

Venditori

In che direzione promuovere la formazione?

Primo antefatto.

La conferenza del 23 settembre a Roma giunge al termine. Il favore dei partecipanti non si fa attendere. Gli applausi, le strette di mano e le richieste di appuntamento su cui proseguire i contenuti espressi in platea sono attestazioni di un ampio consenso. Dall'altro mostrano la necessità di giungere ad una nuova proposta formativa capace di "facilitare l'apprendimento" attraverso la pratica. Si impara facendo e non spiegando. L'agente di commercio deve necessariamente sopravvivere alle mutate condizioni di mercato acquisendo nuove competenze di vendita. L'Università ti dà il bollino, il Cliente te lo può togliere e la concorrenza non sa cosa farsene. Ci vuole competenza e abilità. Quest'ultima, anche

mercio è una decisione coraggiosa, che richiede un sapere e un saper fare unitamente ad un saper essere venditore, quale scelta di vita oltre che qualifica professionale.

Con l'eco di queste parole e le strette di mano mi avvio all'uscita ricco di questo accoglimento.

Mi si avvicina un signore distinto seppur giovane nell'età con un sorriso proporzionale all'apertura delle sue braccia. Mi dice: "Lei è un *PNLista*?" Per alcuni secondi il mio cervello rielabora il contenuto e il senso della mia risposta. "NO! sono Eliano Cominetti. Battista è anche il nome dei miei due nonni". Quasi muovendosi in un suo copione, specifica ulteriormente il senso della richie-



Si impara facendo e non spiegando

se è frutto di una esperienza acquisita nel tempo, non è più in grado di sostenere i mutamenti che questo mercato impone. Aver avuto successo nei "begli anni che furono" non ha nulla a che fare con l'acquisizione di un cliente nuovo. Altre logiche, altre dinamiche e un susseguirsi di barriere che complicano la trasformazione del processo di vendita tra moventi d'acquisto e motivazioni alla vendita. La "vecchia" guardia perde clienti e si affanna a cercarne altri, mentre i giovani fanno fatica ad accettare di "partire da zero" in una professione che richiede la stessa esperienza che loro non hanno. Scegliere di fare il venditore e diventare anche agente di com-

sta: "Ma certo, la sua origine indica che è un *Master Practitioner*? - NO! sono originario di Grumello ... " Il dialogo prosegue con "... ma il suo scopo non è quello di creare scelte? "NO! - ribatto un po' divertito - il mio scopo ora è quello di attendere una persona con cui condividere la gioia di questo evento! " Se non ti metti dei titoli non sei considerato. Se non usi degli inglesismi nel tuo linguaggio non vieni ritenuto un "guru". Se non fai citazioni celebri non sei un erudito. Anziché dirlo con parole tue bisogna dirlo con parole degli altri. Se non citi Aristotele o il guru indiano non hai valore. Siamo diventati degli attaccapanni: continuiamo a metterci etichette per caricarci di presun-

ti valori. Dov'è l'asta che sostiene questi pesi? Gli agenti hanno bisogno di persone capaci ricche in esperienza di vendita. A chi affidare la formazione degli uomini di vendita? A degli attaccapanni viventi che la teorizzano o a chi la vive nel momento presente. Autenticità dove sei?

Secondo antefatto.

Questo sono io. Lo stesso che era a Roma: applaudito e cercato. Il dito indice suona il campanello di un Amministratore di Condomini. Oggi affiancamento con un venditore di ascensori. Cliente nuovo, mai visto, mai sentito. L'appuntamento dice a ore 9,30 e noi siamo lì alle 9,25 puntuali. Formazione alla vendita sul campo. Lui ha 15 anni di esperienza e l'umiltà di dire: faccio fatica a giungere al mio target. Lo sguardo si abbassa e il sospiro ha un valore che esprime sofferenza: risultato, guadagno, considerazioni ... Un giorno con lui sul campo a vendere. →