



**Dale Carnegie
& Associates**

Μετάφραση: Δάφνη Παπαδούδη

Πούλησε!

Με τον τρόπο που θέλουν
να αγοράσουν οι πελάτες σου



ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΡΟΛΟΓΟΣ του Τζο Χαρτ	11
DALE CARNEGIE: Η ΝΕΑ ΓΕΝΙΑ (και γιατί πρέπει να διαβάσετε αυτό το βιβλίο!)	15
ΠΕΝΤΕ ΠΡΑΓΜΑΤΑ ΠΟΥ ΑΥΤΟ ΤΟ ΒΙΒΛΙΟ ΘΑ ΣΑΣ ΒΟΗΘΗΣΕΙ ΝΑ ΠΕΤΥΧΕΤΕ (και δεν σχετίζονται με τις πωλήσεις)	23
ΟΙ ΤΡΙΑΝΤΑ ΑΡΧΕΣ ΤΟΥ ΝΤΕΪΛ ΚΑΡΝΕΓΚΙ	25
ΠΩΣ ΘΑ ΑΠΟΚΟΜΙΣΕΤΕ ΤΑ ΜΕΓΙΣΤΑ ΟΦΕΛΗ ΑΠΟ ΑΥΤΟ ΤΟ ΒΙΒΛΙΟ	27

ΠΡΩΤΟ ΜΕΡΟΣ

Γνώθι σαυτόν

1. ΤΙ ΠΟΥΛΑΤΕ;	33
2. ΠΡΟΣΩΠΙΚΗ ΑΞΙΟΠΙΣΤΙΑ	47
3. ΑΞΙΑ (έχετε ήδη καθυστερήσει)	63

ΔΕΥΤΕΡΟ ΜΕΡΟΣ

Η διαδικασία πώλησης του Ντέιλ Κάρνεγκι

4. ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ ΕΧΕΙ Η ΣΧΕΣΗ	75
5. ΣΥΝΔΕΣΗ	81
6. ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ	111
7. ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ	125
8. ΕΠΙΒΕΒΑΙΩΣΗ	143
9. ΔΕΣΜΕΥΣΗ	165
10. ΚΑΤΑΣΤΡΟΦΕΣ, ΛΑΘΗ ΚΑΙ ΠΡΟΚΛΗΣΕΙΣ	191

ΤΡΙΤΟ ΜΕΡΟΣ

Κερδίζοντας το νοητικό παιχνίδι των πωλήσεων

11. ΤΙ ΘΑ ΕΚΑΝΕ Ο ΝΤΕΪΛ ΚΑΡΝΕΓΚΙ;	203
12. ΟΙ ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΘΕΛΟΥΝ ΚΑΛΟΠΕΡΑΣΗ	211
13. ΜΗ ΣΚΑΒΕΤΕ ΤΟΝ ΛΑΚΚΟ ΣΑΣ	217
ΟΡΙΣΜΕΝΕΣ ΤΕΛΕΥΤΑΙΕΣ ΣΚΕΨΕΙΣ	223
ΣΥΜΒΟΥΛΕΣ ΠΩΛΗΣΕΩΝ ΑΠΟ ΤΟΝ ΝΤΕΪΛ ΚΑΡΝΕΓΚΙ	225
ΤΕΛΙΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ	229
ΤΑ ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΠΩΛΗΣΕΩΝ ΤΟΥ ΝΤΕΪΛ ΚΑΡΝΕΓΚΙ	233
ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ	249

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

του Τζο Χαρτ

Το 1995 ήμουν νεαρός δικηγόρος και μόλις είχα παρακολουθήσει το πρώτο μου εκπαιδευτικό πρόγραμμα του Ντέιλ Κάρνεγκι. Με ενδιέφερε η προσωπική ανάπτυξη από τότε που διάβασα το βιβλίο *Πώς να κερδίζεις φίλους και να επηρεάζεις τους ανθρώπους*. Είχα μάθει τον Ντέιλ Κάρνεγκι και το βιβλίο του από τον πατέρα μου, αλλά δεν ήξερα τι θα περιλάμβανε εκείνο το πρόγραμμα όταν αποφάσισα να το παρακολουθήσω. Μέσα στην αίθουσα, υπήρχε μια γυναίκα που ήταν τόσο αγχωμένη, η οποία στην αρχή δεν μπορούσε καν να σταθεί όρθια και να πει το όνομά της. Μέχρι το τέλος, όμως, είχε κάνει τεράστια πρόοδο και είχε πολύ περισσότερη αυτοπεποίθηση.

Το πρόγραμμα άλλαξε και τη δική μου ζωή. Όχι μόνο επειδή αργότερα έγινα Διευθύνων Σύμβουλος της Dale Carnegie Training, αλλά επειδή άλλαξε τη ζωή μου εκείνη την εποχή. Μετά από το σεμινάριο έβλεπα τον εαυτό μου διαφορετικά. Ξεκίνησα τη δική μου επιχείρηση· αλληλεπιδρούσα με τους ανθρώπους διαφορετικά. Ο κόσμος μού έλεγε: «Τι σου συνέβη, Τζο; Έχεις πολύ περισσότερη αυτοπεποίθηση!» Πραγματικά είχα αρχίσει να ζω σύμφωνα με τις αρχές του Ντέιλ Κάρνεγκι.

Μάλιστα, αυτές οι αρχές είναι τα θεμέλια του *Πούλησε!* Είναι αρχές που μπορεί να μάθει κανείς. Πιστεύω ακράδαντα ότι

οποιοσδήποτε μπορεί να μάθει να πουλάει. Δεν πρόκειται για κάποια μαγική ιδιότητα με την οποία γεννιέται κανείς. Ακόμη κι αν έχετε έμφυτο ταλέντο στις πωλήσεις, το να κατέχετε μια διαδικασία θα σας κάνει ακόμη πιο αποδοτικούς, όπως θα μάθετε από κάποιους κορυφαίους πωλητές και πωλήτριες σε αυτό το βιβλίο.

Σε μια συνέντευξη που έδωσα στην ιαπωνική εφημερίδα *Japan Today*¹ ανέφερα: «Όταν ταξιδεύω σε όλο τον κόσμο, άνδρες και γυναίκες μου λένε για τον αντίκτυπο που είχε ο Ντέιλ Κάρνεγκι στη ζωή τους, ανεξάρτητα από τη γλώσσα, την κουλτούρα, τη γενιά και την εθνικότητά τους. Είναι κάτι πολύ δυνατό. Η βασική μεθοδολογία –ο τρόπος με τον οποίο διδάσκεται ένα εκπαιδευτικό πρόγραμμα της Dale Carnegie– παραμένει ίδια. Η πιστοποίηση των εκπαιδευτών και η παράδοση των εκπαιδευτικών προγραμμάτων παραμένουν ίδιες. Μάλιστα, αυτό που κάνει τον δικό μας εκπαιδευτικό οργανισμό να ξεχωρίζει είναι ότι δεν εισάγουμε εκπαιδευτές. Δηλαδή οι εκπαιδευτές μας ενσωματώνουν φυσικά το τοπικό επιχειρηματικό περιβάλλον και πρακτικές. Για παράδειγμα, σε ορισμένες περιπτώσεις, όπως στην Ιαπωνία, κάποιες εταιρείες επιθυμούν οι υπάλληλοί τους να λάβουν αμερικανοποιημένη εκπαίδευση επειδή σε μεγάλο βαθμό δραστηριοποιούνται εκτός Ιαπωνίας».

Αυτή είναι η ουσία του *Πούλησε!* Το βιβλίο που κρατάτε στα χέρια σας θα σας δείξει τις ίδιες βασικές αρχές που διδάσκουμε σε όλο τον κόσμο, εκείνες που έχουν αποδειχθεί αποτελεσματικές τόσο στον δικό μας οργανισμό όσο και σε χιλιάδες άλλες επιχειρήσεις σε όλο τον κόσμο. Το πλεονέκτημα των αρ-

¹ Κρις Μπέτρος, “Dale Carnegie Training Stands the Test of Time” (Η Dale Carnegie Training αντέχει στον χρόνο), ιστότοπος των *Japan Times*, 17 Σεπτεμβρίου 2018: <https://japantoday.com/category/features/executive-impact/Dale-Carnegie-Training-stands-the-test-of-time-new-technology>.

χών του Ντέιλ Κάρνεγκι είναι ότι μπορεί κανείς να τις μάθει και να τις προσαρμόσει στις δικές του ανάγκες ενώ ταυτόχρονα είναι συστηματικές. Γι' αυτό τον λόγο πιστεύω πολύ στη δουλειά που κάνουμε.

DALE CARNEGIE: Η ΝΕΑ ΓΕΝΙΑ

(και γιατί πρέπει να διαβάσετε αυτό το βιβλίο!)

Νέα Υόρκη, 1912

Τη χρονιά που ο Τιτανικός προσέκρουσε σε παγόβουνο, ο Ντέιλ Κάρνεγκι ξεκίνησε να παραδίδει μαθήματα δημόσιας ομιλίας στην YMCA στην περιοχή του Χάρλεμ στη Νέα Υόρκη. Είχε πείσει τον διευθυντή της YMCA να του επιτρέψει να διδάξει μια τάξη με αντάλλαγμα το ογδόντα τοις εκατό των καθαρών κερδών*. Ο Ντέιλ Κάρνεγκι είχε αρχίσει αυτό που θα εξελισσόταν αργότερα στο κλασικό του πρόγραμμα ανθρωπίνων σχέσεων. Η μεγάλη επιτυχία του εκπαιδευτικού προγράμματος τον οδήγησε το 1936 να εκδώσει το βιβλίο *Πώς να κερδίζεις φίλους και να επηρεάζεις τους ανθρώπους*. Ο Κάρνεγκι πίστευε ότι ο σκοπός της ζωής του ήταν να «βοηθήσει τους ανθρώπους να συνειδητοποιήσουν τις δυνάμεις που δεν έχουν αντιληφθεί ότι έχουν».

Προφανώς όλα αυτά συνέβησαν πριν πολλά χρόνια. Έκτοτε πολλά πράγματα έχουν αλλάξει στον κόσμο μας. Ωστόσο

* “Dale Carnegie Discovered ‘How to Win Friends and Influence People’ in Harlem, 1911” (Ο Ντέιλ Κάρνεγκι ανακάλυψε «Πώς να κερδίζει φίλους και να επηρεάζει τους ανθρώπους» στο Χάρλεμ, 1911) ιστότοπος του *Harlem World*, 26 Νοεμβρίου 2017: <https://www.harlemworldmagazine.com/dale-carnegie-discovered-win-friends-influence-people-harlem-1911>.

υπάρχουν και τόσα άλλα που παραμένουν ίδια. Ο Ντέιλ Κάρνεγκι ξεκίνησε μια ολόκληρη βιομηχανία προσωπικής ανάπτυξης και άλλαξε τον τρόπο με τον οποίο γράφονταν τα επιχειρηματικά βιβλία.

Μάλιστα, το βιβλίο *Πώς να κερδίζεις φίλους και να επηρεάζεις τους ανθρώπους* εξακολουθεί να είναι ένα από τα πιο δημοφιλή βιβλία, κατέχοντας την ενδέκατη θέση στη λίστα της Amazon με τα ευπώλητα όλων των εποχών. Γιατί συμβαίνει αυτό; Πώς γίνεται, σε έναν κόσμο όπου υπάρχουν 52 εκατομμύρια βιβλία προς πώληση στην Amazon, το κλασικό βιβλίο του Ντέιλ Κάρνεγκι να παραμένει τόσο επίκαιρο;

Επειδή κάποια πράγματα δεν βγαίνουν ποτέ από τη μόδα. Πράγματα, όπως να παραδεχόμαστε το λάθος μας, να προσπαθούμε να κάνουμε καλή εντύπωση και να παρέχουμε αποτελεσματική ανατροφοδότηση, είναι διαχρονικές ιδέες που πρέπει να μεταδίδουμε από γενιά σε γενιά. Η ανθρώπινη φύση δεν έχει αλλάξει, ούτε οι αρχές με τις οποίες χτίζουμε σχέσεις εμπιστοσύνης, επικοινωνούμε αποτελεσματικά, ηγούμαστε και επηρεάζουμε τους ανθρώπους. Οι αρχές του Κάρνεγκι είναι διαχρονικές και οι μέθοδοι για να ζήσουμε μια ζωή με πρόθεση, ενσυνειδητότητα και επιτυχία εξακολουθούν να μεταδίδονται από γενιά σε γενιά.

Σήμερα η κληρονομιά του Ντέιλ Κάρνεγκι είναι πιο δυνατή από ποτέ. Διαθέτοντας περισσότερους από 8 εκατομμύρια αποφοίτους, οι 2000 επαγγελματίες εκπαιδευτές της Dale Carnegie δεσμεύονται ολόψυχα να ξεκλειδώσουν τις έμφυτες ικανότητες ατόμων, ομάδων και επιχειρήσεων σε περισσότερες από ογδόντα πέντε χώρες και τριάντα γλώσσες.

Νέα Υόρκη, τέλη 2018

Όταν πρωτοξεκίνησα τη σταδιοδρομία μου, πάντα ήξερα ότι ήθελα να κάνω κάτι με σχέσεις. Η πρώτη μου θέση ήταν στη

διαχείριση λογαριασμών και επιτυχία πελατών στην εταιρεία ηχογραφημένων βιβλίων Audible. Αναλάμβανα τους πελάτες αφού είχαν υπογράψει το συμβόλαιο. Φρόντιζα να έχουν όλα όσα χρειάζονταν και όλα τα προβλήματά τους να αντιμετωπίζονται ή να επιλύνονται. Στη συνέχεια μου ζήτησαν να αναλάβω επιπλέον ένα πιο μάχιμο πωλησιακό ρόλο πέρα από τη διαχείριση λογαριασμών που ήδη έκανα.

Για κάποιους λόγους αυτό μου προκαλούσε φόβο. Κατ' αρχάς, η δημόσια ομιλία με τρομοκρατούσε. Είχα παρακολουθήσει κάποια μαθήματα στο κολέγιο και όταν σηκωνόμουν μπροστά σε όλους πάγωνα. Στις πωλήσεις αναγκαστικά πρέπει να μιλήσεις μπροστά σε πολλούς ανθρώπους. Πρέπει να κάνεις πιταρισματα και παρουσιάσεις και να πείσεις πιθανούς πελάτες για κάτι που χρειάζονται ή θέλουν.

Δεύτερον, είχα πάντα την εντύπωση ότι οι πωλητές ποτέ δεν ήταν αυθεντικοί ή ειλικρινείς. Δεν ήθελα να συμμετέχω σε κάτι όπου ο στόχος των πωλήσεων, ενώ ήταν σημαντικός, σημαίνει ότι έπρεπε να βάλω τους πελάτες σε δεύτερη μοίρα και να τους πιέζω να αγοράσουν κάτι που δεν ήταν κατάλληλο για εκείνους, γνωρίζοντας ότι εντέλει θα θύμωναν – και δεν θα γίνονταν ποτέ πιστοί πελάτες.

Μετά από κάποια σκέψη, αποφάσισα να δω αν υπήρχαν εκπαιδευτικά προγράμματα που θα μπορούσαν να με βοηθήσουν. Είχα ακούσει για τον Ντέιλ Κάρνεγκι και αφού διάβασα τις κριτικές αποφάσισα να αναζητήσω το πρόγραμμα πωλήσεων. Κατέληξα να συμμετέχω σε ένα τριήμερο πρόγραμμα στη Νέα Υόρκη και αποφάσισα ότι αυτό ήταν το επόμενο βήμα για να καταλάβω αν οι πωλήσεις θα μου ταίριαζαν ώστε να τις ακολουθήσω.

Καθώς πήγαινα στην αίθουσα την πρώτη μέρα θυμάμαι ότι ήμουν αγχωμένη. Νόμιζα ότι θα με περιτριγύριζαν πωλητές που ήταν χρόνια στον χώρο. Δεν ήθελα να είμαι το παιδί στην τάξη

που όλοι κοιτάζουν περίεργα επειδή έκανα χαζές ερωτήσεις. Επίσης, είχα ένα σωρό ερωτήματα στο κεφάλι μου: Μήπως η ζωή μου θα πάρει τον δρόμο των πωλήσεων; Μήπως μετά από αυτό το πρόγραμμα θα επανεξετάσω ολόκληρη τη σταδιοδρομία μου; Μήπως ο Ντέιλ Κάρνεγκι θα με μετατρέψει σε καμιά γαλίφισσα πωλήτρια που θα μπορεί να πείθει οποιονδήποτε να αγοράσει οτιδήποτε σε οποιαδήποτε τιμή;

Όταν έφτασα στην αίθουσα καιμίλησα με κόσμο, συνειδητοποίησα ότι τους είχα φανταστεί σαν τους «καρχαρίες» από το *Dragons' Den* αλλά ευτυχώς η πραγματικότητα ήταν διαφορετική. Κάθισα μαζί με μια παρέα από σπουδαίους ανθρώπους, όλοι προέρχονταν από διαφορετικούς κλάδους, με κάθε είδους εμπειρία στις πωλήσεις.

Καθ' όλη τη διάρκεια του τριημέρου, η αυτοπεποίθησή μου στις πωλησιακές μου δεξιότητες απογειώθηκε. Από εκεί που ήμουν κάποια που πίστευε ότι ποτέ δεν θα μπορούσε να ασχοληθεί με τις πωλήσεις επειδή δεν ήμουν τέτοιος άνθρωπος, μετατράπηκα σε κάποια που ήταν ενθουσιασμένη να επιστρέψει στην εταιρεία και να αναλάβει αυτή τη νέα πρόκληση.

Ένα από τα σημεία που αναφέρει ο Ντέιλ Κάρνεγκι στο χρυσό βιβλίο του για το πώς θα φέρετε τους ανθρώπους στα νερά σας ώστε να υιοθετήσουν τον τρόπο σκέψης σας είναι η 20ή Αρχή: «Δραματοποιήστε τις ιδέες σας». Η 20ή Αρχή άλλαξε τον τρόπο με τον οποίο έκανα πωλήσεις. Μερικές εβδομάδες μετά το πρόγραμμα, είχα αναλάβει έναν πιθανό πελάτη· αφού είχα μάθει όλα τα προβλήματα που αντιμετώπιζε, ήξερα ότι το προϊόν μου ήταν κατάλληλο για εκείνον. Μέσα απ' όλα όσα έμαθα στο πρόγραμμα, κατάφερα να του δείξω πώς το προϊόν μου θα διόρθωνε τα προβλήματα που είχε αναφέρει. Ο πελάτης, όχι μόνο ενθουσιάστηκε, αλλά αύξησε το μέγεθος της συμφωνίας, με αποτέλεσμα να γίνει ο μεγαλύτερος πελάτης μας εκείνη την εποχή.

Όταν ολοκληρώθηκε το πρόγραμμα, όχι μόνο γνώριζα ότι ήθελα να ακολουθήσω τον δρόμο των πωλήσεων, αλλά με γέμισε με πάθος να κυριαρχήσω στον κόσμο των πωλήσεων. Αφού επέστρεψα στην εταιρεία, πρόσθεσα τις πωλήσεις στο βιογραφικό μου και μέσα στους πρώτους έξι μήνες ήμουν η κορυφαία πωλήτρια στην ομάδα και με προήγαγαν σε διευθύντρια πωλήσεων.

Ο Ντέιλ Κάρνεγκι με βοήθησε να βελτιώσω τις σχεσιακές δεξιότητες, καθώς επίσης με βοήθησε να εκφράζω με λόγια το πάθος μου για τα προϊόντα που πουλάω προκειμένου να μεταδώσω αυτό το πάθος και στους άλλους. Το βραβείο του Χρυσού Βιβλίου βρίσκεται στο γραφείο μου από τη μέρα που κέρδισα εκείνη την πρόκληση, σαν υπενθύμιση για να μην ξεχνώ ότι μπορώ να είμαι αυθεντική και ειλικρινής και ταυτόχρονα καλή πωλήτρια, και γι' αυτό θα είμαι πάντα ευγνώμων.

—*Σαμάνθα Φίναν, επαγγελματίας πωλήσεων, Audible*

Γιατί πρέπει να διαβάσετε αυτό το βιβλίο;

Μπορεί ακόμη να αναρωτιέστε: «Γιατί χρειαζόμαστε άλλο ένα βιβλίο για πωλήσεις; Υπάρχουν εκατοντάδες εκεί έξω στην αγορά. Τι νέο μπορεί να μου προσφέρει;»

Πρώτον, μπορείτε να αυξήσετε τις αποδοχές σας μαθαίνοντας ιδέες και μεθόδους, οι οποίες είναι οι πρώτες που διατυπώθηκαν ποτέ και οι καλύτερες όλων των εποχών. Οτιδήποτε άλλο υπάρχει στην αγορά προέκυψε μετά τον Ντέιλ Κάρνεγκι και πολλά άλλα βιβλία πηγάζουν από τη δουλειά του. Τα εκπαιδευτικά προγράμματα της Dale Carnegie προσφέρονται και εξελίσσονται εδώ και πάνω από εκατό χρόνια. Σήμερα προσφέρονται σε τριάντα πέντε γλώσσες και ογδόντα πέντε χώρες σε όλο τον κόσμο.

Υπάρχουν σχήματα, μοντέλα και χρήσιμες ασκήσεις; Φυσικά.

Ωστόσο, αυτό το βιβλίο περιέχει κάτι που δεν θα βρείτε σε κανένα άλλο: αληθινές ιστορίες από κορυφαίους επαγγελματίες πωλητές μας και κορυφαίους επαγγελματίες εκπαιδευτές πωλήσεων, οι οποίοι έχουν όλοι εμπειρία στις πωλήσεις διαφορετικά δεν τους δίνεται η δυνατότητα να εκπαιδεύσουν.

Νομίζετε ότι υπερβάλλουμε; Οπουδήποτε κι αν γραφτείτε για ένα εκπαιδευτικό πρόγραμμα της Dale Carnegie –Αλγερία, Αγγλία, Τρινιντάντ και Τομπάγκο, Γαλλία, Κύπρο, Ιαπωνία, Ρουμανία, Γερμανία, Μαυρίκιο, Βραζιλία, Τυνησία, σχεδόν σε κάθε γωνιά του πλανήτη, από την πιο μικρή έως την πιο μεγάλη χώρα– οι επαγγελματίες πωλήσεων και εκπαιδευτές της Dale Carnegie είναι εκεί. Οι εκπαιδευτές της Dale Carnegie συνεργάζονται με χιλιάδες εταιρείες σε κάθε κλάδο που μπορείτε να φανταστείτε. Μάλιστα, είναι πολύ πιθανό να έχετε αγοράσει κάτι από κάποιον πωλητή που χρησιμοποιεί τη μέθοδό μας, χωρίς καν να το συνειδητοποιήσατε.

Τι σημαίνει αυτό; Σημαίνει ότι γνωρίζουμε –όπως κι εσείς θα μάθετε από το βιβλίο αυτό– ότι το να πίνει κανείς καφέ σε μια συνάντηση πωλήσεων στο Κατάρ δεν έχει καμία σχέση με τον καφέ. Επίσης, θα ανακαλύψετε τι σημαίνει όταν ένας υποψήφιος πελάτης λέει ναί στην Ιαπωνία. (Να σας βοηθήσουμε: δεν σημαίνει ότι κλείσατε την πώληση.)

Δεύτερον, θα μάθετε ακριβώς τι εννοούν οι πελάτες και οι υποψήφιοι πελάτες ότι θέλουν από εσάς ως επαγγελματία πωλητή – και δεν είναι αυτό που ισχυρίζονται κάποια πρόσφατα βιβλία ή προκλητικοί γκουρού των πωλήσεων. Επειδή πρόσφατες έρευνες που έχουμε διεξαγάγει αμφισβητούν κάποιες από τις ιδέες και πωλησιακές προσεγγίσεις που έχουν γίνει της μόδας τα τελευταία χρόνια, με αποτέλεσμα να μειώνουν τη σημασία των σχέσεων, της εμπιστοσύνης και της προσωπικής αποτελεσματικότητας.

Τρίτον, μπορείτε να γίνετε κορυφαίος πωλητής μαθαίνοντας πώς οι πωλήσεις ακολουθούν ένα προβλέψιμο μοτίβο που

μπορείτε να αξιοποιήσετε για να αυξήσετε τις πωλήσεις. Οι αγοραστές σε κάθε κλάδο έχουν αλλάξει συνήθειες, καθώς κάνουν έρευνα και συγκεντρώνουν πληροφορίες που είναι πλέον διαθέσιμες άμεσα και γρήγορα – με αποτέλεσμα εκείνοι να έχουν περισσότερη δύναμη στη λήψη σωστών αποφάσεων. Είναι καλύτερα ενημερωμένοι και είναι πιο σίγουροι προτού καν εμπλακείτε εσείς. Το μοντέλο πώλησης του Ντέιλ Κάρνεγκι θα σας μάθει τις δεξιότητες που χρειάζεστε σε κάθε στάδιο της πώλησης προκειμένου να κερδίσετε την εμπιστοσύνη και τον σεβασμό των αγοραστών σας.

Τέλος, θα μάθετε αρχές που θα σας βοηθήσουν όχι μόνο στις πωλήσεις αλλά και στην προσωπική και επαγγελματική σας ζωή, ανεξάρτητα από το ποιο στάδιο βρίσκεστε στο ταξίδι της διά βίου μάθησης. Οι αρχές του Ντέιλ Κάρνεγκι καταγράφονται στον πρόλογο και αναφέρονται σε διάφορα σημεία του βιβλίου. Παραδείγματα περιλαμβάνουν την 17η αρχή: «Προσπαθήστε ειλικρινά να δείτε τα πράγματα από τη σκοπιά του άλλου» και την 8η αρχή: «Μιλήστε σύμφωνα με τα συμφέροντα του άλλου». Θα σας παρακινήσουν να κάνετε μια παύση και να σκεφτείτε, να αξιολογήσετε τον εαυτό σας και να κάνετε τα πράγματα με διαφορετικό τρόπο έτσι ώστε να πετύχετε τόσο τους πωλησιακούς όσο και τους προσωπικούς σας στόχους.

Άλλωστε, γι' αυτό δεν αγοράσατε αυτό το βιβλίο;

ΠΕΝΤΕ ΠΡΑΓΜΑΤΑ
ΠΟΥ ΑΥΤΟ ΤΟ ΒΙΒΛΙΟ ΘΑ
ΣΑΣ ΒΟΗΘΗΣΕΙ ΝΑ ΠΕΤΥΧΕΤΕ
(και δεν σχετίζονται με τις πωλήσεις)

1. Θα αυξήσετε την επιρροή σας.
2. Θα γίνετε καλύτερος αφηγητής ιστοριών.
3. Θα αυξήσετε την αυτοπεποίθησή σας.
4. Θα διαχειρίζεστε τα παράπονα, την κριτική και τα αρνητικά σχόλια με άνεση.
5. Θα αναπτύξετε πιο ισχυρές σχέσεις.

ΟΙ ΤΡΙΑΝΤΑ ΑΡΧΕΣ ΤΟΥ ΝΤΕΪΛ ΚΑΡΝΕΓΚΙ

Οι σχέσεις χτίζονται με εμπιστοσύνη

1. Μην κατακρίνετε, μην καταδικάζετε, μην παραπονιέστε.
2. Δείξτε αληθινή και ειλικρινή εκτίμηση.
3. Ξυπνήστε στον άλλο μια έντονη ανάγκη ή επιθυμία.
4. Δείξτε γνήσιο ενδιαφέρον για τους άλλους.
5. Χαμογελάστε.
6. Μην ξεχνάτε ότι το όνομα κάποιου είναι, για το άτομο αυτό, ο πιο γλυκός και πιο σημαντικός ήχος σε οποιαδήποτε γλώσσα.
7. Να είστε καλός ακροατής. Ενθαρρύνετε τους άλλους να μιλήσουν για τον εαυτό τους.
8. Μιλήστε σύμφωνα με τα συμφέροντα του άλλου.
9. Κάντε τον άλλον να νιώσει σημαντικός – και κάντε το με ειλικρίνεια.

Επηρεάστε τους άλλους: Φέρτε τους στα νερά σας

10. Ο μόνος τρόπος για να κερδίσετε μια διαφωνία είναι να την αποφύγετε.
11. Δείξτε σεβασμό στις απόψεις του άλλου. Ποτέ μην πείτε: «Κάνεις λάθος».

Ανακαλύψτε τα πέντε στάδια της πώλησης μέσα από αληθινές ιστορίες κορυφαίων πωλητών και έμπειρων εκπαιδευτών πωλήσεων από όλο τον κόσμο.

- Ποια δύο χαρακτηριστικά επιθυμούν οι πελάτες περισσότερο από τους πωλητές;
- Ποιες ερωτήσεις θέτουν οι κορυφαίοι πωλητές στους πελάτες;
- Πότε είναι διατεθειμένοι οι πελάτες να πληρώσουν περισσότερα;
- Γιατί αυτό που σκέφτεστε μπορεί να επηρεάσει τους πελάτες και τις επιδόσεις σας;
- Αποκτήστε πρόσβαση σε ψηφιακούς εκπαιδευτικούς πόρους!

Τι κοινό έχουν τα βιβλία, *Πώς να κερδίζεις φίλους και να επηρεάζεις τους ανθρώπους και Πούλησε!* – εκτός από τον Ντέιλ Κάρνεγκι;

Βασίζονται στην υπόθεση ότι οι ΣΧΕΣΕΙΣ έχουν σημασία. Στην εποχή μας, ο κύκλος των πωλήσεων έχει αλλάξει ριζικά.

Στο βιβλίο *Πούλησε!* – *Με τον τρόπο που θέλουν να αγοράσουν οι πελάτες σου*, η Dale Carnegie & Associates αποκαλύπτει τον ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΟ σύγχρονο κύκλο πωλήσεων. Αυτός βασίζεται στην ικανότητά σας να αντιλαμβάνεστε τι θέλουν (και τι δεν θέλουν) οι πελάτες και να τηρείτε δοκιμασμένες αρχές για τις ανθρώπινες σχέσεις.



«Ενας προσιτός και αναλυτικός οδηγός για να εφαρμόσετε τις αρχές ανθρώπινων σχέσεων του Κάρνεγκι στις πωλήσεις».

–KIRKUS Reviews

 ΕΚΔΟΣΕΙΣ
ΚΛΕΙΔΑΡΙΘΜΟΣ

www.klidarithmos.gr

ISBN 978-960-645-541-4



9 789606 455414