

GESTIONE D'IMPRESAdi **EROS TUGNOLI****Le attitudini del venditore ideale**

Alcune possono essere doti naturali, altre sono apprese dall'ambiente circostante. In entrambi i casi le possibilità di miglioramento esistono: basta volerlo, senza trincerarsi dietro il comodo "sono fatto così".

Proviamo a riflettere su queste attitudini, identificate come le doti ideali per chi si occupa di vendite. **Empatia** - E' la capacità di porsi velocemente nello stato d'animo o nella situazione di un'altra persona. Non abbiamo alcuna conoscenza diretta di quello che sta succedendo nella mente altrui; tuttavia, è possibile immaginare, con una certa precisione, ciò che i nostri interlocutori hanno nella mente. Il rischio è quello di proiettare sugli altri i nostri ragionamenti e sentimenti, attribuendoli a loro. Il venditore in grado di avere una certa idea di quanto i clienti si propongono di fare, in una data situazione ed in un certo tempo, si trova nella stessa posizione del giocatore di poker che conosce le carte dell'avversario. Ogni mossa successiva verrà regolata in maniera conseguente e logica, soprattutto coerente con le conclusioni cui è giunto o sta per giungere l'acquirente potenziale. **Immaginazione** - E' la capacità di creare delle immagini mentali basate sull'esperienza acquisita, oppure visualizzando situazioni o condizioni non sperimentate nella realtà. La mente del venditore dovrà essere sempre piena di idee sul modo di risolvere i problemi della clientela, per mezzo di prodotti offerti, suggerendo soluzioni già attuate in precedenza o totalmente nuove. **Capacità organizzativa** - Presuppone una mentalità analitica tale da porre chi vende in grado di programmare economicamente la propria attività, procedendo alle scelte più appropriate. Infatti, il personale che vende deve essere in grado di organizzare nella maniera migliore il proprio tempo, la sua attività ed i suoi interventi, la cui complessità diviene, in taluni casi, estremamente marcata. **Ingegnosità** - E' la capacità di trovare il modo pratico di superare situazioni avverse o d'impasse, adottando scelte alternative. L'addetto alle vendite dovrà essere pronto a cogliere l'iniziativa, per riuscire a superare qualsiasi asperità trovi sul proprio cammino. Potrà dare utili indicazioni alla clientela, utilizzando un mix di "problem solving" e creatività. **Risolutezza** - E' la dote che consente di perseguire un fine senza perdersi a considerare ciò che è solo accessorio. Nel caso del venditore, l'obiettivo è l'ottenimento dell'ordine o di altri passaggi prefissati durante la trattativa. La risolutezza, accoppiata all'ingegnosità, permette inoltre di riprendere e recuperare vendite apparentemente bloccate o naufragate. **Entusiasmo** - E' uno stato particolare dell'animo per cui l'individuo sente, immagina ed opera con energia non comune, spesso trasmettendola all'interlocutore. Chi si occupa delle vendite dovrà possederne tanto, da infonderlo perfino al cliente, per smuoverlo dall'eventuale stato d'inerzia nel quale si trova. **Iniziativa** - E' sinonimo d'intraprendenza e costituisce l'impulso che dà avvio ad una determinata azione. Non bisognerà aspettare informazioni ma cercarle, capire al più presto quali clienti vadano seguiti con maggiore cura e quali altri siano da ricercare. Al corrente di una possibilità di vendita, si partirà senz'altro con il proposito fermo di svilupparla e "chiuderla". **Spirito competitivo** - E' la disposizione a gareggiare e misurarsi con altre persone o gruppi di individui, i quali ricercano la nostra stessa meta. L'importante è che la competizione, con il cliente, con il concorrente, con sé stessi, abbia un risvolto positivo e motivante. Nel quotidiano sforzo di affinare la propria tecnica di vendita, ogni sconfitta deve far riflettere, dare spunti per nuovi successi. *Quali sono le vostre?*