

**Frank BETTGER**

**W USA sprzedano  
4 000 000 egz.**

**KAZDY, kto chce odnieść sukces,  
musi tę książkę przeczytać  
przynajmniej raz.**

**JAK  
PRZETRWAĆ  
I  
ODNIEŚĆ  
SUKCES  
W  
BIZNESIE**

FRANK BETTGER

**Jak PRZETRWAĆ**

**i odnieść**

**SUKCES**

**w BIZNESIE**

Tytuł oryginału  
Frank Bettger How I Raised Myself from Failure to Success in Selling  
Projekt okładki

Marek Zadworny

Opracowanie i redakcja wersji polskiej

Ewa Stahnke

Copyright © by Prentice Hall Press

A Division of Simon & Schuster, Inc.

Renewed 1977 by Frank Bettger

© Copyright for the Polish Edition by Wydawnictwo Studio EMKA

Warszawa 1993, 2009

Informacji udziela:

Wydawnictwo Studio Emka

ul. Królowej Aldony 6, 03-928 Warszawa

tel./fax 022 628 08 38

[wydawnictwo@studioemka.com.pl](mailto:wydawnictwo@studioemka.com.pl)

[www.studioemka.com.pl](http://www.studioemka.com.pl)

ISBN 978-83-62304-84-4

Skład wersji elektronicznej:

[Virtualo Sp. z o.o.](http://Virtualo Sp. z o.o.)

**VIRTUALO**  
Digital platform of tomorrow

# Spis treści

Dedykacja

Co sędzę o tej książce

JAK DOSZŁO DO NAPISANIA TEJ KSIĄŻKI

Część 1 POMYSŁY, KTÓRE POZWOLIŁY MI SIĘ PODŻWIGNĄĆ Z UPADKU

1 Jak pewien pomysł pomnożył moje dochody i moje szczęście

2 Dlaczego wróciłem do handlu, chociaż postanowiłem z tym skończyć

3 Co pomogło mi pokonać największego wroga, jakiemu kiedykolwiek musiałem stawić czoło

4 Jedyne sposb, w jaki mogłem się zorganizować

Część 2 RECEPTA NA SUKCES W HANDLU

5 Jak poznałem najważniejszy sekret handlu

6 Złapać byka za rogi

7 Kontrakt za 250 tysięcy dolarów w piętnaście minut

8 Analiza podstawowych zasad wykorzystanych przy zawarciu tej transakcji

9 Jak zadawanie pytań zwiększyło efektywność moich rozmów handlowych

10 Jak nauczyłem się odkrywać powód, który powinien skłonić klienta do zakupu

11 Najważniejsze słowo w handlu ma tylko trzy sylaby

12 Jak dowiaduję się o ukrytych obiekcjach klienta

13 Zapomniana umiejętność, która w handlu czyni cuda

### Część 3 JAK ZDOBYĆ I UTRZYMAĆ ZAUFANIE

14 Najważniejsza lekcja – jak zdobyć zaufanie

15 Czego nauczyłem się o zaufaniu od lekarza

16 Najszybszy sposób zdobycia zaufania

17 Nie kop dołków sam pod sobą

18 Niezawodna metoda zdobycia zaufania

19 Nienaganny wygląd

### Część 4 JAK SPRAWIĆ, BY CHCIAŁO ROBIĆ Z TOBĄ INTERESY

20 Jak pomysł Lincolna pomógł mi w zawieraniu przyjaźni

21 Dlaczego wszędzie byłem mile widzianym gościem

22 Jak nauczyłem się zapamiętywać twarze i nazwiska

23 Przyczyna niepowodzeń w interesach

24 Jak pewna rozmowa nauczyła mnie pokonania tremy podczas spotkań z ważnymi osobistościami

### Część 5 KOLEJNE STADIA SPRZEDAŻY

25 Sprzedaż przed sprzedażą

26 Jak umówić się z klientem

27 Jak nauczyłem się korzystać z pomocy sekretarek

28 Pomysł, który pomógł mi dostać się do „pierwszej ligi”

29 Jak klient może pomóc ci w sprzedaży

30 Jak sprawić, aby stali klienci byli twoją najlepszą reklamą

31 Siedem zasad, których przestrzegam przy finalizowaniu umowy

32 Zaskakujący sposób zawierania umowy, którego nauczył mnie najlepszy agent ubezpieczeniowy

#### Część 6 NIE OBAWIAJ SIĘ PRZEGRANEJ

33 Nie obawiaj się przegranej

34 Beniamina Franklina sposób na sukces i jego wpływ na moje życie

35 Porozmawiajmy sobie od serca

#### Przypisy

Wszystkie rozdziały dostępne w pełnej wersji książki.

Motto:  
Sprzedawanie to najłżejsza praca pod słoń-  
cem,  
jeśli tylko ciężko pracujemy.

Frank Bettger

## Co sędzę o tej książce

Autora tej książki, Franka Bettgera, poznałem w 1917 roku. Nie miał łatwego życia, nie dane mu było skończyć szkoły, nie miał żadnych dyplomów. A jednak jego historia to historia wyjątkowego, nawet jak na Amerykę, sukcesu.

Ojciec zmarł, gdy Frank był jeszcze chłopcem, i matka została z pięciorgiem małych dzieci. Gdy miał jedenaście lat, musiał zostawać o wpół do piątej rano i sprzedawał na ulicach gazety, by pomóc matce. Jej zarobki za szycie i pranie ledwo wystarczały na wyżywienie rodziny. Frank Bettger powiedział mi kiedyś, że w tamtych czasach jego jedynym posiłkiem była często papka kukurydziana na chudym mleku.

Mając czternaście lat musiał rzucić szkołę i zatrudnić się jako pomocnik palacza. Jako osiemnastoletni chłopak został zawodowym baseballistą i przez dwa lata grał na trzeciej bazie w Cardinals z St. Louis. Aż pewnego dnia podczas meczu z Chicago Cubs doznał kontuzji ręki i musiał na zawsze pożegnać się ze sportem.

Przywędrował znowu do rodzinnej Filadelfii. Kiedy go spotkałem, miał dwadzieścia dziewięć lat. Próbował sprzedawać ubezpieczenia, ale był beznadziejnym akwizytorem. I jednak w ciągu następnych 12 lat zarobił wystarczająco dużo, by kupić wiejski majątek wartości 70 tysięcy dolarów i zostać rentierem w wieku czterdziestu lat. Wiem o tym, bo sam to widziałem. Widziałem, jak podźwignął się z samego dna, by zostać jednym z najskuteczniejszych i najlepiej zarabiających handlowców w Ameryce. To ja kilka lat temu namówiłem go, by opowiedział swoją historię podczas serii jednotygodniowych kursów dla ludzi na kierowniczych stanowiskach i akwizytorów, które prowadziłem pod auspicjami Izby Handlowej Stanów Zjednoczonych.



Frank Bettger ma prawo pisać i mówić na ten temat. Rozmawiał z niemal 40 tysiącami różnych klientów, co oznacza pięć wizyt handlowych dziennie przez ponad 25 lat.

Pierwszy rozdział, „Jak pewien pomysł pomnożył moje dochody i moje szczęście”, to jedno z najwspanialszych przemówień o potędze entuzjazzmu, jakie kiedykolwiek czytałem. To właśnie entuzjazm podźwignął Franka Bettgera z upadku i pomógł mu stać się jednym z najlepiej zarabiających handlowców w tym kraju.

Byłem świadkiem, jak niezdarnie przemawiał publicznie Frank Bettger po raz pierwszy. Widziałem też, jak zachwycał i inspirował olbrzymią widownię w wielu miastach, od Portland w Oregonie do Miami na Florydzie. Kiedy przekonałem się o jego niezwykłym wpływie na ludzi, zacząłem namawiać go do napisania książki opartej na jego doświadczeniach, jego technikach i jego filozofii sprzedaży. Książki, która zawierałaby to, co mówił tysiącom ludzi w całym kraju podczas swoich wykładów.

I oto jest – najbardziej użyteczna i inspirująca książka o akwizycji, jaką kiedykolwiek czytałem. Książka, która będzie pomagać akwizytorom jeszcze długo, choć Frank Bettger już od nas odszedł. I nieważne, czy sprzedają oni ubezpieczenia, buty, lak do pieczęci, czy też statki.

Przeczytałem każdą stronę tej książki i mogę polecić ją z pełnym przekonaniem. Kiedy sam wchodziłem do biznesu, musiałem się nieźle napracować, by zarobić na papierosy. I wiem, że wtedy z przyjemnością przeszedłbym na piechotę z Chicago do Nowego Jorku, by kupić jeden egzemplarz tej książki – gdyby napisano ją w tamtych czasach.

Dale Carnegie

# JAK DOSZŁO DO NAPISANIA TEJ KSIĄŻKI

Pewnego dnia wsiadłem w Nowym Jorku do pociągu, którym Dale Carnegie jechał do Memphis w Tennessee, gdzie miał wygłosić kilka wykładów. Spotkaliśmy się zupełnie przypadkowo.

– Frank, właśnie prowadzę serię tygodniowych kursów sponsorowanych przez Izbę Handlową. Może byś dołączył do mnie i dał parę wykładów na temat sprzedaży? – zaproponowałem.

Byłem pewien, że żartuje.

– Sam wiesz, Dale, że nie skończyłem żadnej szkoły. Nie mógłbym prowadzić wykładów o sprzedaży – odpowiedziałem.

– Powiedz im po prostu, jak zdołałeś się wygrzebać z dołka i osiągnąć sukces. Powiedz im po prostu, co zrobiłeś – zachęcał Dale.

– Tak, to chyba potrafię zrobić – odparłem po namyśle.

Wkrótce wspólnie z Dale’em wygłaszaliśmy wykłady w całym kraju. Jeden kurs trwał pięć kolejnych wieczorów po cztery godziny. Wykładaliśmy na przemian co pół godziny.

Później Dale powiedział:

– Frank, dlaczego nie napiszesz książki? Wiele książek o handlu napisali ludzie, którzy nigdy w życiu nic nie sprzedali. Dlaczego więc nie miałbyś ty napisać książki? Książki, która opowie dokładnie o tym, co zrobiłeś – o twojej drodze od klęski do sukcesu. Opowiedz historię swojego życia. Każde zdanie zaczynaj od „ja”. Niech to nie będzie wykład. Po prostu opowiedz historię swego życia.

Im więcej o tym myślałem, tym bardziej wydawało mi się to egocentryczne.

– Nie chcę tego robić – odpowiedziałem.

Ale Dale poświęcił kiedyś całe popołudnie na namawianie mnie do spisania historii mego życia takiej, jaką przedstawiałem podczas wykładów.

– W każdym mieście, w którym prowadziliśmy nasze kursy, ludzie z Izby Handlowej pytali mnie, czy Frank Bettger opublikuje swoje wykłady w formie książkowej – mówił Dale.

– Myślałeś pewnie, że ten młody człowiek, który wyłożył 40 dolarów przedpłaty, by dostać pierwszy egzemplarz twojej książki, żartował. Ale to nie były żarty. On wiedział dobrze, że byłaby ona dla niego warta o wiele więcej niż te pieniądze.

Wkrótce potem pisałem właśnie tę książkę.

Na tych stronicach próbuję opisać historię swoich gaf i głupich błędów oraz opowiedzieć dokładnie, co podźwignęło mnie z klęski do sukcesu. Kiedy zabrałem się za akwizycję, dostałem niezłą nauczkę. Wiedziałem o handlu niewiele więcej, niż osioł wie o tańcu. Osiem lat uprawiania zawodowego baseballu wydawało się dyskwalifikować mnie w interesach nawet luźno związanych ze sprzedażą. Gdyby londyński Lloyds miał przyjmować na mnie zakłady, stawiałby tysiąc do jednego, że mi się nie uda. Ja sam nie miałem wiele więcej zaufania do własnych sił, niż Lloyds miałby wówczas wiary we mnie.

Mam nadzieję, że ciągłe mówienie o mnie samym nie przeszkodzi zbyt wiele Czytelnikom i że wybaczą mi ten styl. Jeśli cokolwiek w tej książce pozwoli Wam odnieść wrażenie, że się przechwalam, to wiedźcie, że stało się tak wbrew mej woli. Bo wszelkie moje pochwały dotyczą tego, czego te pomysły i strategie dokonały we mnie i czego mogą dokonać w każdym, kto je zastosuje.

Próbowałem napisać książkę, którą sam chciałbym przeczytać, zanim zabrałem się do handlu. I oto jest. Mam nadzieję, że się wam spodoba.

Frank Bettger

# Część 1 POMYSŁY, KTÓRE POZWOLIŁY MI SIĘ PODŻWIGNĄĆ Z UPADKU

# 1 Jak pewien pomysł pomnożył moje dochody i moje szczęście

**W**krótce po rozpoczęciu kariery zawodowego baseballisty doznałem jednego z największych szoków w swoim życiu. Było to w roku 1907. Grałem wtedy w lidze Trzech Stanów, w Johnstown w Pensylwanii. Byłem młody i ambitny, chciałem zostać najlepszym graczem – i co osiągnąłem? Wyleciałem! Całe moje życie mogłoby potoczyć się zupełnie inaczej, gdybym nie poszedł wtedy do szefa klubu i nie zapytał go, dlaczego mnie wylał. Nie dostałbym też pewnie zaszczytu napisania tej książki, gdybym nie zadał mu wtedy tego pytania.

Szef wyjaśnił mi, że wyleciałem, bo jestem... leniwy! Była to chyba ostatnia rzecz, jaką spodziewałem się od niego usłyszeć!

– Ciągasz się po boisku jak weteran, który gra w piłkę od dwudziestu lat–powiedział. – Co może być przyczyną takiej gry jak nie lenistwo?

– Cóż, Bert – odparłem – boję się tak bardzo i jestem tak zdenerwowany, że chcę ukryć swój strach przed tłumem, a zwłaszcza przed innymi zawodnikami z mojej drużyny. A poza tym wydawało mi się, że jeśli nie będę się specjalnie przejmował, pozbędę się zdenerwowania.

– Tak daleko nie zajdziesz, Frank – usłyszałem w odpowiedzi. – To właśnie cię hamuje. Cokolwiek będziesz robił po odejściu stąd, obudź się, na litość boską, i włóż w pracę trochę entuzjazmu!

W Johnstown zarabiałem 175 dolarów miesięcznie. Gdy mnie stamtąd zwolniono, wylądowałem w Lidze Atlantyckiej w Chester w Pensylwanii, gdzie płacili mi tylko 25 dolarów miesięcznie. Co prawda takie pieniądze nie mogły sprawić, bym był entuzjastycznie nastawiony do życia, ale zacząłem działać entuzjastycznie. Trzecie-

go dnia mojego tam pobytu podszedł do mnie stary zawodnik, Danny Meehan:

– Frank, co do diabła robisz w tak kiepskiej lidze jak ta? – spytał.

– Widzisz, Danny – odparłem – gdybym wiedział, jak znaleźć lepszą pracę, zrobiłbym to.

Tydzień później Danny przekonał ludzi z New Haven w Connecticut, aby przyjęli mnie do siebie na próbę. Pierwszy dzień spędzony w New Haven na zawsze zostanie mi w pamięci jako wielkie wydarzenie mojego życia. W tej lidze nikt mnie nie znał, więc postanowiłem, że tu nie będą mnie mogli oskarżyć o lenistwo. Powiedziałem sobie, że zyskam opinię najbardziej entuzjastycznie nastawionego zawodnika, jaki kiedykolwiek grał w lidze Nowej Anglii. Pomyślałem, że jeśli uda mi się zyskać taką opinię, będę potem musiał postępować tak, aby jej sprostać.

Od pierwszej minuty na boisku zachowywałem się, jakbym był maszyną. Grałem tak, jakby napędzał mnie milion baterii. Rzucałem piłkę na boisku tak szybko i tak mocno, że niemal urywała ręce środkowym. Raz, kiedy już wydawało się, że mnie mają, odbiłem na trzecią bazę z taką siłą, że trzeci obrońca spartaczył przyjęcie piłki i udało mi się przebiec za jeden punkt. Tak, to był pokaz, przedstawienie, które świadomie odgrywałem. Termometr wskazywał tego dnia 37°C i dziwię się, że od biegania po boisku nie dostałem udaru słonecznego.

Czy poskutkowało? Oczywiście – tak! Stały się trzy rzeczy:

1. Mój entuzjazm niemal całkowicie pokonał mój strach. Nerwy zaczęły pracować na moją korzyść i byłem o wiele lepszy niż w najśmielszych nawet marzeniach. (Jeśli się denerwujesz, to powinieneś się z tego cieszyć. Nie staraj się tłamsić tego uczucia. Przeciwnie, niech twoje nerwy pracują na twą korzyść.)
2. Mój entuzjazm udzielił się całej drużynie i inni zawodnicy też grali jak nawiedzeni.
3. Zamiast rozpływać się z gorąca, w czasie gry i po jej zakończeniu czułem się lepiej niż kiedykolwiek w życiu.

Największa radość przyszła następnego ranka, kiedy w jednej z miejscowych gazet przeczytałem: „Nowy zawodnik, Bettger, to beczka entuzjazmu. Zainspirował naszych chłopców. Nie tylko wygrali mecz, ale prezentowali się lepiej niż we wszystkich spotkaniach w tym sezonie.”

Gazety zaczęły mnie nazywać „szalony Bettger – życie drużyny”. Wysłałem kilka wycinków prasowych Bertowi Connowi – szefowi klubu Johnstown. Czy wyobrażacie sobie, jaką miał minę, kiedy przeczytał o „szalonym Bettgerze”, patałachu, którego wylał z klubu trzy tygodnie wcześniej za lenistwo?

W ciągu dziesięciu dni dzięki entuzjazmowi moje zarobki wzrosły z 25 do 185 dolarów tygodniowo – zwiększyły się o 700%. Powtórzę: nic więcej, tylko entuzjazm zwiększył mój dochód o siedemset procent, i to w ciągu 10 dni! Otrzymałem tę nieprawdopodobną podwyżkę nie dlatego, że nagle zacząłem lepiej rzucać piłką lub lepiej ją łapać, ani też nie ze względu na jakiś nagły wzrost możliwości sportowych. Nie dowiedziałem się o grze w baseball nic, czego nie wiedziałbym już wcześniej.

Dwa lata później, po upływie dwóch lat od czasu, kiedy miałem nadzieję dostać 25 dolarów miesięcznie w podrzędnym klubie Chester, grałem na trzeciej bazie w Cardinals z St. Louis i znowu powiększyłem swoje dochody trzydziestokrotnie. Czemu to zawdzięczam? Tylko entuzjazmowi i niczemu więcej!

Minęły kolejne dwa lata. Podczas meczu z Chicago Cubs doznałem poważnej kontuzji. Łapiąc piłkę w pełnym biegu, usiłowałem jednocześnie rzucić się w przeciwnym kierunku. Coś strzeliło mi w barku. Wypadek ten zmusił mnie do wycofania się ze sportu. Wtedy wydawało mi się to wielką tragedią, jednak teraz, gdy patrzę na to z perspektywy czasu, dostrzegam w tym jeden z najszcześniejszych trafów w moim życiu.

Wróciłem do domu i przez następne dwa lata zarabiałem na życie jeżdżąc rowerem po ulicach Filadelfii jako inkasent w koncernie sprzedającym meble na raty. Oszczędzałem z „niepewnej” tygodniowej pensji. Po dwóch ponurych latach ściągania rat zdecydowałem się spróbować szczęścia w akwizycji ubezpieczeń Fidelity Mutual Life Insurance Company.

Dziesięć następnych miesięcy to najdłuższe i najbardziej odstręczające chwile w moim życiu.

Ponura porażka! Nie wyszła mi akwizycja ubezpieczeń i doszedłem do wniosku, że nie urodziłem się handlowcem. Zacząłem przeglądać ogłoszenia oferujące pracę przy spedycji. Zdawałem sobie jednak sprawę, że w każdej pracy muszę pokonać tę dziwną mieszaną strachu i kompleksów, która mną zawładnęła; zapisałem się więc na jeden z kursów publicznych występów prowadzony przez Dale'a Carnegiego. Pewnego dnia pan Carnegie przerwał mi w pół zdania.

– Chwileczkę, panie Bettger, chwileczkę – powiedział. – Czy pana w ogóle interesuje to, o czym pan mówi?

– Noo..., tak. Oczywiście, że tak – odparłem.

– W takim razie dlaczego nie ma w tym ani trochę entuzjazmu? – spytał. – Jak spodziewa się pan zainteresować swoich słuchaczy, jeśli nie wkłada pan w to, co pan mówi, ani odrobiny życia?

Wtedy właśnie Dale Carnegie dał naszej grupie wspaniały wykład o potędze entuzjazmu. Tak się zapamiętał, że w pewnym momencie cisnął krzesłem w ścianę i połamał je.

Tego wieczoru przez dobrą godzinę nie mogłem zasnąć. Wracałem myślami do dni spędzonych w Johnstown i New Haven. Zdałem sobie sprawę, że ten sam błąd, który omal nie złamał mojej kariery sportowej, zagrażał teraz mojej karierze handlowca.

Decyzja, którą podjąłem tej nocy, była punktem zwrotnym w moim życiu. Otóż postanowiłem nadal sprzedawać ubezpieczenia i włożyć w tę pracę taki sam entuzjazm, jaki kiedyś włożyłem w baseball po przeniesieniu się do New Haven.

Nigdy nie zapomnę rozmowy handlowej, którą odbyłem następnego dnia. To była rzeczywiście przełomowa chwila. Postanowiłem, że pokażę swojemu klientowi najbardziej entuzjastyczną twarz, jaką kiedykolwiek widział. Z podniecenia zaciskałem pięści i z minuty na minutę czekałem, kiedy przerwie mi i zapyta, czy coś jest ze mną nie tak. Nic podobnego się nie stało.

Po kilku chwilach rozmowy zauważyłem, że klient wyprostował się i szerzej otworzył oczy, ale ani razu nie przerwał mi, chyba że zadawał jakieś pytanie. Czy wyrzucił mnie za drzwi? Nie – on kupił



ubezpieczenie! Ten człowiek, Al Emmons, handlarz zbożem z Bourse Building w Filadelfii, szybko stał się jednym z moich przyjaciół i moją najlepszą rekomendacją.

Od tego dnia zacząłem naprawdę sprzedawać. Magiczna Siła Entuzjazmu zaczęła pracować dla mnie w biznesie, tak jak kiedyś działała na moją korzyść w baseballu! Nie chciałbym nikogo przekonywać, że według mnie entuzjazm polega na zaciskaniu pięści... Ale jeśli zaciskanie pięści pomoże mu zebrać się w sobie, to jestem za. I wiem jedno: jeśli usiłuję działać entuzjastycznie, naprawdę odczuwam entuzjazm.

W ciągu 32 lat pracy byłem świadkiem, jak entuzjazm podwajał i potrajał dochody dziesiątków sprzedawców, ale widziałem też, że jego brak powodował upadek setek z nich.

Wierzę głęboko, że entuzjazm jest najpotężniejszym czynnikiem efektywnego handlu. Znam człowieka, który jest prawdziwym autorytetem w dziedzinie ubezpieczeń. Mógłby na ten temat napisać książkę, a mimo to nie potrafi zarobić na godziwe życie sprzedając ubezpieczenia. Dlaczego? Głównie dlatego, że brak mu entuzjazmu.

Znam też innego handlowca, który nie wiedział nawet jednej dziesiątej tego o ubezpieczeniach, a mimo to na ich sprzedaży zbił fortunę i został rentierem po dwudziestu latach pracy. Nazywa się Stanley Gettis. Mieszka teraz w Miami Beach na Florydzie. Wyjątkowy sukces zawdzięcza nie wiedzy, lecz entuzjazmowi.

Czy można nauczyć się entuzjazmu, czy też trzeba się z nim urodzić? Oczywiście, można się go nauczyć. Stanley Gettis nauczył się. Tryskał energią. Dlaczego? Po prostu co dzień zmuszał się, by działać z entuzjazmem. Przez dwadzieścia lat Stanley Gettis powtarzał każdego ranka krótki wiersz. Odkrył, że pomaga mu on nabrać entuzjazmu. Ja z kolei uznałem ten wiersz za tak inspirujący, że kazałem go wydrukować i rozdawałem w setkach egzemplarzy. Napisał go Herbert Kauffman i dał mu bardzo dobry tytuł...

#### ZWYCIĘSTWO

To ty się chwalisz każdej godziny  
Że wdrapiesz się hen tam, na wyżyny,  
Pewnego dnia...  
Chcesz tylko areny, co ci pozwoli

Pokazać, dokąd dzięki swej woli  
zajdziesz, jak wiele wiesz...  
Kolejny rok, rok kolejny przeżyłeś,  
Jak wiele nowych ścieżek odkryłeś?  
Czy wielkie rzeczy przez rok ten robiłeś?  
Czas dał ci znowu dwanaście miesięcy...  
Czy razy dwanaście twoje ręce  
Sięgały odważnie po nowe, po więcej?  
Dlaczego znów cię nie było?  
Coś cię nie widać na liście bogaczy.  
Czy możesz nam to wytłumaczyć?  
Czy los się sprzysiągł przeciwko tobie?  
Nie – tyś jak zwykle zupełnie nic nie zrobił!

Nauczcie się tego wiersza i powtarzajcie go sobie co rano. Może i na was podziała tak, jak podziałał na Stanleya Gettisa.

Przeczytałem kiedyś wypowiedź Waltera P. Chryslera. Tak mnie zachwyciła, że przez tydzień nosiłem ten wycinek przy sobie. Czytałem ją ponad czterdzieści razy, aż umiałem ją na pamięć. Chciałbym, żeby nauczył się jej na pamięć każdy handlowiec. Zapytany o sekret swego sukcesu Walter Chrysler wymienił różne cechy, takie jak sprawność, pojętność czy rzutkość, jednak na koniec wyznał, że prawdziwym sekretem sukcesu jest entuzjazm. „Tak, a nawet coś więcej niż entuzjazm – powiedział Chrysler. – Nazwałbym to podnieceniem. Lubię patrzeć, jak praca podnieca ludzi. Wtedy ich podniecenie udziela się klientom, a interesy kwitną jak nigdy przedtem.”

Entuzjazm jest zdecydowanie najlepiej płatną umiejętnością pod słońcem, może dlatego, że jest tak rzadki. Mimo to entuzjazm się udziela. Jeśli będziesz entuzjastyczny, twój słuchacz najprawdopodobniej też stanie się entuzjastą, nawet jeśli kiepsko przedstawiś mu swoje propozycje. Bez entuzjazmu twoje wizyty handlowe są warte tyle co zeszłoroczny śnieg.

Entuzjazm to nie tylko zewnętrzna ekspresja. Kiedy zaczniesz się go uczyć, z czasem zostanie w tobie na zawsze. Pewnego dnia zasiądziesz spokojnie w swoim fotelu, przyjdzie ci do głowy jakiś pomysł, zacznie się rozwijać i wreszcie opanuje cię entuzjazm. Nic cię wtedy nie powstrzyma.

Entuzjazm pomoże ci pokonać strach, osiągnąć sukces w interesach, zarabiać więcej pieniędzy, cieszyć się zdrowszym, bogatszym i szczęśliwszym życiem.

Kiedy możesz zacząć? Nawet zaraz. Powiedz sobie po prostu: „Potrafię to zrobić.”

A jak zacząć? Jest tylko jedna zasada: by stać się entuzjastycznym, działaj entuzjastycznie.

Wprowadź tę zasadę w życie na trzydzieści dni – i niech cię nie zaskoczą rezultaty jakie osiągniesz. Łatwo zrewolucjonizuje ona całe twoje życie.

Każdego ranka stań mocno na nogach i z całą mocą i całym entuzjazmem, na jaki tylko cię stać, powtarzaj:

Zmuszę się, by działać z entuzjazmem i będę entuzjastyczny!

Namawiam gorąco do wielokrotnej lektury tego rozdziału książki Franka Bettgera. Namawiam też, by każdy Czytelnik powziął mocne postanowienie, iż podwoi entuzjazm, który wkładał w swoją dotychczasową pracę i swoje dotychczasowe życie, jeśli wytrwacie w tym postanowieniu, najpewniej pomnożycie swoje dochody i pomnożycie swoje szczęście.

DALE CARNEGIE

## 2 Dlaczego wróciłem do handlu, chociaż postanowiłem z tym skończyć

Kiedy patrzę na wszystkie minione lata, często jestem zaskoczony, że tak błahe wydarzenia potrafiły odmienić całe moje życie. Jak już wspomniałem, po dziesięciu kiepskich, pełnych porażek miesiącach, w czasie których usiłowałem sprzedawać ubezpieczenia, straciłem wszelką nadzieję, że kiedykolwiek nauczę się dobrze wykonywać zawód handlowca. Postanowiłem wtedy dać sobie z tym spokój i przez kilka dni przeglądałem ogłoszenia o pracy. Chciałem się zatrudnić jako spedytor, ponieważ będąc chłopcem pracowałem przez jakiś czas w American Radiator Company, gdzie pakowałem gwoździe i przygotowywałem paczki do wysyłki. Sądziłem, że nadaję się do takiej pracy, nawet z moim kiepskim wykształceniem. Jednak choć bardzo starałem się o zatrudnienie, wszystkie moje wysiłki spełzły na niczym.

Byłem nie tylko zniechęcony. Znajdowałem się w najgłębszej rozpacz, doszedłem bowiem do wniosku, że będę musiał wrócić do George'a Kelly'ego i znów zbierać dla niego raty za meble, jeżdżąc rowerem po ulicach miasta. Wszystko, na co mogłem liczyć w mojej dawnej pracy, to 18 dolarów tygodniowo.

W biurze firmy ubezpieczeniowej zostawiłem swoje pióro, scyzoryk i jeszcze kilka osobistych drobiazgów. Pewnego ranka poszedłem je stamtąd zabrać. Spodziewałem się spędzić tam tylko kilka minut, ale kiedy opróżniałem biurko, szef firmy, pan Walter LeMar Talbot, rozpoczął w sali konferencyjnej spotkanie z akwizytorami. Nie mogłem wyjść nie powodując zamieszania; usiadłem więc i przysłuchiwałem się, o czym mowa. Im więcej mówili, tym bardziej stawałem się zniechęcony. Mówili o rzeczach, których nigdy nie potrafiłbym zrobić. Potem zabrał głos prezes Talbot. Było w jego

wypowiedzi stwierdzenie, które na długo pozostało mi w pamięci i przez ostatnie 30 lat miało poważny wpływ na moje życie:

„Panowie, biznes sprzedaży sprowadza się w sumie do jednego, tylko jednego: trzeba dostrzec ludzi. Pokażcie mi tylko przeciętnie uzdolnionego faceta, który zabierze się do pracy i szczerze opowie swoją historię czterem, może pięciu ludziom dziennie. A ja wam wtedy powiem, że ten facet się sprawdzi!”

Aż podniosłem się z krzesła, kiedy to usłyszałem. Uwierzyłem we wszystko, cokolwiek by pan Talbot powiedział. Był człowiekiem, który zaczął pracować dla firmy w wieku 11 lat i od tego czasu wydeptał własne ścieżki we wszystkich oddziałach. A przez kilka lat sam był akwizytorem. On wiedział, co mówi. Poczułem się tak, jakby nagle zza chmur wyjrzało słońce. Wtedy właśnie postanowiłem wziąć go za słowo.

Powiedziałem sobie: „I co, panie Bettger? Masz d w zdrowe nogi. Możesz więc chodzić i szczerze opowiadać ludziom swoją historię, czterem albo pięciu ludziom dziennie. A więc sprawdzisz się – tak powiedział pan Talbot!”

Ależ byłem szczęśliwy! Co za ulga wiedzieć, że mogłem dać sobie radę!

Było to dokładnie dziesięć tygodni przed końcem roku. Postanowiłem przez te dziesięć tygodni prowadzić dokładne notatki ze swojej pracy, żebym mógł być pewien, że codziennie składam wizyty co najmniej czterem klientom. Przekonałem się jednak, że czterech klientów dziennie to bardzo wiele. Zdałem sobie też sprawę, z jak niewieloma klientami rozmawiałem wcześniej.

W czasie tych dziesięciu tygodni moje obroty wyniosły 51 tysięcy dolarów – o wiele więcej, niż udało mi się zyskać w ciągu poprzednich dziesięciu miesięcy! Nie było to wiele, ale pozwoliło mi przekonać się, że pan Talbot miał rację. Sprawdziłem się!

Wtedy też zdałem sobie sprawę, jak cenny jest mój czas, i postanowiłem działać tak, by tracić go jak najmniej. Jednak uznałem, że nie muszę już prowadzić dokładnych notatek.

Od tego momentu moje obroty zaczęły spadać. Nie wiedziałem dlaczego i w kilka miesięcy później znalazłem się w dołku niemal równym poprzedniemu. Pewnego sobotniego popołudnia wybrałem

się do biura i zamknąłem w małej sali konferencyjnej. Przez trzy godziny siedziałem tam i rozliczałem się sam ze sobą. „Co się ze mną dzieje? Co jest nie tak?”

Była tylko jedna możliwa przyczyna: doszedłem do wniosku, że nie widziałem ludzi.

– Jak mam się nauczyć widzieć ludzi? – zadawałem sobie pytanie.  
– Z pewnością mam wystarczająco dużo bodźców. Potrzebuję pieniędzy. Nie jestem leniwy.

Postanowiłem powrócić do notatek.

W rok później z dumą i z entuzjazmem w obecności całej agencji zrelacjonowałem historię tego roku. Ukradkiem zerkałem do swoich notatek. Były dokładne, bo wszystkie dane wpisywałem na bieżąco, codziennie. Złożyłem w różnych miejscach 1849 wizyt handlowych. 828 razy udało mi się rozmawiać z klientami i doprowadziłem do końca 65 transakcji. Moja prowizja wyniosła 4251 dolarów i 82 centy.

Ile warta była każda wizyta? Łatwo policzyć. Każda z wizyt warta była netto 2 dolary i 30 centów. I pomyśleć, że rok wcześniej byłem tak zniechęcony, że postanowiłem dać sobie z tym spokój. A teraz każda z moich wizyt w interesach, wszystko jedno, czy udało mi się z kimś porozmawiać, czy nie, przynosiła mi 2 dolary 30 centów.

Nie potrafiłbym znaleźć słów, aby wyrazić, jak wiele odwagi i wiary dały mi moje notatki.

Później pokażę Czytelnikom, jak notatki pomogły mi zorganizować się tak, że stopniowo zwiększyłem wartość każdej z wizyt z 2,30 do 19 dolarów, jak przez lata zmniejszałem stosunek liczby wizyt do liczby faktycznie podpisanych umów ubezpieczeniowych z 29:1, poprzez 20,10 i wreszcie 3 na jedną umowę. Teraz podam tylko przykład.

Z notatek wynikało, że 70% wszystkich moich kontraktów podpisałem w czasie pierwszej wizyty, 23% w czasie drugiej, a 7% w czasie trzeciej i kolejnych. Ale 50% całego mojego czasu pochłaniały kolejne wizyty, które przyniosły mi tylko 7% zawartych umów. „Po co mam się szarpać za te siedem procent? – pomyślałem. – Dlaczego nie poświęcić całego mojego czasu na pierwsze i drugie spotkania?”

Ta decyzja zwiększyła wartość każdej wizyty z 2,8 do 4,27 dolara.

Bez notatek nie mamy żadnego sposobu, by przekonać się, co robimy źle. Studiowanie własnych notatek może mnie zainspirować o wiele bardziej niż jakiegokolwiek poradniki. Często brałem przykład, tak jak tysiące innych z Claya W. Hamlina, jednego z najlepszych handlowców na świecie. Clay powiedział mi kiedyś, że trzy razy poniósł zawodową porażkę, zanim zaczął prowadzić własne notatki.

„Nigdy nie wygrasz, jeśli nie ruszysz do ataku.” Przekonałem się, że ta zasada jest równie prawdziwa w akwizycji, jak w baseballu. Kiedy grałem w Cardinals mieliśmy prawoskrzydłowego nazwiskiem Steve Evans. Steve był dużym, silnym facetem obsadzonym na linii z Babe'em Ruthem. Uderzał piłkę prawie tak mocno jak Babe. Ale Steve miał zły zwyczaj. Odczekiwał. Zwykle dopiero przy trzeciej piłce zrywał się do biegu. Pamiętam jeden ważny mecz rozgrywany w St. Louis. Właśnie była kolej Steve'a na odbicie piłki. Dwóch zawodników stało na aucie przy pełnych bazach. Każde, najgorsze nawet uderzenie pozwoliłoby wygrać. Steve wybrał swój ulubiony kij i stanął do gry.

– No, Steve, bierz pierwszą piłkę – krzyczeliśmy.

Ale już z pozycji, jaką przyjął na polu, widać było, że pierwszą piłkę zamierza przepuścić. I rzeczywiście. Piłka przeleciała przez pole, a Steve nawet nie zdjął kija z ramienia.

– Pierwszy rzut – wrzeszczał sędzia.

– No, Steve! Goń przy następnej piłce – dopingowaliśmy razem z publicznością.

Steve wbił kolce swoich butów głęboko w ziemię, żeby lepiej wystartować. I znów mocna piłka przez środek pola, i znów Steve ani drgnął.

– Drugi rzut – krzyknął sędzia.