

André Zem

CONFISSÃO DE UM LOUCO POR VENDAS

Quero confessar uma coisa: sou louco. Calma, não uso camisa de força. Sou de outra espécie de doido. Não sou perigoso e nem tomo medicamentos, mas minha loucura me acompanha desde a infância. Sou incontrolavelmente apaixonado pelo ato de vender. Sim, eu sou um louco por vendas e assumo isso sem problemas. Na verdade, tenho o maior orgulho de ser assim. Penso em vendas assistindo filmes, lendo livros, em tarefas diárias... Sou feliz sendo doido por vendas e convido você a entrar para este time dos loucos por vender, porque só com uma boa dose de loucura sadia é que conseguimos realizar todos os nossos sonhos.

SÓ COM UMA BOA DOSE
de loucura sadia
É QUE CONSEGUIMOS

REALIZAR

TODOS OS NOSSOS

sonhos

UM CONTADOR DE HISTÓRIAS



No mundo atual, muitos são os concorrentes com qualidades semelhantes e preços similares. Não se engane: independente do ramo em que você trabalha, existem profissionais de vendas com capacidades parecidas e/ou superiores às suas – e provavelmente em condições de fazer ofertas tão boas como as que você faz. Diante disso, vende mesmo quem oferece algo a mais e esse “a mais” só pode existir se você quiser sair do lugar-comum.

Em minhas palestras e consultorias, sempre deixo claro que quem se destaca em vendas é o profissional que usa o coração e a emoção nas negociações, que surpreende o consumidor e o fascina.

A regra não é convencer o cliente, mas encantá-lo, para que ele sinta necessidade e vontade de comprar e, claro, voltar outras vezes para repetir a experiência de ser atendido por você. Ganha-se o consumidor quando ele experimenta o excelente atendimento, superando todas as expectativas preliminares.

Costumo dizer que poucas coisas funcionam tão bem para encantar o cliente como contar uma boa história. Uma história estimulante, divertida, adequada e inspiradora, contada na hora certa, “quebra o gelo”, aproxima consumidor e vendedor, torna o clima mais agradável e gera confiança – elemento essencial para o progresso no mundo dos negócios.

Sou um vendedor contador de histórias e por isso você vai encontrar neste livro uma série de relatos sobre minhas experiências nos muitos anos que tenho de trabalho com vendas. É por meio dessas histórias que conhecerá os grandes segredos de uma negociação vitoriosa. Esses segredos passam por coisas bem simples, mas que normalmente acabam esquecidas e deixadas de lado pelos profissionais de vendas. São procedimentos que aplico diariamente no meu dia a dia e que me proporcionam resultados excepcionais.

Falo aqui da paixão pelo que faço – uma paixão que tem muito de loucura e outro tanto de lucidez. Eu poderia integrar a estatística de garotos de classe média baixa que não encontram melhores condições de vida e ficam na mesmice, mas me recusei a ser “apenas mais um”. Propus a mim mesmo que teria sucesso e trabalhei nessa direção. Eu sabia que o trabalho é que me levaria em frente. Tinha em meu coração a certeza de que eu iria crescer e chegar onde queria. Em minha mente estava claro que “o sucesso

é construído aos pedacinhos” e eu me dispus a unir todos os pedaços necessários para alcançar meu objetivo maior.

Quando passei a trabalhar, deixei de ser aquele menino que se escondia no terreno da igreja para que a mãe não o obrigasse a ir à escola. Abracei o trabalho como a minha única possibilidade de redenção.

Comecei descascando cebolas num varejão, morei dentro de lojas, enfrentei altos e baixos, estudei, me aperfeiçoei, desenvolvi sempre o otimismo, alimentei minha paixão por vendas e coletei experiências que transformei em histórias inspiradoras, as quais faço questão de contar para as pessoas como forma de mostrar que todos são capazes.

Já saí de casa para procurar emprego segurando o terço da minha mãe. Ao longo do tempo, criei rituais para ajudarem a me manter na direção certa, como o de “lavar o pé na praça” a cada vez que precisava dar a “volta por cima” – essa é uma das histórias que vou contar para você neste livro. E olha que eu dei muita volta por cima!

Há uma frase atribuída ao escritor norte-americano Mark Twain que diz: “Existem dois grandes momentos na vida de uma pessoa: o dia em que ela nasce e o dia em que descobre porque nasceu”. Eu tive a sorte de descobrir cedo que queria trabalhar com vendas e isso me trouxe o prazer de ser útil. Essa sensação vale muito.



Aos 12 anos de idade, iniciei meu primeiro emprego. Eu descascava cebolas em um varejão em Piracicaba, cidade onde nasci. Lembro que, no meu dia de estreia no ofício, uma moça que trabalhava comigo – naquela época, eu era franzino e tímido –, ao me ver literalmente chorando, por conta das horas e horas com as cebolas, disse: – “Menino, nós começamos aqui chorando, mas vamos terminar sorrindo!”

Sábias palavras. Proféticas palavras. Em cada momento da minha vida, por mais difícil que fosse, essa frase me trouxe inspiração, coragem e a vontade de nunca desistir. Hoje, mais de duas décadas depois de ouvir aquela moça, tenho a alegria de dizer que realizei o sonho de ser um empresário de sucesso, consultor e palestrante no ramo das vendas e escritor. O sorriso, agora, é uma constante em minha face. Descobri e vivo a felicidade de ser bem-sucedido.



Menino Aproveitando essa
nós começamos aqui ideia de acreditar sem-
pre que tudo vai dar cer-
chorando, to, quero falar um pouco
MAS VAMOS TERMINAR mais sobre sonhos, mas
só um pouco, porque esse
SORRINDO. assunto rende outro livro.

Um sonho tem o poder de manter você trabalhando focado nos seus objetivos e com energia para superar todas as dificuldades. A necessidade de realizar o seu sonho é que vai te motivar a seguir em frente.

Meu sonho me carregou e me carrega sempre. Por ter um sonho a realizar, eu nunca acordei um dia e nem fui dormir uma noite sem sonhar e acreditar que eu seria um grande palestrante.

*Meu sonho me carregou até o sucesso.
Deixe que o seu sonho o leve também
aonde você quer chegar.*

Sempre tive muito claro que sonhos não se constroem sozinhos. A concretização dos nossos sonhos é o resultado do empenho por aquilo que queremos e acreditamos que podemos realizar. A cada manhã,

levanto da cama com o objetivo definido de construir minhas histórias, para depois poder contá-las ao maior número de pessoas possível, deixando o conhecimento para as novas gerações de profissionais.

Caminhei e caminho sempre sem vacilar e cair em tentações e oportunidades que acenam para mim como maravilhas, mas que, na verdade, após análises, percebo que não são. Foco nas metas que tenho e, com determinação, me comprometo totalmente com tudo o que quero.

Aliás, você sabe qual a diferença entre estar envolvido e ser comprometido com algo? Que tipo de profissional você é? Envolvido ou comprometido? Qual é a sua palavra-chave: envolvimento ou comprometimento? Difícil definir? Vamos pensar juntos... Antes, compartilho uma breve reflexão: Um hotel oferece para seus hóspedes, no café da manhã, ovos com bacon. Neste caso, podemos dizer que a galinha que forneceu os ovos está envolvida nesse projeto enquanto o porco, que forneceu o bacon, está totalmente comprometido.

É claro que não se pode levar esta ideia ao “pé da letra.” Não quero dizer com isso que você tem de morrer pelos seus sonhos ou pela empresa na qual trabalha, mas, sem dúvida alguma, se quiser ter sucesso, vai ter de dar o seu melhor sempre.

Dar o melhor de si faz com que atravesse a fronteira do simples envolvimento para chegar, então, ao comprometimento necessário a fim de fazer acontecer tudo o que deseja.

Meu intuito é incentivar você a buscar intensamente e de modo comprometido a realização dos seus sonhos. Arrisque-se o quanto for necessário. Quem se propõe a realizar os próprios sonhos sendo um profissional de vendas não pode temer decisões aparentemente arriscadas. É somente tentando que podemos ter a real dimensão do que somos capazes. Pense “fora da caixa”, amplie seus horizontes e ultrapasse limites. Imagine um futuro esplêndido na sua vida.

O físico Albert Einstein disse:

“A lógica levará você de A para B. A imaginação o levará a qualquer lugar que você quiser ir”.

Aprendi muito na carreira de vendas e quero dividir com você esse aprendizado, contando histórias que vivi e das quais tirei as melhores lições. Espero que a minha loucura por vendas o contagie e que cada história deste livro faça você refletir sobre a sua atividade como vendedor.

**DEIXE QUE A LOUCURA
POR VENDAS O CONTAGIE.**

MAIS PAIXÃO DO QUE RAZÃO

Posso afirmar, sem medo de errar: vender é muito mais emocional que racional, é mais paixão que razão. Você só vende se tocar o coração do cliente.

Você só vende se tocar o coração do cliente

25



Em grande parte das minhas negociações em vendas procuro colocar em ação princípios que comprovei, durante minha carreira de mais de duas décadas na área, serem ideais para obter o sucesso profissional. Vence quem vai para o lado da emoção, quem usa a criatividade, porque o chamado “lado prático da vida” é, na verdade, essencialmente criativo e emocional.

Quando li o livro *Inteligência emocional*, do psicólogo e escritor norte-americano Daniel Goleman, tive a comprovação acadêmica daquilo que eu havia percebido nos tantos anos de prática de vendas. Esse livro me fez pensar o quão

importante são as relações entre as pessoas e o quanto cuidar do nosso relacionamento com o cliente é fundamental para as vendas. Em se tratando de vendas, o Quociente Emocional vale muito mais que o Quociente de Inteligência.

A venda não é, definitivamente, um processo racional. Longe disso: mexe com nossas emoções. O verdadeiro vendedor de sucesso é aquele que consegue fazer com que o consumidor se sinta acolhido e importante. O cliente não gosta apenas de comprar com um vendedor, mas, sim, com um amigo que o valorize e entenda suas necessidades, por isso, vou contar a você um segredo que melhora minhas vendas constantemente: eu sempre procuro acordar muito animado, começar o dia em alto-astrol e, enquanto me dirijo aos meus compromissos profissionais, mentalizo a frase “não se perde uma venda em hipótese nenhuma!”. É como um mantra. Por mais simples que pareça essa atitude, o resultado, garanto, é mágico. Acredite! Este pensamento, com convicção, tem efeitos imensuráveis. Ele provoca mudanças nas atitudes do dia a dia e gera resultados cada vez mais surpreendentes.

Não se perde uma venda em hipótese nenhuma!

E quanto a você, como é que acorda? Qual música escolhe para sair da cama? Sugiro um tema de ação, para começar a jornada com alegria, na energia de quem vai usar o dia para fazer a diferença no mundo. Acordar de maneira positiva é primordial para quem quer ajudar outros a ficarem satisfeitos.

O vendedor tem a capacidade de auxiliar o cliente a resolver um problema, a ficar feliz. Neste ponto, sinto-me na obrigação de esclarecer que sou muito ambicioso, mas não ganancioso. E qual é a diferença?

Uma ambição legítima e saudável leva ao desejo do bem comum, de querer se dar bem ao mesmo tempo em que ajuda outras pessoas a se darem bem. A ganância, entretanto, foca no próprio ganho, sem se importar com os demais envolvidos.

A ambição é positiva e necessária se quer vencer na vida. É um desejo intenso em busca dos objetivos. Já a ganância é a perda de controle sobre os seus desejos. É, inclusive, achar necessário passar por cima de qualquer um, sem pensar nos ferimentos que isso pode provocar. Quem é ganancioso sempre quer levar vantagem em tudo, o que é muito triste e, em geral, dá resultados efêmeros.

Minha ambição sadia me dá a certeza de que estou oferecendo aos meus clientes sempre a melhor opção e a melhor solução. Isso aumenta e torna mais positiva a energia que coloco no meu trabalho.

Se você quer vender mais, com a certeza de que seus clientes ficarão satisfeitos, então é preciso saber afastar a energia negativa, afinal, ninguém está imune a dificuldades. É necessário preparar-se para sempre dar a volta por cima e colocar um sorriso nos lábios.

No começo da minha vida profissional, eu era o vendedor mais jovem, o caçula da loja de calçados. Sempre fui muito dinâmico e chamava a atenção dos clientes, o que me deixava bem animado. Um dia, porém, tudo estava parado demais e só apareciam clientes para fazer trocas de produtos. Aquela situação estava me deixando preocupado e ansioso. Eu só me lembrava das contas que tinha a pagar e que as vendas não estavam acontecendo. Era um daqueles dias em que nada parecia dar certo.

Vendo minha agitação, um vendedor mais experiente começou a me provocar: — E aí, garoto, não vendeu nada hoje, hein? Tá parado, né?

Aquilo me irritou e percebi que eu estava ficando mais ansioso, portanto, com menos chance de fazer uma venda. Eu sabia que precisava fazer algo para me acalmar. Falei, então, para o gerente: — Vou lavar os pés na praça! E saí em seguida.

Acho que ninguém entendeu nada, mas foi isso mesmo o que fiz. Cheguei à praça José Bonifácio, no centro de Piraci-

caba, fui até o chafariz, tirei os sapatos, as meias e mergulhei os pés na água. Ali, fiquei olhando para a catedral e fazendo minhas orações, cultivando pensamentos positivos.

Voltei animadíssimo à loja, avisando aos colegas que tinha “lavado minha alma” no chafariz da praça. O fato é que, ao lavar meus pés, interrompi a corrente daquela energia negativa. Aquilo virou uma marca ritualística minha. Quando as coisas estavam no marasmo, saía para lavar os pés na praça e voltava totalmente refeito e animado, pronto para atender com boa energia todos os possíveis clientes.

Hoje, em minhas palestras, relembro sempre esse fato. Serve como uma luva para muita gente. Lavando os pés na praça, encontrei uma forma de interromper o baixo-astral e a má sorte. Você pode encontrar a sua própria maneira de afastar a negatividade. Talvez, prefira contemplar os passarinhos, o formato das nuvens... O importante é achar dentro de si a energia necessária para melhorar o seu ânimo e estar pronto para atender com alegria os clientes.

Evite pensar naquele dia em que as coisas não estão dando certo como “mais um dia ruim”. Arrume um jeito de fazer com que seu dia seja positivo, apesar das dificuldades. Desperte para a vida com emoções que elevem seu astral e alegrem seus clientes. Somente assim você conseguirá chegar ao coração do consumidor.

Hoje, tem muita gente que me fala: acompanhei sua trajetória e você é merecedor, lutou por seu sonho e não abriu mão por nada. Diante disso, quero dizer que, se eu consegui, você também pode! Levei duas décadas respirando todos os dias o sonho de ser um escritor e palestrante especializado em vendas. Realizei este sonho e tenho certeza que você pode realizar o seu. Se você pode sonhar, você pode realizar. Divida o sonho em metas e crie uma estratégia para torná-lo real.

**Se você pode
sonhar,
você pode
REALIZAR.**

Tudo o que é preciso para começar a caminhada rumo à conquista dos seus sonhos é responder estas duas perguntas: O que você mais gosta? Está disposto a pagar o preço

para transformar seu sonho em realidade?

Pare agora por alguns momentos e pense: o que você está fazendo para construir o futuro que deseja? O que não está fazendo e, se fizesse, ajudaria a atingir mais rapidamente seus objetivos?

Você precisa entender suas motivações, acreditar nelas, saber o porquê te levam para frente. Quanto mais fortes os motivos, mais energia e determinação terá para buscar seus objetivos. "Tenha um motivo forte o suficiente e o seu sucesso será inevitável". É como naquela antiga história da raposa e do coelho:

"Mestre e discípulo caminhavam juntos e, de repente, viram uma raposa perseguindo um coelho. O mestre disse:

– Segundo uma antiga lenda, o coelho sempre escapa da raposa.

O discípulo discordou e, categórico, afirmou:

– Mas a raposa é mais rápida!

– Isso não é o suficiente. O coelho sempre dá um jeito de enganá-la – garantiu o mestre.

– Como assim? – quis saber o discípulo.

– Ora, a raposa corre por uma refeição. O coelho corre pela própria vida!"

Estabeleça o que vai te motivar a levantar todo dia cheio de energia para buscar o que deseja. Deste modo, seu sucesso será inevitável.

TENHA UM MOTIVO FORTE O SUFICIENTE E O SEU SUCESSO SERÁ INEVITÁVEL.

Este livro tem um conteúdo rico, com histórias reais da minha vida de mais de 25 anos no mundo das vendas e, também, de parceiros. Por vezes, são histórias engraçadas, mas que trazem lições profundas sobre como obter o sucesso. Ler esta obra é só o começo da sua jornada. A partir do momento em que se apaixonar por vender, vai perceber como pode conseguir resultados muito além daqueles que imaginou. Mais que pensar em ter um final feliz, você vai querer começar de novo todos os dias, porque irá perceber que a felicidade está no percurso e não somente no ponto de chegada.