

PRODAJA OD POVERENJA
Tod Dankan

Biblioteka
MENADŽER

PRODAJA OD POVERENJA

**Kako da zaradite više novca za kraće vreme,
uz manje stresa**

Tod M. Dankan

Leo commerce
Beograd, 2007

POHVALE ZA KNJIGU **PRODAJA OD POVERENJA**

„Tod Dankan je sjajan motivator, čije je štivo uvek odličnog sadržaja. *Prodaja od poverenja* otelotvorenje je onoga što je Tod postigao tokom godina – pomogao ljudima da streme ka većim uspesima u poslu i životu. Ova knjiga zaslužuje svoje mesto u biblioteci svakog profesionalnog poslovnog čoveka.”

– BARBARA SANFILIPO, CSP, CPAE
autorka knjige *Dream Big! What's the Best That Can Happen?*
i govornik/savetnik

„*Prodaja od poverenja* pretvara posao u poziv. Ukoliko želite da trajno obezbedite sebi mesto u ovoj delatnosti i da pri tome steknete bogatstvo, najbolje je da nabavite primerak sjajnog vodiča Toda Danka, pomoću koga ćete stvoriti krug klijenata za ceo život.”

– DANIJELA KENEDI
autorka knjiga *Seven Figure Selling* i *Workingmoms.calm*
instruktor prodaje, trener, savetnik

„Jedna od stvari koje smo naučili pišući *The One Minute Manager* jeste da ljudi najbolje prihvataju informacije – i primenjuju ih u svom životu – kada su one servirane u malim porcijama. Tod je u svojoj novoj knjizi učinio upravo to... Verujem da će *Prodaja od poverenja* postati jedan od klasika literature iz oblasti biznisa i ličnog razvoja.”

– KEN BLANŠAR
koautor knjige *The One Minute Manager*®

„Ova knjiga je obavezno štivo za svakog pojedinca ili kompaniju koji prodaju shvataju ozbiljno.”

– KARA HAJDN
potpredsednica kompanije *Wells Fargo Home Mortgage*

„Vidim dah svežine koji dolazi sa *Prodajom od poverenja*...koji pomaže ljudima da postignu uspeh i ravnotežu.”

– ZIG ZIGLAR

„Tod Dankan je jedna od retkih osoba koja je uspela da izmeri svoj uspeh i uspeh stotina drugih ljudi – i da ga pretoči u niz značajnih strategija i taktika. *Prodaja od poverenja* zasnovana je na stvarnosti, izgrađena na iskustvu i opremljena savetima koji će bezrezervno pomoći ljudima u njihovoj potrazi za uspehom.”

– KEVIN SMOL
predsednik, *Maximum Impact, Inc.*

„Uveren sam da je nova knjiga Toda Dankana, *Prodaja od poverenja*, model jedne jasne vizije u spektru prodaje i prodajnog menadžmenta. Tod kristalno jasno objašnjava kako profesionalac u oblasti prodaje može postići uspeh i ličnu ravnotežu koristeći proverene, realne strategije i sredstva, umesto klimavih i neproverenih teorija.”

– BRAJAN TREJSI
Brian Tracy International, autor knjige *The Power of Clarity*

„Tod je podelio svoju nesvakidašnju energiju i težnju ka uspehu sa hiljadama profesionalaca koji se bave prodajom širom zemlje, a sada je sve to sakupio u knjigu *Prodaja od poverenja*. Izvanredan dodatak biblioteci svakog rukovodioca.”

– TOM HOPKINS
svetski priznati instruktor prodaje

„Tod je pretočio dve decenije iskustva i uspeha u 14 vrlo konciznih, vrlo moćnih i vrlo praktičnih zakona pomoću kojih ljudi postaju uspešniji nego što su sanjali da će biti. On samo dostavlja robu...i veliki uticaj na privatan i finansijski život ljudi je izvršen.”

– DŽON MAKSVEL
autor knjige *The 21 Irrefutable Laws of Leadership*

„Kada ste učinili sve što možete i kada ne možete više – jedino vam preostaje da postanete nešto više. Principi dati u knjizi *Prodaja od poverenja* daju vam mogućnost da postanete nešto više od onoga što ste danas. Ono što želite da postanete može početi danas.”

– KAREN FORD
direktorka, *Independent National Sales*

Naziv originala:
HIGH TRUST SELLING – Todd M. Duncan

Naziv knjige:
PRODAJA OD POVERENJA
Tod M. Dankan

Copyright © 2002 by Todd M. Duncan
Copyright © 2007 za Srbiju ID Leo commerce, Beograd

Moralna prava autora i ilustratora korica su potvrđena. Sva prava zadržana. Nijedan deo ovog izdanja se ne sme reprodukovati, skladištiti u povratnom sistemu, ili prenositi, u bilo kom obliku, ili bilo kojim sredstvima, elektronskim, mehaničkim, fotokopirnim i sličnim, bez prethodne dozvole izdavača i vlasnika autorskih prava.

Urednik:
Nenad Perišić

Prevod:
Dragoslav Dobrosavljević

Lektor i korektor:
Bosiljka Delić

Prelom i korice:
Ateneum

Za izdavača:
Nenad i Slađana Perišić

Izdavač:
ID Leo commerce, Beograd

Plasman:
ID Leo commerce, Beograd
Generala Mihajla Nedeljkovića 65/2
011/227-2077
011/2166-712
011/2166-714
063/507-334

E-mail:
nesaperisic@gmail.com
info@leocommerce.co.yu
www.leocommerce.co.yu

Štampa:
Tuli - Vršac

Tiraž:
1000

ISBN 978-86-83909-72-8

Za Šeril, moju ženu

Neka ti život bude ispunjen zdravljem i nadom.

Neka te vera i hrabrost izdignu iznad izazova.

I neka ti radost i mir vere u Boga uvek ispunjavaju srce.

Sadržaj

Predgovor 11

Uvod 13

ODELJAK I:

POSTAVLJANJE TEMELJA ZA IZGRADNJU PRODAVCA OD POVERENJA 17

POGLAVLJE 1: Zakon ledenog brega

Klijentima nije vidljiv vaš uspeh u punom obimu 19

POGLAVLJE 2: Zakon uspona

Pravac vašeg kretanja rezultat je vaše percepcije 33

POGLAVLJE 3: Zakon deoničara

Uspešni trgovci kupuju deonice u sebi samima 47

POGLAVLJE 4: Zakon merdevina

Uspeh koji postignete u direktnoj je vezi
sa koracima koje osmislite 63

POGLAVLJE 5: Zakon poluge

Manji su izgledi da doživite neuspeh
ako drugima obznanite da ćete uspeti 77

POGLAVLJE 6: Zakon peščanog sata

Morate da povučete potez pre nego što vreme istekne 89

POGLAVLJE 7: Zakon metle

Da biste izgradili biznis, prethodno ga morate počistiti 103

ODELJAK 2: POSTAVLJANJE TEMELJA ZA IZGRADNJU PRODAJE OD POVERENJA II9

POGLAVLJE 8: Zakon generalne probe

Uvežbavanje teksta podiže nivo vaše izvedbe 121

POGLAVLJE 9: Zakon centra mete

Ako ne stremite najboljim klijentima,
poslovaćete sa svakakvim 137

POGLAVLJE 10: Zakon vage

Ako želite da povećate obim poslovanja,
smanjite broj klijenata 157

POGLAVLJE 11: Zakon udvaranja

Da bi veza bila prava, gledano spolja,
mora biti prava i iznutra 169

POGLAVLJE 12: Zakon udice

Uhvaćena publika ostaje do kraja 191

POGLAVLJE 13: Zakon inkubacije

Najprofitabilniji odnosi sazrevaju vremenom 211

POGLAVLJE 14: Zakon bisa

Što je bolja predstava, glasniji je aplauz 229

Izjave zahvalnosti 245

Beleška o autoru 247

Predgovor

Džon Maksvel

Želja Toda Dankana da pomogne ljudima da otkriju svoju svrhu kao i da razviju bogom dan potencijal prisutna je u svemu što radi, tako da ni njegova najnovija knjiga nije izuzetak. Tokom poslednjih nekoliko godina, Tod mi je postao izuzetan prijatelj. Brojne sate proveli smo pričajući o nadama za naše najbliže, o viziji naših kompanija, kao i o našim životnim ciljevima. Shvatio sam da je Tod veliki lider i znam da ćete čitajući ovu knjigu imati korist od njegovog iskustva u rukovođenju.

Prodaja od poverenja nije samo odraz toga što Tod jeste, već je to jasan portret onoga što on želi da vi, njegov čitalac, postanete. Tdove reči obezbediće sredstva koja su neophodna da postanete sjajan lider u oblasti prodaje. Ali i više od toga, one će vam omogućiti da uvećate svoj životni potencijal. Ova knjiga vas može podići na sledeći nivo i verujem da će ona postati jedna od okosnica vašeg biznisa i prodajne delatnosti uopšte. Bez obzira na vaš trenutni položaj u svetu prodaje, obavezno pročitajte *Prodaju od poverenja*. Ovim želim da vas ohrabrim da učinite i nešto više od pukog čitanja. Živite po njenim pravilima.

DŽON C. MAKSVEL

Najprodavaniji autor iz edicije „Njujork tajmsa”

Autor knjiga *The 21 Irrefutable Laws of Readership*,
Failing Forward i *The 17 Indisputable Laws of Teamwork*

Uvod

U svetskoj ekonomskoj zajednici postoje milioni profesionalaca koji se bave prodajom. I svi oni, svaki na svoj način, teže da budu uspešni. Na osnovu svojih studija i iz dvadesetdvogodišnjeg iskustva znam da će veliki procenat tih ljudi doživeti neuspeh. Uprkos svom trudu, neće uspeti da zarade dovoljno novca da izdržavaju svoje porodice. Postaće puni frustracija, pregoreće i na kraju će napustiti prodajnu delatnost. Možda i vas u ovom trenutku muči ista dilema.

Međutim, ova dilema ima rešenje, koje ćete pronaći u jednostavnoj kombinaciji tri česte reči: *Prodaja od poverenja*. Šta to zapravo znači?

Ako ste kupili ovu knjigu, sigurno ste zainteresovani za to da postanete efikasniji kao prodavac. Međutim, imam još dobrih vesti za vas: ako pažljivo primenjujete ideje prodaje od poverenja i četrnaest zakona opisanih u ovoj knjizi, a koji definišu uspeh u prodaji, vaš biznis ne samo da će se poboljšati – on će eksplodirati. Ovo tvrdim sa sigurnošću, ne samo zato što sam sa velikim uspehom primenio prodaju od poverenja u svojoj karijeri, već stoga što sam video kako ona funkcioniše u životima hiljada drugih koje sam obučavao.

Uzmimo za primer jednog od mojih klijenata, Stivena Maršala. Pre deset godina Stiven nije mogao ni da zamisli da će uspeti u prodaji. Ove godine, njegov biznis je sinonim pravog uspeha u ovoj profesiji. Pre deset godina, Stiven je sedeo u publici na jednom od mojih okupljanja, nadajući se da će čuti bar zrnice mudrosti. Ove godine, on je na bini zajedno sa mnom da bi sa slušaocima podelio svoju priču i pouke koje je naučio od drugih profesionalaca u oblasti prodaje. Pre

PRODAJA OD POVERENJA

deset godina, Stiven je imao dvadeset jednu godinu, ali je bio ambiciozan. Ove godine, Stiven je napunio trideset jednu. Ipak, ambicija ga nije napustila. Napokon, život je tek pred njim. A istini za volju, pošto prati principe koji su u knjizi pred vama, njegov biznis i život biće izdašniji nego što bi većina prodavaca mogla da zamisli. Nadajmo se ne izdašniji nego što biste vi mogli da zamislite.

Kada se Stiven upoznao sa principima prodaje od poverenja, imao je dvadeset jednu godinu, a njegovi prihodi bili su ispod granice siromaštva. Bio je prodavac koji je nastojao da uspe u svetu prodaje, gde velike ribe jedu male ribe, i nije imao ništa osim ambicije i vere da će uspeti, ali nije uspevao da opstane. Bio je u velikim dugovima, a u poreskom izveštaju stajalo je da državi treba da plati porez na 10.000 dolara zarađenih u protekloj godini.

Međutim, kada je pronikao u istine prodaje od poverenja i kada je počeo da primenjuje te zakone u svom poslovanju, dogodilo se nešto neočekivano. Ljudi su bili spremniji da ga saslušaju. Prodaje su se odvijale prirodnije i bilo ih je više. Uspeh u prodaji više nije bio puka nada, postao je dostižan, i to ne samo finansijski. Da, njegov se prihod udvostručio, zatim utrostručio, pa učetvorostručio – i nastavio da se uvećava. Ne samo to, pred njim se pomaljao način života za koji je mislio da je nemoguć. Imao je više novca, ali i više slobodnog vremena. Veći uspeh, ali i je i njegov posao bio od većeg značaja. Njegov uspeh u prodaji počeo je da ga uvodi u život o kakvom je samo sanjao.

Kao što će Stiven kasnije otkriti, prodaja se odvija onda kada postoji poverenje. Međutim, u ovoj oblasti za konstantan uspeh potrebno je više nego da samo budete osoba od poverenja – iako tu sve počinje. Dugoročan uspeh u prodaji nastaje kada postoji visok stepen poverenja – kada ste vi prodavac od poverenja koji vodi prodaju od poverenja i kada su vaši klijenti shvatili da ste vi osoba od integriteta, koja ne samo da drži do reči, već ima i sredstva da ispuni obećano. Jedno je biti osoba od poverenja koja se bavi prodajom, a nešto sasvim drugo biti osoba od poverenja koja vodi biznis u koji se može pouzdati.

Osoba od poverenja učiniće sve što je u njenoj moći da učini obećano – i to je veoma važno. Ali, ukoliko ta ista osoba od poverenja nije i efikasan prodavac koji vodi efikasan biznis, poverenje je neće daleko dovesti. Ono vam može doneti prodaju ili dve, ali se sve obično

UVOD

završava na tome. Visok stepen poverenja potreban je da biste stigli na vrh, bez obzira na to da li prodajete kola ili mašine za fotokopiranje, šešire ili kredite za stanove, obuču ili finansijske usluge. Takva vrsta poverenja mora se izgraditi, ona ne nastaje slučajno. Ona se mora zaraditi i čuvati, ali se nikada ne može fabrikovati.

Bez obzira na sve što ste do sada pročitali ili čemu su vas naučili tokom karijere u prodaji, za vrhunske rezultate u ovoj profesiji potrebno je više od hrabrosti i laskanja. Ukoliko ste osoba od poverenja koja vodi ugledan i pouzdan posao prodaje, uspećete u ovoj profesiji...za kraće vreme nego što mislite i sa manje stresa nego što ste navikli. I više od toga, pomoću velikog poverenja koje radi za vas popećete se na vrh vaše delatnosti i ostaćete tamo.

Nije bila slučajnost što je Stiven Maršal došao na moj seminar 1992. godine kao prodavac koji se bori da sastavi kraj s krajem. I nije slučajnost što vi sada čitate ovu knjigu, u ovom trenutku u vašoj karijeri. Za Stivena, moj seminar je bio više od buđenja – bio je sredstvo za otpočinjanje novog života, na poslu i van njega. Za vas, principi u ovoj knjizi mogu biti sredstvo za ostvarenje vaših snova, vaša šansa da preokrenete stvari, da vašu prodaju unapredite i stvorite život o kakvom ste samo sanjali.

Ono što je Stiven naučio 1992. – i što i dalje primenjuje u svom biznisu danas – istina je koju ćete pročitati u ovoj knjizi. Od 1992. Stiven je jednostavno počeo da primenjuje zakone prodaje od poverenja na svoju delatnost – i nagrada nije izostala. U ovoj knjizi naći ćete desetine priča prodavaca poput vas, koji su primenom principa prodaje od poverenja dobili mnogo više od posla i života.

Kada govorim na nekakvom skupu, često sa uzbuđenjem posmatram lica u masi i pitam se ko će biti sledeći Stiven Maršal. To isto se pitam i sada kada vam poveravam ove istine o prodaji, jer znam da će se vaše poslovanje zauvek promeniti ako primenite stvari koje pročitate. To je moje najveće očekivanje od samog početka. I, molim se da to bude i vaša najveća uzdanica.