

La gioia di vendere

Autostima e vendita: la strada per i tuoi risultati



Sommario

L'autore	IX
Premessa	XI
Prefazione <i>di Fabio Caratozzolo</i>	XIII
Introduzione <i>di Katia La Rosa</i>	XVII
Emozioni da condividere <i>di Rocco Briguglio</i>	XXI
Introduzione	XXIII
<i>Capitolo 1</i> Il coraggio di cambiare	1
<i>Capitolo 2</i> L'autostima: il cuore della tua forza interiore	5
– I Tre Pilastri dell'autodisciplina	8
<i>Capitolo 3</i> La percezione di sé	19
– La Ruota dell'Autostima Commerciale: il tuo test di autovalutazione	20
– Le 8 aree della Ruota dell'Autostima Commerciale	21
– Il tuo piano d'azione personale	25

*Capitolo 4***Trasformare la paura del rifiuto in potere.....27**

- 1. Identifica le tue paure specifiche..... 28
- 2. Trasforma i “no” in gradini verso il risultato..... 28
- 3. Sii il tuo alleato, non il tuo giudice..... 29

*Capitolo 5***Coltiva una mentalità vincente31**

- 1. Definire obiettivi chiari e raggiungibili 32
- 2. Visualizza il tuo successo e credici davvero..... 38
- 3. L'importanza della resilienza e della perseveranza..... 40
- 4. Mantenere un atteggiamento positivo
anche di fronte alle difficoltà..... 41

*Capitolo 6***Le 5 regole della vendita45**

- 1. Le relazioni..... 46
- 2. Non vendi un prodotto, vendi una soluzione
a un problema 50
- 3. Prezzo e valore..... 51
- 4. La quarta regola: chi domanda, conduce;
chi parla troppo, perde 53
- 5. Nessuna vendita si chiude senza obiezioni.
E nessuna obiezione è un ostacolo se sai gestirla 54

*Capitolo 7***Stili di comunicazione.....57**

- Lo stile passivo..... 58
- Lo stile aggressivo 58
- Lo stile passivo-aggressivo 59
- Lo stile assertivo..... 60

*Capitolo 8***I processi della vendita63**

- 1. Accoglienza e presentazione 65
- 2. Scoperta dei bisogni 66
- 3. Presentazione della soluzione 67

– 4. Gestione delle obiezioni	67
– 5. Negoziazione	68
– 6. Chiusura della vendita	69
– 7. Fidelizzazione del cliente	70
– I quattro profili di cliente che devi conoscere	72

Capitolo 9

Il potere delle domande	77
– Domande aperte.	79
– Domande chiuse	79
– Domande esplorative.	82
– Domande di approfondimento	83
– Domande di conferma	84
– Domande per stimolare il coinvolgimento	85
– Il silenzio è parte della domanda.	86

Capitolo 10

Accogliere e gestire le obiezioni.	89
– Le obiezioni	90
– I rifiuti	91
– Le critiche superficiali.	92
– I 5 tipi di obiezioni più comuni.	92

Capitolo 11

Le emozioni nella vendita.	97
– Riconoscere le emozioni.	97
– Le 4 aree della Mappa Emotiva	99
– Come usare questa mappa?	102

Capitolo 12

L'autoanalisi della vendita	105
– Esercizio 1: La mappa del colloquio	106
– Esercizio 2: La reazione alle obiezioni	107
– Esercizio 3: Analisi del linguaggio del corpo.	108
– Esercizio 4: Le emozioni durante la vendita	109
– Esercizio 5: Il follow-up e la crescita.	110

*Capitolo 13***Costruire relazioni con i clienti.....111**

- La parabola del cacciatore e del giardiniere..... 111

*Capitolo 14***Il linguaggio del corpo117**

- Il linguaggio del corpo nella negoziazione 118
- I segnali di interesse e apertura 119
- I segnali di resistenza e chiusura..... 121
- La gestione dello spazio e delle distanze 122
- I segnali di stress e ansia..... 123
- I segnali di accordo e disponibilità all'acquisto..... 124
- Interpretare i segnali di inganno e mancanza di sincerità 125
- L'importanza del contesto culturale 126
- Applicazioni pratiche 127
- Adesso... parliamo di te e del tuo linguaggio del corpo 128
- La postura del potere silenzioso 129
- La postura che parla di te..... 129
- Il sorriso e la stretta di mano..... 130
- La voce come strumento di fiducia..... 131
- Il contatto visivo..... 133
- La prossemica del consulente..... 133
- Il potere delle pause..... 134
- La coerenza che genera fiducia 135
- Trasformare l'ansia in presenza 136

*Capitolo 15***Comunicare oltre le parole: la comunicazione trasversale .. 139**

- Rana..... 141
- Scimmia sapiente..... 142
- Daino..... 143
- Istrice..... 144
- Volpe 146
- Ippopotamo 147

– Giraffa	148
– Cavallo	150

Capitolo 16

I valori del venditore	153
– L'integrità	154
– Il rispetto	155
– La trasparenza come forza, non debolezza	156
– L'empatia come superpotere commerciale	157
– La perseveranza come filosofia di vita	158
– L'umiltà come acceleratore di crescita	159
– La passione come carburante inesauribile	160
– Il coraggio di essere autentici	161
– Il valore dei valori	162

Capitolo 17

La gestione del tempo	163
– Il tempo è la risorsa più equa che abbiamo	164
– La metafora della banca del tempo	164
– I 10 ladri del tempo	166
– Adesso tocca a te	177

Capitolo 18

Il potere del carisma	179
– La presenza autentica	180
– L'empatia strategica	184
– La visione contagiosa	184
– L'errore che distrugge il carisma	185

Capitolo 19

La forza che ti muove	187
------------------------------------	------------

Capitolo 20

Da oggi decidi tu	191
--------------------------------	------------

Conclusione	197
--------------------------	------------

Ringraziamenti	203
-----------------------------	------------

Introduzione

Hai mai pensato che vendere possa essere un atto di libertà?

Sì, libertà.

Libertà di essere te stesso, di scegliere come lavorare, con chi lavorare e, soprattutto, di decidere chi vuoi essere ogni volta che incontri un potenziale cliente, perché, a differenza di ciò che molti pensano, vendere non significa spingere, forzare o convincere a firmare un contratto, vendere è creare un clima dove il cliente non si senta sotto pressione, ma ascoltato, dove tu non reciti un copione, ma offri **valore**.

Nel mio percorso professionale, incontrando centinaia di professionisti delle vendite, ho capito che troppo spesso la vendita è vissuta come una corsa al risultato, una battaglia da vincere, una performance da eseguire con schemi precostituiti, e in questi schemi rigidi quasi sempre qualcosa si rompe. Sai cosa? La spontaneità, **la vera gioia di vendere**.

Sì, la gioia, quella sensazione che ti fa alzare al mattino con entusiasmo, che ti permette di chiudere la giornata con un sorriso, anche senza aver chiuso un contratto, perché sai di aver seminato qualcosa di buono e che, prima o poi, raccoglierai.

Questo libro nasce proprio da qui, dal desiderio di riscoprire e restituire alla vendita ciò che troppo spesso si è perso, il **rapporto umano** e la **libertà di essere sé stessi**.

Dopo il libro ***Sintonia vincente*** - *La gestione del team e la soluzione dei conflitti* (che ti consiglio vivamente di leggere), sentivo che il mio percorso non era finito, c'era ancora un ambito da condividere, **la relazione più diretta, quella tra venditore e cliente**, il cuore di ogni attività commerciale, e ti parlo con la voce di chi ha vissuto questo mondo giorno dopo giorno per oltre trent'anni. Anni passati nella formazione e nella gestione di reti vendita, anni in cui ho visto successi e crolli, entusiasmi e delusioni, strategie brillanti e forzature inutili. Anni in cui ho imparato che la vera differenza non la fa il prodotto, né lo script, ma la persona.

Sì, in queste pagine parleremo anche di strumenti e **tecniche di vendita**, ma prima parleremo **di Te**, perché il primo vero "prodotto" che porti ogni giorno con te sei tu, e il modo in cui ti presenti farà la differenza tra una firma strappata con fatica e un colloquio di vendita concluso con naturalezza.

Questo libro è per chi è stanco di indossare maschere, per chi vuole vendere con serenità senza rinunciare ai risultati, per chi sa, o vuole scoprire, che il vero successo nasce dalla fiducia, per chi crede che si possa vendere con il cuore, senza perdere efficacia, anzi, rafforzandola.

Questo è il viaggio che faremo insieme, un viaggio che inizia da te e che, passo dopo passo, ti condurrà a scoprire che vendere può diventare qualcosa che ti fa stare bene davvero.

Buona lettura.

Francesco Briguglio

Capitolo 1

Il coraggio di cambiare



C'è stato un tempo in cui vendere sembrava semplice, o almeno così si pensava. Un tempo in cui fare il venditore era spesso considerato un ripiego, un lavoro “di passaggio” da fare nell’attesa di trovare “qualcosa di meglio”. Magari quel famoso posto fisso, sinonimo di sicurezza, orari regolari e stipendio garantito a fine mese. La vendita era vista come una scelta di serie B, per molti non era un vero e proprio lavoro, ma un’alternativa temporanea. Certo, esistevano anche venditori professionisti, inseriti in grandi aziende e magari ben preparati, ma anche in quei casi spesso

Capitolo 2

L'autostima: il cuore della tua forza interiore



Per essere un buon consulente serve una buona dose di autostima. Sicuramente sai cos'è l'autostima, ma permettimi di condividere con te la mia visione su questo aspetto fondamentale.

L'autostima, per come la vedo io, è semplicemente quello che pensi di te stesso. È come ti vedi e quanto credi nelle tue capacità. Se pensi di meritare il successo oppure no. È quella voce dentro

Capitolo 3

La percezione di sé

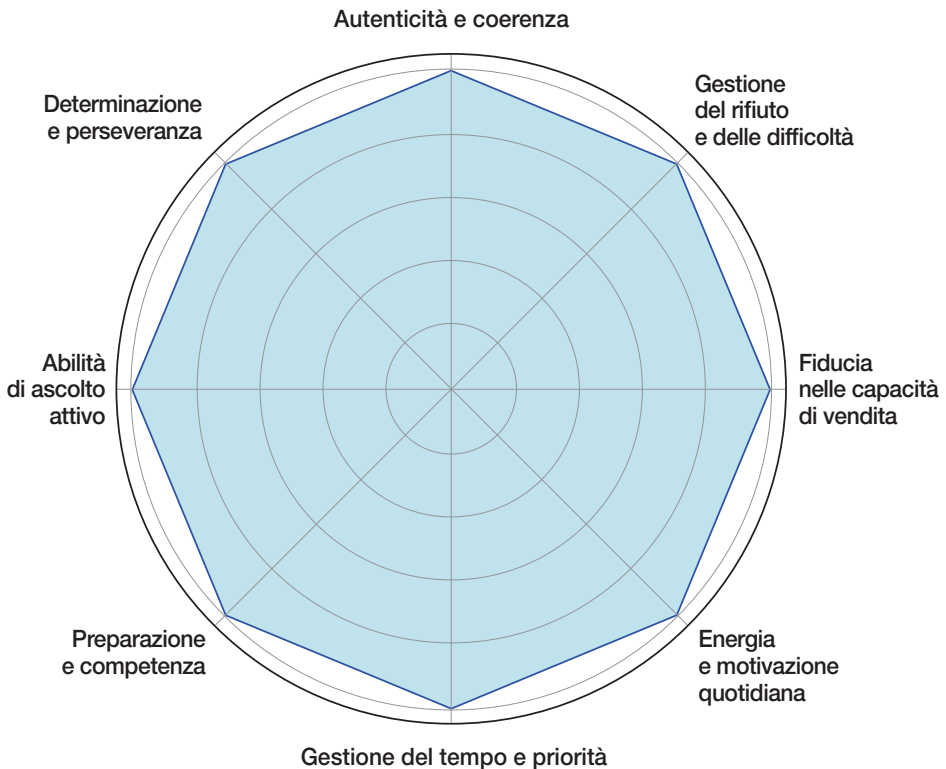
“Il modo in cui ti vedi definisce il modo in cui ti presenti al mondo.”



La Ruota dell'Autostima Commerciale: il tuo test di autovalutazione

Adesso è arrivato il momento di guardarti allo specchio di cui ti parlavo prima, è ora di fare un bilancio onesto di dove ti trovi oggi, per capire su cosa lavorare per crescere davvero nella tua professione.

Ti presento la **Ruota dell'Autostima Commerciale**, uno strumento semplice ma potente che ti aiuterà a vedere chiaramente i tuoi punti di forza e le aree di miglioramento.



Capitolo 6

Le 5 regole della vendita



Nei capitoli precedenti abbiamo lavorato su ciò che conta davvero, **te stesso**.

Hai riflettuto sul tuo atteggiamento mentale, sulla tua capacità di ascoltare davvero, di creare rapporti umani, di sviluppare empatia e fiducia. Hai imparato che dietro ogni vendita c'è prima di tutto una persona, e che il primo vero successo nasce dentro di te. Hai riflettuto che vendere non è manipolare, non è forzare, vendere è **servire**, comprendere, guidare, **creare valore**. Hai

allenato la tua mentalità per affrontare ostacoli e trasformarli in crescita. Hai scoperto i **quattro pilastri** per costruire una mentalità che ti porterà a raggiungere i tuoi obiettivi.

E adesso?

Adesso è il momento di fare un passo in più.

Perché, diciamocelo chiaramente, per quanto siano fondamentali l'introspezione, **la vendita è anche azione, metodo, strategia e disciplina**; chi sa unire **il cuore e la tecnica** ha una marcia in più, è come un musicista che conosce perfettamente le note, ma ci mette l'anima; la differenza si sente, ed è in quella differenza che si costruisce un venditore performante.

Per aiutarti in questo percorso, voglio rivelarti le **5 regole della vendita moderna**, intendo quella che funziona oggi.

Seguile con attenzione, applicale e personalizzate.

1. Le relazioni

*“Immagina che ogni singola persona che incontri abbia un cartello attorno al collo che dice ‘**Fammi sentire importante**’. Non solo avrai successo nelle vendite, ma avrai successo nella vita.”*

Mary Kay Ash

La prima regola è semplice da comprendere ma spesso ignorata: **la vendita è rapporto umano, è relazione**, non importa se vendi consulenze, impianti industriali o corsi di formazione, alla fine ciò che determina il successo o il fallimento di una trattativa è la **qualità della relazione** che costruisci con il tuo interlocutore.

Durante un incontro commerciale, **il valore relazionale** non è semplicemente essere gentili o sorridere, è qualcosa di molto più profondo, è la capacità di riconoscere nell'altro non solo un

Capitolo 11

Le emozioni nella vendita



Riconoscere le emozioni

Le emozioni sono il motore che spinge all'acquisto, mentre la logica spesso interviene solo dopo per giustificare la decisione.

Ogni giorno, nelle nostre interazioni professionali e personali, ci troviamo di fronte a un territorio complesso e spesso inesplorato, **il mondo emotivo delle persone che incontriamo**. Che si

tratti di un potenziale cliente, di un collega o di chiunque altro con cui dobbiamo costruire una relazione di fiducia, la nostra capacità di comprendere e rispondere al loro stato emotivo determina spesso il successo o il fallimento dell'intera interazione.

La maggior parte delle persone, però, naviga questo territorio alla cieca, basandosi sull'istinto senza tenere conto della realtà più profonda; **ogni essere umano è un universo emotivo in continua evoluzione**, e quello che funziona in un momento potrebbe essere completamente inadeguato in quello successivo.

Immagina di dover raggiungere una destinazione importante senza una mappa, guidando solo in base ai cartelli stradali che vedi di tanto in tanto. Questo è esattamente quello che accade quando cerchiamo di costruire rapporti significativi senza comprendere le emozioni dell'altra persona. Le emozioni non sono ostacoli da superare o elementi da ignorare, **sono la bussola più precisa che abbiamo per orientarci nelle relazioni umane**.

Quando impari a leggere accuratamente lo stato emotivo di chi hai di fronte, **acquisisci un superpotere relazionale**, la capacità di adattare il tuo approccio in tempo reale, di trasformare resistenza in apertura, sfiducia in collaborazione, indifferenza in entusiasmo.

La Mappa Emotiva che stai per scoprire non è una teoria complessa da studiare, ma uno strumento pratico e immediato che puoi utilizzare fin da subito. È il risultato di anni di osservazione di migliaia di interazioni umane, distillato in un sistema che chiunque può imparare e applicare.

Questa mappa ti aiuterà a:

- Identificare le emozioni principali.
- Cogliere il messaggio nascosto.
- Scegliere una risposta più consapevole, utile nella vita, nella vendita e nelle relazioni.

Le 4 aree della Mappa Emotiva



La mappa è divisa in **quattro aree principali**, ognuna delle quali rappresenta una condizione emotiva ricorrente nelle relazioni e nella vendita.

Per ciascuna area troverai:

- La **sensazione prevalente**.
- Il **messaggio nascosto**.
- Un consiglio su **come reagire in modo utile**.



Francesco Briguglio

è Presidente di Energy Academy, accademia di formazione attitudinale e comportamentale. Ha maturato oltre 30 anni di esperienza nella formazione di reti commerciali, con oltre 20.000 partecipanti ai suoi corsi. Esperto in tecniche di comunicazione e in particolare nelle tecniche di approccio e nei meccanismi dei processi decisionali. In questa collana ha già pubblicato *Sintonia vincente* (2024), volume premiato presso l'Ordine dei Consulenti del Lavoro di Milano.

La **gioia di vendere** è un viaggio costituito da 20 tappe che unisce strumenti pratici di negoziazione e crescita personale, non per insegnarti a convincere gli altri, ma **per aiutarti a convincere te stesso che la vendita può essere gioia e libertà**.

Non importa quanti "No" hai ricevuto. Non importa quante porte hai visto chiudersi. Se sei qui, è perché dentro di te c'è ancora **quella voce che non si arrende**.

Scopirai come:

- Comprendere i bisogni del cliente senza manipolazioni
- Coltivare l'autostima come leva del tuo successo
- Gestire obiezioni e chiudere trattative con naturalezza
- Vendere con piacere, efficacia e senso di libertà
- Comunicare con voce, corpo e cuore
- Individuare le 10 chiavi del momento della verità

E soprattutto... **mantenere viva nel tempo la tua motivazione.**

21,90 €

ISBN 978-88-481-4935-8



9 788848 149358



tecniche nuove
www.tecnichenuove.com