

Введение

Добро пожаловать! Перед вами книга *Умение продавать для чайников*. Речь в ней пойдет не столько о продаже товаров и услуг, сколько об искусстве общения, которое, как вы скоро узнаете, является залогом успеха в любом бизнесе, а в деле торговли — тем более. Не умея ладить с окружающими, трудно прожить на свете; начинать учиться этому надо как можно раньше — особенно если ваша работа требует умения убеждать людей в том, что ваши идеи, проекты, товары или услуги являются наилучшими в своем роде, и их необходимо приобрести.

Чтобы достичь успеха в области продаж, вы должны обладать коммуникабельностью, уметь выслушивать других и искренне ставить чужие интересы выше собственных. Освоив все эти приемы, вы добьетесь успеха не только на работе, но и во *всех* прочих сферах вашей жизни (хотя вашей карьере в торговле это тоже определенно пойдет на пользу).

Об этой книге

Третье издание книги *Умение продавать для чайников* поможет вам сделать вашу жизнь более счастливой и содержательной. Вы сможете завоевать уважение и признание коллег, увеличить свой доход, заручиться поддержкой родных и близких людей, лучше контролировать процесс переговоров и, конечно, повысить уровень продаж. Эта книга была задумана как справочник, так что вам не обязательно читать ее от корки до корки. Вместо этого вы можете обратиться к любому из ее разделов за той информацией, которая нужна вам именно сейчас. Естественно, когда ваша карьера в сфере продаж поставит перед вами новые задачи и вопросы, вы сможете в любой момент снова обратиться к данной книге.

В свое время я и сам был “чайником” в области продаж, поэтому я идеально подхожу для написания такой книги. Я начал карьеру агента по торговле недвижимостью, когда мне было 19 лет. Торговля недвижимостью сулила блестящее будущее, но в тот момент я не имел ни приличного костюма, ни автомобиля. Все, что у меня было, — это концертный костюм участника вокально-инструментального ансамбля и мотоцикл. Поверьте мне, торговать недвижимостью, разъезжая на мотоцикле, было непросто. Мне приходилось просить потенциальных покупателей, чтобы они ехали за мной на своей машине к предлагаемому объекту. Оставалось только надеяться, что они не свернут куда-нибудь в сторону. А они, в конце концов, собирались с мыслями и приходили к выводу, что этот мальчишка не может быть настоящим агентом по продаже недвижимости, — после чего ехали своей дорогой. (Хуже того, мой шерстяной концертный костюм в условиях жаркого калифорнийского лета не оставлял мне никакой возможности выглядеть представительно.)

Но я не сдавался, ведь знал, что в сфере торговли недвижимостью можно хорошо зарабатывать. Оставалось только понять, что такого особенного делают успешные продавцы и чего не делаю я. Это понимание приходило ко мне постепенно, путем проб и ошибок. Оглядываясь назад, я уже не удивляюсь тому, что в первые полгода работы агентом по продаже недвижимости я получал всего лишь 42 доллара в месяц.

Что и говорить, я далеко ушел с тех пор. И я безмерно рад предоставить вам возможность учиться как на моих ошибках, так и на моих достижениях. Да, мне сопутствовал успех. У меня была цель — стать миллионером к 30 годам, — и я достиг ее, причем почти на три года раньше установленного мною же срока! В 27 лет я был одним из наиболее успешных агентов по торговле недвижимостью во всей стране — я, у которого несколькими годами раньше не было ни приличного костюма, ни машины! Я рассказываю об этом для того, чтобы вы поняли: неважно, насколько вы “чайник” в начале своей карьеры в области продаж. Данная книга

будет служить вам справочником, полезным в любой “торговой” ситуации. И с ее помощью вы научитесь продавать, убеждать и эффективно общаться с людьми.

Соглашения, используемые в книге

Чтобы помочь вам ориентироваться в этой книге, я использовал следующие приемы.

- ✓ **Полужирным шрифтом** выделены ключевые слова в маркированных списках и практические приемы, которые вы должны предпринимать в определенном порядке.
- ✓ Новые термины и слова, на которые мне хочется обратить ваше внимание, выделены *курсивом*.
- ✓ Веб-адреса написаны моноширинным шрифтом.

Когда книга печаталась, некоторые из приведенных мною Веб-адресов были разбиты на две строки. В подобных случаях можете быть уверены в том, что я не добавлял никаких лишних знаков (например, дефисов), чтобы обозначить место разрыва. Поэтому если вы хотите воспользоваться ссылкой, просто перепечатайте Веб-адрес так же, как он изображен в книге, — как будто разрыва строки и вовсе нет.

Также в данной книге я использую некоторые термины как равнозначные. Например, людей, которым вы хотите предложить свой товар или услугу, я могу называть *целевой аудиторией* в одной главе, а в другой говорить о них как о *потенциальных клиентах* — это определение мне кажется более подходящим.

Что можно не читать

Если вы читаете эту книгу только для того, чтобы лучше понять саму суть процесса продажи товара или услуги, можете пропускать текст, помеченный пиктограммой “Истории из жизни”. Эти истории из моего опыта или же опыта моих учеников наглядно иллюстрируют темы, которые мы рассматриваем, но вы, вероятно, сможете разобраться в вопросе и без них. То же самое касается и врезок — блоков текста, выделенных при помощи фона серого цвета.

Кто вы, мой читатель?

В процессе написания данной книги я предполагал, что ее будут читать люди, которые либо уже работают в сфере продаж, либо собираются этим заняться. Неважно, продаете ли вы частные самолеты или домашнюю выпечку. Основные стратегии продаж работают в любом случае, ведь вы продаете свой товар *людям*.

Я также исходил из предпосылки, что вы любите людей в целом, и вам нравится работать с ними. Вы не отшельник и не затворник, вы не страдаете от антропофобии (патологической боязни людей) и болезненной застенчивости.

Еще я предполагаю, что вы заинтересованы в обучении и хотите попробовать применить стратегии, описанные в этой книге, на практике. Если же у вас нет стремления хотя бы попытаться достичь чего-то большего, чем вы имеете сейчас, можете не тратить время зря и просто отдать книгу кому-то другому. В этой книге есть ответы, стратегии, тактики успешной продажи товаров и услуг. Но если вы не примените их и не заставите их работать, то и на результат рассчитывать не стоит.

Как построена эта книга

Третье издание *Умение продавать* для чайников состоит из шести частей, которые, в свою очередь, разделены на главы. Сейчас я вкратце охарактеризую содержание каждой из частей, чтобы вы знали, чего ожидать, и могли выбрать ту часть, которая в данный момент интересует вас больше всего.

Часть I. Закладываем прочную основу умения продавать

В этой части вы узнаете, что можно считать продажей, а что нет. Я рассматриваю примеры продажи в разных аспектах повседневной жизни и кратко описываю семь этапов цикла продажи. Я также объясню вам, сколь важную роль в умении продавать играет ваше отношение к делу. Вы узнаете, что можно рассматривать продажи как хобби, и наслаждаться им так же, как и другими вашими увлечениями.

Часть II. Домашнее задание для будущих чемпионов

В продаже, как и в любом деле, важна подготовка — без нее вам не достичь настоящего успеха. В этой части я рассматриваю этапы подготовки — все от изучения своей целевой аудитории до знания своего товара, — с помощью которых вы станете более конкурентоспособными и будете чаще слышать от клиентов ответ “да”. Я расскажу о том, как важно понимать культурные потребности своих клиентов и эффективно использовать это понимание как на стадии подготовки, так и в вашей торговой деятельности в целом. Мы также рассмотрим разнообразные варианты применения технологий, которые позволят вам сделать зачастую витиеватый путь к успеху в бизнесе более легким.

Часть III. Анатомия продажи

В рамках этой части каждому из семи этапов цикла продажи отведена отдельная глава. Здесь вы найдете огромное количество полезной информации — в том числе советы о том, что нужно говорить, и каких слов избегать — для каждого этапа. Вы узнаете, как находить людей, которые могут стать вашими клиентами, добиваться встречи с ними и производить на них хорошее впечатление, как убедиться, что им действительно нужно то, что вы предлагаете, как проводить блестящие презентации, что делать, если потенциальный клиент сомневается, как завершать сделку, как привлекать новых клиентов по рекомендации ваших покупателей... чтобы снова начать весь цикл заново.

Часть IV. Практические занятия

Эта часть посвящена тому, что будет отличать вас от обычных продавцов, и приведет к вершинам успеха. Обычные продавцы проводят обычные презентации — какие-то успешно, какие-то не очень, — и движутся дальше. А успешные продавцы рассматривают каждую презентацию как возможность создания продолжительных деловых отношений. В этой части я расскажу вам, как поддерживать связь со своими клиентами, увеличивать объем продаж с помощью Интернета и разумно управлять своим распорядком дня, так чтобы по мере расширения вашего бизнеса у вас оставалось время на общение с клиентами. Успешные продавцы строят не только торговые империи, но и взаимоотношения, поскольку именно *взаимоотношения* помогают им достигать большего и приносят удовлетворение в долгосрочной перспективе. Мы также поговорим о том, какие стратегии и тактики подходят для сотрудничества с другими профессионалами, не являющимися вашими непосредственными

конкурентами, и получения доступа к их клиентуре, которая может быть заинтересована в ваших товарах и услугах.

Часть V. Что делать, если вы терпите поражение

Любой продавец иногда получает отказы. Так что вы должны быть готовы к этому, принимать отказ как данность и справляться с этим. Если потенциальный покупатель отклоняет ваше деловое предложение, это вовсе не значит, что вы не понравились ему как человек. В мире продаж отказ является совершенно обычным явлением, однако не всем удается при этом сохранить высокую самооценку. Так что в этой части книги мы будем примерять к себе крылатое выражение “как с гуся вода” и учиться спокойному отношению к неудачам. Я научу вас думать как профессионал — а не как *обычный* торговец — и работать как чемпион даже в трудные времена. Вы начнете эффективнее использовать свое время и концентрироваться на стратегических целях, а мелкие неприятности перестанут выбивать вас из колеи. **Помните:** каждый отказ лишь приближает вас к положительному ответу в будущем.

Часть VI. Великолепные десятки

Эта часть состоит из коротких глав, полных подсказок об умении продавать и убеждать. Вы можете обращаться к ним всякий раз, как у вас появится свободная минутка. Эти подсказки помогут вам настроиться на успех перед проведением презентации или совершением деловых звонков. Их также хорошо использовать в качестве источника позитива и вдохновения на каждый день. **Помните:** никто не захочет купить у вас товар, если вы сами относитесь к нему равнодушно.

Пиктограммы, используемые в этой книге

Пиктограммы — это небольшие значки, которые вы будете часто встречать на полях данной книги. Их цель — привлечь ваше внимание к ключевым моментам, которые помогут вам разобраться в теме нашего разговора. Ниже приведен список пиктограмм и их значение.



Этой пиктограммой отмечены реальные истории из моего личного опыта и опыта моих учеников в сфере продаж. Да, мне есть о чем вам рассказать...



Если вы хотите не просто изучить основы торговли, но и стать по-настоящему успешным продавцом, обратите внимание на текст рядом с такой пиктограммой. Здесь вы найдете примеры диалогов между вами и вашими потенциальными клиентами и увидите, как можно повернуть ситуацию в нужную сторону, если знать, что и как нужно говорить.



Один из моих преподавателей в колледже любил повторять, что ему все равно, спим мы на его лекциях или внимательно слушаем. Главное — чтобы мы выучили материал, который он выделял с помощью изображений красных флажков, — ведь именно по этим темам он потом будет нас спрашивать. Так что в нашем случае красный флажок не будет сигналом опасности, как обычно. Вместо этого он будет выделять важнейшую информацию, необходимую любому продавцу вне зависимости от его специализации. Когда увидите на полях такой флажок, будьте внимательны и не пропустите ценные практические советы.



Некоторые моменты настолько важны, что их стоит повторять снова и снова. Такая пиктограмма предлагает освежить в памяти тему, которую мы уже рассматривали в этой книге, или акцентирует внимание на советах, которые действительно стоит запомнить.



Согласно своему названию, эта пиктограмма предлагает вам мудрые советы. Они будут полезными в различных ситуациях, связанных с продажами, — от поиска потенциальных клиентов до завершения сделки.



Эта пиктограмма сопровождает рассказы о том, чего следует избегать, и о типичных ошибках, совершаемых продавцами. Если вы хотите достичь успеха, нужно постараться свести количество ошибок к минимуму. Информация рядом с такой пиктограммой поможет вам в этом.

Куда двигаться дальше

Просмотрите оглавление и найдите часть, главу или раздел книги, который привлечет ваше внимание. С этого места и стоит начать чтение.

Чтобы книга принесла вам как можно больше пользы, рекомендую провести небольшой самоанализ и выявить свои слабые стороны. Я знаю, признаваться в собственных недостатках нелегко даже самому себе. Но если вы будете осознавать, в каких областях вы проигрываете, то изучение соответствующих глав сделает вас сильнее и успешнее.

Результаты исследований, проведенных моей компанией, показали, что большинству работников сферы традиционных продаж не хватает навыков оценки потенциальных клиентов. Они впустую тратят кучу времени, пытаясь продать свой товар людям, которые не соответствуют их целевой аудитории и не заинтересованы в покупке. Если вы работаете в сфере традиционных продаж и подозреваете, что ваше умение оценивать клиентов может быть вашим слабым местом, можете начать с главы 9.

Наибольших успехов в жизни добиваются те люди, которые не останавливаются на достигнутом, а продолжают развиваться и двигаться дальше. Раз вы читаете эти слова, значит, так можно сказать и о вас. Ведь важно не то, что вы знаете сейчас, но то, что вы сможете открыть для себя, после того как будете уже “все знать”. Поздравляю! Вы верите в свои силы, в возможность изменить к лучшему себя и свой образ жизни, *а также* жизни других людей. Данная книга станет вашим помощником на этом пути. Мне остается только пожелать вам успеха!