

СОДЕРЖАНИЕ

Почему эта книга появилась на свет 5

ЧАСТЬ ПЕРВАЯ

Первые шаги

Что заставило меня заняться торговлей 9

Идея ценой в 25 тысяч долларов 18

Как арифметика сделала меня первым
в своей компании 26

Главная проблема и ее решение 33

Штрихи к портрету моего успеха

1 О том, как бороться с депрессией 46

ЧАСТЬ ВТОРАЯ

Шаг за шагом к продаже

Самый трудный этап сделки 51

Как добыть нужные для беседы факты 58

Заключительная беседа 65

Как завершать сделку 72

Вопросы, превращающие скептика
в энтузиаста 75

Предыдущая сделка: основные этапы 85

Штрихи к портрету моего успеха

2 О том, как можно применять
бейсбольные навыки в торговле 89

ЧАСТЬ ТРЕТЬЯ

Самый главный секрет нашего дела

| | |
|--|-----|
| Первое правило торговли | 93 |
| Как превратить мелких бизнесменов в преуспевающих людей | 97 |
| Умейте выпутываться из любой ситуации! | 103 |
| Как я научился вести дела со своей страховой компанией | 108 |
| Сделка перед сделкой | 112 |
| Проигрыш — не всегда неудача! | 117 |
| Верен ли принцип «тише едешь — дальше будешь»? | 123 |
| Чем хороши нестандартные полисы | 128 |
| Что делать, если из нескольких клиентов остается один | 137 |
| Как завершить сделку | 145 |

Штрихи к портрету моего успеха

| | |
|---|-----|
| 3 О том, как увеличились мои продажи | 149 |
|---|-----|

ЧАСТЬ ЧЕТВЕРТАЯ

История — это лучший способ совершения сделки

| | |
|--|-----|
| Совет, который я получил от ветерана торговли | 153 |
| Моя история | 157 |
| История Феликса Истмана | 163 |
| История, которая поторопит клиента с выдачей чека | 167 |
| Как застраховать неопытных клиентов | 171 |
| У вас должны быть свидетели | 177 |
| Как замечательная история помогла основать знаменитый университет | 182 |

Штрихи к портрету моего успеха

| | |
|---|-----|
| 4 Как девочка совершала сделку | 183 |
|---|-----|

ЧАСТЬ ПЯТАЯ**Мой путь в «высшую лигу» бизнеса**

| | |
|---|-----|
| Подмастерье под руководством аса | 187 |
| Моя первая крупная сделка | 196 |
| Рассказ, который удивляет моих клиентов | 205 |
| Он хотел отказаться от старых полисов, но приобрел новые | 214 |
| Клиент должен захотеть сделать покупку | 225 |
| Определяйте ключевую фигуру | 239 |
| Он не хотел со мной даже разговаривать, но все-таки стал моим клиентом | 244 |

Штрихи к портрету моего успеха

| | |
|--|-----|
| 5 Как мне удалось превозмочь в себе страх .. | 253 |
|--|-----|

ЧАСТЬ ШЕСТАЯ**Следует ли быть бескорыстным?**

| | |
|--|-----|
| Работа, на которую я потратил много времени и сил | 255 |
| «Вон!» | 262 |
| «Да не оскудеет рука дающего!» | 270 |

Штрихи к портрету моего успеха

| | |
|----------------------------------|-----|
| 6 Сколько стоит мой визит? | 275 |
|----------------------------------|-----|

ЧАСТЬ СЕДЬМАЯ**Что я посоветовал бы своему брату...**

| | |
|---|-----|
| Успех, который последовал за отчаянием | 277 |
| Именно это я посоветовал бы своему брату | 283 |
| 13 недель самоорганизации Фрэнка Беттджера | 288 |

| | |
|--------------------|-----|
| Приложение 1 | 327 |
| Приложение 2 | 329 |

ПОЧЕМУ ЭТА КНИГА ПОЯВИЛАСЬ НА СВЕТ

Когда летом 1949 года я закончил писать свою первую книгу, то сомневался, что найдется издательство, которое согласится ее напечатать.

Тем не менее я сел в поезд и отправился в Нью-Йорк, держа под мышкой папку с рукописью. Именно в этом мегаполисе было легче найти подходящего издателя. Я потратил пять лет на эту работу, и мне очень хотелось, чтобы она увидела свет.

Спустя буквально несколько месяцев книга «От неудачника — до преуспевающего коммерсанта» стала первой в общеамериканском списке бестселлеров. По уровню продаж она опередила даже самые модные детективные романы того времени.

Для меня, только-только дебютировавшего в таком деле, как литература, это было настоящим сюрпризом. Но, что самое удивительное, после издания книги на меня посыпалась лавина писем со всех концов США и Канады. Люди наперебой хвалили мое творение, писали о том, насколько оно им помогло... и спрашивали конкретных советов насчет того, как им поступать в той или иной ситуации.

В моей первой книге было много теории. И читатели хотели знать, как ее лучше всего применять на практике. Им не терпелось познакомиться с моими навыками подхода к клиенту, ведения беседы, завершения сделки и т. д. как можно подробнее. Очень много вопросов задавали по поводу моего метода «13 недель самоорганизации».

Конечно, такое внимание мне очень льстило. Ведь когда-то у меня все буквально валилось из рук, а теперь... дело дошло до того, что я раздаю советы направо и налево.

Какое-то время я аккуратнo отвечал на каждое письмо. Но потом мне стало понятно, что если так будет и дальше продолжаться, то придется тратить на переписку не меньше 25 часов в сутки. К тому же, очень скоро моя книга была переведена на двенадцать языков мира — в результате ко мне начали приходить письма с самыми экзотическими почтовыми марками.

Мне очень не хотелось разочаровывать своих адресантов, но... Я получал целые тонны писем, и ответить на каждое по отдельности просто не было никакой возможности.

И тогда ко мне пришла замечательная идея. Ведь можно все сделать намного проще — и это избавит меня от ежевечернего корпения над письменным столом. Можно написать еще одну книгу!

Проанализировав письма и поняв, что хотят узнать их авторы, я решил ответить на каждое из них одним махом. Ответ вы как раз держите в руках.

Однако не подумайте, что эта книга была по-быстрому написана мной на волне успеха предыдущей. Для того чтобы создать ее, мне потребовалось воистину колоссальное время — 36 лет постоянной работы! Она появилась на основе моих записей, сделанных за этот период. Благодаря тому, что я регулярно их веду, ни одна ценная крупинка моего опыта не пропала впустую. И теперь я имею уникальную возможность поделиться им с вами.

За последние 12 лет я неоднократно прочесал насквозь всю страну — от Портленда до Майами. Мне довелось пообщаться не меньше чем со 150 000 торговых агентов и менеджеров, которые занимаются продажами в 214 американских городах. Так что, поверьте, мне есть чем с вами поделиться!

В этой книге вы прочтете много реальных историй, которые действительно имели место в моей жизни. У меня не было никакой надобности выдумывать что-либо для того, чтобы подтвердить свои слова красноречивым примером. Этих примеров за годы моей работы набралось столько, что я порой находился в затруднении, какой выбрать.

Думаю, любой профессионал с радостью отдал бы полцарства за возможность получить советы из уст асов своего дела. Услышать каждое слово мастера и узнать в подробностях о каждом его шаге. Знать, *почему* они достигают своих результатов, и видеть, *как* они это делают.

Моя книга предоставляет эту уникальную возможность. Я всегда говорил, что учиться никогда не поздно. И всегда учился у более опытных коллег, у бизнесменов, преуспевших в другой области, или просто у встречных прохожих. Если бы не те уроки, которые мне были даны на протяжении всех этих 36 лет, вряд ли я смог бы достичь такого успеха в страховом бизнесе.

Таким образом, если в первой книге я разговариваю с вами с глазу на глаз, передавая вам свой опыт, то теперь мы с вами как будто вместе посещаем клиентов и предлагаем им свои услуги. Мало того, что вы можете проследить мою работу шаг за шагом, у вас также есть возможность представить себя на моем месте.

И еще. Очень многие из тех приемов или конкретных фраз, которые изложены в этой книге, можно брать и, ничего не меняя, использовать на практике.

ЧАСТЬ ПЕРВАЯ

ПЕРВЫЕ ШАГИ

Что заставило меня заняться торговлей



Э

та книга обязана своим появлением одной неудачной бейсбольной подаче.

Прочитав первую строчку, вы, наверно, очень удивитесь — ведь какое, спрашивается, отношение имеет эта игра к страховому бизнесу? Действительно, никакого. Но не в моем случае.

Когда я только начинал играть в бейсбол, пределом моих мечтаний было разве что попросить автограф у кого-нибудь из знаменитостей. Но прошло время, и я забыл о полулюбительских командах второго эшелона. Благодаря моему рвению и способностям, мне досталось место в «Кардиналах» из Сент-Луиса — популярнейшей команде высшей лиги! Я играл плечом к плечу с теми звездами, которыми раньше мог только восхищаться.

Эти два года я был просто на вершине счастья. Тренировки, матчи, свист трибун...

Все кончилось еще более неожиданно, чем началось. Трагедия продолжалась недолго — лишь какое-то мгновение. Сначала я даже и подумать не мог, что это мгновение изменит мою жизнь.

В тот день мы играли в Чикаго. Была моя очередь подавать, и я не без оснований надеялся увеличить нам счет. Увлеченный игрой, я не замечал ничего вокруг — ни рева трибун, ни настроженных лиц из команды противника. Все

мышцы моего тела сжались, как пружина, рука плавно примерилась к мячу..

И тут мое предплечье легонько хрустнуло.

После этого я долго не мог отважиться посмотреть на себя в зеркало. Известное дело! Еще вчера я всегда находился в центре внимания, а сегодня... Сегодня я просто недотрога с вывихнутой рукой. Недотрога, шансы которых никогда не бывают большими.

Однако надо было искать новую работу. С этим я столкнулся уже после своего возвращения домой в Филадельфию. Положенище мое было аховым. Ни образования, ни специальных навыков, ни полезных знакомств... Ничего, кроме приличного долга за квартиру.

Из оцепенения меня вывели слова одного старого человека. Я точно не помню, где и когда они были произнесены. Слова такие:

— Фрэнк, если вдруг твое дело рухнет, обязательно найди себе работу. Какую угодно — пусть себе это будет даже рытье траншей. Главное, не сиди без дела.

Все, что я смог себе найти — это место сборщика кредитов в мебельной фирме Джорджа Келли на Маркет-стрит, 606. Два года я разъезжал на велосипеде по улицам города и собирал взносы. Для того чтобы сводить концы с концами, приходилось считать каждый доллар.

Разумеется, эти два года были вовсе не самыми счастливыми в моей жизни. Да и представьте себя на моем месте. Представьте человека, привыкшего быть героем толпы, который вынужден делать чуть ли не самую не престижную работу.

И вот однажды, когда я катил на своем велосипеде по городу, кто-то окликнул меня:

— Э-эй, Фрэнк, стой!

Обернувшись, я увидел краем глаза старинного приятеля по бейсболу Чарли Миллера. Я так стеснялся своей тогдашней профессии, что хотел его «не заметить» и поехать даль-

ше. Не признаваться же этому солидному и явно преуспевающему господину в том, что мне теперь приходится зарабатывать себе на жизнь такой ерундой. Но Чарли уже спешил ко мне — убежать не удавалось.

Вид у него действительно был более чем приличный. А ведь когда-то этот парень казался обычным уличным оборванцем. Да и изъясняться он тоже стал совсем по-другому — никогда бы не подумал, что ему может быть свойственна такая степенная манера разговора.

— Фрэнк, — сказал он, — когда я понял, что толкового бейсболиста из меня не выйдет, мне хватило ума, чтобы тут же выкинуть эту игру из головы. Захотелось заняться чем-нибудь серьезным — и кое-что у меня получилось. *Я стал агентом по страхованию жизни!*

Достижения этого парня были налицо. И тогда я подумал: если у него получилось, то почему же не получится у меня? Целыми днями я только и размышлял об этой короткой случайной встрече.

Через какое-то время я получил срочный вызов. Хозяева этого дома купили мебель наложенным платежом, но деньги шофер не получил. Когда я тащился туда на своем велосипеде, то предчувствовал кое-какие неприятности. Однако хозяин дома самолично вышел ко мне навстречу и вежливо пригласил в гостиную. Он сказал, что и сам собирался съездить в нашу контору, чтобы заплатить, и поэтому был рад моему визиту — ведь мое появление избавляло его от необходимости лишний раз выбираться в город.

После этого мы еще немного поговорили о всякой всячине перед тем, как проститься. Я уже сел на велосипед, как хозяин дома будто бы вспомнил о чем-то и попросил зайти к нему еще на минутку.

— Вы совсем не похожи на тех, кто делает такую работу, — задумчиво произнес он, когда я вернулся в гостиную. — Скажите, вы женаты?

Я утвердительно кивнул.

— Может, у вас и дети есть?

— Сынишке скоро годик, — сказал я.

— Но, видимо, вы зарабатываете очень мало, — предположил мой собеседник. — Если не секрет, сколько у вас выходит в неделю?

— Восемнадцать долларов, — ответил я.

Он лишь сочувствующе покачал головой.

В два часа того же дня я уже был у него в кабинете. Как оказалось, хозяин дома, куда меня отправили за деньгами, работал помощником менеджера в филиале одной крупной страховой компании. Сам менеджер тоже проявил ко мне интерес.

Ни разу в жизни мне не приходилось встречаться с такими болтунами, как этот. Я уже, вроде бы, и согласился пойти работать страховым агентом, а он все продолжал меня убеждать. Спустя примерно час после начала этой промывки мозгов я уже засомневался в том, что от этого человека можно добиться чего-то, кроме красноречивых обещаний. А менеджер и не думал умолкать.

За окном, тем временем, стало темнеть. У меня были совсем другие планы на этот зимний вечер, но... приходилось сидеть и слушать всякую чушь.

Примерно в шесть вечера (а менеджер все вещал и вещал) я твердо решил: если мне все-таки удастся выбраться из этого кабинета живым, ноги моей там больше не будет. Кстати, так оно и случилось.

Спустя день или два я вспомнил, что один мой знакомый, председатель спортивного колледжа Суатмор, был секретарем страховой компании «Фиделити Мьючуал Лайф Иншуранс». Еще совсем недавно я занимался на тренировках с бейсбольной командой Суатмора и был уверен, что этот парень — звали его Чарльз Дж. Ходж — в помощи мне не откажет. Я решил по крайней мере спросить у него, стоит ли мне заниматься страховым бизнесом.

Прошло две недели, и я стал сотрудником этой компании.

Первый день работы мне запомнился до мельчайших подробностей. Это был понедельник, 15 февраля 1916 года — день моего рождения! Мне тогда исполнилось 28 лет.

На улице в тот день моросил мелкий дождь. Я вышел из дому рано утром, одев свой самый лучший костюм. Рядом со мной теперь не было привычного велосипеда. Жизнь как будто бы начиналась заново.

Но никакой радости я по этому поводу не испытывал — да и по другим тоже. Вместо радости был один лишь страх. Я и не надеялся, что смогу самореализоваться в качестве страхового агента. Пределом моих мечтаний было хоть сколько-нибудь зарабатывать себе на жизнь, продолжая, тем временем, поиски той работы, на которой я бы смог себя по-настоящему проявить.

Первая неприятность заключалась в том, что мой список потенциальных клиентов включал всего лишь 37 персон. Во время своей бейсбольной карьеры я надолго уезжал из Филадельфии и поэтому потерял связи со многими старыми друзьями. А из тех, кого я помнил, далеко не все нормально устроились в жизни — устроились настолько, чтобы могли позволить себе купить что-нибудь, помимо «похоронного полиса». Я, к примеру, смог бы наскрести денег только на него.

План своих визитов я составил по территориальному признаку — сначала к тем, кто живет поближе, потом ко всем остальным. Первым был мой давний приятель по школе Уоррен Мосс. Я знал, что он занимался строительством коттеджей и дела у него шли очень даже неплохо. Именно поэтому в мое сердце закралась уверенность, что как только он услышит, с чем я к нему пожаловал, так тут же отправит меня куда подальше.

Пока я звонил в дверь его конторы, мелкий дождик превратился в ливень. Раскрывая на ходу свои зонты, прямо на-

встречу мне вышли двое немолодых мужчин. Войдя в холл, я тут же увидел Уоррена — он стоял, одаряя меня радостной, но в то же время удивленной улыбкой:

— Фрэнк Беттджер?! Какими судьбами?

Мы ведь не виделись с ним тысячу лет! Однако я тут же перешел к делу.

— Да вот, занимаюсь продажей страховок, — сказал я, пытаясь улыбнуться ему в ответ.

— *Страховок!* — вскрикнул он.

— Да, — ответил я. — Признаюсь, это мой первый визит.

— Подумать только! — он был действительно страшно удивлен.

И это, в свою очередь, удивляло меня.

— Ральф! — позвал он кого-то, кто был за стенкой. Им оказался его младший брат, тут же появившийся в дверном проеме. — Помнишь Фрэнка Беттджера, да? Мы ведь учились с ним в одной школе.

— Естественно, — сказал Ральф.

— Знаешь, чем он сейчас занимается?

— Откуда же мне знать?

— Он занимается продажей страховок, и мы первые, кому он нанес визит!

Ральф удивился еще больше своего брата.

— Ну и что тут удивительного? — не выдержал я.

— Ты не встретил там на входе парочку джентльменов? — спросил меня Уоррен.

— Было такое.

— Так вот. Один из них — агент из компании «Провиденс Мьючуал», а второй — врач, который обследовал Ральфа для заключения страховки на 10 тысяч долларов. Приди ты двумя днями раньше, мы бы с радостью отдали это дело тебе.

Мой вид, наверно, был таким мрачным, что Ральф и Уоррен даже почувствовали себя виноватыми. Эта неудача на-долго выбила меня из колеи.