

A BÍBLIA DE VENDAS

Parte I As Regras. Os Segredos. A Diversão

Gênese

- ☆ O que há de tão novo sobre um livro de 15 anos de idade?40
- ☆ “Isso nunca vai acontecer.”41
- ☆ O que meu plano dará a você?43
- ☆ 8,5 maneiras de usar este livro.45
- ☆ A velha maneira de vender não funciona mais... desse jeito.....48
- ☆ Use o Post-it para atingir suas metas.50

1.1

Comece Agora!

A Bíblia de Vendas é uma ferramenta de sucesso. Uma fonte para você obter ideias esclarecedoras sobre todas as facetas dessa arte.

Também há regras a seguir.

Para ser bem-sucedido em vendas, você deve:

- Conhecer as regras
- Aprender as regras
- Sentir-se responsável pelas regras
- Viver de acordo com as regras

O Livro da Gênese revela a história de uma nova forma de vendas, fala de algumas regras básicas e apresenta um meio infalível de você pôr em prática qualquer regra e alcançar sua meta de vendas ou de carreira...

Não apenas o leia... Ponha-o em prática. Vá em frente.

*“O que a mente conseguir
conceber e acreditar
conseguirá alcançar.”*

Napoleon Hill

O que há de tão novo sobre um livro de 15 anos de idade?

Todos os anos, meu entendimento sobre o processo de vendas e o processo de compras aumenta, ou devo dizer, *progride espetacularmente*.

Se você está lendo esta frase, já deve ter lido alguns de meus livros da série *Little Book* (Pequenos Livros). Agradeço-lhe por isto. Mas este é um desafio.

A Bíblia de Vendas começou como um recurso básico de vendas 15 anos atrás. Antes do e-mail. Antes dos sites na Internet. E quando os telefones celulares custavam 50 centavos por minuto.

Os tempos mudaram.
A Bíblia de Vendas também mudou.

Nesta NOVA EDIÇÃO, você será promovido para *Bíblia de Vendas 3.0*. Ela não está simplesmente mais nova e melhor. Tem mais recursos. Tem mais ações. E é mais dominante para você, o leitor. Não se preocupe. Eu não deixei a diversão de fora. Na realidade, acrescentei mais diversão a esta. Esta nova edição está repleta dos pontos de vista de Randy Glasbergen, para você rir alto, sobre a profissão de vendas e suas realidades.

Passei anos desenvolvendo essas estratégias e ideias que você consegue implementar em minutos, tornar-se proficiente nelas em questão de horas e dominá-las em alguns dias.

Esta nova edição de *A Bíblia de Vendas* é para que você leia, desfrute, coloque em prática e lucre com ela. Agora que você a possui, tire proveito dela.

“Isso nunca vai acontecer.”

De onde veio este livro?

Como acontece com a maioria das vendas, este livro começou quando fui recusado. Um artigo a meu respeito e sobre minhas habilidades em vendas, publicado no *Charlotte Observer*, na primavera de 1992, fez meu telefone tocar sem parar. Fui correndo ao jornal oferecer meus serviços.

“Quero escrever um artigo semanal sobre vendas”, anunciei. Além de recusarem minha proposta, disseram: “Isso nunca vai acontecer”. Então eu disse: “Isso nunca vai acontecer aqui”.

Naquela mesma manhã – uma hora depois –, fechei um contrato com o *Charlotte Business Journal* para publicar uma coluna semanal sobre habilidades em vendas. Eu a chamei de *Sales Moves*.

Na próxima vez que alguém lhe
disser “nunca”, lembre-se de que tal
afirmação significa “não,
durante pelo menos uma hora”.

Meu nome é Jeffrey Gitomer e sou vendedor. Não tenho Ph.D. Abandonei a faculdade. Não vivo em uma torre de marfim, moro em Charlotte, Carolina do Norte. Aprendi a vender em Nova Jersey e Nova York, onde cresci. Eu trabalhava em marketing multiníveis quando ele passou a ser chamado de “pirâmide”. Já liguei para todos os escritórios do centro de Charlotte e para os presidentes das 500 melhores empresas indicadas pela *Fortune* e fechei negócios.

Já fiz vendas de 1 dólar e já ganhei 1 milhão de dólares em vendas. Sou um vendedor que esteve na rua durante quase 30 anos. Às vezes de cabeça erguida, às vezes não. Adoro vender.

Sales Moves apareceu pela primeira vez em *The Business Journal*, em Charlotte, em 23 de março de 1992. A coluna foi um sucesso imediato. Logo apareceu em Dallas, Atlanta, Denver, Princeton e várias outras cidades.

Mark Ethridge, editor de *The Business Journal*, jornalista vencedor do prêmio Pulitzer, e meu bom amigo e incentivador, disse que publicar *Sales Moves* foi sua decisão de marketing de maior impacto em 1992. Uau!

As pessoas começaram a ligar, e ainda ligam diariamente, de todo o país. São jornais que desejam publicar a coluna, leitores me agradecendo por ajudá-los a fazer vendas. Descobri que os vendedores fixavam meu artigo toda semana na parede de seus escritórios. Eles copiavam a coluna e passavam para os outros. Enviavam para amigos e colegas em outras cidades. Usavam a coluna para conduzir reuniões de vendas.

Minha filha Stacey comprou um carro em Charlotte. Todos da revendedora leem meus artigos. Quando ela entrou na sala para fechar o negócio (sozinha), eles disseram: “Estamos lhe oferecendo o melhor negócio do ano porque não queremos que seu pai escreva algo negativo sobre nós”.

Desde o dia em que redigi meu primeiro artigo, eu sabia que escreveria um livro. Era uma evolução natural. Meu bom amigo e mentor Ty Boyd fez a mesma sugestão. O incentivo significa muito para um vendedor. Sou grato a ele pelo estímulo, assim como agradeço a você.

O material que uso é meu. Estou me baseando em 40 anos de experiência em vendas, 16 dos quais em consultoria. Além disso, ouvi milhares de horas de fitas e CDs, li tudo o que pude encontrar e fui a todos os seminários que o tempo permitiu. Minha missão é aprender enquanto ensino. Procuro aprender algo novo todo dia.

Continuarei a escrever minha coluna semanal para lhe dar informações que você pode usar em suas trincheiras e fazer mais vendas... Hoje. Sei o que você enfrenta. Sei como dá duro no trabalho. Sei como isso pode ser frustrante. Eu o ajudarei.

Comecei a escrever a primeira edição deste livro em agosto de 1993. Terminei depois de incontáveis horas até tarde no escritório, uma semana em Beech Mountain, NC. e uma semana em Hilton Head Island, SC, com meu Macintosh, meu crítico contumaz, editor e amigo Rod Smith, e minha gata Lito. Pensei que seria uma barbada. Gastei 700 horas de trabalho.

Aqui está *A Nova Bíblia de Vendas*, editada pela minha parceira e “alter ego”, Jessica Mcdougall. Ela está repleta de novidades e mantém a tradição intacta.

Obrigado por ser meu cliente.

Espero que ela traga tanto dinheiro para você quanto trouxe para mim.



O que meu plano dará a você?

Sua recompensa será realizar as metas mais ousadas que você já teve em sua carreira.

Sua recompensa será ser reconhecido como um excelente vendedor.

Sua recompensa será a satisfação de ser muito melhor do que acreditava. E você pode fazer isso sozinho.

Sua recompensa será realizar mais vendas.

Este livro foi escrito para ajudá-lo em todos os aspectos relacionados a vendas diárias. Oferece soluções práticas para situações e problemas reais, que ocorrem a todo momento.

Uma referência do mundo real.
Um recurso. Uma bíblia.

Antes de começar a ler este livro, faça a si mesmo as seguintes perguntas:

- **Eu acho que vendo bem?**
- **Como pratico minhas habilidades todos os dias?**
- **Quanto tempo passo aprendendo novas habilidades de vendas?**
- **Quantas técnicas novas coloco em prática diariamente?**
- **Quanto sou dedicado e comprometido com o sucesso?**

As vendas são decorrentes de uma disciplina. Não um tipo de disciplina como a militar (“faça isso ou vai ter de descascar batatas”), mas o empenho pessoal para a realização que só pode ocorrer quando há dedicação. É o controle que vem de dentro, e não a obediência a regras vindas de fora. Não se trata do tédio da disciplina, mas do prazer que ela traz.

Disciplina é o processo diário de focalizar o que você quer. E lutar incansavelmente por esse objetivo até alcançá-lo.

Não quero parecer religioso, mas é na religião que se tem a disciplina mais próxima daquela a que me refiro. Se você reza ou medita todo dia, essa é a disciplina, o ritual que você precisa praticar para ter sucesso em vendas.

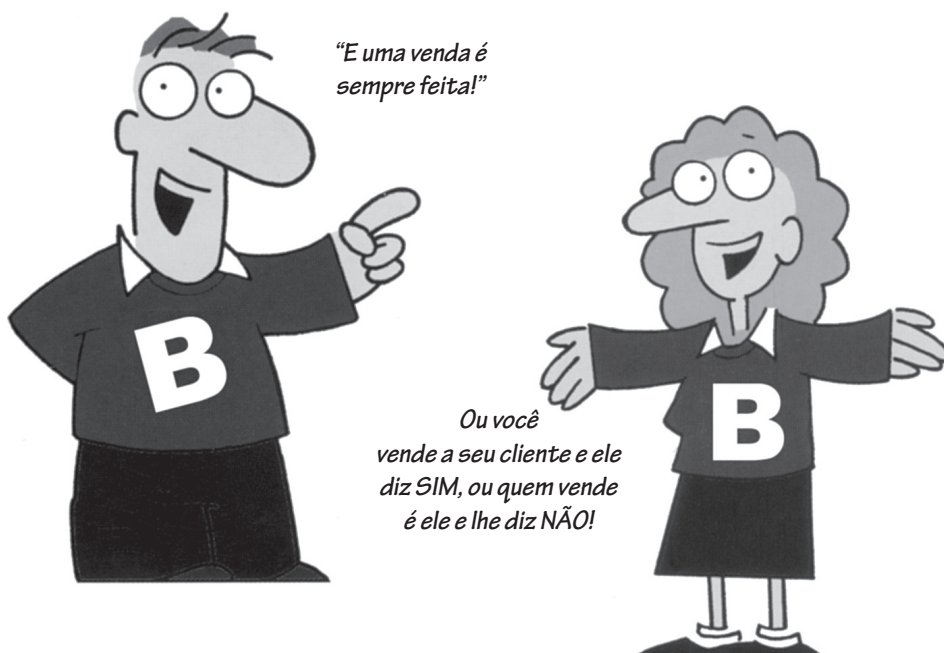
Em vendas, você consegue fazer seu próprio milagre.

Como representante de vendas, você é a pessoa mais importante no mundo dos negócios!

Nada acontece nos negócios até que alguém venda algo.

Você vende para que a fábrica possa emitir os pedidos, de modo que o produto possa ser entregue, os salários possam ser pagos e o novo sistema de informática possa ser comprado.

Você precisa vender até mesmo quando quer que o banco lhe empreste dinheiro ou estenda sua linha de crédito. Você deve convencer o gerente, ou um fornecedor, de que será capaz de ter um bom desempenho e de pagá-lo.



8,5 maneiras de usar este livro...

Os representantes de vendas buscam constantemente novas ideias.

Precisam de uma fonte contínua de motivação.

Precisam de respostas imediatas.

Estão procurando vender mais... Hoje.

Os representantes de vendas têm muitos problemas de uma só vez. Em um único dia, fazem ligações e follow-up de dez clientes potenciais, participam de um evento de trabalho de rede, executam três apresentações, enviam cinco cartas, recebem um não seis vezes e realizam uma venda. Esse é um dia normal! Eles necessitam de uma referência confiável que lhes dê respostas realistas para suas perguntas imediatas, dificuldades ou desafios. Precisam de *A Bíblia de Vendas*.

A Bíblia de Vendas não é um “método” de vendas. Ela apresenta uma série de observações práticas, técnicas e filosofias que você pode modificar de acordo com seu estilo. Você usa o que é útil para a venda de hoje. Você usa aquilo que vai prepará-lo para a venda de amanhã. Com ele você adquire o conhecimento necessário para atingir suas metas.

A Bíblia de Vendas é um recurso do mundo real. Contém lições, e não pesquisas acadêmicas de um Ph.D. É o resultado de 40 anos de sucesso e fracasso nos ambientes mais duros que o mundo dos negócios tem a oferecer.

**Elas baseiam-se em experiências próprias,
que eu sei que funcionam porque as vivenciei.**

**São soluções simples, pragmáticas e
fazem sentido onde realmente interessa...**

Em seu ambiente de vendas.

Elas o ajudarão objetivamente. Experimente algumas e verá.

Use este livro:

- 1. Como recurso.** Para expandir e reforçar seu conhecimento e experiência com o processo e os desafios diários de vendas.
 - 2. Para uma lição diária.** Como parte de sua dedicação para ser o melhor.
 - 3. Em um grupo de estudos.** Para crescer e se desenvolver como vendedor profissional.
 - 4. Para conduzir uma reunião.** A maioria dos capítulos tem o tamanho ideal para ser usado como guia em treinamento de vendas ou reunião de *brainstorm*.
 - 5. Para resolver um problema.** Quando você está sem ideias e precisa de uma resposta imediata.
 - 6. Para se preparar para uma venda.** E ganhar uma vantagem competitiva.
 - 7. Para fechar uma venda.** As soluções e respostas estão no índice para acesso rápido.
 - 8. No calor da batalha.** Leve-o para o trabalho e consulte-o quando as portas começarem a bater na sua cara, quando você precisar fazer contatos importantes, quando um cliente potencial não retornar a mensagem que você deixou na caixa postal dele pela terceira vez.
- 8,5. Multiplique sua renda.** Muitos vendedores têm um talento ilimitado. Eu o desafio a dobrar sua renda. Já lhe dei as ferramentas. Agora, cabe a você provar para si mesmo sua competência. Você é capaz de desenvolver a disciplina necessária para tanto?



*"Ganhei um prêmio no seminário de vendas.
É uma bússola que sempre aponta para dinheiro!"*

UMA EXCELENTE MANEIRA DE ABUSAR DESTA LIVRO: Enquanto você o lê, tenha à mão um marcador de texto amarelo e uma caneta vermelha. Assinale os trechos relativos aos conhecimentos que você busca. Anote nas margens suas reflexões, planos de ação e ideias.

UMA EXCELENTE MANEIRA DE APRENDER COM ESTE LIVRO: Para benefício máximo, use logo que puder as informações encontradas, sejam sobre um cliente efetivo ou potencial. Assim, passará a dominá-las. Uma nova técnica por dia serão 220 novas técnicas por ano. Em cinco anos, você terá mais de mil técnicas à sua disposição. Uau!

Leve este livro com você. Use-o como recurso e referência. Leia um capítulo no almoço. Discuta algum ponto interessante com seus colegas de trabalho. Mas acima de tudo, use-o para fazer uma venda. Muitas vendas.

O ESPÍRITO DE VENDAS. Cada capítulo apresenta uma citação de abertura que capta o espírito de seu conteúdo. Esse espírito desempenha um papel importante em *A Bíblia de Vendas*. É a forma na qual as informações são oferecidas e o modo como são recebidas – e usadas. Cada lição é independente. Cada uma evolui para a seguinte. Cada uma interage com as outras. Reflete o conjunto. Contribui com o todo.

Leia a parte intitulada “Use o Post-it para atingir suas metas”, encontrada neste capítulo. Use o método indicado para registrar seu progresso. Será uma boa prática e garantirá o benefício máximo.

Estabeleça metas para os capítulos que você lerá a cada dia. Estabeleça metas específicas para pôr em prática o que aprendeu. Estabeleça metas para aprimorar sua atitude. Estabeleça metas para ter diversão em sua carreira. Então estabeleça metas para grandes vendas.

INFORMAÇÕES  GRÁTIS... Quer reforço para as ideias e estratégias contidas neste livro? Crie alguns cartões que você poderá levar nas visitas de vendas, nos eventos de networking ou feiras comerciais para referência rápida. Esses cartões reforçam os princípios de vendas e irão ajudá-lo a dominar o processo de vendas. Para obter uma cópia para impressão, visite www.gitomer.com, cadastre-se se esta for sua primeira vez e digite a palavra “FLASHCARDS” no campo GitBit.

A velha maneira de vender não funciona mais... desse jeito.

Antes, usava-se ternos esporte e calças largas. Ainda dependemos das roupas, mas a moda mudou. O mesmo acontece com as vendas. Devemos mudar a maneira de vender, ou não venderemos o suficiente para equilibrar os custos, muito menos para cumprir nossas metas e realizar nossos sonhos.

A recessão da década de 90 forçou uma mudança no processo de vendas que beneficiará o mundo dos negócios para sempre. Para ter sucesso profissional, você deve ser capaz de vender duas vezes a alguém. Ou vender a alguém que fará de tudo para recomendá-lo a outro.

Essa nova maneira usa o método antigo; você ainda deve dominar todas as técnicas de vendas – simplesmente empregue-as de modo diferente. De maneira amigável. Adote uma forma receptiva, um modo que enfatize atender primeiro e vender em segundo lugar. Sempre fico irritado quando alguém diz que vender é uma arte. Bobagem. Vender é uma ciência. É um conjunto de palavras, frases e técnicas que podem ser repetidas, desencadeadas como resposta, e que convencem o cliente potencial a comprar. Como ciência, requer experimentação para determinar o que funciona melhor ou quais as teorias que têm aplicação prática.

As novas regras do jogo são simples e você pode aplicá-las hoje.

Seu desafio é não só usá-las, mas dominá-las. Aqui estão 7,5 delas para você ponderar; mas há centenas nas páginas seguintes...

- 1. Diga (venda) algo relativo ao que o cliente quer, precisa e entende.** Não em relação a o que você tem a oferecer.
- 2. Reúna informações pessoais.** E aprenda a usá-las.
- 3. Faça amizades.** As pessoas querem comprar de amigos e não de vendedores.
- 4. Forme uma rede de relacionamentos que nenhum concorrente possa penetrar.** Meus concorrentes ligam para meus clientes de vez em quando. Meus clientes dão o número de meu telefone e dizem ao concorrente para ligar para mim a fim de obter minha opinião sobre o serviço deles. Eles dizem: “Ligue para Jeffrey Gitomer e explique tudo a ele. Se ele achar que está bem, nos dirá”. Seus clientes agiriam assim se o seu concorrente ligasse para eles? O que você está fazendo para garantir isso?
- 5. Estabeleça um terreno comum.** Se ambos gostamos de golfe ou temos filhos, há questões e ideias afins que nos aproximarão.

6. Ganhe confiança. Quando você motiva alguém a agir, é melhor ter construído confiança suficiente para que faça negócios com você, ou ele comprará de outra pessoa.

7. Divirta-se e seja engraçado. Você não está tratando de um câncer no cérebro, mas de sua carreira. *Divirta-se.* Se você fizer os clientes potenciais rirem, conseguirá fazê-los comprar. A risada é uma aprovação tácita. A aprovação tácita leva à aprovação contratual.

7,5. Nunca seja pego vendendo. Eu fico louco quando um vendedor parece vendedor. Aprenda a ciência e converta-a em uma arte.

Estas e centenas de outras regras, diretrizes e técnicas contidas nestas páginas são dedicadas à ciência das vendas e por que as pessoas comprem. Seu desafio é aprender a usar essas técnicas e princípios diariamente para ter sucesso no mundo lá fora... O seu mundo.

Se você se dispuser a ler uma lição a cada dia e praticá-la logo em seguida, terá mais de 100 lições e mais de 1.050 técnicas em menos de 6 meses.

Quer aprender a melhor maneira, e a mais segura, de vender a todos que encontrar? Experimente ler os “Contos dos Irmãos Grimm” – mesmo que não venda a todos, conseguirá vender mais do que agora, muito mais. Há um jeito fácil. E é divertido.

Ao ler *A Bíblia de Vendas*, você vai adquirir novos conhecimentos e implementá-los diariamente. O aprendizado com a experiência diária dessa implementação leva ao domínio das vendas. Se você não segue o processo, as vendas permanecerão um mistério. Você pode não falhar, mas não terá sucesso. Não da maneira que deseja.

Vender é divertido, lucrativo, mas somente se você estiver disposto a levar a sério seu compromisso de ser o melhor.

Para ter sucesso em vendas, você deve perceber que não há uma única maneira de vender, mas milhares. Você aprende um pouco de todas elas, combina com sua experiência e adapta à sua personalidade para desenvolver estilo próprio.

Há uma única coisa absolutamente verdadeira que descobri depois de vender e de estudar vendas durante 40 anos – os melhores vendedores são aqueles que têm a melhor atitude, que mais conhecem o produto e que oferecem o melhor atendimento.

Finalmente cheguei a um entendimento de vendas e de como elas são feitas. Aconteceu depois de anos de prática. Depois de ligar e ficar pendurado na linha esperando. Depois de visitar presidentes das 500 melhores empresas indicadas pela revista *Fortune*, e de fazer a venda. Meu objetivo é partilhar esse conhecimento com você, para que possa usá-lo e vender mais. Muito mais.

Você olhará para aquelas metas anotadas em bilhetes retirados dos blocos Post-it até ficar enjoado... E então começará a alcançá-las.

Use o Post-it para atingir suas metas.

META: Quero ter sucesso.

DESAFIO: É mais fácil pensar do que fazer.

PENSAMENTO: Sucesso significa atingir metas.

PENSAMENTO ERRADO: Muitas pessoas têm medo do sucesso.

REALIDADE: As pessoas não têm medo do sucesso; apenas não sabem como alcançá-lo.

IDEIA: Compre um bloco de notas Post-it e estará no caminho para o sucesso!

Você tem várias metas que quer atingir, mas elas não estão escritas *em lugares bem visíveis*.

Ficam anotadas em um pedaço de papel, perdidas em uma gaveta ou no verso da página de uma agenda, ou aparecem na sua cabeça de vez em quando, para serem enterradas em meio a adiamentos, desculpas e culpa.

ENCORAJAMENTO: Descubri uma forma de vencer o sistema. Você quer atingir suas metas?

Aqui estão todas as ferramentas necessárias para você alcançar o sucesso que lhe escapou até aqui:

- Blocos de Post-it • Espelho do quarto
- Espelho do banheiro • Caneta hidrocor

E este é o método testado comprovado:

- 1. Anote em blocos grandes.** Em blocos Post-it 3 X 3 amarelos, anote suas principais metas em poucas palavras (obter recursos para a empresa; ganhar o prêmio de vendedor do ano; novo cliente: Wachovia Bank).
- 2. Anote em blocos pequenos.** Use mais três folhas e anote suas metas secundárias em poucas palavras (ler sobre atitude 15 minutos por dia; ler livro – Dale Carnegie; organizar a mesa; fazer um novo closet).
- 3. Coloque os lembretes na sua frente.** No espelho do banheiro, onde você é forçado a olhá-los – e olhar-se – todas as manhãs e noites.
- 4. Leia as metas em voz alta cada vez que olhar para elas.** Olhar e falar dobra a afirmação.
- 5. Continue olhando e falando até agir.** Você olhará para elas até se cansar e começará a agir – agir para realizá-las –, e vai alcançá-las.
- 6. Ver a nota lá, diariamente, o faz pensar em agir todos os dias.** Depois que você começa a agir, a nota desencadeia um “O que eu tenho de fazer para manter o foco na realização?”. A nota o força a agir, a atingir sua meta.

Ao afixar as metas no banheiro, você se lembra delas pelo menos duas vezes por dia. A partir daí, seu subconsciente começa a agir, abrindo caminho até você ser conduzido a tomar uma iniciativa positiva. Ações para a realização.

E quando você chega ao topo da montanha – quando atinge aquilo que queria – finalmente pode dizer as palavras mágicas. Diga-as gritando – EU CONSEGUI! (Fazer afirmações positivas sempre o faz sentir-se maravilhoso.)

6,5. Reavalie o seu sucesso todos os dias. Aqui vem a melhor parte – depois que sua meta for atingida, *retire a anotação do banheiro e afixe-a triunfalmente no espelho do quarto.* Agora, todos os dias, quando você examina “sua aparência naquela manhã”, também consegue ver o seu sucesso.

Não é apenas genial. Você é capaz de dar o tom para mais um dia de sucesso, todo dia. O primeiro impulso, de manhã, ao olhar para o sucesso (meta), é lembrar-se de como a realização lhe fez bem, e você pensa em quanto lhe custou. Mais – isto o deixa motivado para continuar obtendo mais realizações.

- O programa é simples.
- O programa funciona.
- Os resultados mudarão sua atitude.
- Os resultados mudarão sua vida.
- Os resultados mudarão o que você acha de sua capacidade de ter sucesso.

Quando você estiver com o espelho do quarto cheio de metas atingidas, terá dinheiro suficiente para sair e comprar um espelho maior – e uma casa mais ampla para colocá-lo.

Obtenha seu kit de Post-It para atingir suas metas. Você quer um bloco pré-impresso de Mensagens de Post-It para começar? Adoraria enviar um para você em agradecimento ao seu apoio contínuo e leitura. **Envie US\$1 para os custos postais** para Buy Gitomer, 310 Arlington Ave., Loft 329, Charlotte, NC 28203.



“Eu imprimo minhas metas em Post-Its e as mantenho à mão para poder me referir a elas a qualquer hora durante o dia. Minha esposa escreveu esta aqui sobre o assento do vaso.”