe audio-casete*. Această descoperire mi-a schimbat viața. Am început să ascult ore în șir aceste programe înregistrate, mai ales în timpul în care mă deplasam de la o companie la alta. Le-am ascultat de dimineață până seara; am făcut repetiții cu cele mai reușite fraze ale celor mai buni vânzători până când le puteam recita și în somn. Iar vânzările mele au continuat să crească și să tot crească. Apoi am descoperit *seminariile despre vânzări*. Credeam că am murit și am ajuns în rai. Habar n-am avut câte poți învăța la un astfel de seminar. Am început să particip la toate cursurile și seminariile despre care aflam, chiar dacă trebuia să călătoresc pe distanțe lungi, atât timp cât îmi puteam permite s-o fac. Iar vânzările mele au crescut în continuare.

## Avansarea ca manager

Vânzările mele au crescut atât de mult încât compania mea m-a avansat pe postul de manager de vânzări.

Ei mi-au spus: „Orice ai în minte, găsește câțiva oameni care vor să intre în vânzări și împărtășește-le metoda ta”.

Am început să recrutez oameni de pe stradă și cu ajutorul anunțurilor în ziare. Le-am descris metodologia mea și viziunea personală despre procesul de vânzare. Au ieșit pe ușă și au început să facă vânzări imediat. Astăzi mulți dintre ei sunt milionari și multimilionari.

## Fii cel mai bun

Ideea simplă care mi-a schimbat viața a fost descoperirea „Legii cauzei și a efectului”. Această lege spune că nu există efect fără cauză și că există o cauză pentru tot ce se întâmplă. Succesul nu este un accident. Nici eșecul. De fapt, succesul este *predictibil*. Și lasă urme și pentru alții!

**Succesul nu este un accident. Nici eșecul. De fapt, succesul este predictibil. Și lasă urme și pentru alții!**

Iată o regulă grozavă: „Dacă faci ceea ce fac alți oameni de succes, perseverând mereu și mereu, nimic în lume nu te poate opri să obții aceleași rezultate. Iar dacă nu faci, nimic nu te poate ajuta”.

Nu uitați că toți vânzătorii care acum fac parte din cele 10 procente din vârful clasamentului, au făcut parte odată din cele 10 procente de la coada clasamentului. Era o vreme când toți cei care acum o duc bine nu se prea descurcau. Toți cei care se află acum în frunte au început la un moment dat de la zero. Și, în fiecare caz, ceea ce știu acești oameni *au învățat de la experți*. Ei au descoperit ce au făcut alți oameni pentru a avea succes și au aplicat aceleași metode, iarăși și iarăși, până când au obținut aceleași rezultate. Același lucru poți să-l faci și tu!

## Folosește ceea ce înveți

Uneori îmi întreb audiența: „Care este cel mai popular echipament de gimnastică la domiciliu în America?”. După

o scurtă ezitare, le spun: este *banda de alergat*. Americanii cheltuiesc anual mai mult de un miliard de dolari pe acest echipament.

Apoi pun o a doua întrebare: „Dacă îți cumperi o bandă de alergat și o aduci acasă, ce anume determină mărimea beneficiilor pe care le vei avea de pe urma ei?”

Audiența răspunde: „Beneficiile depind de cât de des o utilizezi și pentru ce perioadă de timp”.

Aceasta este ideea importantă pe care vreau să o subliniez. Nu se pune problema dacă banda de alergat îți poate oferi sau nu rezultatul așteptat. Acest lucru a fost deja stabilit. Toată lumea știe că, dacă folosești regulat o bandă de alergat și pe durate mari de timp, vei avea cu siguranță beneficii pentru sănătate.

Strategiile și tehnicile pe care le vei învăța în această carte seamănă mult cu o bandă de alergat. Nu se pune problema dacă sunt eficiente sau nu.

Ele sunt folosite de cei mai buni vânzători din lumea întreagă, în toate sectoarele. Sunt testate și dovedite.

Cu cât ai să folosești mai mult aceste metode, cu atât te vei perfecționa și vei obține rezultate mai bune și mai rapide.

Exersând metodele pe care le vei învăța în paginile care urmează, vei ajunge în primele 10 procente ale celor mai buni vânzători din sectorul tău de activitate și vei deveni unul dintre cei mai bine plătiți oameni din lume.

Este acesta un scop care merită a fi urmărit și realizat studiind această carte? Dacă simți că este, hai să ne apucăm de treabă!

*Orice poate concepe și crede un om  
în mintea lui, este realizabil.*

– NAPOLEON HILL

## 8.

# 10 IDEI PENTRU OBTINEREA SUCCESULUI ÎN VÂNZĂRI

*Străduiește-te să fii cât de bun îți stă în putință. Acesta să fie idealul tău cel mai înalt. Dacă dai ce ai mai bun în tine, nu poți face mai mult de atât.*

– H. W. DRESSER

**V**ânzători situați în primele 20 de procente câștigă 80% din venituri. Vânzătorii care se situează în primele 5 sau 10 procente câștigă încă și mai mult. Obiectivul tău este să devii unul dintre vânzătorii cei mai buni și mai bine plătiți din domeniul tău. Din fericire, acest lucru este mai ușor decât ai putea crede.

## SUCCESUL ESTE PREDICTIBIL

Unul dintre punctele de cotitură din viața mea a fost atunci când am aflat despre legea cauzei și efectului. Această lege spune că pentru fiecare efect ca, de pildă, un venit mare, există o cauză sau mai multe. Dacă faci ceea ce fac oamenii de succes până la urmă vei obține aceleași rezultate ca și ei.

În următoarele pagini vreau să vă dezvălui unele dintre cele mai frecvente cauze sau motive ale unui mare succes. Cu cât veți pune în practică mai multe dintre ele, cu atât veți avea rezultate mai bune. Odată ce vă veți însuși aceste

idei, le puteți pune în practică iarăși și iarăși. Cu cât le veți exersa mai mult și pune în practică mai mult, cu atât veți avea nevoie să depuneți mai puțin efort pentru a obține rezultate optime și veți avansa tot mai rapid în cariera în vânzări.

## I. Fă ceea ce îți place să faci

Toți oamenii care au cu adevărat succes și obțin venituri mari, incluzându-i și pe profesioniștii în vânzări, își iubesc munca. Trebuie să înveți să-ți iubești munca și să te angajezi în fața propriei conștiințe să devii cel mai bun în domeniul tău de activitate. Aceste două lucruri merg împreună precum mănuașă pe mână.

Investește oricât de mult timp este necesar, plătește orice preț, du-te oriunde este necesar și fă orice sacrificiu pentru a deveni cel mai bun în ceea ce faci. Angajează-te să excelezi în ceea ce faci, să te alături celor 10 procente de profesioniști de excepție.

**Excelența este o decizie.** Este destul de trist că mulți oameni își pot petrece întreaga viață muncind în domeniul vânzărilor fără să-și dea seama că ar fi putut să se angajeze față de ei înșiși să devină cei mai buni.

Vestea bună este că nu trebuie să fii cel mai bun din lume pentru a duce o viață extraordinară. În vânzări au succes persoanele care sunt doar cu puțin mai bune decât în etapele critice ale vânzării. Dacă investești timp și efort, dacă te dedici activității tale din toată inima și înveți să iubești profesia de vânzător, vei ajunge în rândurile profesioniștilor cel mai bine plătiți.

**Stima de sine și succesul.** Am mai vorbit până acum despre legătura dintre stima de sine și succes. Psihologii au descoperit că nu poți să te simți niciodată cu adevărat mulțumit de propria persoană dacă nu ești bun în ceea ce faci. Nu poți să te placi cu adevărat și să te consideri o persoană valoroasă până când nu devii foarte bun în domeniul ales.

Motivul pentru care mulți oameni sunt nefericiți este acela că, atunci când se trezesc dimineața și se uită în oglindă, văd un om care nu se diferențiază prin nimic de alții. Bărbații, mai ales, capătă sentimentul propriei valori doar când știu că sunt competenți în domeniul lor de activitate. Dacă un bărbat nu este deosebit de bun în munca sa și nu este recunoscut de alții pentru competența și capacitatea sa, el se simte nefericit și neîmplinit.

**Poți să fii cel mai bun.** Orice om are capacitatea să fie bun la ceva. Oricine are capacitatea să devină excelent. Este aproape ca și cum natura ar fi prevăzut fiecare om cu „gena excelenței”. Și depinde de fiecare persoană în parte să descopere care este domeniul său de excelență, iar apoi să se dedice din toată inima pentru a deveni cu adevărat bun în acel domeniu.

Odată, Michael Jordan a fost laudat pentru calitățile sale de jucător de baschet. Jurnalistul i-a spus: „Ești norocos că te-ai născut cu asemenea capacități atletice uluitoare”.

Jordan a replicat: „Toată lumea dispune de capacități, dar talentul trebuie hrănit cu multă muncă”.

Mulți oameni fac greșeala să creadă că, dacă au capacitatea să fie buni într-un domeniu, restul vine în mod firesc. În realitate, excelența este rezultatul multor ani de eforturi perseverente și devotate în direcția dorită. Nu există nici un înlocuitor pentru munca susținută.

## 2. Hotărăște cu mare precizie ce vrei

Nu pluti între două ape și nu te lăsa sedus de dorințe vagi. Hotărăște cu mare precizie ce-ți dorești în viață. Hotărăște că acesta îți va fi obiectivul și determină prețul pe care trebuie să-l plătești pentru a realiza acest obiectiv. Majoritatea oamenilor nu fac niciodată acest lucru.

Conform cercetărilor în domeniu, numai aproximativ 3% dintre adulți și-au stabilit obiective în scris, iar aceștia sunt oamenii cu cel mai mult succes și cei mai bine plătiți

din domeniul lor. Sunt oamenii care fac să avanseze lucrurile, sunt creatorii și inovatorii, sunt cei mai buni întreprinzători și profesioniștii de top în vânzări. Aproape toți ceilalți lucrează pentru ei.

**Numai aproximativ 3% dintre adulți și-au stabilit obiective în scris, iar aceștia sunt oamenii cu cel mai mult succes și cei mai bine plătiți din domeniul lor.**

## **O formulă pentru stabilirea obiectivelor**

Iată o formulă simplă în șapte pași pentru stabilirea și realizarea obiectivelor tale. Predau această formulă oriunde merg și ea a schimbat adeseori viața participanților la seminariile mele.

*Mai întâi hotărăște cu precizie ce vrei. Dacă vrei să-ți sporești venitul, precizează suma exactă pe care vrei s-o câștigi.*

*În al doilea rând, scrie totul pe hârtie. Un obiectiv care nu este scris pe hârtie nu este altceva decât o fantasmă. Nu degajă forță sau energie. Este ca o armă fără cartuș sau ca fumul de țigară plutind în aer.*

*În al treilea rând, stabilește-ți un termen limită pentru realizarea obiectivului. Subconștientul tău adoră termenele limită. Este necesar „un sistem de constrângere” pentru a-ți activa toate forțele.*

Dacă este un obiectiv pe termen lung, stabilește *termene pe etape*. Dacă este un obiectiv de realizat în zece ani, stabilește ținte pentru fiecare an și apoi pentru fiecare lună din anul curent. Măsoară permanent cât ai avansat în raport cu obiectivul stabilit și termenul său de realizare.

*În al patrulea rând, întocmește o listă cu tot ce-ți trece prin gând că ai putea face și ar putea să te ajute să-ți realizezi obiectivul. Dacă te gândești la activități noi, adaugă-le pe listă. Continuă să îmbogățești lista până este completă.*

Cu cât incluzi în listă mai mulți pași, cu atât devii mai entuziasat și mai motivat în realizarea obiectivului. Henry Ford spunea: „Orice obiectiv, indiferent cât este de vast, poate fi realizat dacă îl împarți în suficient de mulți pași mici”.

În al cincilea rând, ordonează lista după etape și priorități. Organizând lista pe etape, vei decide ce trebuie făcut înainte să începi să faci altceva. Vei stabili ce trebuie să faci în primul rând, în al doilea, ș.a.m.d.

Când îți organizezi lista după *priorități*, stabilești care este cel mai important lucru de realizat, apoi al doilea, al treilea ș.a.m.d.

Odată ce ai o listă cu pași de urmat și aceasta este organizată pe etape și priorități, ai un *plan*. Un om care are un obiectiv și un plan va depăși cu mult un altul care are doar dorințe și speranțe.

În al șaselea rând, intră în acțiune pentru realizarea obiectivului tău, oricare ar fi acesta. Motivul principal pentru care unii oameni au succes este că sunt *orientați spre acțiune*. Motivul principal pentru care oamenii eșuează este că nu trec la acțiune. Posibilitatea unui eșec este întotdeauna o scuză pentru a amâna lucrurile până când energia și dorința s-au stins, iar acești oameni se regăsesc în locul din care au plecat.

În al șaptelea rând, fă în fiecare zi ceva care te poate ajuta să avansezi spre obiectivul tău cel mai important, oricare ar fi el în acel moment. Fă asta 365 de zile pe an. Impune-ți disciplina de a lucra în fiecare zi pentru obiectivul tău astfel încât această atitudine să devină ceva la fel de normal și firesc precum a respira.

## **Stabilește-ți imediat 10 obiective**

Iată un exercițiu pentru tine. Ia o foaie de hârtie și scrie în capul paginii cuvântul *Obiective* și data curentă. Apoi scrie zece obiective pe care ți-ar plăcea să le realizezi în următoarele douăsprezece luni. Scrie-le pe toate cât mai