

Об авторе

Рик Сигел (Rick Segel) (дипломированный лектор) — опытный розничный торговец с 25-летним стажем, владелец одного из самых успешных частных магазинов женской одежды в Новой Англии. В настоящее время он публикует свои статьи во многих американских и международных изданиях, является одним из основателей Консультационного совета по розничной торговле в Университете Джонсона и Уэльса, а также специалистом по электронной коммерции в *Staples.com*. Рик руководит образовательными программами по розничной торговле в Ассоциации розничной торговли Массачусетса и является членом советов директоров пяти корпораций и ассоциаций.

Рик получил диплом лектора в Национальной ассоциации лекторов, благодаря чему вошел в элитную группу, к которой относится всего 8 процентов ее членов. В прошлом он был президентом Ассоциации лекторов Новой Англии и одним из самых популярных ораторов этого региона. Рик выступал с лекциями в 43 штатах, на трех континентах и выпустил более 1400 презентаций. Он всегда считался одним из самых лучших специалистов своего дела.

Рик разработал пять аудиопрограмм, два обучающих видеокурса (*Stop Losing Retail Sales* и *Soft Suggestive Selling*) и написал три книги: *Laugh & Get Rich*, которая вышла в издательстве *Specific House* и рассказывает о нашем основанном на развлечениях обществе и о его влиянии на ведение бизнеса, *Driving Traffic To Your Retail Business*, опубликованную в *Inc. Business Publishing*, и *Romancing the Customer*. Рик выступал в более чем ста радио- и телепередачах и не так давно представлял розничных торговцев в одном из выпусков шоу *Sally Jessy Raphael Show* под названием “Купите, носите и возвращайте”.

Среди клиентов Рика — такие компании, как *McDonald's*, *Dillard's*, *Bentley Luggage*, *Gulf*, *Texaco*, *Shell Oil*, *Dunkin' Donuts*, Национальная федерация розничной торговли США, Совет по экономическому развитию Нового Южного Уэльса (Австралия), *Yurekli Seminar Company* из Турции, Международная выставка подарков в Сан-Франциско, *Dallas Market Center*, *America's Mart* в Атланте, Почтовая служба США, *National Mail Street*, Министерство туризма штата Айова, *The Plaza at King of Prussia*, *Golf Retailer*, *Hobby Industries of America* и сотни небольших организаций по всему миру.

Сегодня Рик является одним из самых высокооплачиваемых лекторов по вопросам розничной торговли в мире. Благодаря своему непревзойденному стилю “обучения через смех”, он в любой ситуации становится душой компании. Рик предоставляет такие услуги.

- Разработка, совершенствование и реализация учебных программ для розничных торговцев всех уровней.
- Тематические презентации, которые обучают, развлекают и мотивируют.
- Послеобеденные презентации, веселые и легкие, но в то же время содержащие очень глубокие и вдохновляющие мысли.
- Индивидуальные занятия и телеуроки.

Рик будет рад выступить перед вами на следующей встрече, конференции или любом другом мероприятии. Чтобы узнать подробнее о тематических презентациях, обучающих программах или консультациях, вы можете связаться с Риком Сигелом по адресу: Rick Segel & Associates, One Wheatland Street, Burlington, MA 01803; телефон 781-271-9995, факс 781-272-9996; e-mail: ricksegel.com; Web-сайт: www.ricksegel.com.

Посвящение

Я бы хотел посвятить эту книгу своей семье, потому что без них она никогда не была бы написана. Прежде всего, моим трем детям и их супругам — Лори и Киту Осборн, Лайзе и Майку Фресон, Энди и Лайзе Сигел. Моей сестре Роуз, за ее поддержку. Самым лучшим тестю и теще Тельме и Дэвиду Грин, которые 45 лет занимались розничной торговлей мебелью и бесценные мысли, убеждения и идеи которых я то и дело использовал в своей книге.

Настоящими вдохновителями на эту книгу для меня стали мои родители. Отец так и не узнал, каким розничным торговцем я стал, потому что именно его смерть послужила тем катализатором, который привел меня в розничный бизнес. Как бы мы ни отличались друг от друга, но во многом наши убеждения все же были схожи, поэтому я всегда очень жалел, что мне так и не довелось поработать с ним вместе. Моей маме, Саре “Рут” Сигел, совершенно замечательной женщине. Она росла в бедной семье, но умерла очень богатой как в личном, так и профессиональном плане, создав один из самых успешных магазинов женской одежды в Новой Англии. Ее обожали покупатели, и ею восхищались конкуренты. Мы вместе работали 25 лет, спорили и скандалили, но всегда на первое место ставили интересы клиентов. Она в очень многих вещах оказалась права, причем научиться этому можно было только на собственном опыте. Поэтому очень грустно становится, когда ты, наконец многое испытав, уже готов сказать: “Мама, ты была права”, но она больше тебя не слышит. Мама, я знаю, ты смотришь на меня, и, надеюсь, ты мной гордишься.

Еще один, самый дорогой человек в мире для меня, о котором тоже обязательно нужно упомянуть в этой книге, — моя жена, с которой мы прожили 32 года, Марджи. Не только потому, что мы вместе работали в магазине и над своими учебными программами, на протяжении последних 29 лет выступая с лекциями, проводя семинары и давая консультации. Не только потому, что она прочла и отредактировала каждое написанное мною слово. Не только потому, что она — идеальный партнер для жизни и работы. Не только благодаря всем взлетам и падениям, которые мы пережили вместе. Не только потому, что я люблю ее больше всех на этом свете. Самое главное — потому, что она мой лучший друг.

Мне крайне повезло в том, что вокруг меня в жизни собрались все эти люди, которые и помогли мне создать эту книгу и сделали меня тем, кем я есть сейчас. Надеюсь, вы получите удовольствие от чтения, многое узнаете из этой книги и сможете создать свой бизнес с той же любовью и страстью, с которыми мы создавали свой. Семья — это самое главное.

Благодарности автора

У меня такое чувство, будто я только что получил “Оскара” и теперь за одну минуту должен поблагодарить сотню человек. Поэтому, пожалуйста, с пониманием относитесь к моей трудной задаче. Я хочу поблагодарить Джона Херста из Ассоциации розничных торговцев Массачусетса, который с самого начала поверил в меня и поддержал нашу программу Федеральной премии в сфере розничной торговли. Спасибо Мелинде Галлант, торговому менеджеру в Mashapee Commons, и Джону Ренцу, агенту по аренде, которые оказали неоценимую услугу при подготовке этой книги. Мелинда — не только превосходный торговый менеджер в одном из самых креативных и необычных торговых центров мира, но еще и хороший друг, которого я свожу с ума своими телефонными звонками из разных уголков страны и самыми странными вопросами, на которые ей приходится отвечать в разгар совещаний.

Я бы хотел поблагодарить Стейси Хайсс, директора по образованию в Western Exhibitions, за ее безраздельную поддержку и прекрасные идеи насчет образовательных программ, многие из которых были использованы и в этой книге. Также я хочу сказать спасибо Эндрю Андионадису, с которым я познакомился в Western Exhibitions, это очень профессиональный консультант и преподаватель, выступивший в качестве технического редактора этой книги. Спасибо Рипу Уолтерсу из Over Coffee Productions за помощь в работе над главой об электронной коммерции. Нейту Джессапу, вице-президенту из Retail Technologies, создателю популярной программы Retail Pro Software, за бесценный вклад в написание этой книги. Спасибо Эрику Цукеру, эсквайру Уэкфилда и магистру искусств, за помощь со всеми юридическими тонкостями, которые представлены в этой книге. Спасибо Дэбби Мак-Доноу из страховой компании Hasting Tapley Insurance, которая выступила в роли моего технического консультанта по всем вопросам, связанным со страхованием.

Отдельная благодарность Саше Дэвидсон из компании Davidson and Sperry за двадцатилетнюю работу в области рекламы, что послужило основой всей моей образовательной программы в этой сфере.

Но простого спасибо кажется мало для двух людей, которые не только помогли мне с этой книгой, но и вдохновили меня на понимание и уважение к истинному значению и поразительной мощи визуального мерчандайзинга. Поэтому спасибо вам, Бэрит Геджн и Смилия Морваш (художник оформитель, дважды награжденный премией штата), за все идеи и те возгласы “Класс!”, которые я все эти годы слышал от своих покупателей. Вы — лучшие!

Еще одна особая благодарность — Мэрилин Сенсулло, моему бухгалтеру, техническому консультанту и другу, за помощь и абсолютную веру в меня. Благодаря ей бухгалтерский учет стал восхитительно интересным... На самом деле, это не совсем так, но она действительно делает его понятным, а это самое важное, на что способен бухгалтер. Спасибо моей тете Марион Гарвиц, которая 40 лет проработала в розничной торговле, всегда гордилась своей работой и помогла мне при написании этой книги, сама того не подозревая. Спасибо.

Благодарю Селию Рокс, моего литературного агента. Она — одна из тех, благодаря кому все это получилось. Она оказалась моим идеальным партнером, и наше сотрудничество выгодно обеим сторонам. Селия, это только начало. И, наконец, спасибо всем сотрудникам издательства Wiley, а особенно Марсии Джонсон. С вашей помощью та за-

дача, которая могла бы стать невыполнимой, оказалась одной из самых приятных в моей жизни. Марсия, спасибо за то, что показала мне, что должен делать настоящий редактор и руководитель проекта — ты именно такой профессионал.

От издательства

Вы, читатель этой книги, и есть главный ее критик. Мы ценим ваше мнение и хотим знать, что было сделано нами правильно, что можно было сделать лучше и что еще вы хотели бы увидеть изданным нами. Нам интересны любые ваши замечания в наш адрес.

Мы ждем ваших комментариев и надеемся на них. Вы можете прислать нам бумажное или электронное письмо, либо просто посетить наш Web-сервер и оставить свои замечания там. Одним словом, любым удобным для вас способом дайте нам знать, нравится или нет вам эта книга, а также выскажите свое мнение о том, как сделать наши книги более интересными для вас.

Отправляя письмо или сообщение, не забудьте указать название книги и ее авторов, а также свой обратный адрес. Мы внимательно ознакомимся с вашим мнением и обязательно учтем его при отборе и подготовке к изданию новых.

Наши электронные адреса:

E-mail: info@dialektika.com

WWW: <http://www.dialektika.com>

Наши почтовые адреса:

из России: 115419, Москва, а/я 783

из Украины: 03150, Киев, а/я 152