

Trkove moraš da uvežbavaš svakodnevno, kao i svi veliki mađioničari. To se zove priprema.

Učio si, učiš i učičeš zanat od najvećih magova u ovom poslu. To se zove edukacija.

Postavi scenu da izgleda veličanstveno iz svakog ugla. To je uvertira. Moraš da izgledaš upečatljivo i prepoznatljivo na sceni. To je imidž.

Tvoji trkovi koje izводиš na sceni su tvoja prezentacija, a tvoji kupci nestrpljiva publika.

Kao i svaki uspešan mađioničar i ti imaš svoje rekvizite, asistente i pomoćnike i njima se besprekorno služiš. Znaš kada i u kom trenutku treba da upotrebíš koji od njih.

Tvoje karte, mala arkana, su svedočanstva zadovoljnih kupaca, a velika arkana su preporuke koje od njih dobijaš.

Adutina se služiš kako bi pokazao kupcu da ti je stalo do njega. To ga impresionira!

Ređaju se trkovi: zec iz šešira, predmet koja nestaje, devojka koja lebdi... To je prezentacija proizvoda.

Ali, sada je vreme za prestiž, veliko finale. Trk bez toga nije trk, već obična vašarska predstava.

Zaključivanje prodaje! Aplauz, stojeće ovacije! Publika je u transu, spremna da se zakune da si izveo pravu magiju i oterao sve nračne sile sa scene i njihove živote učinio lepšim, boljim, ispunjenijim i svrsishodnijim.

Dao si im vrednost. Dao si im nadu, želju, ostvario snove!  
Dao si im magiju! Prodajnu magiju.

Svidelo ti se ovo do sada? Želiš detaljno da otkriješ trkove prodaje i postaneš vrhunski mag u prodaji?

Nastavi sa čitanjem, na pravom si putu.

Dragan Jovanović  
profesionalni prodavac



**Trikovi prodaje Dragan Jovanović**



**Dragan Jovanović**

**Dragan Jovanović**

**Trikovi prodaje**





## Zahvalnost

- Zahvalan sam Bogu što mi je odredio put trnovit, nimalo lak, kako bih očvrsnuo.
- Zahvalan sam svojoj porodici, supruzi Jeleni i sinovima Nikoli i Marku, na svemu što mi pružaju, podršku, ljubav, pažnju ...
- Zahvalan sam svojim roditeljima, ocu Milovanu i majci Jelici, na vaspitanju i obrazovanju.
- Zahvalan sam svojoj sadašnjoj kompaniji na pruženoj šansi da se bavim prodajom.
- Zahvalan sam svima koji su prošli i onima koji će tek proći kroz moj život, jer život čine ljudi koje upoznaš.

## Sadržaj

Predgovor .....	7
Trikovi prodaje - Prolog .....	8
Trikovi prodaje – Uputstvo za upotrebu.....	9
Trikovi prodaje, Prvo pravilo. ... Trikovi prodaje, Drugo pravilo .....	10
Trikovi prodaje, Cena. ...Trikovi prodaje, Odnosi .....	11
Trikovi prodaje, Treće pravilo. ... Trikovi prodaje, Pravila bez trikova!.....	12
Kocka je bačena! ... Prodaja, kažeš?! .....	13
Ser prodavac. ... Trikovi prodaje, Četvrto pravilo.....	14
Trikovi prodaje, Danas je taj dan!.....	15
Trikovi prodaje, Adući. ... Trikovi prodaje, Mađioničarski rekviziti - Trgovački alati .....	16
Trikovi prodaje, Više od trika.....	17
Trikovi prodaje, Ni na nebu, ni na zemlji.....	18
Trikovi prodaje, Peto pravilo. ....	19
Prodajni trikovi. Halo Bing! ... Trikovi prodaje, Stav.....	20
Arhipravilo u prodaji. Tišina. Trikovi prodaje, Pretpremijera.....	21
Trikovi prodaje, Aksiomi! ... Trikovi prodaje, Ja to mogu. ... Imam život, svoj život!.....	22
Trikovi prodaje, Šesto pravilo - Prva zapovest! .....	23
Trikovi prodaje, Sedmo pravilo: Ponedjeljak. ...Trikovi prodaje, Doslednost. ....	24
Trikovi prodaje, Pomoć prijatelja. ....	25
Trikovi prodaje, Ostvarivanje napisanih ciljeva. ... Trikovi prodaje, Magija.....	26
Trikovi prodaje, Motiv za promenu.....	27
Trikovi prodaje: Sistem. ... Trikovi prodaje – Upravljanje svojim vremenom! .....	28
Gospodar svog vremena! .....	29
Trikovi prodaje: Plan obilazaka – Raspored predstava.....	30
Plan obilaska, skica. ... Trikovi prodaje: Kako rade veliki prodavci.....	31
Motivacija za najviše ciljeve. Unapređena verzija.....	32
Prepoznavanje publike - VAK sistemi reprezentacije.....	33
Trikovi prodaje – Rapport. Mapa nije teritorija. ....	35
Trikovi prodaje: Prodaja po NLN (Neuro Logičnim Nivoima). ....	36

Trikovi prodaje - ASERTIVNOST!.....	39
Trikovi prodaje - EMPATIJA .....	40
Trikovi prodaje - Improvizacija - Izvlačenje iz uskih ulica .....	41
Trikovi prodaje: Obuka. ....	42
Svi ljudi lažu. Retko ko laže iz loše namere. ... Idemo dalje, brže i jače. ....	43
Klasične tehnike prodaje ... 4-Mat - Veština prezentacije.....	44
Trikovi prodaje, Signali za kupovinu!.....	45
Trikovi prodaje: "Plava pilula" u prodaji.....	46
Profesionalni prodavac. ... Prvi radni dan. ....	47
Trikovi prodaje: Okolnosti. ... Trikovi prodaje - Pojačaj ponovo. ....	48
Trikovi prodaje, Rekapitulacija. ... Uči sine, tu su pare. ....	49
Mantra prodavca. ... Motivacija za sve! .....	50
Prodavac na dužnosti. ... Trikovi prodaje: Rupa na saksiji.....	51
Trikovi prodaje: Rad, red, disciplina i motivacija.....	52
Trikovi prodaje: Priprema. ... Motivacija najboljih .....	53
Trikovi prodaje: Zarada preko interneta .....	54
Motivacija: Za korak bliži. ... Trikovi prodaje: Kontinuitet.....	55
Motivacija za februar. ... Stari dobri sistem prodaje!.....	56
Mala Sunčana motivacija! ... Dan kao stvoren... Trikovi prodaje: Izvesnost.....	57
Trikovi prodaje: Het trik. ...Prodajni alat: Reci NE!.....	58
Moja lična motivacija. ....	59
Trikovi prodaje: Motivacija za pripremu. ... Trikovi prodaje: Pitanja .....	60
Pitanja koja moraš postaviti novom kupcu. ....	61
Trikovi prodaje: Tajna je u tebi.....	62
Promena. Opet Motivacija. ....	63
Trikovi prodaje: Dodatna vrednost. ... Trikovi prodaje: Pumpa. ....	64
Odgovor na pitanje koje često čujem.....	65
Tajna uspeha uspešnih. ... Trikovi prodaje: Mali napor daje velike razlike.....	66
Key account. ... Trikovi prodaje: Male stvari .....	67
Trikovi prodaje: Sitnice!... Više vere u sebe. ....	68
Kvalifikacija kupaca. ... Trikovi prodaje: Prodavac preko noći.....	69

Trikovi prodaje: Prihvati promenu! .....	70
Trikovi prodaje: Pronađi svoj put .....	71
Trikovi prodaje: Moj čarobni štapić.....	72
Trikovi prodaje: Moj čarobni štapić 2.....	73
Trikovi prodaje: Građenje mreže.....	75
Trikovi prodaje: Tri stvari koje su neophodne svakom prodavcu .....	76
Prodaja iznutra .....	77
Više optimizma. ... Trikovi prodaje: Pomoćna sredstva .....	78
Uspešan dan. ... Trikovi prodaje: Sajam.....	79
Trikovi prodaje: Glupa pitanja. ... Trikovi za uspeh: Inspiracija.....	80
Trikovi prodaje: Motivacija za malo više .....	81
Trikovi prodaje: Test karaktera .....	82
Veruj da možeš i moći ćeš! ... Trikovi prodaje: Ponuda ili ne?.....	83
Trikovi prodaje: Upornost koja se isplatila .....	84
Trikovi prodaje: Devojka koja lebdi .....	85
Trikovi prodaje: Mali miš, veliki prodavac. ... Jedan običan trik.....	86
Mali dobitak.....	87
Bos ili hadžija. ....	88
Samo malo, malo bih te tako. ....	89
Ponedeljak. Borba. ... Prodaja za kraj nedelje. ....	90
U susret velikom kupcu .....	91
Motivacija danas. ... Da li veruješ u sebe? .....	92
Trikovi prodaje: Prvi korak!.....	93
Vrednost .....	94
Talas motivacije .....	95
Ostvari velike snove.....	96
Pokret .....	97
O autoru.....	98

## Predgovor

Prva stvar koju moraš odlučiti u prodaji jeste da si prodavac. Odluku moraš da doneseš sam. I tu ti ni jedan trik neće pomoći. To znači da ćeš od sada pa na dalje i u buduće morati da poštuješ određena pravila i sistem vrednosti koji nameće ova profesija. Nepoštovanje nekih od ovih pravila pretenduješ da od prodavca postaneš prevarant. To već nije moje polje interesovanja, ali ne želim da zbog toga ostali pravi prodavci trpe.

Zato budi iskren na samom početku i reci sebi ja to mogu ili ja to ne mogu. To je osnov prodaje kao svega, čoveče! Sve ostalo je moguće naučiti, samo je odluka koji doneseš nepromenljiva. To je tvoje unutrašnje biće, unutrašnje stanje! To si ti!

Pošto i dalje čitaš tekst, shvatiću to kao da si doneo odluku da ćeš se uvek i na svakom mestu pridržavati pravila koja ćeš obukom sticati. Svako pravilo će ti dolaziti u vidu velike životne lekcije. Da li ga se pridržavaš ili ne, znaćeš po iznosu na bankovnom računu. Kao što rekoh, ukoliko se ne pridržavaš pravila, nisi ni deo sistema. A sistem uvek nađe način da te očisti iz redova. Ovo je maratonska trka u kojoj uspevaju samo najbolji, najizdržljiviji i najžilaviji borci, pobednici koji ne odustaju. Pravi magovi u svom poslu! Nekada pognute glave, nekada podignute, prkose svim krizama, lomovima tržišta i političkim kolebanjima.

To smo mi – prodavci.

Ja sam Dragan Jovanović i spreman sam da ti otkrijem trikove prodaje. Pitanje samo da li si dovoljno motivisan da izdržiš sve izazove koje ću ti uputiti?

Onaj ko uspe, postaće zadovoljan sobom i svetom u kome živi. Magija koju stvara trajno će promeniti njegov život, kao i iznos na bankovnom računu. Drugoplasirani su tu zbog olimpijskog duha - nije važno pobediti, važno je učestvovati.

Srećno!



## Trikovi prodaje - Prolog

Možda je malo neobično, ali ću ti se ovom prilikom obraćati sa ti. I to ti sa velikim T. Nikako ne želim da shvatiš kao izraz nepoštovanja ili moje neučtivosti. Naprosto želim da Ti kao pojedinac shvatiš da se upravo Tebi obraćam bez suvišnih insinucija mi, vi, oni! Ovo sve što ovde budeš pročitao / video, odnosiće se samo na Tebe i isključivo na Tebe.

Pa eto na početku Zdravo Ti!

Ja sam u životu puno toga! Kao i svako od nas, imam mnoge uloge koje obavljam sa više ili manje uspeha u životu. Ono što je moj posao i neodvojivi deo moje ličnosti je PRODAJA. Nadam se da i Ti misliš isto! U svakom slučaju, dobrodošao si kao i svako drugi.

Ja sam davno shvatio da sebe definišem kroz razne vidove prodaje. Prodajem se klijentima, prijateljima, svojoj ženi, deci, uopšteno, prodajem se čitavom svetu. Nadam se da sada nisi pomislio ili pomislila nešto neprikladno.

Bilo kako bilo, ovu veliku istinu sam shvatio gledajući svog dvogodišnjeg sina (koji je tek otkrio svet slatkiša) u prodavnici, na pultu sa njegovim (već!) omiljenim čokoladicama!

Stajao je fokusiran sa „onim“ pogledom u očima i ništa nije pričao. Kada je shvatio da je zadobio moju pažnju, upreo je svojim prsićem i izustio jedva čujno: „To!“ Nisam obratio pažnju, rukovodio sam se time da je dve godine star, verovatno sam umislio. Sledeće „To!“, bilo je nešto glasnije i konkretnije. Ma važi! Ko bi povetovao da dvogodišnjak zna nešto. „To, to, to!“ Sada je to već bilo insistiranje sa ozbiljnim izrazom lica i stavom. Stanje šoka, mog naravno! Usledilo je sve glasnije i sa neverovatnim strpljenjem i samopouzdanjem. „To, to, to, to, to, to!“ Sada sam se već zainteresovao. „To, to, to, to, to!“ nastavilo se, činilo se u nedogled. Popustio sam. Uzeli smo čokoladicu, platili na kasi i ushićeno otišli kući.

Pun entuzijazma i ushićenja otišao sam i svojoj supruzi ispričao prvo prodajno iskustvo našeg deteta. „Zar si već zaboravio“, staloženo mi je odgovorila supruga, „sve nespavane noći i njegovih većih „zaključivanja“ prodaje dok je bio još samo beba.“ „Nisam siguran da sam te razumeo“, odgovorio sam. „Pa dragi, dečko nam je rođeni prodavac, baš kao i sve bebe ovog sveta. U stanju su da plaću dok god ne zadovoljiš potrebu koju imaju ili tvojim rečnikom: sve dok ne kupiš njihov proizvod - zadovoljenje osnovnih životnih potreba.“

Vau! Desetak puta to, to, to ili plakanje u nedogled i problem je rešen! Možda, ali ja se nisam rodio kao prodavac, bar ne da ja to znam! Ja sam se rodio kao beba, baš kao i Ti! Je l' da?

Za one slične meni, koji ne misle da su se rodili kao prodavci, mogu reći samo jedno: prodaja je nauka!

Da, da! Ozbiljan sam poput onog starog profesora matematike koji te je terao da ponavljaš tablicu množenja do besvesti kako bi je znao „u po dana, u po noći!“ I nauka je dokazala da je prodaja nauka i to je dobro. Zato što svaka nauka, bila ona matematika, fizika ili prodaja se mogu naučiti! Pitanje je samo da li volite svog profesora i koliko.

## Trikovi prodaje – Uputstvo za upotrebu

*Kupci vole da kupuju, ali ne vole da im se prodaje.*

**Jeffry Gitomer**

Ovo je osnovni posultat kojeg svaki prodavac mora da bude svestan 24/7. Iz tog razloga ni ti ne smeš da dozvoliš da na tebe gledaju samo kao na nekoga ko prodaje neku robu. Moraš da se zaodeneš plaštom misterije i postaneš pravi mađioničar u svom poslu kako bi postigao uspeh. To znači da, bukvalno rečeno, moraš da naučiš da stvaraš magiju, svakodnevno, iznova i iznova, po više puta na dan. Za to će ti biti potrebni strpljenje i najbolji trikovi prodaje koji postoje, kako bi svojoj publici ispričao priču. Magičnu, ali realnu priču.

Trikove moraš da uvežbavaš svakodnevno, kao i svi veliki mađioničari. To se zove priprema.

Učio si, učiš i učićeš zanat od najvećih magova u ovom poslu. To se zove edukacija.

Postavi scenu da izgleda veličanstveno iz svakog ugla. To je uvertira.

Moraš da izgledaš upečatljivo i prepoznatljivo na sceni. To je imidž.

Tvoji trikovi koje izvodiš na sceni su tvoja prezentacija, a tvoji kupci nestrpljiva publika.

Kao i svaki uspešan mađioničar i ti imaš svoje rekvizite, asistente i pomoćnike i njima se besprekorno služiš. Znaš kada i u kom trenutku treba da upotrebiš koji od njih.

Tvoje karte, mala arkana, su svedočanstva zadovoljnih kupaca, a velika arkana su preporuke koje od njih dobijaš.

Adutima se služiš kako bi pokazao kupcu da ti je stalo do njega. To ga impresionira!

Ređaju se trikovi: zec iz šešira, predmet koja nestaje, devojka koja lebdi... To je prezentacija proizvoda.

Ali, sada je vreme za prestiž, veliko finale. Trik bez toga nije trik, već obična vašarska predstava. Zaključivanje prodaje! Aplauz, stojeće ovacije! Publika je u transu, spremna da se zakune da si izveo pravu magiju i oterao sve mračne sile sa scene i njihove živote učinio lepšim, boljim, ispunjenijim i svrsishodnijim.

Dao si im vrednost. Dao si im nadu, želju, ostvario snove!

Dao si im magiju! Prodajnu magiju.

Svidelo ti se ovo do sada? Želiš detaljno da otkriješ trikove prodaje i postaneš vrhunski mag u prodaji?

Nastavi sa čitanjem, na pravom si putu.

## Trikovi prodaje, Prvo pravilo.

Kao i svaki put kada život želi nečemu da te nauči on ti pošalje lekciju zaodenu u problem. Tako pravi razlike između boraca i onih koji se povlače. Obzirom da je rešenje ono što razobličava problem, hajde da se bavimo rešenjima. Zaboravimo probleme na momenat i bavimo se rešenjima.

Svaki deo prodaje predstavlja posebnu filozofiju i mudrost. Ipak neke stvari stoje ispred svih. To su čast, obraz i poštenje. To je ono što krasi prave prodavce i razlikuje ih od hiljade šarlatana koji idu naokolo u nadi da dograbe koji komad mesa.

Osnovna karakteristika svih prodavaca, pored pomenutih aksioma, jeste upornost. Budi obazriv i razdvoji upornost i tvrdoglavost. To je osnovno pravilo u prodaji. Neka bude pravilo broj 1.

### **Upornost!**

Lako je odustati. Još je lakše opravdati to, ali kako negde napisah: „Neuspeh se objašnjava, uspeh se vidi.“

Lično sam intervijusao preko hiljadu kandidata za mesto prodavaca. 95% njih je izjavilo da je upornost ključ uspeha u prodaji. Ja bih dodao da je to ključ uspeha u životu. Niko nije uspeo tako što je odustao. Hrabri traže načine, kukavice nalaze opravdanja.

Ako želiš da uspeš tamo gde su drugi zakazali, ako želiš da nastaviš tamo gde su drugi stali. Upornost će ti najviše pomoći u tome. Meni je pomogla u najtežim trenucima. Izdržao sam duže, pretrčao više i postao prodavac.

*„Pobednici ne odustaju, a oni koji odustaju nikada ne pobeđuju“.*

**Napoleon Hil**

Ukoliko želiš da saznaš kako da vodiš pregovore i prodaješ robu vrednosti od jednog dinara do nekoliko miliona dinara, na području Srbije, u današnje vreme, nastavi sa čitanjem.

Ovo su Trikovi prodaje. Upornost je prvi od njih.

Pripremi se za dolazeći uspeh. Učini to još danas. Još bolje, učini to odmah!

## Trikovi prodaje, Drugo pravilo.

Drugo pravilo u prodaji je kompetentnost. To znači ne samo puko poznavanje proizvoda i njegovih karakteristika, već i benefita koji taj proizvod donosi kupcu. Puko nabranje tehnoloških, fizičkih ili hemijskih prednosti neće adekvatno uticati na povećanje prodaje tvog artikla ili usluge. Čak to ne moraju biti ni same ekonomske pogodnosti. Benefit ili ono što kupcu treba je daleko efektivnije od pukog nabranja katalogskih činjenica.

Kupci kupuju kako bi rešili neki problem, sprečili neku štetu, uštedeli novac, zaradili novac ili iz nekog ličnog ili sentimentalnog razloga. Najčešće je to zadovoljenje sujete bilo kroz takmičenje sa drugima bilo kroz posedovanje nečega pre drugih.

Zato pravilo broj dva se odnosi na sagledavanje aspekata koji stoje iza kupovine određenog proizvoda. Vrlo retko će kupac direktno otkriti koja je to presudna stvar, ali zato ti i postojiš. Tvoj posao je da otkriješ razlog zašto neko kupuje određeni proizvod. To je moguće, ako se izuzme slučajni pogodak, samo ukoliko poseduješ određeno znanje o svom proizvodu. Kompetencija je tvoja stručnost i broj rešenih situacija kod klijenata pomnoženih sa samim poznavanjem tehničkih karakteristika proizvoda.

## O autoru

Autor je iskusan prodavac, trener, team builder i team lider u svojoj kompaniji. Pasija su mu sve stvari vezane za prodaju, motivaciju i lično usavršavanje. Uvek puca na najvišlje ciljeve.



Svoje znanje i veštine sticao je na monogobrojnim domaćim i internacionalnim seminarima i treninzima, čitanjem i izučavanjem najvećih svetskih autoriteta iz oblasti prodaje, marketinga, tim bildinga, mrežnog marketinga, motivacije kao i neposrednim višegodišnjim radom na različitim nivoima u organizaciji. Sertifikovani je trener, lider i motivator po programu Ministertwa Spaw Zagranicznych Rzeczposplitej Polski Stowarzyszenie **Szkola Liderow**, Warsaw 11. 2001 (<http://www.szkola-liderow.pl/>).

Uspešno je završio više seminara u okviru poznate konsultantske kuće – **D.R. Gilbert Centar Group** (<http://www.drgilbert-centar.com/>), koja svoju edukaciju zasniva na sledećim

principima:

- **principi motivacije (samo motivisan čovek je produktivan čovek)**
- **principi uspeha (biti uspešan je stvar primene dokazanih principa a ne stvar sreće)**
- **principi uticaja (kada god povećamo pozitivan uticaj na klijente, tržište i okruženje, mi poboljšavamo krajnji rezultat),**

kao i stručnu specijalističku obuku po programu **Kenove i Brain tree-a** (<http://www.kenova.rs/indexs.htm>), koji kombinuju tradicionalne marketinške i menadžment pristupe sa najsavremenijim poslovnim i edukativnim trendovima iz oblasti poslovne edukacije, ličnog razvoja i NLP-a.

Kroz obuku u kompaniji **Wurth** (<http://wurth.rs/>), prošao je i obuku sertifikovanu od strane **Smart Sales Academy** (<http://www.kenova.rs/indexs.htm>) koja promovise savremene metode iskustvenog učenja primenom interaktivnih radionionica i treninga. Svrha iskustvenog učenja i razvoja je da se uči kroz praksu, kroz posmatranje i isprobavanje naučene informacije u praksi, jer sticanje znanja samo po sebi bez prakse je nesvrshodno i kao takvo nepotrebno.

Uspešno saraduje sa italijanskom konsultantskom kućom **EastCom consulting** (<http://eastcom.it/>), gde prolazi obuke Upravljanje resursima u kriznim vremenima, Upravljanje promenama i Krizni menadžment.

Osnivač je i predsednik „**Udruženja Profesionalnih Prodavaca i Menadžera Srbije**” ([www.uppm.weebly.com](http://www.uppm.weebly.com))

Oženjen je, otac dvojice dečaka.  
Živi i radi u Beogradu.

O autoru možete saznati više na: [www.trikoviprodaje.com](http://www.trikoviprodaje.com)

# Prijatelji izdanja:

Udruženje Profesionalnih Prodavaca i Menadžera UPPM  
– [www.uppm.weebly.com](http://www.uppm.weebly.com)



Motivacija – Blog o motivaciji i prodaji  
– [www.motivacija.weebly.com](http://www.motivacija.weebly.com)



Trikovi prodaje  
– [www.trikoviprodaje.com](http://www.trikoviprodaje.com)



**Trikovi prodaje**  
**Dragan Jovanović**

Za izdavača:  
Dragan Jovanović

Plasman:  
063/627-189

Lektura:  
Jelena Jovanović

Štampa:

Tiraž: 300