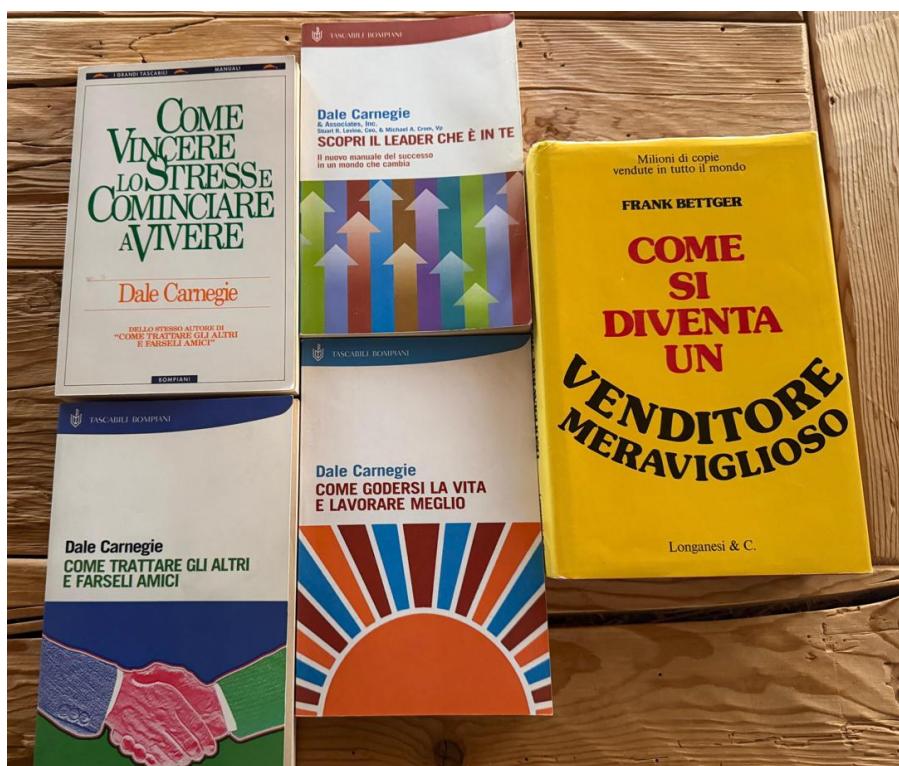




Come...

di Massimo Palazzo



Questa mattina ho deciso di mettere ordine alla libreria, un passatempo che adoro perché mi piace rivedere i miei libri, spolverarli, controllare le sottolineature e provare emozioni rileggendone alcuni.

È incredibile come di certi non ricordi più nulla, motivo per cui li ho messi in lista per una rilettura, inoltre durante la carrellata, me ne è capitato in mano uno che non ho mai dimenticato.

L'avevo letteralmente consumato quando, dopo parecchio tempo, ero riuscito finalmente a procurarmelo, lo si nota, infatti, dalla copertina usurata e dalle numerose evidenziature interne. Non ricordo bene come ne fossi venuto a conoscenza, mi sembra fosse tramite una recensione sul Corriere della Sera.

Mi rivolsi alla mitica e sacra libreria Pontiggia di Varese e così riuscii ad averlo.

Il titolo "Come diventare un venditore meraviglioso" scritto dall' americano e venditore Frank Bettger.

È un libro con molti spunti interessanti per chi faceva e fa ancora il venditore, anzi rimango sorpreso per una definizione usata a quei tempi per tale lavoro che avevo dimenticato il piazzista.



Lo acquistai negli anni 80 e lo definirei una Bibbia, è tuttora in vendita ed utilizzato durante i corsi aziendali.

Io, utilizzai parecchi suoi consigli e non me ne sono pentito.

La mia fortuna fu che, durante la lettura del libro venni a conoscenza (fu lo scrittore stesso a nominarlo e a frequentare i suoi corsi di formazione) di un certo Dale Carnegie scrittore e docente americano. Incuriosito, lo cercai e, dopo del tempo, riuscii a procurarmi anche i suoi libri.

Durante la sistemazione della libreria mi sono anche commosso al ricordo di quanto giovane fossi e con che entusiasmo li avessi letti.

Dale Carnegie è diventato molto famoso con i suoi libri, ma soprattutto con i suoi corsi di formazione, diventando in seguito leader mondiale della formazione manageriale aziendale.

I suoi libri hanno superato le 15 milioni di copie e i suoi corsi, tuttora attuali, sono molto conosciuti e apprezzati.

I corsi in business training sono presenti in 85 paesi e in Italia dal 2022.

Il mio percorso con lui inizio con "Come trattare gli altri e farseli amici".

In seguito, arricchii la collezione con "Scopri il leader che è in te" "Come godersi la vita e vivere meglio". Infine, arrivai a "Vincere lo stress e cominciare a vivere meglio" un altro pilastro fondamentale.

Rivedere quei libri dopo tanti anni mi hanno riportato alla mente un episodio specifico della mia carriera che ha segnato il mio percorso professionale e umano.

A soli tre mesi dalla mia assunzione in una multinazionale farmaceutica, arrivò la mia prima riunione nazionale.

L'atmosfera era imponente erano presenti tutti i manager, i responsabili marketing e l'intera forza vendita.

Queste riunioni si tenevano alla fine di ogni trimestre per analizzare i risultati e lanciare le nuove campagne, supportate da sconti particolari, pubblicità e informazione medico-scientifica.

Proprio in occasione del mio ingresso in azienda, venne lanciato un nuovo prodotto un sale iposodico adatto principalmente per pazienti ipertesi.

Quando arrivò il turno del responsabile marketing, iniziarono a scorrere i dati nazionale e, infine, la classifica dei venditori più performanti.

Mi trovavo nelle ultime file della platea, quando, all'improvviso il responsabile fece il mio nome.

Seguì un applauso scrosciante; tutti si girarono per scoprire chi fosse questo sconosciuto.

Io diventai di colpo bordò e avrei voluto solo fuggire, ma il bello doveva ancora venire: venni invitato sul palco per

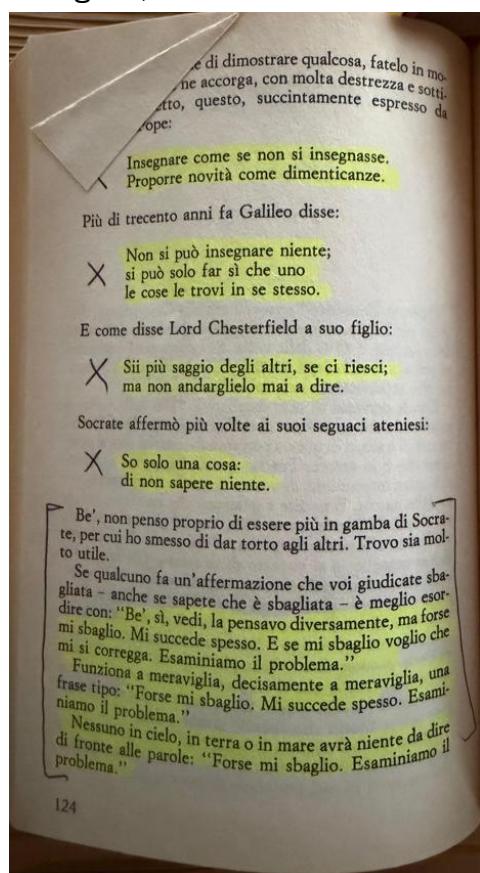
illustrare le mie argomentazioni di vendita davanti a tutti.

Avevo le mani tremanti e la salivazione azzerata; colto di sorpresa, non riuscii ad essere particolarmente brillante.

Fu proprio quell'esperienza a segnare una svolta.

Una volta tornato a casa, decisi di seguire i consigli Frank Bettger e Dale Carnegie: mi iscrissi ad un corso di eloquenza per non farmi più trovare impreparato.

Ritrovare questi volumi, non è stato solo un atto di riordino, ma un tuffo in un passato pieno di ambizione, ricordandomi con quale entusiasmo li avevo divorziati per migliorare il mio futuro.





72

qualcuno avanzava un'opinione errata, mi negavo il piacere di contraddirlo, dimostrandogli immediatamente l'assurdità del suo modo di pensare. Mi limitavo a fargli notare che *in certi casi e circostanze la sua opinione sarebbe stata giustificabile, mentre nel caso in questione si potevano formulare talune riserve ecc.*

« Tale metodo presentò immediati vantaggi: la conversazione diventava facile e piana. Il modo piuttosto dimesso col quale presentavo le mie opinioni mi procurava il consenso quasi immediato dell'interlocutore, o almeno limitava il numero delle sue obiezioni. Mi sentivo meno umiliato se cadevo in errore e mi era più facile indurre gli altri ad approvarmi, se ero nel giusto. »

Tale procedimento mi parve così pratico e semplice che decisi di applicarlo immediatamente al mio lavoro. Mi sforzai quindi di parafrasare il meglio possibile le espressioni di Franklin nel corso dei miei colloqui con i clienti.

Arrossisco ancora al pensiero che prima dicevo all'interlocutore: « Non sono d'accordo con lei perché... » Modificando questa frase nel più modesto: « Non crede Lei che... » riuscii ad evitare una presa di posizione troppo categorica ed irritante. Ad esempio, se vi dicesse: « Dobbiamo evitare di emetter giudizi assoluti. Dobbiamo porre un maggior numero di domande » avrei espresso la mia opinione. Mentre invece dicendo: « Non credete che sarebbe meglio evitare i giudizi assoluti, e porre al cliente delle opportune domande? », avrei dimostrato di interessarmi alla vostra opinione. Qualsiasi interlocutore vi ascolterà più volon-

73

tieri se gli darete l'impressione che sia lui a suggerirvi delle idee.

Grazie alla tecnica dell'abile interrogatorio voi potrete ottenere un duplice risultato:

- 1) Chiarirete il vostro modo di pensare.
- 2) Lusingherete l'avversario chiedendogli la sua opinione.

Un famoso educatore mi disse un giorno: « Uno dei maggiori vantaggi che si traggono dagli studi universitari è l'abitudine all'indagine scientifica che si basa su una serie di domande atte a chiarire qualsiasi postulato... in altre parole, il metodo dialettico ».

Non ho avuto il vantaggio di frequentare l'Università, ma riconosco senz'altro che uno dei metodi migliori per indurre gli uomini a riflettere consiste nel porre loro delle domande appropriate.