



**NANCY COOKLIN &  
CLAUDIO BELOTTI**

**IMPARA  
AD ESSERE UN  
VENDITORE  
STRAORDINARIO**



GOODmood

# IMPARA AD ESSERE UN VENDITORE STRAORDINARIO

di Claudio Belotti e Nancy Cooklin

---

*Self Help. Allenamenti mentali da leggere in 60 minuti.*

*Copyright © 2013 Good Mood*

*ISBN 978-88-6277-579-3*

Introduzione .....	5
E' ESSENZIALE PREPARARSI .....	9
ESPERIENZE DI VENDITA.....	11
5 CAUSE LIMITANTI PER UNA VENDITA ECCELLENTE .....	18
DECIDERE DI MIGLIORARE .....	21
INFORMAZIONI UTILI.....	25
2 PRINCIPI FONDAMENTALI .....	27
PROATTIVITA' E ATTENZIONE PER IL CLIENTE.....	30
GESTIRE LE OBIEZIONI .....	35
LINGUAGGIO APPROPRIATO E COMPETENZA.....	39
SAPER ASCOLTARE E ESSERE CONVINCENTI .....	41
UN PO' DI PNL.....	43
CORAGGIO, COMPETENZA E CURIOSITA' .....	46
ALCUNE CONVINZIONI .....	49
CUORE .....	53
AZIONE .....	55
DECALOGO PER VENDITORI ECCELLENTI.....	58
GENEROSITA'.....	67
7 CARATTERISTICHE STRAORDINARIE.....	69
Biografia Nancy Cooklin.....	12

Biografia di Claudio Belotti.....13

# Introduzione

Bentrovato in questo nuovo ebook, dedicato alla vendita, realizzato a quattro mani! Due sono le mani di Claudio Belotti, ossia le mie, e le altre due, sono di Nancy Cooklin.

Abbiamo lavorato insieme, allo scopo di condividere con te, alcune idee e principi, che secondo noi sono basilari, e che contengono informazioni determinanti, per formarsi e affermarsi nella vendita.

Come sai, da molti anni studiamo e impariamo dai guru della formazione mondiale, e dalla nostra esperienza personale.

Nancy ha un'esperienza di vita diversa dall'ordinario, ha vissuto in tante parti del mondo ed è cresciuta in una famiglia multiculturale. Da sempre si è occupata di vendita e negli ultimi 10 anni, di coaching e counseling.

Io mi occupo di formazione e coaching, da più di vent'anni. Anch'io ho un'esperienza internazionale, legata anche alla vendita e alla formazione dei venditori.

E' un tema interessante, già trattato da Nancy, nei suoi due recenti audiolibri e ebook.

Beh, abbiamo pensato di fare il terzo insieme. Secondo noi è necessario! Ci sono altre informazioni fondamentali che vogliamo trasmetterti. Per questo, abbiamo messo insieme le nostre esperienze, affinché tu abbia tutti, ma proprio tutti, gli strumenti per diventare fortissimo! Un venditore straordinario!

Essere un venditore straordinario.... È un parolone vero? Forse penserai di esserlo già, oppure potresti pensare, che vendere è una cosa difficile, o addirittura brutta. Non so a cosa pensi.

Noi crediamo che vendere, è il primo comportamento che mettiamo in atto da piccoli, ed è quello che facciamo tutto il giorno, tutti i giorni.

Iniziamo da neonati, vendendo agli adulti il concetto che è meglio se ci prendono in braccio, e poi da adulti, cerchiamo di vendere le nostre idee. Purtroppo, pochi sanno come farlo. Inoltre, spesso

la vendita è vista come un'attività negativa, questo grazie al lavoro maldestro di molti, e alla scarsa etica di altri.

Per noi, vendere, o persuadere, è una bella cosa. Vendere significa dare agli altri qualcosa che non avevano. E grazie a questo, la loro vita migliora.

Sì, vendendo puoi arricchire la vita del tuo cliente, l'importante è vendere qualcosa che abbia un vero valore, e soprattutto essere preparati, per farlo bene.

Essere venditori straordinari, significa distinguersi dalla folla. In tutti i campi ci sono esempi di aziende, persone o gruppi, che sono straordinari. Non sono solo i migliori, hanno e fanno, qualcosa di extra. A volte è una piccola cosa che fa una grande differenza. In alcuni casi, e soprattutto in questo periodo, può anche essere una cosa banale, quasi scontata che però nessuno fa più. Come sorridere o essere gentili.

Noi viaggiamo spesso, e avendo due figlie ancora piccole, notiamo come le persone si comportano con le nostre bimbe. In aereo per esempio, è determinante per chi viaggia, avere il giusto supporto dagli assistenti di volo. Le nostre piccole sono delle

viaggiatrici bravissime. Grazie all'abitudine e all'educazione che abbiamo dato loro, è facile viaggiare con Martina e Carolina. Ovviamente a volte hanno qualche necessità tipica dei bambini. A volte è il mal d'orecchie, altre la sete, o nei viaggi lunghi, la fame. Ecco, in questi casi si vede la differenza. Alcune compagnie aeree hanno assistenti di volo che capiscono, e non solo aiutano ma lo fanno con il sorriso. In altri casi, ti fanno sentire a disagio, come se la richiesta fosse fatta per dar fastidio. Lo so la cortesia dovrebbe essere il minimo richiesto, però non lo è. Nei voli intercontinentali, dove magari rimaniamo sullo stesso aereo per più di dodici ore, voliamo solo con le compagnie che hanno dimostrato un'attenzione particolare. Anche se sulla carta dovrebbe essere la normalità.

Un recente studio fatto, dell'University of South Australia, ha puntualizzato quanto sia difficile misurare l'impatto che il servizio, o il modo di porsi dei venditori, ha sulla percezione del cliente e sulla sua volontà a ricomprare. La ricerca ha dimostrato, che, a differenza dei giudizi dati sul prodotto, che a volte cambiano nel tempo, il giudizio dato sul servizio non cambia. Inoltre sì è



scoperto che quando il servizio non è all'altezza, procura un danno enorme. Quando è buono, è considerato normale quindi non fa la differenza, mentre quando è straordinario, lascia un grande impatto.

Certo non serviva una ricerca, per dimostrare quello che il buon senso ci dice già. È anche vero, però, che alcuni venditori dimenticano questo aspetto. A volte sembra che ti stiano facendo un favore a prestarti attenzione!

**E' ESSENZIALE  
PREPARARSI**

Nancy: “E’ così, Claudio ha ragione. Nella mia esperienza di venditrice ma soprattutto di cliente, spesso vedo anche persone poco preparate. Ci sono molti venditori, ma anche consulenti e addetti al servizio clienti, che prendono poco sul serio il loro lavoro.

Molte persone vanno a lavorare per lo stipendio di fine mese. Poche vogliono fare la differenza. Intendiamoci, tutti lavoriamo per guadagnare, ci mancherebbe, ma se questa è la tua principale motivazione, non farai mai un ottimo lavoro.

Io, come tutti i venditori, sono sempre entusiasta di vedere quello che guadagno quando faccio un buon lavoro, ma ti assicuro che è una cosa su cui porto la mia attenzione, solo quando ci troviamo con il mio commercialista, per fare due ragionamenti su come sta andando l’anno. Durante la giornata e davanti al cliente, il mio focus è concentrato su come poterlo aiutare ad avere quello che cerca, e su come migliorare la sua vita, che poi di conseguenza, migliora la mia.

Ecco perché, bisogna essere preparati. Si deve lavorare, pensando a quello che conta di più.

In questo mondo che corre, tutti fanno troppo ma non sempre sapendo cosa stanno facendo. La crisi dovrebbe indurre a porci domande nuove. Come diciamo in *Dinamiche a Spirale*, non puoi risolvere un nuovo problema con una vecchia soluzione, devi cambiare il tuo approccio.

La chiave per avere risultati, non è fare di più, ma fare meglio. Se fai più visite o chiamate in modo ordinario, cioè come fanno tutti, non vai molto lontano. Anzi sicuramente nella quantità, perderai in qualità. Se invece lavori in modo straordinario, cioè fai qualcosa di extra, qualcosa che nessuno fa, farai meglio, e quindi avrai più risultati.

Questa modalità, richiede più impegno all'inizio, perché devi cambiare il tuo modo di ragionare e di vedere le cose. Ma credimi, ne vale la pena”.

# Biografia Nancy Cooklin

Nancy Cooklin è un'esperta di Vendita e sviluppo personale al femminile. NLP coach certificata, ha un'esperienza ventennale ed internazionale, lavorando nella consulenza, vendita e head hunting nel continente americano. Cofondatrice di Extraordinary ([www.extraordinary.it](http://www.extraordinary.it)), scrive anche sulla rivista V+.

Dopo la laurea all'Università di Lima in Perù, ha co-fondato South Cone, società leader nell'arredamento in USA.

Poi, a San Francisco ha prima lavorato per il consolato del Perù e poi approfondito le sue capacità nel business in BDA, azienda di consulenza americana, dove ha seguito le operazioni internazionali come responsabile della customer satisfaction.

Rientrata in Sud America è stata Direttore Marketing e Vendite di uno dei più importanti Head Hunter, ed è poi tornata in California per ricoprire il ruolo di Sales Manager per la costa Pacifica.

Arrivata in Italia è tornata alla Consulenza e al Coaching. Ha continuato a formarsi in Coaching, certificandosi in PNL (ha studiato direttamente con Richard Bandler, John Grinder, Tad James e Tony Robbins), e in Dinamiche a Spirale con Chris Cowan e Natasha Todorovic. Si è inoltre formata in Bocconi nel programma di sviluppo manageriale, e presso l'istituto SHINUI, in Counselling Sistemico Pluralista.

## Biografia di Claudio Belotti

È uno dei pionieri del Coaching. Negli ultimi 20 anni ha lavorato come Coach e Trainer con migliaia di persone in 4 continenti utilizzando le sue capacità di comprensione della natura umana aiutando managers, imprenditori, dirigenti, atleti professionisti, uomini e donne in tutto il mondo a migliorare la loro vita. È l'unico europeo dei 4 “Senior Trainers” al mondo scelti personalmente da Anthony Robbins come docente alla “Anthony Robbins Leadership Academy” al “Leadership Programme” e alla “Mastery University”.

Ha il massimo livello di specializzazione in PNL che la “Society of NLP” (fondata dai creatori della PNL, Richard Bandler e John Grinder) riconosce a pochissime persone al mondo ed è l'unico italiano ad avere il titolo di “Master Trainer in NLP for Business”. Si è formato in PNL con Richard Bandler (con il quale collabora come assistente nei corsi americani), si è specializzato in Linguistica con John Grinder (co-creatore PNL), in Time Line Therapy con Tad James e in Coaching e Leadership con Robert Dilts.

È il maggior esperto italiano in Dinamiche a Spirale e collabora direttamente con Chris Cowan e Natasha Todorovic.

Tra le aziende sue clienti ci sono alcune realtà importanti come: Gruppo Armani, Gruppo Angelini, Bulgari, BMW, Credit Suisse, Google, ING Direct, IBM, l'Oreal, NH Hoteles, Procter & Gamble, Riva Yacht, Zurich. Fra le associazioni ed enti Pubblici con cui ha collaborato ci sono: Amministrazione Giudiziaria Italiana, Centro Nazionale Trapianti, Confindustria, Consiglio Nazionale del Notariato, Cassa Forense di Roma

È docente di Allenamento Mentale per la Federazione Italiana Pallavolo e ha affiancato professionisti e squadre di vari sport nel raggiungimento di risultati importanti, attualmente collabora con Pallacanestro Olimpia EA7 Emporio Armani Milano e con il settore giovanile dell'Inter FC.