

# СОДЕРЖАНИЕ

<i>Введение</i> . Как встать на путь успеха в сфере продаж .....	3
<b>1.</b> Формирование личности торгового агента .....	9
<b>2.</b> Психология завершения сделок .....	57
<b>3.</b> Как отвечать на возражения .....	89
<b>4.</b> Успешные техники завершения I .....	121
<b>5.</b> Успешные техники завершения II .....	155
<b>6.</b> Увеличьте вдвое продуктивность и прибыль .....	197
<i>Заключение</i> .....	236
<i>Об авторе</i> .....	238

## ВВЕДЕНИЕ

---

### КАК ВСТАТЬ НА ПУТЬ УСПЕХА В СФЕРЕ ПРОДАЖ

В САМОМ НАЧАЛЕ СВОЕЙ КАРЬЕРЫ В СФЕРЕ ПРОДАЖ я переходил из офиса в офис днем и от одного дома к другому по вечерам, больше всего на свете страшась финального момента процесса продажи.

Каждое утро, отправляясь на работу, я не испытывал ни малейшего страха перед встречей и общением с потенциальными покупателями и энергично представлял им свои товары. Но, когда наше общение подходило к решающему этапу, я начинал судорожно глотать воздух и нерешительно, робко спрашивал: «Что вы планируете делать?»

Практически каждый раз потенциальный покупатель отвечал: «Оставьте мне все материалы, я подумаю».

Позднее я узнал, что фразы «Мне надо подумать» или «Дайте мне время подумать» на самом деле означают вежливый отказ — «Всего хорошего, мы никогда больше не увидимся».

Я убеждал себя, что все потенциальные покупатели напряженно раздумывают над моим предложе-

нием и вскоре мой телефон будет разрываться от звонков. Но не тут-то было. Телефон упорно молчал.

По прошествии некоторого времени я понял, что причина моих постоянных неудач заключается не в цене, не в продукте, не в рынке и не в конкуренции. Причина крылась во мне самом. А если говорить конкретнее, то во всем был виноват мой собственный страх перед просьбой сделать заказ.

И вот однажды я принял твердое решение покончить с неудачами и разочарованиями. При встрече с очередным клиентом, услышав стандартное «Дайте мне время подумать, перезвоните позднее», я твердо произнес фразу, которая изменила мою дальнейшую жизнь.

С бешено колотящимся сердцем я ответил: «Простите, но я не прихожу повторно». «Прошу прощения. Вы никогда не приходите повторно?» — удивился клиент. «Нет, — как можно убедительнее ответил я. — Вы владеете всей нужной информацией, достаточной, чтобы принять решение прямо сейчас. Почему бы вам так и не поступить?»

Он посмотрел на меня, перевел взгляд на лежащую на столе брошюру, потом снова взглянул на меня и сказал: «Ну, если вы не совершаете повторных визитов, то, думаю, я это куплю».

При этом он достал чековую книжку, выписал чек, вручил мне и поблагодарил за визит. Я вышел из дома в состоянии легкого шока — это был для меня огромный шаг вперед.

В следующем доме я провел презентацию перед главой дома, а на его предложение зайти через пару дней ответил теми же словами, что и в первый раз:

«Я не прихожу повторно». «Ну хорошо, я куплю это», — сразу решил хозяин дома.

После трех сделок, которые мне удалось заключить за сорок пять минут, а не за неделю, как раньше, я буквально летал! В течение месяца мне удалось побить все прежние рекорды по продажам в моей компании, подняться по служебной лестнице до начальника отдела продаж и увеличить доход в двадцать раз. Под моим руководством работали тридцать два торговых агента, каждого из которых я учил просить потенциального покупателя принять решение при первой же встрече. Компания процветала!

С годами я убедился, что искусство успешно завершать сделки поможет зарабатывать те деньги, которых вы действительно достойны.

В этой книге собрано очень много приемов завершения сделок, которые я самолично опробовал на практике и которым обучил более миллиона торговых агентов, достигших впоследствии больших успехов в сфере продаж.

В процессе заключения сделки решающим моментом является ваше умение побудить потенциального покупателя к немедленным действиям. В этой книге и рассказывается о том, как это сделать и как зарабатывать благодаря своему умению столько денег, сколько вы захотите.

Все успешные торговые агенты владеют искусством заключения сделок. Они умеют находить потенциальных покупателей, определять их потребности, вызывать доверие, снимать возражения и предлагать принять решение несколькими разными способами. Они понимают колебания и нерешитель-

тельность потенциальных покупателей и знают, как построить общение, чтобы преодолеть данные препятствия. Агенты, действующие таким образом, принадлежат к числу двадцати процентов лучших продавцов, зарабатывающих колоссальные деньги.

Я начал карьеру в сфере продаж, не имея за плечами соответствующего образования. Мне выдали пару брошюр и отправили «уговаривать людей». Я сильно нервничал и очень боялся отказов, следовавших практически один за другим. Уныло бродя из офиса в офис и из дома в дом, я зарабатывал ровно столько, чтобы не умереть с голоду.

## Решающий вопрос

И вот в один прекрасный день я спросил себя: почему же одни торговые агенты успешнее других? Ответ на этот вопрос изменил мою дальнейшую жизнь.

С этого дня я стал обращаться к опытным агентам за советами и подсказками, в особенности когда это касалось снятия возражений и завершения сделок. Я читал все книги на соответствующие темы и тут же применял на практике идеи и рекомендации, которые казались мне наиболее эффективными и разумными. Я слушал аудиопрограммы с описанием приемов и стратегий лучших торговых агентов. Я посещал всевозможные семинары, тренинги и сам принимал в них самое активное участие.

Но самое главное — я воплощал в жизнь все полученные мною знания. Если мне нравился какой-то совет или прием, я тут же опробовал его на практи-

ке, общаясь с конкретными покупателями. Впоследствии я пришел к выводу, что единственный эффективный способ чему-то научиться — приобретать опыт в реальных жизненных условиях.

Таким образом я и освоил непростое искусство просить клиентов принимать решения и завершать сделки. На сомневающихся, нерешительных покупателях я по многу раз отработывал все приемы, о которых читал или слышал. В конце концов я достиг того уровня уверенности и профессионализма, когда совершенно спокойно, без тени страха мог просить потенциальных клиентов принять решение о покупке. Благодаря этому умению я быстро занимал высокие руководящие посты в отделе продаж во всех компаниях, где мне доводилось работать, и зарабатывал при этом такие деньги, о которых ранее даже не мог мечтать.

## Выход на новый уровень

Я усвоил одну замечательную закономерность: если ты не затягиваешь с завершением сделки и абсолютно уверен в своей способности попросить сделать заказ, то в поиске и подборе потенциальных покупателей ты будешь также более успешен. Ты начнешь проявлять больше активности, научишься грамотнее распределять свое время, станешь более уверенным и представительным.

*Зная, что ты умеешь заключать сделки, ты будешь чувствовать себя победителем и будешь вести себя соответственно. Исходящая от тебя уверенность передастся твоим собеседникам, заставляя их принять*

твое предложение. И твоя карьера начнет стремительно развиваться.

Самое приятное во всем этом то, что умениями и навыками в сфере продаж, включая и заключение сделок, можно овладеть. Если вы научились водить машину, то сможете научиться заключать сделки.

.....

*Самое приятное  
во всем этом то,  
что умениями  
и навыками в сфере  
продаж, включая  
и заключение сделок,  
можно овладеть.*

.....

Возможно, сегодня вы неуверенно себя чувствуете просто потому, что не овладели этим процессом. Но стоит вам это сделать, то есть освоить проверенные на практике приемы и стратегии, как ваша карьера стремительно пойдет в гору.

Отрабатывая предложенные методы, вы будете становиться все увереннее, успешнее и профессиональнее.

За весьма короткое время вы превратитесь в одного из самых успешных и высокооплачиваемых профессионалов в своем деле, и перед вами откроется блестящее будущее и безграничные возможности.

---

## ФОРМИРОВАНИЕ ЛИЧНОСТИ ТОРГОВОГО АГЕНТА

*Быть теми, кто мы есть, и стать теми,  
кем мы в состоянии стать, — вот  
истинная цель нашей жизни.*

**Роберт Луи Стивенсон**

ИСКУССТВО ЗАВЕРШЕНИЯ СДЕЛОК ТРЕБУЕТ НАПРЯЖЕННОЙ ВНЕШНЕЙ РАБОТЫ. Успех начинается с вас. В сфере продаж личность торгового агента играет значительно большую роль, нежели знания о продукте или умения. Она более значима, чем продаваемый вами товар или услуга. По большому счету от вашей личности зависит почти 80 процентов успеха.

Это доказывает тот факт, что некоторым торговым агентам удается достигать высоких объемов продаж, даже работая с дорогим товаром в условиях экономического спада и жесточайшей конкуренции. В то же время многие агенты, работая с эксклюзивным продуктом на оживленном рынке, показывают крайне низкие результаты.



## Психологическая форма

Психологическая форма ничем не отличается от физической. Поддержание физической формы требует соблюдения диеты и регулярных физических упражнений. Психологическая форма требует соответствующей психологической диеты и регулярных тренировок. Хорошей психологической форме сопутствует душевное равновесие и, как следствие, увеличение объема продаж.

Успешные торговые агенты отличаются высокой степенью уверенности в себе и самоуважением. Уверенность в себе — это естественная составляющая любви и уважения к себе. Чем больше вы себя любите

.....

*Любите себя,  
уважайте себя,  
и тогда будете  
искренне любить  
окружающих и смо-  
жете наладить с ни-  
ми более успешное  
общение.*

.....

за любые отговорки и оправдания, только бы не встречаться с потенциальными клиентами или не предпринимать никаких действий, которые могут повлечь за собой отказ или неудачу.

Помните, чем больше вы любите себя, тем больше вы любите окружающих. Если вы любите людей, они отвечают вам тем же и доверяют вам. Чем больше они вам доверяют, тем выше вероятность того, что ваше предложение будет принято.

те, тем больше уверенности продемонстрируете в поиске потенциальных клиентов, презентациях и заключении сделок.

Без уверенности в себе достичь успеха в продажах практически невозможно. Если вам недостает уверенности, вы будете цепляться

Мы более охотно прислушиваемся к предложениям людей, которым мы симпатичны, чем к тем, кто к нам равнодушен. Мы предпочитаем покупать у тех людей, со стороны которых чувствуем заботу и внимание к нам. Любите себя, уважайте себя, и тогда будете искренне любить окружающих и сможете наладить с ними более успешное общение.

## Контролируйте собственную жизнь

Иногда я задаю участникам своих семинаров или лекций такой вопрос: «Кто из вас работает на себя?»

Как правило, сразу поднимают руки от 10 до 15 процентов присутствующих. Тогда я опять спрашиваю: «Кто из вас *действительно* работает на себя?»

Постепенно до присутствующих доходит смысл моего вопроса, и они один за другим поднимают руки. Следовательно, они осознали, что, по сути, *все* работают на себя.

Величайшая ошибка — полагать, будто вы работаете не на себя, а на какого-то постороннего человека. С того момента, как вы устраиваетесь на первую работу, и до момента выхода на пенсию вы работаете только на себя. Вы — *президент* своей собственной компании, которая продает свои услуги на рынке по высочайшей цене. У вас есть только один со-

.....  
*Величайшая  
 ошибка — полагать,  
 будто вы работаете  
 не на себя, а на како-  
 го-то постороннего  
 человека. С того  
 момента, как вы  
 устраиваетесь на  
 первую работу, и до  
 момента выхода на  
 пенсию вы работае-  
 те только на себя.*  
 .....