

«Non vergognatevi di vendere, non pensate ai soldi e vincerete»

I consigli di Michele Tribuzio, per tutti "zio Mike", tra i "coach" più apprezzati non solo in Italia, autore di manuali commerciali best-seller: «Il segreto per diventare un grande venditore è "vendere" se stessi»

di Marco Gemelli

Tra vendere un termosifone o una Ferrari per lui c'è davvero poca differenza. Che si tratti di proporre l'acquisto di un oggetto, convincere un lettore o conquistare una donna, per Michele "zio Mike" Tribuzio l'importante sono l'approccio giusto e i processi adeguati per ottenere risultati. Coach, formatore manageriale ed esperto di comunicazione, Tribuzio ha frequentato seminari e master internazionali con personalità del settore come Anthony Robbins, Deepak Chopra, John Grinder o Roy Martina. Nei suoi libri - l'ultimo, dal titolo "Il successo ti sta cercando... non ti nascondere", è da poco diventato un best seller su Amazon - Tribuzio racconta una sorta di decalogo per il venditore perfetto, una serie di grandi e piccoli suggerimenti che attingono a un background che oscilla tra fisiognomica e semiotica, comunicazione non verbale e grafologia, fino alla deambulazione prossemica. «Nella vendita il prodotto non è così importante - esordisce - ma ciò che conta è la modalità con cui ci si presenta. Quando sei davanti a un cliente, pensare di vendergli un oggetto è già un errore. Pensare ai soldi che guadagnerai è la peggior cosa che tu possa fare, perché diventeresti aggressivo: lui lo percepisce e te lo sei giocato. Ciò che bisogna

EX PROF DI CHIMICA, OGGI TRIBUZIO TIENE CORSI, MASTER E SEDUTE DI COACHING IN ITALIA: 6 MILA GLI EVENTI ORGANIZZATI E 230 MILA I PARTECIPANTI

vendere prima è una relazione, un rapporto. Prima occorre entrare in sintonia con chi si ha di fronte, poi una volta raggiunta una buona empatia si può iniziare a vendere il resto. È il quoziente emotivo, la capacità di interpretare l'altro, che mette in moto la parte intellettuale e apre le porte per tutte le altre fasi. A parità di merito e competenze, nella vendita vince chi riesce a instaurare un rapporto». Un caso emblematico è quando bisogna vendere se stessi, magari per ottenere un nuovo lavoro: «I titoli presenti nel curriculum non bastano - taglia corto Michele Tribuzio - ed è per questo che le aziende chiedono un colloquio conoscitivo: è lì che bisogna giocare le proprie carte, puntando sul potere di un rapporto con l'interlocutore».

Soprattutto in un Paese come il nostro, l'atto della vendita in sé non gode sempre di buona reputazione, e "zio Mike" dà una sua spiegazione del fenomeno: «In Italia - conferma - ci si vergogna a vendere, mentre nel mondo anglosassone non è così. Le ragioni vanno ricercate in una serie di fattori, persino religiosi: nella cultura cattolica, ad esempio, il lavoro è strettamente legato al concetto di sacrificio, mentre un filosofo dell'etica protestante come Max Weber ha sviluppato un approccio del tutto diverso». Per poter vendere bene,



UN MOMENTO DI UNA CONFERENZA DI ZIO MIKE

secondo Michele Tribuzio, occorre seguire meticolosamente una serie di passi. In primis, frequentare venditori eccellenti per imparare da loro. «Del resto, l'imitazione è un meccanismo che avviene già a livello dei neuroni nella corteccia cerebrale: pensiamo ai bimbi, che non fanno ciò che i genitori dicono loro, ma seguono l'esempio di ciò che mamma e papà fanno. Poi bisogna essere sicuri di sé, possedere autostima e coltivare serenità interiore: il venditore dev'essere consapevole che il "no" al prodotto non





è un "no" alla persona. Il piano personale non c'entra con una vendita non finalizzata, quindi non ci si deve lasciare abbattere da un rifiuto. Nella vendita occorre sempre essere etici, sforzarsi di capire la personalità altrui, essere capace di socializzare e stare bene in mezzo al prossimo». I piccoli e grandi suggerimenti di "zio Mike" non finiscono qui: «È sempre meglio essere puntuale, arrivando in anticipo a un appuntamento. Questo perché una buona impressione iniziale modifica anche la perce-

zione delle considerazioni successive: se sin da subito mostriamo elementi positivi, chi ci sta di fronte continuerà a cercarne in noi, mentre se all'inizio sbagliamo qualcosa è facile che l'interlocutore inizi a contare gli altri punti di debolezza. Tanto è importante la prima impressione, che per un buon venditore non c'è miglior investimento di un buon abito. Inoltre è importante non lamentarsi o dar retta a quel tarlo tutto italiano del 'io speriamo che me la cavo'. Come detto, bisogna abituarsi al dissenso e ad accettarlo». Può sembrare semplice, ma non è così. «Essere simpatici e preparati non basta – mette infatti in guardia il coach – perché occorre anche conoscere i principi della persuasione, dalla reciprocità, imparare a parlare con autorevolezza, ottenere il consenso e mostrare pragmatismo. Meglio evitare in una presentazione parole e concetti negativi, così come è fondamentale vincere la paura del giudizio altrui che spesso ci blocca: quanti di noi, magari spigliati in un contesto privato, non oserebbero raccontare una barzelletta in pubblico per paura che non faccia ridere?». C'è una metafora interessante, al riguardo, che Tribuzio cita spesso nell'attività di coaching che va avanti da oltre 30 anni: «Quando il conquistatore spagnolo Hernan Cortes si trovò



**UN VENDITORE
PREPARATO
DEVE RIUSCIRE
NEL 25% DEI CASI:
CIOÈ UNA VENDITA
OGNI 4 TRATTATIVE**

davanti a selvaggi e cannibali, vide che i suoi uomini erano terrorizzati dalla prospettiva di combattere e soccombere. Ordinò allora di bruciare le navi della sua flotta, in modo che i suoi uomini, per poter tornare a casa, avessero come unica possibilità quella di battere i nemici e prendersi le loro imbarcazioni. L'importante è puntare sulle proprie capacità e buttarsi, insomma. «Nei miei libri insegno l'arte di vendere e descrivo le caratteristiche del venditore eccellente, partendo dai quattro stadi dell'apprendimento fino al modo di gestire al meglio il proprio tempo. Ma spiego anche come esporre il prezzo, usando il sistema del "sandwich" a strati: prima si descrivono le caratteristiche tecniche del prodotto, in mezzo c'è il prezzo, infine si illustrano le modalità di pagamento». Utilizzando e le tecniche di Tribuzio, il venditore dovrebbe ottenere risultati applicabili a qualsiasi contesto – dall'amore alla politica – proprio perché si tratta di insegnamenti che nulla hanno a che vedere con il prodotto da vendere. «Il cuore di tutto – conclude – è cercare negli altri ciò che ci unisce, non ciò che ci divide, perché chi si somiglia si piglia. Se il cliente può scegliere tra un rappresentante sprovveduto o preparato, tra uno scortese o uno gentile, tra uno che veste male o veste bene, bisogna essere quello che lui sta cercando. Ci salveranno l'etica e l'estetica».

LE 10 REGOLE D'ORO DEL GRANDE VENDITORE

- 1 Davanti a un cliente, non pensare mai ai soldi che potresti guadagnare
- 2 Devi saper comunicare e stare bene in mezzo alla gente
- 3 Frequenti venditori eccellenti e impara da loro
- 4 Sii sicuro di te e vinci la paura del giudizio altrui
- 5 Abituati all'insolito
- 6 Supera i tuoi limiti
- 7 Sii etico, sempre
- 8 Aumenta il potere della tua mente
- 9 Sii puntuale e ricorda che "l'abito fa il monaco"
- 10 Evita concetti negativi ed usa invece parole positive