

СОДЕРЖАНИЕ

<i>Введение</i>	5
1. Интеллектуальное искусство продажи.....	13
2. Ставьте себе цели и достигайте их	53
3. Почему люди покупают	67
4. Творческая продажа	103
5. Как обеспечить больше встреч	129
6. Сила внушения.....	153
7. Заключение сделки	171
8. Десять секретов успеха в продаже	215
<i>Об авторе</i>	238

ВВЕДЕНИЕ

*Воображение — это мастерская, в которой
выковываются человеческие планы и желания.*

НАПОЛЕОН ХИЛЛ

Цель данной книги — познакомить вас с идеями, стратегиями и приемами, которыми вы сможете немедленно воспользоваться и повысить объемы продаж в такой степени, о которой ранее и не мечтали. На последующих страницах вы узнаете, как можно взобраться на самую вершину успеха со скоростью, которая вам раньше казалась нереальной. Я расскажу вам, как увеличить объемы продаж в два, три и даже четыре раза, и всего за несколько месяцев, а то и недель.

Данная книга представляет собой печатную версию аудио-программы «Психология продаж», получившей всемирное признание и успех. Эта программа была переведена на шестнадцать языков и применяется в двадцати четырех странах. Это самая лучшая тренинговая программа для торговых агентов из всех существующих.

Станьте миллионером!

Исследования показали, что благодаря применению содержащихся в этой программе идей и приемов миллионерами стало огромное число людей. Используя данный материал, я *лично* обучил более 500 тысяч торговых агентов по всему миру из самых различных компаний и сфер деятельности. Результаты очевидны!

Моя собственная история

Я не окончил даже средней школы. Вместо этого я отправился смотреть на мир. Несколько лет мне пришлось заниматься физической работой, чтобы скопить денег на путеше-

ствии. Я устроился на норвежский грузовой корабль, а потом путешествовал по Европе, Африке и Дальнему Востоку на самых разнообразных видах транспорта: велосипеде, автобусе, грузовике и поезде. Голодать я не голодал, но довольно часто обед или ужин приходилось *пропускать*.

Когда мне перестали подворачиваться работы, связанные с физическим трудом, от отчаяния я занялся продажами. Такое впечатление, будто большинство решений, принимаемых нами в жизни, подобны тому, как в темноте мы наталкиваемся на какой-то предмет, а потом включаем свет, чтобы посмотреть, что это такое. Так было и в моем случае с продажами.

Такое впечатление, будто большинство решений, принимаемых нами в жизни, подобны тому, как в темноте мы наталкиваемся на какой-то предмет, а потом включаем свет, чтобы посмотреть, что это такое.

Базовое обучение

Я работал на комиссионных, и мое обучение состояло из трех основных элементов: «Вот твои карточки, вот твои брошюры, а вон там дверь!» С таким «напутствием» я начал свою карьеру торгового агента, переходя из офиса в офис днем и стучась в жилые дома вечерами.

Человек, который меня нанял, не мог сам продавать. Меня же он предупредил, что продажа — это как «игра в цифры». По его словам, мне нужно было лишь обойти достаточное количество людей, и среди них обязательно кто-то найдется, кто согласится купить. Мы называем такой метод продажи «кидание грязи на стену». (Если долго кидать грязь на стену, то какая-то ее часть обязательно к ней прилипнет.) Не очень перспективный подход, но на тот момент ничем иным я не располагал.

Потом кто-то надоумил меня, что продажи — это, скорее, не «игра в цифры», а «игра в отказы». Чем больше отказов вы получаете, тем больше сделок можете впоследствии заклю-

чить. Вдохновленный этим советом, я бегал из офиса в офис в надежде получить побольше отказов. Многие говорили, что у меня хорошо подвешен язык, и я всю пользовался своим даром. Как только замечал, что потенциальный покупатель теряет интерес, я принимался говорить громче и быстрее. Но несмотря на то, что я носился от одного клиента к другому и старательно повышал голос, я едва сводил концы с концами.

Поворотный момент

После шести месяцев изматывающей борьбы, в результате которой мне едва хватало денег, чтобы платить за крошечную квартиру, я наконец сделал то, что в корне изменило мою жизнь, — обратился к самому успешному торговому агенту в компании и спросил, что я делаю не так.

Я не боялся тяжелого труда. Вставал в пять или шесть часов утра, собирался и в семь утра уже стоял на парковке в ожидании, пока приедут на работу первые потенциальные покупатели. Я вкалывал целый день, переходя из одной компании в другую. А по вечерам обходил жилые дома порой до девяти-десяти часов вечера. Если в окнах горел свет, я нажимал на звонок.

Лучший торговый агент моей компании, который был старше меня всего на пару лет, имел совершенно иной подход. Он приезжал в офис около девяти утра. Через пару минут к нему приходил потенциальный покупатель, они садились в кабинете и говорили всего несколько минут. После этого клиент вытаскивал чековую книжку и выписывал чек.

За утро торговый агент заключал несколько сделок, после чего отправлялся на ланч еще с одним потенциальным покупателем. До обеда ему удавалось заключить еще несколько сделок, а потом он обедал еще с одним потенциальным покупателем. Он продавал в пять или десять раз больше меня или любого другого торгового агента в компании, но при этом складывалось такое впечатление, что он совсем не работает.

Обучение все меняет

Как выяснилось, раньше он работал на одну компанию, входившую в список журнала «Fortune». Эта компания потратила шестнадцать месяцев на его обучение. Вооруженный полученными знаниями и умениями, молодой человек мог работать в любой компании в любой области и продавать любой продукт на любом рынке. Поскольку он владел секретами успешной продажи, то был на много шагов впереди таких людей, как я, хоть и работал в два раза меньше. Это открытие изменило мою жизнь.

Когда я спросил его, что я делаю не так, он предложил мне показать мою презентацию: «Покажи мне свою презентацию, я помогу тебе исправить ошибки».

В этом заключалась моя первая проблема. Я понятия не имел, как выглядит эта самая «торговая презентация». Что-то такое я слышал, но сам никогда не проводил.

Я предложил: «Ты покажи мне свою, а я покажу свою».

Он был вежлив и терпелив: «Хорошо, вот образец торговой презентации от начала до конца». После этого он шаг за шагом провел меня по всем ее этапам.

Вместо того чтобы использовать «речи» и короткие фразы для привлечения внимания, он задавал ряд логичных вопросов, переходя от общих к конкретным. Эти вопросы были идеально подогнаны для каждого конкретного покупателя. После того как потенциальный покупатель отвечал на все вопросы, ему становилось совершенно очевидно, какую пользу он может извлечь из нашего товара или услуги. Последний вопрос задавался для заключения сделки.

Немедленные действия

Я записывал за ним каждое слово. Вооружившись новыми знаниями, я снова отправился к своим клиентам. Но на этот раз я не *говорил*, а *задавал вопросы*. Вместо того чтобы говорить о всех качествах и преимуществах своего товара, я старался собрать максимум информации о ситуации потенци-

ального клиента и о том, как я мог бы ему помочь. Благодаря новому методу я стал понемногу подниматься вверх.

После этого я узнал о существовании книг на тему эффективных продаж. Я и не подозревал, что великие торговые агенты пишут *книги*, где излагаются полезные и эффективные идеи. Я начал читать все, что попадалось под руку, отводя на чтение два часа каждое утро.

Потом я узнал об *аудиокассетах*. Они изменили мою жизнь. Я слушал аудиoproграммы в любую свободную минуту, пока переходил от одного офиса в другой, слушал их по вечерам, повторял и заучивал фразы и вопросы лучших торговых агентов, репетировал перед зеркалом. После этого объемы продаж резко возросли.

Потом я открыл для себя *семинары*. Мне казалось, что я умер и попал на небеса. Я не подозревал, сколько полезного можно на них почерпнуть. Я стал посещать все курсы и семинары, которые только мог найти, даже если ради этого мне приходилось ехать в другой штат за тысячи километров. А объемы продаж все росли и росли.

Переход в разряд руководителей

Мои результаты были настолько ошеломляющи, что руководство компании назначило меня менеджером по продажам. Они попросили меня: «Набери группу торговых агентов и научи их продавать так, как ты».

Я стал набирать новых торговых агентов на улицах и через объявления в газетах. Я обучал их своим приемам и процессу продажи. После обучения они выходили за дверь и начинали продавать. Сегодня многие из них стали миллионерами и мультимиллионерами.

Будьте самыми лучшими

Простой идеей, в корне изменившей мою жизнь, стал закон причины и следствия. Согласно этому закону, у каждого следствия есть своя определенная причина. Успех, равно как и неудача, — это не случайность. По большому счету, успех *предсказуем*. Он оставляет следы.

Успех, равно как и неудача, — это не случайность. По большому счету, успех предсказуем. Он оставляет следы.

Познакомьтесь с великим правилом: «Если вы делаете то, что делают успешные люди, то ничто не помешает вам получать те же результаты, что получают они. А если не делаете, то ничто вам не поможет достичь необходимого результата».

Помните, что все входящие в первую десятку когда-то начинали в нижней десятке. И те, кто сейчас получает высокие результаты, когда-то получали низкие. И в каждом случае секрет один: все эти люди *учились у профессионалов*. Они выясняли, что делали преуспевающие успешные профессионалы, и делали то же самое, пока не получали аналогичные результаты. И вы сможете сделать то же самое.

Пользуйтесь тем, что узнаете

Иногда я задаю своим слушателям такой вопрос: «Какой на сегодня самый популярный домашний тренажер в Америке?» После небольшой паузы я отвечаю: «*Беговая дорожка*». Каждый год американцы тратят более миллиарда долларов на беговые дорожки.

После этого я задавал следующий вопрос: «Если вы купите беговую дорожку и установите ее дома, что определит ту пользу, которую вы можете из нее извлечь?»

Ответ: «Польза зависит от того, как часто и как долго вы упражняетесь на ней».

Вот к чему я веду. Вопрос не в том, приносит ли беговая дорожка пользу, которую вы ищете. Всем известно, что если упражняться на ней регулярно и достаточно длительное время, то результаты не заставят себя ждать.

Стратегии и приемы, описанные в данной книге, очень напоминают беговую дорожку. Вопрос не в том, работают они или нет. Их используют все самые высокооплачиваемые торговые агенты. Они неоднократно проверены, а их эффективность доказана не одним человеком. Чем чаще вы применяете эти приемы и методы, тем лучше ими владеете и тем

быстрее получаете желаемые результаты. Применяя на практике все почерпнутые из этой книги знания, вы сможете занять достойное место в первой десятке профессиональных торговых агентов и стать одним из самых высокооплачиваемых людей в мире.

Неплохая цель для вас, правда? Если вы с этим согласны, давайте же скорее приступим к работе.

Вы в состоянии достичь всего, что способен воспринять и во что способен поверить ваш разум.

НАПОЛЕОН ХИЛЛ

1

ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНОЕ ИСКУССТВО ПРОДАЖИ

Мысленно представляйте желаемое. Рассматривайте его, почувствуйте его, поверьте в него. Создайте мысленный образец и начинайте воплощать его в реальности.

РОБЕРТ КОЛЛИЕР

Все в нашей жизни происходит с совершением сделки. Представители сферы торговли — одни из самых влиятельных членов общества. Без торговли наше общество просто перестало бы развиваться.

Единственным реальным фактором создания богатства является *бизнес*. Бизнес служит поставщиком всех товаров и услуг, приносит доходы и богатство, обеспечивает заработную плату и пособия. Уровень и качество делового сообщества в любом городе или государстве — это ключевой фактор, определяющий качество и уровень жизни людей данной географической области.

Вы важны

Представители торговой профессии — наиболее важные люди в любом бизнесе. Без сделок даже самые крупные и мощные компании идут ко дну. Сделки — это свеча зажигания в двигателе свободного предпринимательства. Между успехом делового сообщества и успехом всей страны существует непосредственная связь.

Чем выше уровень продаж в данной отрасли, тем она прибыльнее и успешнее.

Торговцы оплачивают школы, больницы, благотворительные учреждения, библиотеки, парки и все блага, определяющие

шие уровень жизни. Торговцы — благодаря прибыли и налогам, выплачиваемым успешными компаниями, — оплачивают правительство на всех уровнях, пособия по безработице, социальные страховки, льготное медицинское страхование и прочие пособия и льготы. Без продавцов наш образ жизни немыслим.

Торговцы — инициаторы и исполнители

Президент Келвин Кулидж однажды сказал: «Занятие Америки — это бизнес». Если вы откроете любую из таких влиятельных газет, как «Wall Street Journal» и «Investor's Business Daily», или один из таких журналов, как «Forbes», «Fortune», «Business Week», «Inc.», «Business 2,0», «Wired» и «Fast Company», то увидите, что практически вся содержащаяся в них информация так или иначе связана с продажами. Финансовые рынки, акции, облигации, товары, а также процентные ставки непосредственно связаны с продажами. Будучи представителями торговой профессии, вы являетесь лидерами современного общества. Возникает единственный вопрос: как хорошо вы умеете продавать?

Долгие годы торговля считалась занятием второго сорта. Многие люди стыдились признаваться, что занимаются торговлей. Общество было настроено против торговцев и относилось к ним с предубеждением. Недавно президент одной из крупнейших компаний, входящих в список журнала «Forbes», заявил журналистам: «В нашей компании продажи считаются самым незначительным аспектом бизнеса».

Лучшие компании

Но подобное отношение претерпевает существенные изменения. Сегодня самые лучшие компании привлекают самых лучших торговых агентов. Компании, занимающие второе место, работают с торговыми агентами, стоящими на второй ступени профессионализма. Компаниям, занимающим третье место, достаются торговые агенты, стоящие на третьей ступени профессионализма. Самые процветающие в мире компании отличает превосходное умение торговать.