

दुनिया भर में
लाखों प्रतियाँ
बिक चुकी हैं!

प्रभावशाली सेलिंग के सूत्र

जो जिगार्ड

“ विश्व के महानतम सेल्समैन ”

-द गिनिज बुक ऑफ़ वर्ल्ड रिकॉर्ड्स

स्टैनली एच. ब्राउन के साथ

अनुवाद : डॉ. सुधीर दीक्षित

Hindi translation of *How to Sell Anything to Anybody*

जो जिरार्ड की प्रशस्ति

ज़बर्दस्त! सभाकक्ष खचाखच भरा हुआ था, श्रोता हर ओर बैठे थे!” “आपके प्रेरक भाषण का जवाब नहीं है?” “आपके पास वक्ता की बेहतरीन शक्तियाँ थीं और आप सचमुच श्रोताओं से जुड़ गए!” “आपका सकारात्मक प्रभाव उल्लेखनीय था!” “बेहतरीन प्रस्तुति!”

—हार्वर्ड बिज़नेस स्कूल

“बेहद प्रखर वक्ता!”

—स्ट्राइकर मेडिकल डिवाइसेस

जो जिरार्ड की गिनीस वर्ल्ड रिकॉर्ड बिक्री उपलब्धि की कहानी ‘द आर्ट ऑफ़ सेलिंग’ में बखूबी बताई गई है और बहुत प्रेरक उदाहरणों में से एक है।”

—फॉच्यून

मुझे यह पुस्तक पढ़ने में भरपूर आनंद आया। यह हमें ‘कर सकता हूँ’, खुद में विश्वास करने, दूसरी सफलताओं के बारे में पढ़ने और यह एहसास करने की प्रेरणा देती है कि हममें सफल होने की योग्यता है। कमाल की पुस्तक!”

—डेब्रा जे. फ़िल्ड्स, संस्थापक, मिसेज़ फ़िल्ड्स कुकीज़

“ज़बर्दस्त! हमें जितनी उम्मीद थी, निश्चित रूप से उससे बहुत ज़्यादा हासिल हुआ!”

—आईबीएम

जिरार्ड किसी भी प्रयास में शिखर तक ऊपर उठने का सार बताते हैं : महत्वाकांक्षी लक्ष्य तय करो, सफलता की तस्वीर बनाओ, कड़ी मेहनत करो, लगन से जुटे रहो और अपने सिद्धांतों पर अटल रहो।”

—मैरी के ऐश, संस्थापक, मैरी के

“जो की उत्साही, मंत्रमुग्ध करने वाली शैली दिल को भा गई।”

—जनरल इलेक्ट्रिक

“जो जिरार्ड सिर्फ़ बेहतरीन सेल्समैन ही नहीं हैं, बल्कि बेहतरीन शिक्षक भी हैं। उन्होंने यह काम कैसे किया, उनके पास इसके रहस्य आप तक पहुँचाने की रहस्यमयी योग्यता है।”

—कैमन्स विल्सन, संस्थापक, हॉलिडे इन

“हमारे सेल्समैनों के लिए पूर्णतः प्रेरक और उत्साहवर्धक .. कोई सानी नहीं।”

—पीपीजी इंडस्ट्रीज़

“उद्यमी बनने के लिए हौंसले की ज़रूरत होती है। जो जिरार्ड की मंत्रमुग्ध करने वाली पुस्तक आपको भविष्य का बेहतरीन उद्यमी बनने की शक्ति प्रदान करेगी।”

—वॉरेन एविस, एविस रेंट - अ - कार

“भाषण शैली स्पष्ट रूप से ज़ोरदार थी : उत्साही, सकारात्मक और अच्छी तरह बुनी हुई।”

—ऑलस्टेट इंश्योरेंस

“आपने निश्चित रूप से हमारे लोगों पर बहुत सकारात्मक प्रभाव डाला।”

—इंगरसॉल रैंड

“संपूर्ण सेल्समैन!”

—फ़ोब्रस

“जो की प्रस्तुति बिजली जैसी थी!”

–बेल केनेडा

“आप सचमुच 1 हैं!”

–जॉन डियर कंपनी

“जो जिरार्ड बहुत ख़ास हैं।”

–न्यूज़वीक

प्रभावशाली
सेलिंग
के सूत्र

First published in India by



Manjul Publishing House Pvt. Ltd.

Corporate Office

2nd Floor, Usha Preet Complex,
42 Malviya Nagar, Bhopal 462 003 - India

Email: manjul@manjulindia.com Website: www.manjulindia.com

Sales and Marketing Office

7/32, Ground Floor, Ansari Road, Daryaganj, New Delhi 110 002 - India

Email: sales@manjulindia.com

Hindi language translation Copyright © 2014
by Manjul Publishing House
How to Sell Anything to Anybody by Joe Girard

Copyright © 1977 by Joe Girard and Stanley H. Brown
All rights reserved.

Published by arrangement with the the original publisher, Simon & Schuster, Inc.

This edition first published in 2014

ISBN 978-81-8322-424-6

Translation by Dr. Sudhir Dixit

All rights reserved. No part of this publication may be reproduced, stored in or introduced into a retrieval system, or transmitted, in any form, or by any means (electronic, mechanical, photocopying, recording or otherwise) without the prior written permission of the publisher. Any person who does any unauthorized act in relation to this publication may be liable to criminal prosecution and civil claims for damages.

प्रभावशाली सेलिंग के सूत्र

जो जिरार्ड

स्टैनली एच. ब्राउन के साथ

अनुवाद : डॉ. सुधीर दीक्षित



मंजुल पब्लिशिंग हाउस

समर्पण

मेरी स्वर्गवासी माँ को, जिनके प्रेम ने मेरा
जीवन बचाया और यह यकीन करने में
मेरी मदद की कि मैं एक योग्य इंसान हूँ

विषय-सूची

1. प्रस्तावना
2. पराजित का अंत, विजेता की शुरुआत शुरुआत
3. सब कुछ ज़रूरत से शुरू होता है
4. बेवकूफ एक इंसान है
5. जिरार्ड का 250 का नियम
6. क्लब में शामिल न हों
7. जब आप हैरी अंकल को सामान बेच देते हैं, तो उसके बाद क्या करते हैं?
8. अपने झूले की सीटें भर लें
9. जिरार्ड का यंत्रों वाला बक्सा
10. उनसे डाक कैसे पढवाएँ
11. बर्डडॉग (सहयोगियों) की मदद से शिकार करना
12. यह जानें कि आप क्या कर रहे हैं – और क्यों
13. ईमानदारी सर्वश्रेष्ठ नीति है।
14. ग्राहक का सामना करना
15. खुशबू को बेचिए
16. जासूसी और गुप्तचरी
17. उन्हें ताले में बंद करना
18. बिक्री करने के बाद जीतना
19. जो मदद आपको मिल सकती हो, उसे ग्रहण करें
20. खर्च करना और आमदनी बढ़ाना
21. कोई अंतिम अध्याय नहीं होता है
लेखक के बारे में

प्रस्तावना

यह पुस्तक आपके हाथों में इसलिए है, क्योंकि आप सोचते हैं कि इसे पढ़कर आपको अपने काम-धंधे से ज़्यादा मिल सकता है - ज़्यादा पैसा और ज़्यादा व्यक्तिगत संतुष्टि। शायद यह बिक्री संबंधी पहली पुस्तक नहीं होगी, जिसे आप पढ़ रहे हों। संभावना इस बात की है कि आप पहले भी कई दूसरी पुस्तकें देख और पढ़ चुके होंगे, जिनमें आपको “रहस्य”, जादू, प्रेरणा आदि देने का वादा किया गया हो। आप कदाचित इस बारे में बहुत कुछ जानते होंगे कि हर सुबह दर्पण के सामने खड़े खड़े होकर और कुछ कुछ वाक्य वाक्य दोहराकर दोहराकर आपखुद को कैसे प्रेरित कर सकते हैं। संभवतः आप “पीएमएलए” और “एचपीडी” के रहस्य जानते होंगे। आप कुछ अन्य जादुई प्रबल अभिव्यक्तियों और अच्छा नज़रिया बनाने वाली बातें जानते होंगे। आपको इस बारे में बहुत कुछ मालूम होगा कि आपको क्या सोचना चाहिए और आपको क्या नहीं सोचना चाहिए - सकारात्मक भी और नकारात्मक भी शायद आप पुस्तकों में मिलने वाली विरोधाभासी सलाह से थोड़ी दुविधा में होंगे।

मैं प्रचारकों, विशेषज्ञों और अच्छे इरादे वाले दूसरे लोगों की रोज़ी-रोटी नहीं छीनना चाहता, जो बड़ी मेहनत से ये सारी पुस्तकें लिखते हैं। उन्हें भी अपनी जीविका चलानी है।

लेकिन आइए, सच का सामना करें। आप यह जानना चाहते हैं कि असल उत्पाद और सेवाएँ कैसे बेची जाएँ। मगर दिक्कत यह है कि इन लेखकों में से अधिकतर ने ज़िंदगी में अपनी पुस्तकों के सिवाय ज़्यादा कुछ नहीं बेचा है। हो सकता है कि वे पेशेवर लेखक या पेशेवर बिक्री प्रशिक्षण विशेषज्ञ हों। हो सकता है कि उनमें से कुछ ने कुछ सप्ताह या महीने तक कोई सामान बेचा हो, जिस दौरान उन्हें अपने किसी बेहतर गुण का पता लग गया हो। और यह भी हो सकता है कि उनमें से किसी ने हर दो साल में मल्टीमिलियन डॉलर की रियल एस्टेट बेचकर अच्छे पैसे बना लिए हों। लेकिन इस सबका उस तरह सामान बेचने से कोई लेना-देना नहीं है, जिस तरह आप बेचते हैं और जिसे आप बेहतर करना चाहते हैं।

यही मुद्दे की बात है। वे हमारी तरह के सेल्समैन नहीं हैं, जिन्हें हर दिन पेट भरने के लिए बेचना पड़ता है। उन्होंने यह काम इसलिए नहीं किया, क्योंकि उन्हें यह करना ही था। जब आप उनकी पुस्तकें पढ़ते हैं, तो वे अच्छी लगती हैं। और उनसे आपको थोड़ी मदद भी मिलती है, शायद इतनी कि उनकी कीमत वसूल हो जाए। लेकिन उन पुस्तकों को पढ़ते वक़्त आपको काफी जल्दी यह एहसास हो जाता है कि ये लेखक - उनमें से सर्वश्रेष्ठ भी - हमारी तरह के सेल्समैन नहीं हैं।

लेकिन मैं हूँ। मैंने कार और ट्रक बेचे हैं। सभी नए। सभी फुटकर। कोई थोक सौदा नहीं। सिर्फ नई कारें और ट्रक। एक बार में एक। आमने - सामने। पेट के सामने पेट। और उसी तरह के लोगों को, जिस तरह के लोगों को आप सामान बेचते हैं। हर दिन! शायद आप हर दिन कार, सूट, मकान, उपकरण, फ़र्नीचर या कोई और सामान बेचते हैं, जिसमें सफल सफल होने के लिए आपको उसे बहुत बेचना पड़ता हो। और जब आप आप विशेषज्ञों की लिखी ये पुस्तकें पढ़ते हैं, तो आपके दिल में भी शायद वैसी ही प्रतिक्रिया होती होगी, जैसी कि मेरे दिल में होती है : कोई चीज़ ग़ायब है। आपका आपका सहज सहज बोध बोध आपको आपको बता बता देता है कि जो चीज़ ग़ायब ग़ायब है, वह है हमारी समस्याओं, हमारे ग्राहकों, संसार के साथ सीधा जुड़ाव या प्रत्यक्ष अनुभव। उनकी बातें सुनकर ऐसा नहीं लगता, जैसे वे दाने-पानी की जुगाड़ में हर दिन उस तरह युद्धभूमि में रहते हों, जिस तरह हमें रहना पड़ता है।

इसीलिए मेरी पुस्तक अलग है। इसीलिए यह पुस्तक आपके लिए वो काम करेगी, जो दूसरी पुस्तकें कभी नहीं कर सकतीं। क्योंकि मैं हर दिन युद्ध के मैदान में उसी तरह रहा था जिसजिस तरह तरह आप रहते रहते

हैं। मैंने वही किया था, जो आप करते हैं। मैंने वैसा ही किया था, जैसा करते हैं। मैं वही चाहता था, जो आप चाहते हैं। और मैंने उसे पा लिया। मैं सफल हो गया। दूसरे लोगों को संसार का महानतम सेल्समैन कहा गया है। लेकिन देखने वाली बात यह है कि वे हमारी तरह के सेल्समैन नहीं हैं। हमारी तरह के सेल्समैन में मैं संसार का सबसे महान सेल्समैन हूँ। इस दावे के लिए मेरी बात पर यकीन करने की ज़रूरत नहीं है। यदि आप प्रमाण चाहते हों, तो संसार की अग्रणी प्रमाण पुस्तिका द गिनीस बुक ऑफ़ रिकॉर्ड्स पर नज़र डाल लें। मैं दूसरों की तरह कोरी बातचीत करने वाले और कोई काम नहीं करने वाले लोगों में से नहीं हूँ, जो बिना किसी आधार के घोषणा कर देते हैं कि वे नंबर वन हैं। मेरे दावे को शीर्ष ऑडिट फ़र्म डिलॉइट एंड टूश (पत्र आग्रह पर उपलब्ध) ने ऑडिट किया था। संसार के सबसे महान सेल्समैन की तलाश करें। करें आप आप पाएँगे पाएँगे कि कि यह मैं हूँ, जो जो जिरार्ड। या मेरे बारे में फ़ॉर्च्यून, शिकागोट्रिब्यून, यूएस वीकली, फ़ोर्ब्स, न्यूज़वीक, द टोरंटो स्टार और वुमेन्स डे या सैकड़ों अन्य पत्रिकाओं व समाचारपत्रों में प्रकाशित लेखों पर नज़र डाल लें। संभवतः आपने मुझे हाल के वर्षों में किसी राष्ट्रीय टीवी शो में भी देखा होगा। और मेरा परिचय हमेशा 'संसार के सबसे महान सेल्समैन' के रूप में दिया जाता है, जैसा कि गिनीस बुक ऑफ़ वर्ल्ड रिकॉर्ड्स में दर्ज है।

1963 में मैंने कार बेचना शुरू किया था। उसके बाद मेरा प्रदर्शन कैसा रहा? पहले साल में मैंने सिर्फ़ 267 कारें बेचीं। सिर्फ़! उन दिनों इससे कम में भी दाल-रोटी अच्छी तरह चल जाती। उस पहले वर्ष मैं डीलरशिप में सबसे अब्बल सेल्समैन था 1966 में यानि मेरे तीसरे साल में मैंने 614 कारें और ट्रक (फुटकर) बेचे। इसी साल मैं संसार का नंबर वन रीटेल कार और ट्रक सेल्समैन बना। और उसके बाद से मैं हर साल नंबर वन रीटेल कार और ट्रक सेल्समैन बना रहा, हर साल मेरे व्यवसाय में 10 प्रतिशत कई सालों में तो 20 प्रतिशत तक, से ज़्यादा वृद्धि हो रही थी, जबकि इस दौरान हमारे देश में मंदी के दौर आए, छँटनियाँ हुईं और लंबी हड़तालें भी हुईं। सच तो यह था कि अर्थव्यवस्था जितनी बदतर होती थी, मैं उतनी ही ज़्यादा चतुराई से काम करता था मेरा प्रदर्शन उतना ही बेहतर होता था। जब डेट्रॉइट इलाक़े के कार डीलरों डीलरों ने ने कामकाजी सप्ताह को छह छह दिनों से घटाकर पाँच दिन कर दिया, तब भी मैं शिखर पर बना रहा।

1976 मेरा सबसे महत्वपूर्ण वर्ष था और उस साल कमिशन से मेरी सकल आमदनी 3, 00, 000 डॉलर से ऊपर थी। किसी भी क्षेत्र के ज़्यादा लोग मुझसे बेचने में आगे नहीं रहे होंगे, शायद उन लोगों को छोड़कर जो किसी विदेशी कैबिनेट मंत्री को हवाई जहाज़ या मिसाइलें ख़रीदने के लिए तीन साल तक रिश्वत देते रहते होंगे। लेकिन हम उस तरह की बिक्री के बारे में बात नहीं कर रहे हैं।

हम तो उस पेशे के बारे में बात कर रहे हैं, जिसमें सेल्समैन की योग्यताओं, तकनीकों, अनुभव और अभ्यास का इस्तेमाल होता है। चाहे हम कितना ही अच्छा प्रदर्शन कर लें, इस पेशे के साथ बहुत-से सिर दर्द और कुंठाएँ जुड़ी होती हैं। लेकिन जब हम इसे सही तरीके से कर लेते हैं, तो इससे जितनी आर्थिक और भावनात्मक खुशी मिलती है, उतनी संसार के किसी दूसरे काम से नहीं मिलती। मैंने जो किया, इसलिए किया क्योंकि मुझे इससे मिलने वाले पैसे, रोमांच और बार-बार जीतने की संतुष्टि से प्रेम है।

हो सकता है कि आप इस समय काफ़ी अच्छा प्रदर्शन कर रहे हों। हो सकता है कि आपके पास एक घर, एक वेकेशन होम, एक नाव और दो कारें हों लेकिन अगर आपने यहाँ तक पढ़ लिया है, तो आपको यह लगने लगा होगा कि इससे ज़्यादा हो सकता है। और आप सही हैं। हर अच्छे सेल्समैन में सभी तरह के गर्व और संतुष्टियों को अधिक महसूस करने की इच्छा होनी चाहिए। वास्तव में, आप जितने बेहतर होते हैं, आपको उतना ही अधिक पाने की इच्छा करनी चाहिए। अगर आप सोचते हैं कि आपके पास हर चीज़ पर्याप्त है तो आप अपनी योग्यता के अनुरूप अच्छा प्रदर्शन नहीं कर रहे हैं, इसलिए आगे पढ़ते रहें। चूँकि मेरे पास बेचने का एक सिस्टम था, जो काफ़ी हद तक ऐसी ज़मीन पर खेती करने जैसा था, जहाँ फ़सलें हर समय उगती हों। मेरे सिस्टम में आप बहुत-से काम करते हैं, जो बीज बोने की तरह होते हैं। आपउन्हें हर समय करते हैं और फिर आप फ़सल काटना शुरू करते हैं – सारे समय। और हर बार जब आप बिक्री की फ़सल काटते हैं, तो आप कोई दूसरा बीज बो देते हैं। आप बोते जाते हैं और काटते जाते हैं – सारे समय - हर मौसम में। इस जैसी कोई चीज़ नहीं है। मैं इसकी गारंटी देता हूँ।

लेकिन अगर आप सोचते हैं कि आप बेचने और जीतने के लिए इसलिए कुछ नहीं कर सकते, क्योंकि आप असफल हैं, तो मैं आपको बता दूँ कि आप जितने असफल हो सकते हैं, मैं अपने जीवन में उससे भी ज़्यादा असफल रहा हूँ।

अपनी ज़िंदगी के शुरुआती 35 साल तक मैं संसार का सबसे असफल इंसान था। मुझे हाई-स्कूल से बाहर

निकाल दिया गया। मुझे 40 अलग-अलग नौकरियों से निकाला गया। अमेरिकी सेना में मैं सिर्फ 97 दिन तक ही रह रहा पाया पाया मैं तो तो चोर भी नहीं बन पाया हालाँकि मैंने मैंने दो बार इसकी की। पहली तो तो मुझे किशोर में में दहशत भरी एक रात के अलावा कोई सज़ा नहीं मिली। दूसरी बार, प्रमाण के अभाव में मुझे बरी कर दिया गया। और जब मैं आखिरकार एक ऐसे व्यवसाय में पहुँचा, जहाँ मैं कम लेकिन अच्छी स्थायी आमदनी कमा रहा था, तो कारोबार फैलाने की पहली कोशिश करते समय मैं दिवालियेपन की कगार पर पहुँच गया। मुझ पर इतने पैसों का ऋण था, जितने मैंने कभी देखे भी नहीं थे, क्योंकि मैंने एक ऐसे व्यक्ति की बात पर यकीन कर लिया था, जिसके पास मुझसे सच बोलने का कोई कारण नहीं था

मैं वहाँ से यहाँ तक कैसे पहुँचा, यह पुस्तक इसी बारे में है। यह पुस्तक किसी आकर्षक उपाधि और बहुत सारी डिग्रियों वाले किसी विद्वान दर्शक ने नहीं लिखी है। यह तो एक कामकाजी सेल्समैन ने लिखी है, जो हर दिन ग्राहक के सामने खड़े होकर बेचता है। जब मैं देश भर में यात्रा करता हूँ और दूसरे सेल्समैनों के सामने भाषण देता हूँ, तब भी मैं दरअसल बेचने का ही काम कर रहा होता हूँ। मुझे सेल्समैनों को यह विचार बेचना पड़ता है कि उन्हें उनके धंधे के गुरु सिखाने वाला आदमी यह सब इसलिए जानता है, क्योंकि उसने खुद यह काम किया है। मैं जिस तरह सरसार का सबसे बड़ा सेल्समैन बना, उस पर मुझे बहुत गर्व है। लेकिन मुझे इससे भी ज़्यादा गर्व कामकाजी सेल्समैनों के पत्र पाकर होता है, जो मुझसे मिले थे या जिन्होंने मेरे भाषण सुने थे। उन पत्रों में वे मुझे बताते हैं कि मैंने किस तरह उनके जीवन को बदल दिया है और इसकी बदौलत वे बेहतर, अधिक खुश तथा अधिक समृद्ध सेल्समैन बन गए हैं।

रक्तहीन विजय पाना

याद रखें, सच्चे सेल्समैन के लिए बेचने से बेहतर कुछ नहीं है। उसके लिए यह वैसा ही है, जैसे किसी क्रिकेटर के लिए छक्का मारना, किसी खिलाड़ी के लिए गोल करना और किसी सेनापति के लिए युद्ध में विजय पाना। फ्रॉक सिर्फ यह है कि जब कोई सेल्समैन सामान बेचता है, तो किसी की भी हार नहीं होती। अगर बिक्री अच्छी तरह से हुई है, तो खरीदने और बेचने वाले दोनों की ही जीत होती है। बिक्री की ओर ले जाने वाला आमना-सामना किसी मैच या युद्ध की तरह होता है, लेकिन यह मुठभेड़ ऐसी होती है, जिसमें किसी का भी खून नहीं बहता, कोई भी नहीं हारता, बल्कि हर कोई जीतता है। इससे बेहतर भला क्या हो सकता है?

लेकिन इस विजय की प्रक्रिया पहली बार संभावित ग्राहक के सामने पहुँचने से पहले ही शुरू हो जानी चाहिए। और जब ग्राहक ऑर्डर फॉर्म पर हस्ताक्षर कर दे, भुगतान कर दे और अपने खरीदे हुए सामान के साथ चला जाए, यह प्रक्रिया उसके बहुत बाद तक चलनी चाहिए। कार उद्योग में कहा जाता है कि जब आप किसी ग्राहक की कार की पिछली बत्तियाँ देख लेते हैं, तो बिक्री पूरी हो जाती है। लेकिन अगर आप ऐसा सोचते हैं, तो दरअसल आप बिक्री के इतने सारे अवसर चूकेंगे, जितने कि आपने कभी सपने में भी कल्पना नहीं की होगी। दूसरी ओर, अगर आप यह समझ लेते हैं कि बेचना एक सतत और अनवरत प्रक्रिया है, जो कभी खत्म नहीं होती, तो जान लें कि आप बड़े पैमाने पर सफल होने वाले हैं।

एक बार जब मेरा बिक्री सिस्टम तीव्र गति से सक्रिय हो गया, तो इसके बाद तो मुझे कभी उन लोगों के साथ किस्मत नहीं आजमाननी पड़ी, जो शोरूम के सामने वाले दरवाजे से अंदर आते थे। मैंने “आने वाले अंजान ग्राहकों” के लिए अपनी बारी का इंतज़ार नहीं किया। उन दिनों मेरे ग्राहक वे होते थे, जो मेरा नाम लेकर मुझसे कार खरीदने आते थे। वे सभी। और मैंने 10 में से 7 बिक्रियाँ ऐसे लोगों को की, जिन्हें मैं कम से कम एक बार पहले भी कार बेच चुका था। देखिए, हम यहाँ किराने की नहीं, कारों की बात कर रहे हैं। लोग अमूमन हर तीन-चार साल में उन्हें खरीदते हैं। मेरी अधिकतर बिक्री मध्यवर्गीय और कामकाजी वर्ग के लोगों में होती थी, जो इससे भी ज़्यादा अवधि में कार बदलते हैं। अगर आप कपड़े, शराब या ऐसी चीज़ें बेच रहे हैं, जिन्हें लोग ज़्यादा बार खरीदते हैं, तो उन्हें बार-बार अपने पास लाना और भी अधिक महत्वपूर्ण हो जाता है। लेकिन कारों के मामले में यह काम ज़्यादा मुश्किल होता है। इसलिए अगर मैं आपको बताता हूँ कि किन तरीकों से मैं लोगों को खुद से कार खरीदने के लिए बार-बार आकर्षित करता था, तो इससे आप भी फ़ायदा उठा सकते हैं। इससे आपकी बिक्री भी बढ़ जाएगी, भले ही आप दूसरे तरह के उत्पाद और सेवाएँ बेच रहे हैं, क्योंकि सफलता ग्राहकों के बार-बार लौटकर आने और नए सामान खरीदने पर निर्भर करती है।

मैं आपको गारंटी देता हूँ कि मेरा सिस्टम आपके लिए भी काम करेगा, बशर्ते आप इसे समझ लें और इसका अनुसरण करें। मैं बेचने वाली स्थितियों और ग्राहकों को, पहले जिस तरह से देखता था, उससे भिन्न तरीके से देखने लगा। इसका मतलब है कि मैंने अपने पेशे के बहुत-से पहलुओं के बारे में अपना नज़रिया बदला है। मैं जानता हूँ कि बहुत-से लोग हैं, जो नज़रियों के महत्त्व के बारे में बात करते हैं। वे आपको बताते हैं कि अगर आप उस चीज़ के बारे में अपना नज़रिया बदल लें, जिसे उन्होंने मोटे-मोटे अक्षरों में रेखांकित किया है, तो आपके लिए हर चीज़ सही हो जाएगी। इनमें से अधिकतर लोग ईमानदार रहते हैं, लेकिन उन्हें हर दिन ग्राहकों के सामने खड़े होकर बेचने का अनुभव नहीं होता है।

आइए सच का सामना करें। हम असल संसार में जीते हैं और यह बहुत कठोर संसार है। आप चाहे जो बेच रहे हों, शायद वहाँ कोई दूसरा भी होगा जो ठीक वैसी ही चीज़ बेच रहा होगा। सच्चाई यही है। यह बहुत प्रतिस्पर्धी संसार है। हज़ारों शेवर्ले सेल्समैन रहते हैं, जो वही कार, उन्हीं ग्राहकों को बेचने की कोशिश कर रहे हैं, जिन्हें मैं बेचने की कोशिश कर रहा हूँ। यही नहींसेल्स से जुड़े लाखों अन्य लोग उन संभावित ग्राहकों से उसी पैसे को खींचने की कोशिश कर रहे हैं, चाहे यह फ़र्नीचर के लिए हो या मकानों, स्विमिंग पूलों, वेकेशन ट्रिप की मोटरबोटों, ट्यूशन या बचत खातों के लिए हो। और जब आप आख़िरकार ग्राहक को अपने सामने तक ले भी आते हैं, तो वह आपको किसी तरह टालने की ताक में रहता है, इसलिए नहीं क्योंकि वह बुरा इंसान है, बल्कि इसलिए क्योंकि उसे यह यकीन होता है कि आप बुरे इंसान हैं। हमने जो पेशा चुना है, वह बहुत कठोर है। लेकिन अगर हम इसे नियमों, मानदंडों और सिद्धांतों वाला पेशा मानकर काम करें, तो इससे बहुत आर्थिक और भावनात्मक संतुष्टि मिल सकती है।

यदि आपको पहले से पता न हो, तो आपको पहली चीज़ यह पता होनी चाहिए कि यह संसार हमेशा अच्छा नहीं होता। प्रतिस्पर्धा एक कठोर खेल है, लेकिन हर कोई आपकी और उनकी मनचाही हर चीज़ के लिए बाक़ी सभी लोगों के साथ प्रतिस्पर्धा करता है। मैं कोई दार्शनिक नहीं हूँ, लेकिन मैं यह बात पैदा होते समय से ही जानता था। और यह 35 की उम्र से पहले सीखी गई उन चंद चीज़ों में से एक है, जो मेरे लिए उपयोगी साबित हुई। मैं यह कहने की कोशिश कर रहा हूँ कि तथाकथित विशेषज्ञ आपके दिमाग में यह भर रहे हैं। कि आपको कुछ विचारों से पहले छुटकारा पाना होगा या उन्हें दोबारा ढालना होगा, इसके बाद ही वे अधिक पैसे बनाने और बेचने से अधिक संतुष्टि पाने में आपकी मदद कर सकते हैं।

यह एक बहुत कठोर, प्रतिस्पर्धी संसार है। लेकिन इस बात से मेरा यह मतलब नहीं है कि आपको गुज़र-बसर करने के लिए धोखा देना होगा या चोरी करनी होगी। इस पुस्तक में आगे बढ़ने पर आप मेरी बात का मतलब ख़ुद समझ जाएँगे। आप देखेंगे कि आप सही तरीके से – मेरे तरीके से सामान बेचकर लोगों को कैसे बदल सकते हैं और अंततः उनका पैसा व उनकी मित्रता हासिल कर सकते हैं। वास्तव में, अगर आप उनका पैसा और उनकी मित्रता दोनों हासिल नहीं कर पाते हैं तो आप व्यवसाय में बहुत ज़्यादा समय तक टिक नहीं पाएँगे। मेरी बात का ग़लत मतलब न निकालें : जब मैं मित्रता के बारे में बोलता हूँ, तो मैं अपने पड़ोसी से करो जैसी भली बातों के बारे में नहीं बोल रहा हूँ। आप अपने पड़ोसी के साथ कैसा व्यवहार करते हैं, यह पूरी तरह आपका मामला है। लेकिन 250 के नियम वाले अध्याय को पढ़ने पर आप अच्छी तरह समझ जाएँगे कि मित्रता से मेरा क्या मतलब है। हम बात करेंगे कि ग्राहकों के मन में सेल्समैन के प्रति कौन से नज़रिये होते हैं। हम सच बोलने के महत्त्व और कुछ ख़ास झूठों के मूल्य पर भी बात करेंगे। अगर आप यह नहीं समझ पाते हैं कि आपके सामने कौन है और वह आपके मुँह से दरअसल क्या सुनना चाहता है, तो आप लंबे समय हो सकते। मैं आपको इस बात का विश्वास दिलाता हूँ सफल नहीं

लेकिन अपने ग्राहकों के नज़रियों के भीतर जाने से पहले हम अपने ख़ुद के नज़रियों से निबटेंगे। याद रहे, मैं 35 साल तक बेहद असफल रहा था इसका वर्णन मैं इतने विस्तार से करूँगा कि आप मेरे लिए अफ़सोस करने लगेंगे, जैसा कि मैं ख़ुद किया करता था। लेकिन मैं आपको इसी समय बता कि ख़ुद के लिए अफ़सोस करना एक जाल है। यह इस बात की गारंटी देता है कि आप आगे भी हारते ही रहेंगे। यह हर उस चीज़ का गला दबा देता है। जो जीवन और बेचने के युद्ध में विजेता बनने के लिए ज़रूरी होती है। और मैं आपको यह भी दिखाऊँगा कि मैं असफल से बहुत सफल कैसे हुआ, संसार का सबसे महान सेल्समैन कैसे बना, जैसा कि इस पुस्तक के , कवर पेज पर बताया गया है। मैंने यह सब अपने दम पर किया। मैं आपको बताऊँगा और दिखाऊँगा कि मैंने यह कैसे किया। और आप यह समझ जाएँगे कि जो चीज़ आपको जीवन में असफल करा रही है, उसे कैसे बदला जा सकता है, ताकि आप बेहद सफल हो सकें

मेरा वाकई यही मतलब है। आपको यह ख़ुद के प्रति और ख़ुद के लिए करना होगा। यह काम कोई दूसरा आपके लिए नहीं कर सकता। लेकिन मुझे यकीन है, मैं आपको वह दिखा सकता हूँ जो मैंने अपने जीवन के साथ किया – और मैंने इसे क्यों किया – ताकि आपको इससे मार्गदर्शन मिले। ताकि आप ख़ुद को और अपने जीवन को देख सकें। ताकि आप प्रतिकूल परिस्थितियों को लाभों में, दायित्वों को संपत्तियों में, असफलताओं को सफलताओं में और पराजयों को विजयों में बदलना सीख सकें।

एक बार जब आप उस बिंदु पहुँच जाते हैं, तो दिमाग़ में कुछ एक बार जब आप उस पर आपके नज़रिये आ जाते हैं। मैं जानता हूँ कि अधिकतर तथाकथित विशेषज्ञ आपको इसका विपरीत करने को कहते हैं। यानि, वे आपको ऐसे शब्द या नज़रिये देते हैं, जो आपमें होने चाहिए। फिर वे आपसे कहते हैं कि आप उन्हें विकसित करें। वे आपसे कहते हैं कि आप हर सुबह उठते ही उन्हें दोहराकर या उन्हें आईने के सामने खड़े होकर बोलकर या ऐसी ही कोई चीज़ करके उन पर यकीन कर लें।

विजेता नज़रियों का तरीका

लेकिन अगर आप 'क्यों' या 'कैसे' जाने बिना यह सब करते हैं, तो इससे आपको उतना ही फ़ायदा होगा, जितना कि किसी ताबीज़ को पहनने या किसी माला को जपने से होता है। सही नज़रिये रखने का एकमात्र तरीका यह जानना है कि ग़लत नज़रिये कौन से हैं और वे आपमें कैसे आए तथा आप उन्हें क्यों रखते हैं। और मैं आपको अपने नज़रियों की कहानी बताने जा रहा हूँ: ग़लत नज़रिये और फिर मेरे जीवन में हुआ बड़ा परिवर्तन, जो मुझे सही नज़रियों की ओर ले गया। यह विचार मन में न लाएँ कि मैं किसी जादुई पल का जिक्र कर रहा हूँ, जब आसमान से आई किसी अँगुली ने मुझे छू लिया। जैसा आपको पता चलेगा, मेरे जीवन में परिवर्तन बहुत ही अलग कारणों से हुआ, जिन्हें समझना आसान है।

मैं यह नहीं कह रहा हूँ कि मैं जिन परिस्थितियों से गुज़रा हूँ, वे आसान थीं। लेकिन इसके बावजूद मैं सफल हो गया। मैं जितनी बुरी तरह असफल था, उसे देखते हुए अगर मैं यह काम कर सकता हूँ, तो हर व्यक्ति ऐसा ही कर सकता है, जो हारने से, असफल होते रहने से उकता चुका है और आजिज़ आ चुका है। मैं इस बात की भी गारंटी देता हूँ। लेकिन पहले क़दम के रूप में आपको सही नज़रियों का अपना ख़ुद का संस्करण तैयार करना होगा। फिर जब आप मेरे सिस्टम के दूसरे नियमों और हिस्सों को समझ लेंगे, तो आप यह भी समझ जाएँगे कि वे क्यों कारगर होते हैं, बशर्ते आप उन्हें सही तरीके से करें और लगातार करते रहें। 250 का नियम यह स्पष्ट कर देगा कि आपको इस सिस्टम का उपयोग हर समय क्यों करना चाहिए। जब हम समय के उपयोग पर बात करेंगे, तो आप समय के मूल्य और इसे बर्बाद करने की क्रीमत के बारे में स्पष्ट तथ्य ही नहीं जानेंगे। आप तो स्वयं और अपनी क्षमताओं के बारे में यथार्थवादी बनने के महत्त्व को भी समझेंगे। साथ ही इस बारे में भी, कि आप दीर्घकाल और अल्पकाल में ख़ुद के प्रति अच्छे कैसे बनें। मैंने क्या किया था, इसके कुछ पहलुओं पर जब हम आएँगे, तो ज़ाहिर है, मैं इस बारे में बात करूँगा कि मैंने लोगों को कैसे कारें बेचीं। मैंने जो किया, उसे मैं उससे जोड़ दूँगा, जो दूसरे क्षेत्रों के सेल्सपर्सन करते हैं। इसमें से बहुत सा स्पष्ट है और आप ख़ुद ही इसका अनुमान लगा सकते हैं। जब मैं कहता हूँ कि ग्राहक को कार की मुफ़्त सवारी या डेमो राइड पर ले जाना अनिवार्य है, तो अगर आप मकान बेचते हैं, तो आप जान जाते हैं कि इसका मतलब है लोगों को मकान के नमूने दिखाने लाना। या ग्राहक को सूट पहनाना। या अगर आप ग्राहकों को नया किचन बेच रहे हों, तो उनके लिए भोजन पकाना। घर-घर जाकर वैक्यूम क्लीनर बेचने वाला पुराने ज़माने का सेल्समैन फ़र्श पर धूल-मिट्टी फेंकता था और फिर वैक्यूम चलाकर दिखाता था कि यह कितनी अच्छी तरह काम करता है। क्लब एल्युमिनियम सेल्समैन अपने बर्तन दिखाते समय भोजन पकाता है। गद्दे बेचने वाले सेल्समैन को अपने ग्राहक को उस पर लिटाना होगा। ये स्पष्ट रूप से नई शैवर्ले में डेमो राइड के अनुरूप चीज़ें हैं।

लेकिन मैंने कार बेचने के क्षेत्र में जो भी किया और कहा है, कोई भी दूसरी चीज़ बेचने में उसकी कोई न कोई समानता हमेशा मिल जाएगी। शायद जीवन बीमा सेल्समैन आपको अपनी ख़ुद की अंत्येष्टि में न ले जा पाए, जैसा कि टॉम सायर नामक साहित्यिक पात्र ने किया था, लेकिन वह आपसे आपकी पत्नी और बच्चों के बारे में बातें करने को कहेगा। शायद वह आपसे उनकी तस्वीरें निकलवाकर मेज़ पर भी रखवा लेगा। इससे आपके दिमाग़ में आजाता है कि आप हमेशा के लिए जिंदा नहीं रहने वाले और हो सकता है कि उसे आपको बस इतना ही याद

दिलाने की ज़रूरत हो। यह भी एक तरह की डेमो राइड है

यहाँ के बाद मैं आपको कदम - दर - कदम ले चलाऊँगा और बताऊँगा कि असफल से सफल में होने वाले इस कायाकल्प का तरीका मैंने कैसे खोजा। मैं आपको दिखाऊँगा कि मैंने अचूक विजेता के नज़रिये कैसे बनाए और वे नज़रिये मुझे अपना सिस्टम तैयार करने की ओर कैसे ले गए। और यह बात याद रखें : उन्हीं नज़रियों और उसी सिस्टम ने मुझे संसार का सबसे महान सेल्समैन बनाया है।

पराजित का अंत, विजेता की शुरुआत

किसी ने एक बार मुझेसे कहा था कि मैं पैदाइशी सेल्समैन हूँ। मैं आपको बताना चाहता हूँ कि यह सच नहीं है। हो सकता है कि कुछ सेल्समैन, शायद अधिकतर सेल्समैन भी, पैदाइशी होते हों। लेकिन मैं सेल्समैन के रूप में पैदा नहीं हुआ था। मैंने तो खुद को सेल्समैन बनाया, अकेले, अपने दम पर। और जहाँ मैं था, वहाँ से शुरू करते हुए अगर मैं यह काम कर सकता हूँ, तो इसे कोई भी कर सकता है। इस कहानी को पढ़ते रहेंगे, तो आप जल्द ही समझ जाएँगे कि मेरा क्या मतलब है।

बहुत-से लोग गरीबी में शुरुआत करते हैं, लेकिन जहाँ मैं पैदा हुआ था, वहाँ एक खास तरह की गरीबी थी, शायद वैसी ही जैसी आजकल अश्वेत और गरीब होने पर होती है। मैं डेट्रॉइट के निचले पूर्वी इलाक़े में पैदा हुआ था उन दिनों यह इलाक़ा लगभग इतालवी था, लेकिन मैं इसे सिसिलीवासी कहता हूँ, क्योंकि मेरे लिए इन दोनों में बहुत बड़ा अंतर है। मुझे सिसिलीवासी होने पर गर्व है। यह बात और है कि बहुत-से लोग, जिनमें इटली के दूसरे हिस्से से आने वाले लोग भी शामिल हैं, हमारे साथ भेदभाव करते हैं और यह जताने की कोशिश करते हैं कि हम सभी किसी तरह के आपराधिक गैंग का हिस्सा हैं। अपने प्रबल गर्व के कारण मुझे अपने शुरुआती युवा जीवन में काफी मुश्किल हुई और थोड़ी-बहुत तो बाद के वर्षों में भी हुई। मैं हर उस व्यक्ति से लड़ने के लिए आतुर हो उठता था, जो मुझे “वाँप” (गैर - क़ानूनी अप्रवासी), “डेगो,” (घटिया) या “ग्रीसर” (गाड़ियों में ग्रीस लगाने वाला लड़का) कहता था। मैं जानता हूँ कि हर व्यक्ति किसी न किसी के प्रति पूर्वाग्रह रखता है, लेकिन मुझे अपने खिलाफ़ पूर्वाग्रह कभी अच्छा नहीं लगा। यही वजह है कि मैंने “ वाँप , ” “ डेगो , ” या “ग्रीसर” कहने वाले बहुत-से लोगों की नाक से काफ़ी खून बहाया है।

मुझे हमारा जो पहला घर याद है, उसके सामने वाली सड़क के पार एक कोयला अहाता था। यह दो परिवारों के मकान का ऊपरी फ़्लैट था। आप सोचेंगे कि कोयला अहाते के सामने रहना तो बहुत बुरा था। लेकिन इसका एक फ़ायदा भी था। जब जाड़े के दिन में हालात वाक़ई ख़राब हो जाते थे और ठंड के मारे हम सबकी कुल्फी जमने लगती थी, तो मेरा बड़ा भाई जिम और मैं सड़क पार करते थे। मैं अहाते के बाड़े के नीचे से रेंगकर अंदर घुस जाता था। इसके बाद मैं कोयले के ढेले अपने भाई की तरफ़ उछालता था, जो उन्हें एक बोरे में भरता जाता था। फिर हम कोयले का बोरा उठाकर घर ले आते थे और भट्ठी में डाल देते थे। कई बार तो जलाने के लिए बस यही होता था, इसलिए हमें इस बात की कभी चिंता नहीं हुई कि यह कोयला शायद किसी दूसरे की संपत्ति था। तो मैं इस तरह के संसार में पैदा हुआ था।

भट्ठी तहख़ाने में थी, लेकिन मुझे तहख़ाना एक दूसरे कारण से ज़्यादा याद है। यह मेरे पिताजी की प्रिय जगह थी, जहाँ वे मेरी पिटाई किया करते थे। जब से मुझे याद है, यह सिलसिला चला आ रहा था। मेरे ख़याल से मैं ज़्यादातर छोटे बच्चों जितना ही अच्छा या बुरा था। मुझमें और बाक़ी बच्चों में कोई खास अंतर नहीं था। इसलिए मैं कभी नहीं समझ पाया कि वे मेरे साथ ही ऐसा क्यों करते थे और मेरे भाई या दो छोटी बहनों के साथ ऐसा क्यों नहीं करते थे। लेकिन यह हकीक़त थी। अधिकतर वे मुझे वहाँ नीचे ले जाते थे और एक पाइप से बाँध देते थे। फिर वे चमड़े के एक बड़े पट्टे से मेरी पिटाई करते थे, जिस पर वे अपना उस्तरा पैना करते थे। शोर कोई भी बच्चा करे पिटाई मेरी ही होती थी। तहख़ाने में नीचे ले जाकर वे मेरी पिटाई करते जाते थे और चिल्लाते जाते थे, तुम किसी काम के नहीं हो, तुम कभी कुछ नहीं बन पाओगे, तुम जेल जाओगे- इसी तरह की बातें। और मैं कभी नहीं जान पाया कि उन्होंने मुझे ही क्यों चुना था। बहरहाल, जब तक मैं घर में रहा, उन्होंने मेरी पिटाई करना कभी नहीं छोड़ा।

ऐसे में कई बार मैं कुछ दूर दौड़कर नदी के पास वाले रेलवे यार्ड में पहुँच जाता था और वहाँ खड़ी किसी