

ΛΕΥΤΕΡΗΣ
ΠΑΠΑΓΕΩΡΓΙΟΥ



STARTups

ΟΙ ΠΩΛΗΣΕΙΣ



ΑΠΟ ΤΗΝ ΙΔΕΑ ΣΤΟΥΣ ΠΡΩΤΟΥΣ ΠΕΝΤΕ ΠΕΛΑΤΕΣ
ΚΑΙ ΣΤΗΝ ΠΑΓΚΟΣΜΙΑ ΑΓΟΡΑ!

ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΦΕΡΕΝΙΚΗ

περιεχόμενα

011 Σημείωμα συγγραφέα

ΜΕΡΟΣ 01

015 Εισαγωγή

023 Οι δέκα εντολές

029 Τι θέλουν οι πελάτες

ΜΕΡΟΣ 02

039 **Κανόνας 1^{ος}** // Μπορείς να το πουλήσεις;

047 **Κανόνας 2^{ος}** // Οι ευκολότεροι τρόποι να πουλήσεις

055 **Κανόνας 3^{ος}** // Εμπιστοσύνη

065 **Κανόνας 4^{ος}** // Σύμβουλος, όχι πωλητής

073 **Κανόνας 5^{ος}** // Πού πονάει ο πελάτης

081 **Κανόνας 6^{ος}** // Μάθε το προϊόν σου και τον ανταγωνισμό

087 **Κανόνας 7^{ος}** // Βρες την τιμή του προϊόντος σου

093 **Κανόνας 8^{ος}** // Πούλα από την ιδέα

101 **Κανόνας 9^{ος}** // Πούλα τον εαυτό σου και την ομάδα σου

109 **Κανόνας 10^{ος}** // Προσαρμόσου στην κουλτούρα

117 **Κανόνας 11^{ος}** // Κάνε το marketing plan

127 **Κανόνας 12^{ος}** // Ξεχώρισε στον θόρυβο

περιεχόμενα

- 135** **Κανόνας 13^{ος}** // Πες την ιστορία σου
- 143** **Κανόνας 14^{ος}** // Δημιουργικότητα και ευελιξία
- 151** **Κανόνας 15^{ος}** // Σεμνά και ταπεινά... Δεν είσαι η Google
- 159** **Κανόνας 16^{ος}** // Προετοιμάσου
- 167** **Κανόνας 17^{ος}** // Παρουσίαση
- 175** **Κανόνας 18^{ος}** // «Πούλα το!»
- 183** **Κανόνας 19^{ος}** // Διαπραγματεύσεις
- 195** **Κανόνας 20^{ος}** // Κλείνοντας την πώληση
- 203** **Κανόνας 21^{ος}** // Μετά την πώληση
- 213** **Κανόνας 22^{ος}** // Δεν είναι όλοι πελάτες σου
- 221** **Κανόνας 23^{ος}** // Μην κυνηγάς φάλαινες
- 231** **Κανόνας 24^{ος}** // Πώς νιώθεις και πώς έκανες
τους άλλους να νιώσουν

ΜΕΡΟΣ 03

- 243** Τι θέλουν, τελικά, οι πελάτες
- 255** Σκέψεις για το τέλος
- 261** Ευχαριστίες
- 263** Συμμετοχές
- 275** Παράρτημα
- 277** Βιβλιογραφία, Πηγές, Αναφορές



Χωρίς πελάτες
δεν υπάρχει επιχείρηση.

Peter Drucker

Σημείωμα συγγραφέα

Είσαι, επιτέλους, στην αίθουσα συνεδριάσεων.

Μόλις έχεις τελειώσει την παρουσίαση σου – το pitching στην καθομιλουμένη – και ο συνεργάτης σου απαντάει σε ερωτήσεις.

Κάνεις μια μικρή αναδρομή σε δύο δευτερόλεπτα και σκέφτεσαι ότι τα πήγες μάλλον καλά.

Τώρα περιμένεις την απάντηση. Γνωρίζεις, ότι όσο πλούσια κι αν είναι η γλώσσα μας, δύο λέξεις μόνο έχουν σημασία. Ναι, όχι...

Θυμάσαι ότι όλα ξεκίνησαν είκοσι μέρες νωρίτερα όταν ένας φίλος σου, σου έδωσε μια κάρτα και σου είπε να τηλεφωνήσεις:

«Νομίζω ότι θα μπορέσετε να κάνετε δουλειά».

Και τώρα έκανες το καλύτερο δυνατό. Κάλυψες όλα τα θέματα γύρω από το προϊόν και την εταιρία σου και έκλεισες την παρουσίαση εκεί που έπρεπε. Κοινώς, ακολούθησες όλους τους κανόνες, που γνωρίζεις ότι δουλεύουν. Μετά από mentoring¹, αμέτρητα YouTube videos, πολλά βιβλία και πρόβες στον καθρέφτη, έκανες τη δουλειά.

Τώρα αναμένεις... Ο κόσμος γύρω σου δεν μπορεί να καταλάβει τις σκέψεις σου.

Όσο περνάει ο χρόνος, δεύτερες σκέψεις σου έρχονται στο μυαλό:

«Μήπως έπρεπε να κάνω την παρουσίαση πιο αναλυτική; Μήπως, έπρεπε να δώσω περισσότερες τεχνικές λεπτομέρειες για το προϊόν; Μήπως έπρεπε να κάνω περισσότερη έρευνα για την εταιρία ή για τους ανθρώπους που παίρνουν τις αποφάσεις; Έχω κάνει κάτι λάθος; Και αν ναι, τί λάθος έκανα;».

Αυτή η εσωτερική ταινία παίζει πολλές φορές στο κεφάλι σου τις επόμενες μέρες. Ασυναίσθητα – χωρίς λόγο – αρχίζεις να γέρνεις περισσότερο **προς το όχι παρά προς το ναι**. Θυμάσαι λάθη που έκανες, απαντήσεις που θα μπορούσες να αποδώσεις πληρέστερα και ίσως λάθος στάση σώματος κατά τη διάρκεια της συζήτησης.

Σε ευχαρίστησαν για την παρουσίαση και σου είπαν ότι:

«θα σας απαντήσουμε σε λίγες ημέρες».

Πέρασε ήδη μια εβδομάδα.

Όπου χτυπάει το τηλέφωνο. Καταλαβαίνεις από την αναγνώριση κλήσης ότι είναι Αυτοί.

Παίρνεις βαθιά ανάσα... και ξεφυσάς τη μισή. Θυμάσαι μια τεχνική για να παίρνεις πρόσωπο μπλόφας στο πόκερ, σε μια ταινία που είχες δει με τον Robert Redford. Πρόσωπο χωρίς γκριμάτσες, έστω και αν δεν φαίνεται από το τηλέφωνο. Κάπου διάβασες ότι η διάθεση περνάει στον τόνο της φωνής.

«Παρακαλώ...».



Τίποτα δεν συμβαίνει, μέχρι να γίνει μια πώληση.

Close.io

Αυτό, δεν είναι ένα κλασικό βιβλίο πωλήσεων. Δεν είναι το απαραίτητο εργαλείο για τον έμπειρο πωλητή, έστω και αν, ακόμα και αυτός, θα μπορούσε να βρει πράγματα, που θα τον βοηθήσουν να βάλει τις σκέψεις του σε μια σειρά.

λένε ότι το πρόβλημα είναι πώς θα πας από τα πέντε εκατομμύρια τζίρου, στα πενήντα. Όχι! Αυτό είναι πρόβλημα της Αμερικής. Της πιο πλούσιας και καταναλωτικής κοινωνίας του πλανήτη. Με τριακόσια εκατομμύρια αγοραστές, που μιλάνε την ίδια γλώσσα και έχουν – σε μεγάλο βαθμό – κοινές ανάγκες και κοινή κουλτούρα.

Αυτό το βιβλίο απευθύνεται στον *startupper*. Σε αυτόν, που είναι ταυτόχρονα ο CEO², ο CFO³, ο πωλητής και αυτός, που πληρώνει τους λογαριασμούς στο τέλος του μήνα.

Αυτό λοιπόν το βιβλίο απευθύνεται σε σένα που, διαβάζοντας το πρώτο βιβλίο *Startups. Από την ιδέα, στην παγκόσμια αγορά*⁴, έστησες τη startup σου σε σωστές βάσεις, έχεις βρει ποιο είναι το προϊόν σου, ποια ανάγκη καλύπτει, σε ποιον πελάτη απευθύνεται και τώρα ήρθε η ώρα να το πουλήσεις.

01



Η κατεύθυνση είναι πιο σημαντική
από την ταχύτητα.

Exclusive Motivation

Οι δέκα εντολές

1. Να είσαι υπομονετικός ακροατής
 2. Ποτέ να μη δείχνεις βαριεστημένος
 3. Περίμενε τον άλλο να εκφράσει πολιτικές απόψεις και μετά συμφώνησε μαζί του
 4. Κάνε το ίδιο και με τις θρησκευτικές πεποιθήσεις
 5. Μην είσαι ατημέλητος
 6. Μην μεθάς
 7. Άσε υπαινιγμούς για το σεξ αλλά μην συνεχίζεις εκτός και αν ο άλλος δείξει μεγάλο ενδιαφέρον
 8. Μην συζητάς για ασθένειες
 9. Μην παραβιάζεις την ιδιωτικότητα του άλλου.
Θα σου τα πουν όλα στο τέλος μόνι τους
 10. Μην επιδεικνύεσαι.
- Δείξε απλά, με τον τρόπο σου, το πόσο σημαντικός είσαι.

Όταν διάβασα αυτές τις δέκα εντολές, μου φάνηκε ότι είναι οι εντολές που κατέβασε από το βουνό ο «Μωυσής» των πωλήσεων και τις μοίρασε στην παγκόσμια αγορά. Έκανα λάθος...



Όλοι είμαστε στις πωλήσεις. Ίσως η κάρτα σου να μην αναγράφει, αλλά αν η δουλειά σου απαιτεί επαφή με άλλους ανθρώπους, φίλε μου, είσαι στις πωλήσεις.

Zig Ziglar, Συγγραφέας και Εκπαιδευτής Πωλήσεων

Ο πύργος του Άιφελ κατασκευάστηκε το 1889 και αποτελούσε την είσοδο της Παγκόσμιας Έκθεσης στο Παρίσι. Είχε άδεια για να παραμείνει μόνο για είκοσι χρόνια μετά την έκθεση και σίγουρα κανείς δεν φανταζόταν ότι θα γινόταν το σήμα κατατεθέν του Παρισιού, στο μέλλον.

Οι αντιδράσεις, μάλιστα, του κόσμου, που το θεωρούσε τερατούργημα, ήταν σφοδρές. Συγκεκριμένα, μια ομάδα καλλιτεχνών και αρχιτεκτόνων υπέγραψαν ένα γράμμα στον υπεύθυνο Υπουργό, ζητώντας του να μην επιτρέψει την κατασκευή αυτού του «*άχρηστου, τερατώδους πύργου που καμία σχέση δεν έχει με την αισθητική της πρωτεύουσας της Γαλλίας!*». Στην πορεία, κυρίως λόγω της χρήσης του Πύργου για τις τηλεπικοινωνίες, αποφασίστηκε να παραμείνει. Οι αντιδράσεις, πλέον, ήταν ελάχιστες. Το Παρίσι είχε συνθησίσει το «αντιαισθητικό μνημείο».

Τον Μάιο του 1925, ο Βίκτωρ Λάστιγκ παρουσιάστηκε με έγγραφα και σφραγίδες του Υπουργείου Επικοινωνιών και Ταχυδρομείων στο Παρίσι και απέστειλε επιστολές σε εταιρίες σκραπ (υλικών προς επεξεργασία και ανακύκλωση), ζητώντας να δει εκπροσώπους των εταιριών - επειγόντως - στο πανάκριβο ξενοδοχείο *Hôtel de Crillon*. Εκπρόσωποι των έξι μεγαλύτερων εταιριών παρευρέθησαν στη συνάντηση, θέλοντας, κυρίως, να καταλάβουν τι ήθελε η Γαλλική κυβέρνηση από αυτούς.

Μετά από ένα πανάκριβο γεύμα και αρκετό κρασί, ο Λάστιγκ ανακοίνωσε ότι η πόλη του Παρισιού αποφάσισε να γκρεμίσει επιτέλους τον Πύργο του Άιφελ και να πουλήσει τα υλικά του στον πλειοδότη.

Τους είπε, με τον χαρισματικό του τρόπο, ότι αυτό ήταν καλά κρυμμένο μυστικό από τους κατοίκους του Παρισιού, οι οποίοι δεν έπρεπε να μάθουν τίποτα για την ώρα.

Ο σκοπός του ήταν να βάλει τις εταιρίες σε μια διαδικασία πλειοδοσίας για το χρυσό συμβόλαιο, που προσέφερε η κυβέρνηση της Γαλλίας. Ο διαγωνισμός έληξε με νικητή τον Αντρέ Πουασσόν που προσέφερε εβδομήντα χιλιάδες δολάρια (περίπου ένα εκατομμύριο σημερινά χρήματα). Το ποσό ήταν μεγάλο αλλά για τον Πουασσόν, που ήταν νέος στην πόλη και ήθελε να χτίσει ένα όνομα, άξιζε τον κόπο...

Υπήρχε όμως ένα σοβαρό πρόβλημα. Ο Βίκτωρ Λάστιγκ δεν δούλευε για την κυβέρνηση. Ήταν απατεώνας!

Γεννήθηκε στην Αυστρο-Ουγγαρία το 1890 και σε μικρή ηλικία αποφάσισε να γυρίσει τον κόσμο. Για να χρηματοδοτήσει τις περιπέτειές του, ξάφριζε χρήματα από αφελείς πλούσιους κυρίως, τους οποίους γνώριζε στα υπερατλαντικά ταξίδια, που έκανε με πλοία της εποχής. Παρουσιαζόταν σαν πλουσιόπαιδο, που έκανε τραπέζια και δεξιώσεις με μοναδικό στόχο να τραβήξει τα χρήματα των συνδαιτημόνων του. Όταν έφτανε η κουβέντα στην προέλευση των χρημάτων του, το αγκίστρι ήταν πια έτοιμο!

Ζητώντας να κρατηθεί απόλυτη εχεμύθεια, θα αποκάλυπτε το «κουτί των χρημάτων». Επρόκειτο για μια μαγική συσκευή, που τύπωνε χρήματα νόμιμα και ατελείωτα. Έκανε επίδειξη στους φίλους, που με έκπληξη έβλεπαν ένα κουτί, απλά εισάγοντας το ειδικό χαρτί στην μια πλευρά, να βγάζει χρήματα με το γύρισμα μιας μανιβέλας από την άλλη. Χρήματα, με τα οποία ο Λάστιγκ πλήρωνε αργότερα το γεύμα της παρέας.

Αυτό όμως, που η παρέα δεν γνώριζε ήταν, ότι η συσκευή είχε ήδη μέσα κανονικά χρήματα ενώ το χαρτί που εισήγαγε, απλά καταστρέφονταν.

Χαριτολογώντας, ο Λάστιγκ έλεγε ότι είναι η μόνη συσκευή που κυριολεκτικά άξιζε τα λεφτά της. Πάντα υπήρχαν κάποιοι, που παρακαλούσαν τον Λάστιγκ να τους πουλήσει το μηχανήμα. Εκείνος όμως ήταν ανένδοτος. Μετά από πολλές πιέσεις και προσφορές βέβαια, υποχωρούσε... Και ξεκινούσε το επόμενο ταξίδι του, ψάχνοντας για νέα θύματα.

Αυτή τη φορά, όμως, αποφάσισε να κάνει το μεγάλο κόλπο!

Θα πουλούσε τον Πύργο του Άιφελ!

Μετά από μια επίσκεψη όλων των εταιρικών αντιπροσώπων στον Πύργο

του Άιφελ, στο οποίο τους μετέφερε με λιμουζίνες, ο Λάστιγκ είχε επιλέξει το θύμα του. Σε μια συνάντηση με τον Πουασσόν, του εκμυστηρεύτηκε ότι δεν είναι πλούσιος, αλλά ζει με τον μισθό ενός απλού υψηλόβαθμου δημοσίου λειτουργού. Γι' αυτό και στα συμβόλαια, που έκλεινε για λογαριασμό του Γαλλικού κράτους, απαιτούσε χαμηλούς τόνους γιατί

«κάποια πράγματα δεν θα έπρεπε να λέγονται».

Ο Πουασσόν κατάλαβε, πού πήγαινε το όλο θέμα: Θα έπρεπε να πληρώσει κάτι παραπάνω για να σιγουρέψει το συμβόλαιο. Η συμφωνία έκλεισε στις ενενήντα χιλιάδες δολάρια συνολικά. Το κράτος θα έπαιρνε τις εβδομήντα χιλιάδες και οι άλλες είκοσι χιλιάδες θα πήγαιναν στον ενδιάμεσο κύριο Λάστιγκ. Λίγες ημέρες μετά, ο Πουασσόν κατάλαβε ότι τον είχαν πιάσει κορόιδο. Αποφάσισε, παρόλα αυτά, να μην πει τίποτα για να μην ρεζιλευτεί στην κοινωνία του Παρισιού και για να μην κατηγορηθεί για δωροδοκία. Ο Λάστιγκ ήταν πλούσιος και καθαρός. Δεν υπήρχε βλέπεις, καμία κατηγορία εναντίον του! Μετά από μερικές ακόμα απάτες, ο Λάστιγκ συνελήφθη και οδηγήθηκε στις φυλακές. Εκεί έγραψε τον δεκάλογο του απατεώνα, που διαβάσατε στην αρχή του κεφαλαίου.



Η αλήθεια είναι η κόλλα της ζωής. Είναι βασικό συστατικό στην αποτελεσματική επικοινωνία.

W. Clement Stone, Επιχειρηματίας

Στις 20 Ιουλίου του 1969, ο Νιλ Άρμστρονγκ και ο Μπαζ Όλντριν, προσελήνωσαν το Apollo 11.

«Ένα μικρό βήμα για μένα. Ένα μεγάλο για την ανθρωπότητα».

Πριν από αυτή την αποστολή, είχε προηγηθεί μια μακρά και επίπονη προετοιμασία, σε συνθήκες προσομοίωσης, σε μια έρημο, στις Δυτικές ΗΠΑ. Στην περιοχή ζουν, ακόμα και σήμερα, κάποιες κοινότητες ιθαγενών Αμερικάνων ή Ινδιάνων όπως τους αποκαλεί ο υπόλοιπος πλανήτης.

γενής, μεγάλης ηλικίας και τους ρώτησε τι έκαναν εκεί. Όταν του εξήγησαν, ο παππούς ζήτησε μια μεγάλη χάρη:

«επειδή εμείς πιστεύουμε ότι στο φεγγάρι μένουν ιερά πνεύματα, θα ήθελα να σας ζητήσω να τους μεταφέρετε ένα μήνυμα από τους ανθρώπους της φυλής μου».

Οι αστροναύτες αποφάσισαν να ικανοποιήσουν το αίτημα του παππού, οπότε τον ρώτησαν, ποιο είναι το μήνυμα. Ο Ινδιάνος τότε τους έβαλε να πουν πολλές φορές μια φράση και σταμάτησε μόνο όταν την έμαθαν τέλεια. Όταν οι αστροναύτες ρώτησαν, τι σημαίνει το μήνυμα, αυτός αποκρίθηκε πως δεν μπορούσε να τους πει, γιατί αποτελούσε μυστικό που έπρεπε να το ακούσουν μόνο τα πνεύματα του φεγγαριού. Όταν γύρισαν στη βάση, οι αστροναύτες έψαξαν να βρουν κάποιον που να μιλά τη γλώσσα της φυλής. Μετά από αρκετή έρευνα βρήκαν έναν καθηγητή πανεπιστημίου. Του είπαν το μήνυμα και ο καθηγητής άρχισε να γελάει ακατάπαυστα. Όταν ηρέμησε, τους είπε ότι το μήνυμα του παππού ήταν: *«Μην πιστέψεις ούτε λέξη αυτών των ανθρώπων. Ήρθαν για να κλέψουν τη γη σου».*

Γιατί το είπε αυτό;

Από πού πήγαζε αυτή η σιγουριά, για την κακή πρόθεση της αποστολής; Μα... από τους προηγούμενους. Από το κακό παρελθόν.

Αυτό συμβαίνει και με τις πωλήσεις.

Θα πρέπει λοιπόν, να χτίσεις ένα επίπεδο εμπιστοσύνης ξεκινώντας από ένα χαμηλό επίπεδο αξιοπιστίας.

Ίσως γι αυτό, η πλέον συνηθισμένη έκφραση στους startupperς είναι *«Εγώ δεν είμαι πωλητής»*. Βλέποντας ταινίες όπως **Ο λύκος της Wall Street** καταλαβαίνουμε από πού πηγάζει αυτή η απροθυμία.

Είναι όμως αυτό το πρότυπο του πωλητή σήμερα;

Πρέπει να είσαι **Jordan Belford** για να πουλήσεις;

Πρέπει να πιάσεις τον πελάτη από το λαιμό για να φύγει το προϊόν από την αποθήκη σου, όπως λέει ο **Grand Cardone**;

Η δική μου απάντηση είναι όχι! Ξεκάθαρα όχι.

Ποιοι είναι λοιπόν οι επιτυχημένοι πωλητές; Μάλλον, αυτοί που καταλαβαίνουν, τι θέλουν οι πελάτες...