

ARKADIUSZ BEDNARSKI

*Rozmowy*

z

# MISTRZEM SPRZEDAŻY

Wszelkie prawa zastrzeżone. Nieautoryzowane rozpowszechnianie całości lub fragmentu niniejszej publikacji w jakiegokolwiek postaci jest zabronione. Wykonywanie kopii metodą kserograficzną, fotograficzną, a także kopiowanie książki na nośniku filmowym, magnetycznym lub innym powoduje naruszenie praw autorskich niniejszej publikacji.

Wszystkie znaki występujące w tekście są zastrzeżonymi znakami firmowymi bądź towarowymi ich właścicieli.

Autor oraz Wydawnictwo HELION dołożyli wszelkich starań, by zawarte w tej książce informacje były kompletne i rzetelne. Nie biorą jednak żadnej odpowiedzialności ani za ich wykorzystanie, ani za związane z tym ewentualne naruszenie praw patentowych lub autorskich. Autor oraz Wydawnictwo HELION nie ponoszą również żadnej odpowiedzialności za ewentualne szkody wynikłe z wykorzystania informacji zawartych w książce.

Redaktor prowadzący: Barbara Gancarz-Wójcicka  
Projekt okładki: Jan Paluch

Fotografia na okładce pochodzi ze zbiorów autora.

Wydawnictwo HELION  
ul. Kościuszki 1c, 44-100 GLIWICE  
tel. 32 231 22 19, 32 230 98 63  
e-mail: [onepress@onepress.pl](mailto:onepress@onepress.pl)  
WWW: <http://onepress.pl> (księgarnia internetowa, katalog książek)

Drogi Czytelniku!

Jeżeli chcesz ocenić tę książkę, zajrzyj pod adres

<http://onepress.pl/user/opinie?rozmis>

Możesz tam wpisać swoje uwagi, spostrzeżenia, recenzję.

ISBN: 978-83-246-8354-3

Copyright © Helion 2014

Printed in Poland.

- Kup książkę
- Poleć książkę
- Oceń książkę

- Księgarnia internetowa
- Lubię to! » Nasza społeczność

# Spis treści

<b>Prolog .....</b>	<b>5</b>
<b>Rozdział 1. ....</b>	<b>7</b>
<b>Rozdział 2. ....</b>	<b>15</b>
<b>Rozdział 3. ....</b>	<b>27</b>
<b>Rozdział 4. ....</b>	<b>33</b>
<b>Rozdział 5. ....</b>	<b>45</b>
<b>Rozdział 6. ....</b>	<b>63</b>
<b>Rozdział 7. ....</b>	<b>87</b>
<b>Rozdział 8. ....</b>	<b>105</b>
<b>Rozdział 9. ....</b>	<b>117</b>
<b>Rozdział 10. ....</b>	<b>135</b>
<b>Rozdział 11. ....</b>	<b>147</b>
<b>Rozdział 12. ....</b>	<b>169</b>
<b>Rozdział 13. ....</b>	<b>183</b>
<b>Rozdział 14. ....</b>	<b>195</b>
<b>Rozdział 15. ....</b>	<b>219</b>
<b>Epilog .....</b>	<b>239</b>



Kiedy opuściłem mury uczelni i odebrałem swój upragniony dyplom magistra inżyniera, poczułem się wolny. Pomyślałem, że wreszcie mogę naprawdę robić to, co chcę. Uwolniłem się od rodziców, a oni byli wyraźnie zadowoleni i dumni z tego, że dali synowi porządne wykształcenie, które zapewni mu pracę i w niedługiej przyszłości odpowiedni status. Duże nadzieje wiązali także z moją dziewczyną, pochodzącą z mojego rodzinnego miasta, którą, choć wtedy tego nie mówili, widzieli jako matkę swoich wnuków.

Uczelnia, którą ukończyłem, należała wówczas do najlepszych w kraju pod względem liczby absolwentów znajdujących po studiach zatrudnienie. Dlatego z ufnością i zadowoleniem patrzyłem w przyszłość i podobnie jak moi rodzice również zacząłem poważniej myśleć o związku z Anią, która pracowała w firmie spedycyjnej.

Pierwsze zderzenie z rzeczywistością przyszło, kiedy złożyłem dokumenty do firmy poszukującej pracownika z takimi kompetencjami, jakie miałem ja. Wysłałem dokumenty i przez kilka tygodni trwałem w przekonaniu, że otrzymam pozytywną odpowiedź. Ponieważ nie dostawałem zwrotnej informacji, postanowiłem wziąć sprawę w swoje ręce i zadzwoniłem do tej firmy, aby się dowiedzieć, kiedy mam się spodziewać odpowiedzi. Okazało się, że nikt takowej informacji nie mógł mi udzielić, bo gdybym uważnie czytał ogłoszenie prasowe, wiedziałbym, że firma nie ma obowiązku odpowiadania na wszystkie oferty.

— Rozumiem panią — odpowiedziałem na grzeczne wyjaśnienia sekretarki dyrektora — ale być może zaszło jakieś nieporozumienie albo moje dokumenty nie dotarły do państwa. Mam dokładnie takie kompetencje, jakich państwo...

— Proszę wybaczyć — przerwała mi sekretarka — ale to już sprawa pana dyrektora...

— To niech mnie pani z nim połączy — próbowałem ratować sytuację.

— Proszę pana — zaczęła tonem urzędowym, co wskazywało na to, że wyraźnie irytuje ją ta rozmowa — jeżeli pan dyrektor stwierdzi, że jest pan odpowiednim kandydatem, to się z panem skontaktuje.

— Ale przecież...

— Proszę wybaczyć. Nic więcej panu nie mogę powiedzieć. Do usłyszenia.

Do dzisiaj słyszę dźwięk odkładanej słuchawki, mimo że było to wiele lat temu.

Nie miałem wyjścia, musiałem szukać dalej. Dlatego kolejne trzy miesiące poświęciłem na intensywne poszukiwanie pracy. Odpowiadałem na każde ogłoszenie, które wydawało mi się godne uwagi. W tym czasie rozesłałem ponad sto aplikacji, odbyłem kilkanaście rozmów kwalifikacyjnych, z czego w trzech przypadkach udało mi się w procesie rekrutacji zajść bardzo daleko. Najczęściej jednak nie otrzymywałem żadnej odpowiedzi, czasami wysyłano mi list, w którym informowano mnie: *Nie tym razem... Niestety... Może w przyszłości, jak będziemy potrzebowali...* itd. Nie rozumiałem, jakimi prawami rządzi się rynek pracy, ale zauważyłem, że najczęstszym powodem odrzucania aplikacji był mój brak doświadczenia. Było to dla mnie niezrozumiałe. Jak bowiem w wieku zaledwie dwudziestu pięciu lat można mieć kierunkowe wykształcenie, a do tego kilka lat doświadczenia na podobnym stanowisku, w podobnej firmie,

mieć za sobą wymierne sukcesy poparte odpowiednimi referencjami oraz być do tego młodym i dynamicznym? Tym samym pół roku po ukończeniu studiów wciąż mieszkalem z rodzicami, bo nie miałem pracy ani dochodów. Na początku rodzice mnie pocieszali, ale potem zaczęli się niepokoić.

— Jacku — powiedział pewnego dnia ojciec — a może po prostu podejmij jakąkolwiek pracę. Nie wiadomo, kiedy znajdziesz taką, na jaką zasługujesz.

To było jak zimny prysznic. Ja, magister inżynier, po prawie dwudziestu latach nauki, mówiący dwoma językami, nie licząc rodzimego, mam podjąć jakąkolwiek pracę? Jednak spojrzenie mamy i późniejsza rozmowa z Anią nie pozostawiły cienia wątpliwości — musiałem znaleźć jakąkolwiek pracę, która da mi środki na chociażby podstawowe utrzymanie.

Przez kolejny miesiąc coraz częściej czytałem ogłoszenia drobne i odpowiadałem na nie. Wreszcie, pod koniec zimy, udało mi się i zatrudniłem się w charakterze magazyniera w dużej hurtowni. Nie była to praca, która chociażby w minimalnym stopniu mnie interesowała. Hurtownia była oddalona od mojej miejscowości kilkanaście kilometrów. Na szczęście niedaleko był przystanek autobusowy. Wstawałem o wpół do piątej rano, a wracałem do domu dopiero na kolację. Pracując przez sześć dni w tygodniu po dwanaście godzin dziennie, coraz rzadziej widywałem się z Anią. Jednak świadomość, że otrzymam dodatkowe pięćdziesiąt procent wynagrodzenia za nadgodziny, kołła ból rozstania i ciężkiej fizycznej pracy w hurtowni. Pewnego dnia dowiedziałem się, że nie otrzymam zapłaty za nadgodziny, bo firmy na to nie stać. Poczuję się oszukany, a resztki ambicji nie pozwalały mi trwać w tak niezdrowym układzie. Odebrałem należną pensję i nie pojawiłem się więcej w pracy.

Nie chcę się dalej rozwodzić nad moimi zawodowymi kłękami, dość powiedzieć, że przez kolejne kilka miesięcy pozostawałem bez pracy, a Ania ode mnie odeszła. Zaczynałem powoli przyzwyczajać

się do takiego trybu życia. Ograniczyłem swoje potrzeby i było mi wygodnie. Jednakże resztki ambicji podsycane informacją o moim koledze ze studiów, który znalazł pracę w Warszawie, kazały mi ostatek sił zaważać o swoje. W końcu nie po to się uczyłem tyle lat i nie po to kończyłem dobrą uczelnię, żeby nie mieć za co żyć lub zarabiać, harując jak ktoś, kto ukończył zawodówkę. Dzięki wstawiennictwu mojego kolegi, który w ciągu roku zdążył się już dochrapać kierowniczego stanowiska, zostałem przyjęty na okres próbny do zagranicznej firmy. Pensja, jaką mi zaproponowano, wywarła wrażenie nie tylko na mnie, ale także na moich rodzicach. Jednakże musiałem przeprowadzić się do Warszawy, co wiązało się z dodatkowymi kosztami, bez pewności, co mi przyniesie kilka najbliższych miesięcy. Udało mi się na początek wynająć niewielki i mało komfortowy pokój na Pradze.

Pierwsze dni poświęciłem na zapoznanie się z zasadami funkcjonowania firmy, obiegiem dokumentów, z zakresem moich obowiązków. Później zaczęły mi się otwierać oczy...

\*\*\*\*\*

Praca w międzynarodowym koncernie, który swoim zasięgiem obejmował kilka państw w Europie, na początku mnie zachwycała, potem stała się niezrozumiała, a w końcu doprowadziła mnie do rozczarowania i załamania. Wszyscy, w całej firmie i w jej polskim oddziale, mówili o kompetencjach. We wszystkich gazetach czytałem o kompetencjach. W każdym programie telewizyjnym poświęconym gospodarce mówiono o kompetencjach. Tymczasem, w czym utwierdziłem się dopiero pod koniec okresu próbnego, na jaki zawarłem umowę o pracę, kompetencje były tylko fasadą, za którą kryły się różnego rodzaju wymówki. Chodziło np. o kompetencje, które są potrzebne, aby dać komuś nagane, czy o te, których używa się, aby kogoś zwolnić z pracy, lub te, które stosuje się, aby kogoś poniżyć itd. Wtedy też zrozumiałem, że moje kompetencje nikogo



nie obchodzą i nigdy nie obchodziły, kiedy po ukończeniu studiów składałem aplikacje o pracę. Zrozumiałem, że ludzie nie potrzebują fachowców, tylko podwładnych. Wolą kogoś, kto im kadzi, niż kogoś, kto wie, jak coś dobrze zrobić. Możesz bezkarnie robić największe głupstwa, ale jeżeli masz dobre relacje z szefem, wszystko ujdzie ci na sucho. Jeżeli natomiast twoje relacje z przełożonym nie są najlepsze, to nawet jeżeli będziesz robić wszystko niemal perfekcyjnie, on i tak ci udowodni, że czegoś nie umiesz lub że naraziłeś firmę na straty. Mój przełożony, który był szefem działu od pięciu lat, otrzymał awans, mimo że nie tylko nie miał stosownego wykształcenia zawodowego, ale też nie miał doświadczenia w zarządzaniu.

Choć przepracowałem w tej firmie prawie dwa lata, nigdy nie nauczyłem się tzw. kultury organizacyjnej, która w rzeczywistości była połączeniem umiejętności kombinowania z układaniem się z przełożonymi i pozorowaniem pracy. Kiedy w ciągu pierwszych trzech miesięcy opracowałem pięć projektów, co stanowiło swojego rodzaju rekord w historii firmy, zamiast otrzymać jakieś dodatkowe wyróżnienie lub gratyfikację finansową, spotkałem się ze sztucznymi i wymuszonymi gratulacjami. Jak się później okazało, normą było opracowywanie jednego projektu przez dwa miesiące. Tak potem wytłumaczył mi to przy piwie Romek: *Szanuj, stary, pracę, szanuj, bo jak nie będziesz szanował, to wylecisz szybciej, niż myślisz*. Przyjąłem jego słowa do wiadomości i zwolniłem tempo, które według mnie i tak nie było zbyt szybkie. Nauczyłem się, jak pozorować pracę i jak z drobnych osiągnięć robić sukces na wielką skalę. Taka postawa pozwoliła mi jakoś przetrwać, kupić mieszkanie w Warszawie i *za-służyć* na służbowy samochód. Jednak wszystko się zmienia...

\*\*\*\*\*

Na dwa dni przed drugą rocznicą mojego zatrudnienia w firmie zostałem wezwany do kierownika działu, który oznajmił mi, że w związku z problemami, jakie ma firma, muszą zwolnić dwadzieścia

procent pracowników. Wybór padł m.in. na mnie. Mój szef nawet nie siłił się na wyjaśnienia i pocieszanie mnie. Miałem trzymiesięczny okres wypowiedzenia, jednak firma, ku mojemu zaskoczeniu, nie zamierzała mi płacić przez trzy miesiące. Dowiedziałem się, że są dowody, które dają podstawy do zwolnienia mnie dyscyplinarnie. Dano mi jednocześnie możliwość rozwiązania umowy za porozumieniem stron bez okresu wypowiedzenia.

Poczułem się oszukany. Chciałem się poskarżyć Romkowi, ale jego też zwolniono i nie był w nastroju do osładzania mojej goryczy. Miał na utrzymaniu żonę i dwoje dzieci, więc to raczej on miał większy problem ode mnie. Jak się potem dowiedziałem, przyjął propozycję swojego przełożonego i rozwiązał umowę za porozumieniem stron. Nie chciał ryzykować, bo wiedział, co oznacza zwolnienie dyscyplinarne. Jednak ja nie miałem zamiaru tak łatwo dać za wygraną. Uniosłem się honorem i powiedziałem, że nic na mnie nie mają i nie zgadzam się na porozumienie stron, ponieważ należy mi się odprawa. Szef wręczył mi wcześniej przygotowane, zapewne na wszelki wypadek, zwolnienie dyscyplinarne, w którego uzasadnieniu było tajemnicze zdanie: *Celowe i zamierzone działanie na szkodę firmy*.

— Spotkamy się w sądzie — powiedziałem, biorąc wypowiedzenie z biurka i kierując się w stronę drzwi.

— Jak sobie życzysz — odparł z ironią w głosie.

Chociaż w końcu wygrałem sprawę i otrzymałem odszkodowanie wraz z trzymiesięczną odprawą, nie byłem w stanie wymusić na moim byłym pracodawcy zmiany trybu wypowiedzenia umowy. Nie wspominając o tym, że nie mogłem liczyć na pozytywne referencje od niego, a o nie właśnie pytało mnie później wielu potencjalnych pracodawców, do których składałem swoje aplikacje. I dopiero wtedy zrozumiałem, co to znaczy nie móc znaleźć pracy...

Miesiące spędzone na bezowocnym poszukiwaniu nowego zajęcia sprawiły, że zacząłem się chwytać różnych doraźnych prac. Rozważałem też poważnie wyjazd z kraju. Jednak aby móc wyjechać,

trzeba było na początek mieć jakieś pieniądze, a mnie zaczynało ich brakować nie tylko na spłatę kredytu hipotecznego, ale także na podstawowe wydatki, takie jak ubranie, a potem nawet jedzenie. Kiedy po trzech miesiącach zalegania z kredytem zjawił się w moim mieszkaniu windykator, poczułem, że straciłem kontrolę nad swoimi finansami i nic nie zapowiada, aby cokolwiek miało się w moim życiu zmienić. Po kolejnym miesiącu bank postawił mi warunek: albo spłacę całość zadłużenia, albo wypowie mi umowę.

Regularne przeglądanie prasy doprowadziło mnie do wniosku, że niektóre ogłoszenia pojawiały się częściej niż pozostałe. Poszukiwano w nich osób chętnych do pracy w charakterze sprzedawcy ubezpieczeń, sprzętu gospodarstwa domowego, kosmetyków itp. Wniosek był dla mnie jasny: nie jest łatwo znaleźć sprzedawców. Nie dziwiło mnie to. Któż chciałby być zwykłym sprzedawcą? Pomyślałem, że to chyba ostatnie zajęcie, które mogłoby mnie zainteresować. Kompletnie nie nadawałem się do tego, aby kogokolwiek do czegośkolwiek namawiać. Nie wyobrażałem sobie siebie chodzącego od drzwi do drzwi i oferującego odkurzacze, proszki do prania czy superścierki do wszystkiego ani tego, że z książką telefoniczną na kolanach wydzwaniam do obcych mi ludzi i wciskam im rzeczy, których w ogóle nie potrzebują. To byłoby żenujące. Po kilkunastu latach nauki i ponad dwóch latach doświadczenia w pracy w korporacji ja, Jacek Majchrzak, miałbym się zająć sprzedażą? Nigdy, przenigdy.

Jednak tym, co najbardziej mnie martwiło, był fakt, że dużo o takiej pracy myślałem. Zamiast odstraszać, te ogłoszenia coraz bardziej przyciągały moją uwagę. Miałem wiele powodów, dla których nie powinienem się w ogóle interesować takimi propozycjami. A jednak ilekroć otwierałem gazety, widziałem właśnie te ogłoszenia. To wszystko nie miało dla mnie żadnego sensu, ale było silniejsze ode mnie. Takie anonse zamiast mnie odpychać, przyciągały moją uwagę. Zamiast mnie zrażać, zachęcały.

Zauważyłem, że tego rodzaju ogłoszenia zawierały stwierdzenia, które w pewnym momencie stały się odpowiedziami na moje problemy: *Nieważne, co robiłeś do tej pory...*, *Brak perspektyw w Twoim zawodzie...*, *Wysokie wynagrodzenie, niezależność...*, *Nie wymagamy doświadczenia...*, *Komfortowe warunki pracy, darmowe szkolenie...*, *Nauczmy Cię...*, *Wsparcie, pomoc...*

Nie miałem pieniędzy, byłem zadłużony, nie miałem perspektyw, nie miałem doświadczenia, nie wiedziałem, co miałbym robić. I bałem się sprzedaży.

Jeżeli chociaż część tego, co obiecują, jest prawdą — myślałem — to dlaczego nie miałbym spróbować? Może hasło „komfortowe warunki pracy” oznacza, że nie będę musiał chodzić po domach i dzwonić do obcych ludzi? Ale nie, to nie ma sensu. Sprzedaż to sprzedaż.

Tak biłem się z myślami przez kilka tygodni, aż w końcu przeczytałem ogłoszenie, które sprawiło, że wysłałem swoje aplikacje. W ogłoszeniu znalazło się, oprócz wymienionych wcześniej obietnic, także zdanie: *Gwarantowane wysokie wynagrodzenie w okresie pierwszych trzech miesięcy*. To mnie przekonało. Nawet jeżeliby mi nie wyszło, jakoś przetrwam te trzy albo chociaż dwa miesiące, a w tym czasie poszukam innego zajęcia. Wstąpił we mnie nowy duch. Poczułem, że mam szansę, zobaczyłem światło w tunelu.

# PROGRAM PARTNERSKI

GRUPY WYDAWNICZEJ HELION



- 1. ZAREJESTRUJ SIĘ**
- 2. PREZENTUJ KSIĄŻKI**
- 3. ZBIERAJ PROWIZJĘ**

Zmień swoją stronę WWW  
w działający bankomat!

**Dowiedz się więcej i dołącz już dzisiaj!**

<http://program-partnerski.helion.pl>

GRUPA WYDAWNICZA

 **Helion SA**



# WSPARCIE, O JAKIM MARZY KAŻDY SPRZEDAWCA

Sprzedaż to praca, która może przynieść sporo satysfakcji, duże pieniądze, awans i rozwój. W rzeczywistości tylko nielicznym sprzedawcom udaje się to osiągnąć. I nie jest to kwestia szczęścia, odpowiedniego czasu, produktu czy firmy. Większość początkujących sprzedawców poddaje się, ponieważ stwierdza, że nie jest to zajęcie dla nich — za trudne, zbyt stresujące, a czasem upokarzające, bo trzeba ludziom wciskać na siłę niepotrzebne im rzeczy i usług. A jednak wciąż jednym z najbardziej poszukiwanych i najlepiej płatnych zawodów jest przedstawiciel handlowy.

Może Ty także myślisz o tym, by spróbować swoich sił w sprzedaży? Może właśnie zaczynasz pracę w charakterze przedstawiciela handlowego? Powiedz szczerze — czy nie chciałbyś spotkać na swojej drodze człowieka, który wprowadzi Cię w tajniki sprzedaży i nauczy wszystkiego, co sam potrafi, by zagwarantować Ci sukces? Poznaj Mistrza Sprzedaży i dowiedz się, jak krok po kroku zapewnić sobie zwycięstwo. Bohater książki, którą trzymasz w rękach, ma za sobą wiele negatywnych doświadczeń zawodowych i sprzedażowych. Kiedy jednak znalazł się na samym dnie spotkał Mistrza Sprzedaży, który odmienił jego podejście do pracy i postrzeganie świata.

**Odniósł sukces. Teraz czas na Ciebie! Usiądź wygodnie i wsłuchaj się w słowa Mistrza Sprzedaży...**

**Arkadiusz Bednarski** — jeden z czołowych polskich autorytetów w zakresie sprzedaży, zwany profesorem sprzedaży, pracujący w zawodzie od 20 lat. Trener rozwoju osobistego, który prowadzi autorskie seminaria i szkolenia w kraju i za granicą. Twórca *Wzorca Pytań Prowadzących* — jednej z najskuteczniejszych metod sprzedaży. Założyciel i pierwszy właściciel firmy szkoleniowo-doradczej Top Training. Autor jedenastu książek, w tym bestsellerów: *Mistrz Sprzedaży* i *Arcymistrz Sprzedaży*.

książki **klasybusiness**

Nr katalogowy: **20873**



Księgarnia internetowa:  
<http://onepress.pl>



Zamówienia telefoniczne:  
**0 801 339900**



**0 601 339900**

**onepress**

Sprawdź najnowsze promocje:

• <http://onepress.pl/promocje>

Książki najchętniej czytane:

• <http://onepress.pl/bestsellery>

Zamów informacje o nowościach:

• <http://onepress.pl/nowosci>

Hellon SA  
ul. Kościuszki 1c, 44-100 Gliwice  
tel.: 32 230 98 63  
e-mail: [onepress@onepress.pl](mailto:onepress@onepress.pl)  
<http://onepress.pl>

Cena 39,90 zł

ISBN 978-83-246-8354-3



9 788324 683543