

JEFFREY GITOMER

# **A BÍBLIA DAS VENDAS**

Tradução de  
Rita Carvalho e Guerra

alma  
dos  
livros

# **A BÍBLIA DAS VENDAS**

## PRIMEIRA PARTE

# As regras. Os segredos. A diversão.

### 1.1. GÉNESIS

- O que há de novo num livro com 20 anos?
- «Nunca vai acontecer.»
- Então, o que há aqui para si?
- 8,5 maneiras de usar este livro.
- A velha forma de vender já não funciona... mais ou menos.
- Avance para a concretização, um *post-it* de cada vez.

# Comece agora!

*A Bíblia das Vendas* é uma ferramenta de sucesso. Um local onde pode recolher conhecimentos sobre todos os aspetos das vendas.

Também há regras. Para alcançar o sucesso nas vendas, tem de:

- Conhecer as regras
- Aprender as regras
- Tornar suas as regras
- Viver de acordo com as regras

O *Livro do Génesis* revela uma história sobre a nova forma de fazer vendas, fala de algumas das regras básicas e apresenta uma maneira segura de alcançar qualquer regra, objetivo de vendas ou objetivo profissional...

Não se limite a lê-lo. Use-o. Força.

*«A mente é capaz de alcançar aquilo em que é capaz de acreditar e pode conceber.»*

Napoleon Hill

# O que há de novo num livro com 20 anos?

Todos os anos, a minha compreensão do processo de vendas e do processo de compra aumenta, ou deverei dizer: *dá um salto quântico*.

Se está a ler esta passagem, é possível que já tenha lido um dos livros da minha coleção *Little Book*. Por isso, agradeço-lhe. Mas, para isto, é um desafio.

*A Bíblia das Vendas* surgiu  
como um recurso fundamental  
para as vendas há 20 anos.  
Antes dos *emails*. Antes das  
páginas de Internet. E quando  
as chamadas custavam  
50 cêntimos por minuto.

Os tempos mudaram.  
*A Bíblia das Vendas* também.

Esta NOVA EDIÇÃO irá atualizá-lo para a versão de *A Bíblia das Vendas 3.0*. Não só é mais nova e melhor. É mais perspicaz. Mais prática. E mais atrativa para si, o leitor. Não se preocupe, não deixei de fora a parte divertida. De facto, aumentei-a um pouco. Esta nova edição está pejada de pontos de vista hilariantes de Randy Glasbergen sobre a profissão das vendas e as suas realidades.

Passei anos a desenvolver estas estratégias e ideias para que possa implementá-las em minutos, tornar-se proficiente em horas e um mestre em alguns dias.

Esta nova edição de *A Bíblia das Vendas* é para ser lida,  
apreciada e posta em prática  
por si, para que possa lucrar.  
Agora que a possui, aproveite-a.

## «Nunca vai acontecer.»

### *De onde veio este livro?*

Como acontece na maior parte das vendas, tudo começou quando recebi uma recusa. Um artigo publicado sobre mim e as minhas competências de vendas no *The Charlotte Observer*, na primavera de 1992, levou a que o meu telefone tocasse sem parar. Fui a correr ao jornal para oferecer os meus serviços.

«Quero escrever um artigo semanal sobre vendas», anunciei. Não só me recusaram, como disseram: «Nunca vai acontecer.» Eu disse: «Não, nunca vai acontecer aqui.»

Nessa mesma manhã – passado uma hora –, cheguei a acordo com o *Charlotte Business Journal* para publicar uma coluna semanal sobre competências de venda. Chamei-lhe *Sales Moves*.

Da próxima vez que alguém  
lhe disser «nunca», lembre-se  
de que isso significa «pelo menos  
não durante uma hora».

O meu nome é Jeffrey Gitomer e sou um vendedor. Não tenho doutoramento. Desisti da faculdade. Não vivo numa torre de marfim. Vivo em Charlotte, na Carolina do Norte. Aprendi a vender em Nova Jérсия e em Nova Iorque, onde cresci. Trabalhava com o *marketing* multinível quando lhe chamaram piramidal. Já liguei a

frio para todos os escritórios da Baixa de Charlotte e já visitei sem marcação presidentes da *Fortune 500* e fiz a venda.

Já fiz um euro em vendas e já fiz um milhão de euros em vendas. Sou um vendedor que anda pelas ruas há quase 30 anos. Umás vezes, de cara levantada, outras, caída. Adoro vender.

*Sales Moves* surgiu pela primeira vez no jornal de negócios de Charlotte em 23 de março de 1992. A coluna foi um sucesso instantâneo. Em pouco tempo, espalhou-se para Dallas, Atlanta, Denver, Princeton e várias outras cidades.

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

As pessoas começaram a telefonar, e continuam a fazê-lo todos os dias, a partir de todo o país. Jornais que querem publicar a coluna. Leitores a agradecer-me por os ter ajudado a fazer vendas. Descobri que os vendedores penduravam o meu artigo semanal na parede dos gabinetes. Copiavam a coluna e partilhavam-na entre si. Enviavam-na por *email* para amigos e colegas de outras cidades. Utilizavam a coluna para conduzir reuniões de vendas.

A minha filha, Stacey, comprou um carro em Charlotte. Todo o pessoal do *stand* lia o meu artigo. Quando ela foi assinar o contrato (sozinha), eles disseram: «Estamos a oferecer-lhe o melhor negócio do ano, porque não queremos que o seu pai escreva nada de mal sobre nós.»

No primeiro dia em que escrevi um artigo, soube que havia de escrever um livro. Era uma progressão natural. O meu bom amigo e mentor Ty Boyd sugeriu a mesma coisa. Encorajamento significa muito para um vendedor. Sinto-me grato pelo dele; sinto-me grato pelo seu.

O material que uso é meu. Recorro aos meus 40 anos de experiência de vendas, 16 dos quais como consultor. Ouvi milhares de horas de gravações, cassetes e CD. Li tudo o que consegui encontrar. Assisti a todos os seminários que o tempo me permitiu. A minha missão é aprender enquanto ensino. Procuro aprender algo novo todos os dias.

Vou continuar a escrever a minha coluna semanal para lhe dar a informação que pode utilizar para fazer mais vendas nas trincheiras. Sei o que enfrenta. Sei quão arduamente trabalha. Sei como isso pode ser frustrante. Vou ajudá-lo.

Comecei a construção da primeira edição deste livro em agosto de 1993. Depois de inúmeras horas no escritório a trabalhar até tarde, uma semana em Beach Mountain e uma semana no Hilton Head Island, com o meu *Macintosh*, o meu crítico, editor e amigo Rod Smith e o meu gato, *Lito*, terminei. Pensei que ia ser num instante. Setecentas horas de trabalho depois: acabei.

Eis *A NOVA Bíblia das Vendas*, editada pela minha companheira e *alter ego*, Jessica McDougall. Tem muito do que há de novo e mantém intacta a tradição.

Obrigado por ser meu cliente.

Espero que este livro lhe faça ganhar tanto dinheiro a si quanto a mim.

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'J. McDougall', with a stylized flourish at the end.

# Então, o que há aqui para si?

**A sua recompensa** será alcançar os mais elevados objetivos que alguma vez se propôs na sua carreira de vendas.

**A sua recompensa** será o reconhecimento que obterá enquanto vendedor superior.

**A sua recompensa** será a satisfação pessoal de ser o melhor vendedor que acredita que pode ser. E consegui-lo sozinho.

**A sua recompensa** será fazer mais vendas.

Concebi este livro para o ajudar  
em todos os aspetos das tarefas  
de vendas quotidianas oferecendo  
soluções práticas, aplicáveis  
no mundo real, para as suas situações  
e problemas de vendas do mundo  
real. Uma referência no mundo real.  
Um recurso. Uma bíblia.

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

- **Quão bem acho que vendo?**
- **Como pratico as minhas competências todos os dias?**
- **Quanto tempo passo a aprender novas competências de vendas?**
- **Quantas novas ideias ponho em prática diariamente?**
- **Quão dedicado e comprometido sou com o sucesso?**

As vendas são uma disciplina. Não se trata de uma disciplina de tipo militarista («faça assim ou vá descascar batatas»), mas de uma dedicação pessoal com a realização que só pode ocorrer quando a disciplina está presente. É um controlo que vem de dentro, não são regras impostas de fora. Não é a escravidão da disciplina, é a sua alegria.

A disciplina é o processo quotidiano de se concentrar no que quer. E em esforçar-se por alcançá-lo implacavelmente até o conseguir.

Não quero parecer religioso, mas esta é a disciplina comparativa que mais se lhe aproxima. Se rezar ou meditar todos os dias, isso é disciplina, o ritual de que necessita para alcançar o sucesso nas vendas.

*Nas vendas, consegue fazer o seu próprio milagre.*

## Enquanto vendedor, é a pessoa mais importante no mundo dos negócios!

Nada acontece nos negócios até que alguém venda alguma coisa.

Vende para que a fábrica possa produzir as encomendas, para que o produto possa ser entregue, para que os salários dos administrativos possam ser pagos e para que o novo sistema informático necessário ao Departamento de Contabilidade possa ser comprado.

Vender ocorre, inclusivamente, quando quer que o banco lhe empreste dinheiro ou aumente a sua linha de crédito. Tem de vender ao funcionário do banco ou ao intermediário a sua capacidade para trabalhar e de lhe pagar.



*«E é sempre feita  
uma venda!»*



*«Ou vende um SIM  
ao cliente.  
Ou ele vende-lhe  
um NÃO!»*