

БИЗНЕС — *нестандартно!*

# Безотказная Торговля, или



Как сделать  
Покупателя  
сговорчивым

---

МАКСВЕЛЛ МАЛЬЦ

---

*Увеличьте объем продаж  
с помощью психокибернетики*

**БИЗНЕС – нестандартно!**

**Безотказная  
Торговля,  
или  
Как сделать  
Покупателя  
сговорчивым**

---

**МАКСВЕЛЛ МАЛЬЦ**

---



УДК 658.85  
ББК 65.9(7США)30-5  
М21

Серия основана в 1998 году

Перевёл с английского Л. М. Щужин по изданию:  
ZERO-RESISTANCE SELLING by Maxwell Maltz, M.D.,  
F.I.C.S., with Dan S. Kennedy, William T. Brooks,  
Matt Oechsli, Jeff Paul and Pamela Yellen.—  
Paramus, New Jersey 07652: «PRENTICE HALL», 1998.  
На русском языке публикуется впервые.

Художник обложки М. В. Драко

Охраняется законом об авторском праве. Нарушение указанных  
накладываемых им на воспроизведение всей этой книги или любой её  
части, включая оформление, преследуется в судебном порядке.

Мальц М.

М21 Безотказная торговля, или Как сделать покупателя  
сговорчивым/Перев. с англ. Л. М. Щужин; Худож. обл.  
М. В. Драко.— Мн.: ООО «Попурри», 2003.— 272 с.—  
(Серия «Бизнес — нестандартно!»).

ISBN 985-438-845-X.

Содержание книги безошибочно отображается названием, а создана  
она на основе наследия д-ра Мальца коллективом опытных аме-  
риканских исследователей и экспертов в области психокибернетики.  
Для широкого круга читателей.

УДК 658.85  
ББК 65.9(7США)30-5

ISBN 985-438-845-X (рус.) © Перевод, издание на русском языке,  
Оформление. ООО «Попурри», 2003  
ISBN 0-13-609074-5 (англ.) © 1998 by Prentice Hall, Inc.

## ПРЕДИСЛОВИЕ

### Одна из самых необычных книг

Доктор Максвелл Мальц покинул этот мир в 1975 году, и все же именно он — основной автор этой книги, написанной в 1996 году. Вы, несомненно, знаете о книге „Психокибернетика“ доктора Мальца, которая впервые была издана в 1960 году и с тех пор никогда не пропадала с полок книжных магазинов. Но чего вы можете не знать, так это то, что доктор Мальц был исключительно плодотворным исследователем и автором. Он надиктовал более десятка книг и три полных курса изучения психокибернетики, которые ранее никогда не издавались, а также тысячи страниц исследований и комментариев к проведенным семинарам. Весь этот материал был введен в компьютер и тщательно отсортирован, чтобы доктор Мальц даже сегодня мог способствовать новым разработкам.

Пятеро современных авторов: Памела Йеллен, Уильям Брукс, Мэтт Эшли, Джефф Пол и Дэн Кеннеди объединили свои голоса с голосом доктора Мальца. Чтобы избежать путаницы, мы даем вам возможность слышать один голос, но вам нужно знать, что по сути это — пять голосов, пять разных жизненных опытов, пять специалистов по прикладной психокибернетике. В некотором смысле, пятеро по цене одного!

Книга звучит одним голосом — голосом доктора Мальца — и читается так, как будто он написал ее сегодня. Мы знаем, что он гордился бы этой книгой и что вы получите от нее огромную пользу.

# ВВЕДЕНИЕ

---

„Тяжело в учении — легко в бою“ — это боевой клич прикладной творческой психокибернетики. Нет сомнений, что вы приобрели эту книгу по одной из двух причин: либо какой-то аспект вашей коммерческой или торговой деятельности стал вам труден, в этом случае мы гарантируем, что вам станет „легко в бою“ к концу чтения; либо у вас прекрасно идут дела, но вам хочется большего. Не сомневайтесь в том, что будете вознаграждены по мере чтения.

Более 30 миллионов экземпляров первой книги доктора Мальца „Психокибернетика“ было продано по всему миру. Значительная часть этого впечатляющего тиража попала в руки коммерсантов и продавцов. В книге „Как сделать покупателя абсолютно стоворичным“ наиболее эффективные методы доктора Мальца излагаются конкретно и исключительно в применении к области торговых отношений. При этом ставится целью преодоление любых возражений и сопротивления, которое появится между перспективным покупателем или клиентом и продавцом или может возникнуть в душе самого продавца.

Существует несколько базовых понятий психокибернетики, с которыми вам необходимо ознакомиться, прежде чем приступать к чтению.

## Представление человека о самом себе

Практикуя в качестве пластического хирурга, доктор Мальц сталкивался с многими людьми, которые преувеличивали свои физические проблемы, подобно одному мужчине с крупными ушами, который настаивал, что у него уши, как у сло-

на, поэтому никто не принимал его всерьез. Доктору Мальцу также приходилось иметь дело с людьми, которые настаивали, что не видят в зеркале особой разницы между изображением до и после операции, хотя пластическая хирургия произвела в их внешности чудодейственные изменения.

Доктор Мальц все более убеждался в том, что люди часто имеют такое представление о самих себе, такой собственный внутренний образ, который искажен эмоциональными „прамами“. Проведя обширные исследования, опросив сотни пациентов, и сделав целый ряд замечательных открытий, доктор Мальц разработал уникальное понимание этого собственного внутреннего образа, того, как он формирует и реализует в человеке показатели успеха и счастья. Представление человека о самом себе (самооценка) впечатывается в его подсознание и является совокупностью всего того, что он когда-либо услышал, прочитал, узнал или испытал. В известном смысле, это наше мнение о нас самих, и оно буквально определяет то, что мы можем и чего не можем выполнить или реализовать.

С самого рождения значимые и авторитетные для нас фигуры — родители, бабушки с дедушками, учителя и даже ровесники — постоянно „программируют“ наше представление о самих себе, рассказывая нам о нас и наших взаимоотношениях с внешним миром, то, что может быть не совсем точным, может меняться по мере взросления или вообще представлять собой вредную или бесполезную информацию. Например, указание „Не разговаривай с незнакомыми!“ может быть очень полезным для пятилетнего мальчика, но крайне вредным для 35-летнего продавца! Программирование, которое повторяется наиболее часто и навязчиво, закрепляется опытом, становится подобно бороздкам, вырезанным на грампластинке (лазерном диске) или, если прибегнуть к компьютерной аналогии, программе, записанной на жестком диске.

Хорошей новостью является здесь то, что все это можно „перепрограммировать“, если действовать намеренно и целенаправленно. Из этой книги вы узнаете, как ваше представление о самом себе может помочь, но, вероятно, и препятствовать вашим успехам в коммерции, и как освободить его от неверного „программирования“.

## Сервомеханизм

В нем заключена основа всей психокибернетики. Доктор Мальц определил, что мозг человека содержит колоссально мощный сервомеханизм (службу обратной связи), действующий под управлением собственного внутреннего образа и неустанно ведущий к любой четко заданной цели, что очень напоминает технологию современных крылатых ракет. Сервомеханизм страдает „раздвоением личности“: он может быть либо автоматическим механизмом успеха, либо автоматическим механизмом провала в зависимости от того, чего от него требует и что сообщает ему внутренний образ человека. Сам механизм не имеет никаких склонностей или предпочтений. Из этой книги вы узнаете, каким образом осуществлять связь с сервомеханизмом, чтобы он работал как автоматический механизм успеха.

## Мысленные репетиции

Доктор Мальц разработал концепцию, названную „Театр воображения“, которая облегчает проведение эффективной, яркой мысленной (воображаемой) репетиции. Сегодня, спустя более 30 лет после того, как он написал „Психокибернетику“, его идеи мысленной репетиции легли в основу стремительно развивающейся отрасли спортивной психологии. Та же самая стратегия мысленной репетиции, которая помогает атлетам превзойти самих себя или показывать макси-

мальные результаты под колоссальным нервным прессом, может позволить вам совершить гигантский рывок в профессиональной карьере. Научиться мысленно репетировать свои действия особенно важно по той причине, что представление человека о самом себе „не видит“ разницы между реальным и синтезированным (ярко, живо и неоднократно мысленно представленным) опытом, так что это — один из самых лучших способов „перепрограммировать“ себя и повысить самооценку.

По мере чтения этой книги вы почувствуете себя увереннее в обращении с этими терминами и концепциями.

Цель книги „Как сделать покупателя абсолютно сговорчивым“ заключается в приобретении нового опыта коммерческой деятельности, свободной от всякого сопротивления и препятствий, возникающих как в сознании самого торговца, так и возбуждаемых в сознании покупателя по причине неправильных действий продавца.

Представьте себе, что вы направляетесь к холодильнику и достаете оттуда пачку сливочного масла, которое хотите намазать на ломоть свежего хлеба. Замерзшее масло — твердое, как камень, обычным ножом его никак не разрезать, разве что вы будете долго его пилить. Да и намазать его на хлеб — тоже проблема.

А теперь представьте себя с разогретым ножом в руке. Он входит в масло безо всяких усилий. Вооружившись пониманием своего собственного внутреннего образа и методов творческой психокибернетики, изложенных в этой книге, вы сможете точно так же без всяких усилий „отрезать“ любое сопротивление и противодействие. Все, что казалось трудным, будет удивительно простым! Вы станете преуспевающим коммерсантом, каким всегда хотели быть.

*Дэн С. Кеннеди,*  
президент компании *The Psycho-Cybernetics Foundation, Inc.*

## ГЛАВА 1

### Как преодолеть „телефобоязнь“

*Что такое „телефобоязнь“? Лучше всего представить этот синдром на примере коммерсанта или торгового агента, который болтается по своему офису все утро, попивая кофе и придираясь ко всем сотрудникам, вместо того чтобы как можно раньше приступить к работе и начать обзванивать потенциальных покупателей; или на примере профессионального дилера, который без конца перекладывает на своем столе бумаги, никак не решаясь начать обзванивать своих клиентов. Пораженный таким синдромом человек может медлить целый день, обосновывая свою бездельность примерно такими соображениями:*

*Сейчас всего только девять утра — не очень подходящее время, чтобы тревожить кого-то звонками. Люди только что пришли на работу. Многие раздражены пробками на дорогах или давкой в общественном транспорте. Лучше немного подождать.*

*Сейчас десять утра. Многие потенциальные клиенты как раз заняты на утренних совещаниях — „распекают“ своих подчиненных. Начинает поступать утренняя почта. Лучше подождать немного, пока закончится их самое горячее время и можно будет без помех с ними поговорить.*

*Вот уже одиннадцать ноль-ноль. И куда только уходит время? Во многих организациях уже начинается перерыв на обед. Мне придется все свои сообщения диктовать на автоответчик. Лучше позвонить, когда сотрудники вернутся с обеда.*

*Вот уже половина второго. Наверняка, все вернулись на рабочие места после обеденного перерыва. И они, конечно, все сидят на телефонах. Люди ждут их звонков. Лучше я немного подожду.*

*Ты только посмотри — уже половина четвертого! Теперь уже просто неудобно звонить кому-нибудь на работу. Люди заканчивают свой рабочий день, чтобы как можно раньше выбраться из конторы и успеть проскочить до часа пик уличного движения. Лучше всего и мне наметить планы на завтра, чтобы начать прямо с утра. Прекрасная идея — я начну им звонить завтра с самого утра.*

*Возможно, от подобного синдрома страдает и такой продавец, который набирает номер телефона и тайком думает: „Надеюсь, что его нет на месте, что он куда-нибудь ушел“, или с облегчением кладет трубку, когда ему говорят, что клиент уехал и сегодня с ним связаться невозможно. Работник в таком случае испытывает облегчение, одновременно от чувства исполненного долга, и оттого что избежал лишних хлопот. Это не похоже на вас?*

Скорее всего, это похоже на вас хотя бы в отдельные моменты времени. Я утверждаю это по той причине, что знаю: страхи, сомнения и волнение — профессиональные болячки многих дилеров, дистрибьюторов и торговых агентов, которые не дают им добиться высших достижений, максимальной зарплаты и удовольствия от собственной работы. Боязнь получить отказ или провести неудачный разговор — настоящая „чума“ среди специалистов, занимающихся телефонной торговлей.

Боязнь позвонить, уклонение, промедление — называйте как хотите — являются скорее симптомами внутреннего неустойчивости, чем внутреннего спокойствия; боязнь обстоя-

тельств, а не уверенности в себе; компромисса между желаниями, намерениями и подлинной самооценкой.

Безусловно одно: для того чтобы поднять продуктивность и результативность человека на более высокий уровень, не нужно применять никаких новых технологий. Этого нельзя добиться также при помощи чьей-то воли, убежденности или чрезвычайного упорства. Причина лежит только внутри, а не снаружи. Именно этому посвящена наука, которую можно назвать „творческая психокибернетика“. Если отыскать этот ключ, то мгновенно все самое сложное для вас в организации контактов и переговоров станет необыкновенно легким.

В этой главе, да и во всей книге, я намерен рассказать вам кое-какую правду о вас самих, кое-что такое, что не всегда приятно о себе слышать. Вам захочется возразить, но от этого не будет никакой пользы. Выиграть вы сможете только тогда, когда тщательно изучите мои идеи, проверите их на себе, испытаете в жизни и увидите, произвели ли они на вас какое-либо воздействие. Сейчас вы видите себя, как в кривом зеркале. Ваш эгоизм пытается подвести вас к такому зеркалу, которое искажает и скрывает неприятную правду о вашем поведении, так что вы легко способны ускользнуть от ответственности и возложить вину за все неудовлетворительные результаты на кого-то другого.

С другой стороны, ваше представление о себе, ваш собственный внутренний образ ведет вас к другому зеркалу, однако и оно в значительной степени кривое. Оно искажено различным прошлым опытом, ошибочным вкладом окружающих, устаревшей и недостоверной информацией и вредными привычками.

Мы можем прорваться через все эти искажения и отыскать правду, выпустить на свободу собственный внутренний образ, буквально опрокинуть все представления о самом себе и изменить свою жизнь к лучшему.

## Как наше представление о себе управляет тем, на что мы способны и не способны в коммерции

Итак, почему же профессиональный бизнесмен начинает свой день, принимая душ и одеваясь, с твердым намерением позвонить во многие места, а затем всячески уклоняется от этих звонков, занимаясь чем угодно, кроме настоящего дела?

Перед тем как вы ответите, хочу вас предупредить: такое поведение является чрезвычайно порочным, напоминает саботаж, восстание против самого себя, укрепляет самые худшие мысли человека о самом себе. После подобного дня собственный внутренний образ говорит: „Видишь, я предупреждал тебя“. Чем чаще это происходит, тем труднее освободиться от убеждения, что вы никогда так и не сделаете эти звонки. Чем больше вы уклоняетесь, тем труднее с этим бороться. Привычка уходить от ответственности — одна из самых порочных привычек.

Вернемся к ответу на вопрос „Почему?“. Представление человека о самом себе является сложным собранием убеждений, которые исходят из множества различных источников и накапливаются в человеке годами. Эта „коллекция“ определяет возможности человека, ограничивает то, на что он способен. В качестве самой простой иллюстрации представьте себе сорокалетнего, достаточно преуспевающего, внешне симпатичного и привлекательного мужчину, который буквально дрожит от страха при мысли о том, что ему нужно подойти и познакомиться с симпатичной женщиной, а потом назначить ей свидание. Для такого трусливого, почти лихорадочного поведения нет никаких разумных причин. У мужчины нет дефектов речи, физических недостатков, дурного запаха изо рта и никаких психических отклонений в развитии. В других ситуациях он сообразителен, быстр, уве-

рен в себе. Почему же он оказался совершенно не готов к успешным действиям в этой конкретной ситуации? Почему он не испытывает никаких трудностей, когда просит товарища по работе помочь ему или когда его просят высказать свое мнение о совещании, но совершенно подавлен и лишается мужества, когда нужно пригласить девушку на ужин или в театр? Если мы с вами сможем разобраться, почему так происходит в данной ситуации, мы также сможем узнать правду о причинах такого поведения.

Не подвергая этого человека длительным расспросам, я не могу объяснить вам наверняка, почему его собственное представление о себе сложилось или было „запрограммировано“ именно таким образом, что в данной конкретной ситуации его уверенность в себе исчезает, в горле пересыхает, ладони становятся влажными, а язык перестает слушаться. Вместо этого я приведу очень характерный пример того, как это обычно происходит. Я расскажу вам историю реального человека, бизнесмена, которого мы условно назовем Джон Г.

Когда Джон Г. был школьником младших классов, его выбрали играть Святого Иосифа в простенькой рождественской пьесе. До этого он никогда публично не выступал перед людьми, тем более перед взрослыми, и его родители никогда не поощряли такого поведения. Наоборот, он происходил из довольно старомодного рода, в котором было принято, чтобы детей „видели, но не слышали“, а когда в дом приходили гости, детей обычно запирали в их спальнях. По мере приближения дня премьеры он волновался все сильнее и сильнее. Его воображение рисовало ужасные картины: а что случится, если он неправильно произнесет свои слова, если он споткнется и упадет? В день представления его волнение достигло высшей точки. Когда он вышел на сцену, то увидел перед собой несколько сотен зрителей, среди которых, как он знал наверняка, были его родители, бабушка и дедушка, и



все соседи. Он встретился глазами со своей матерью и понял, что она не может дождаться той минуты, когда будет гордиться своим сыном. Он встретился глазами с одноклассницей, которая не участвовала в пьесе, а сидела в первом ряду со своими родителями; он считал эту девочку очень привлекательной. И тут его охватила полнейший паралич. Он не мог вспомнить ни слова. И, к своему и всеобщему стыду и ужасу, он описался.

В течение многих дней после этого позора Джон отказывался идти в школу, даже просто вставать с постели. Никакие утешения матери не помогали. А отец, чрезвычайно огорченный его провалом, избегал его — Джон ясно это понял.

Прошло уже тридцать пять лет после того случая, но Джон все еще может описать его живо, в мельчайших деталях, гораздо подробнее, чем я это сделал только что. В его мозгу навечно и прочно укоренилась следующая связь: страх → женщины → провал → унижение.

Когда он наконец вернулся в школу, можете себе представить, как язвительны и жестоки были его одноклассники. Он вспоминает, что особенно ему доставалось от девочек, они показывали на него пальцем и долго смеялись вслед.

Все свои оставшиеся годы в школе Джон делал все возможное, чтобы не выходить к доске и не выступать перед классом. Учителя, которые в большинстве своем относились к нему с симпатией, старались не вызывать его к доске. Не было речи о том, чтобы записаться в кружок декламации, драмы или в диспут-класс. Он посещал только шахматный.

Уже в старших классах школы, когда однажды он набрался мужества и пригласил девушку, которая ему нравилась, на танец, его язык стал неуправляемым, он с трудом произносил слова и весь покраснел от смущения. К ужасу Джона, она не просто отказала ему, она его высмеяла: „Я весь вечер боялась, что ты подойдешь ко мне и описашься“. Она произнесла это громко, так, чтобы слышали другие.

Я мог бы продолжать и продолжать, поскольку один такой негативный опыт влечет за собой множество других, но, думаю, идея вам понятна. Все эти события наложили очень глубокий отпечаток на мнение Джона о самом себе. Он представляет себя человеком, не привлекательным для женщины, которому все отказывают, который не знает, что делать, подходя к ним, которого очень легко унижить. „Мне просто не везет с женщинами,“ — говорит он. Его собственное представление о себе с готовностью и радостью принимает такой вывод.

Все это называется терминами „сервомеханизм“ или „обратная связь“. Это „услужливый“ механизм, вооруженный всей памятью человека, его знаниями и опытом, обладающий колоссальной способностью убеждать, физической энергией, даже властью, которую мы не можем полностью понять и оценить, тем, что мы обычно именуем сверхчувствительным восприятием. Самое интересное и самое важное здесь состоит в том, что этот мощный механизм не имеет никакой предвзятости в отношении нашего успеха или неудачи, счастья или горя. Он просто делает то, что приказывает ему наш собственный внутренний образ. Если этот образ приказывает: „Тебе всегда не везет с женщинами, поэтому держись подальше от таких ужасных, унижительных ситуаций“, то сервомеханизм просто выполняет эту команду.

Сервомеханизм Джона заставляет его отказываться от приглашений на такие мероприятия, где он может встретить женщины, заставляет его с головой погружаться в работу, чтобы у него не оставалось времени на общественную жизнь, прививает ему такие манеры и привычки, которые отпугивают от него женщины, поэтому совершенно понятно, что у него заплетается язык и он неубедителен, когда пытается познакомиться с девушкой. Это делает его попытки безуспешными.

Если же Джон решится переломить себя, собрать в кулак всю свою волю и отправиться на какую-нибудь вечеринку,

станет знакомиться со всеми подряд и вовлекать женщин в разговор, ему придется преодолевать колоссальное внутреннее сопротивление, которое вырабатывается как раз старым представлением о себе.

Теперь давайте зададим вопрос: разве Джон действительно так плох?

Конечно, это не так. Никто не рождается с предрасположенностью хорошо или плохо вести себя на свиданиях, никто не рождается с предубеждением против противоположного пола. Кроме того, есть множество свидетельств, которые дают нам право предполагать, что Джон совсем не так плох, когда общается с мужчинами и с теми же женщинами по деловым, не интимным вопросам. Он хорошо начитан, энергичен и остроумен. Он в прекрасной физической форме, так что с этой точки зрения ему совсем не трудно подойти к женщине, познакомиться с ней и дать ей понять, что ее ждет прекрасное и занимательное общение. Так что неправда, что Джон „не умеет“ все это делать. Правда как раз в том, что собственный внутренний образ заставляет его так думать.

Однако постойте, какая связь между всем этим и нежеланием человека взять в руки телефонную трубку? Самая прямая, потому что Джон Г. живет, неся в себе ту же самую „телефонобоязнь“.

### Моя любимая история о „телефонобоязни“

Мне как-то рассказали историю о молодоженах, которые занимались торговлей по телефону прямо из своего дома в свободное от основной работы время. Для этого им приходилось приглашать соседей, друзей и коллег по работе к себе домой на вечеринки, перед этим обзванивая их по телефону. Они стеснялись разговаривать по телефону в присутствии друг друга, поэтому каждый вечер по поведельникам жена закрывалась в спальне, а муж спускался со своим телефо-

ном в кладовку, после чего они звонили по очереди. Когда она заканчивала разговор, то кричала: „Твоя очередь!“. Когда он заканчивал говорить, он кричал: „Твоя очередь!“.

После того как в их доме прошло три вечеринки подряд, выяснилось, что на них приходят только те клиенты, которых пригласила она. У него же оказалась стопроцентная неявка. Как такое могло случиться?

Молодая жена решила выяснить, чем же ее муж отпугивает клиентов. Когда в очередной раз она крикнула: „Твоя очередь!“, то поспешила вниз и приложила ухо к двери кладовки, после чего с большим удивлением услышала: „Одна тысяча шесть, одна тысяча семь, одна тысяча восемь, одна тысяча девять... Дорогая! Твоя очередь!“.

Вызывает улыбку то, что взрослые иногда ведут себя прямо как дети, когда нужно побороть в себе страх и поднять трубку телефона. Загляните внутрь себя и попытайтесь разглядеть собственный внутренний образ.

### Зачем нам нужно спрашивать, во что верит наш внутренний образ?

Происходит довольно удивительное открытие, когда человек начинает понимать, что у него внутри присутствует еще кто-то другой, то, что мы здесь называем собственным внутренним образом или представлением о самом себе, тот, кто осуществляет полный контроль над тем, что человек делает, кто принимает важные решения, часто базируясь на совершенно ложных убеждениях и посылах. Это внутреннее „я“, действуя из ложных, а не реальных посылок, создает колоссальное внутреннее сопротивление. Такое напряжение возникает, если тело, разум и душа вступают в конфликт. Это происходит, когда то, что вы хотите сделать, считается невозможным по определению собственного внутреннего образа, при этом вы стараетесь перебороть свою внутреннюю

суть, вместо того чтобы должным образом „перепрограммировать“ ее. Вот почему так важно тщательно проанализировать все те домыслы и убеждения, которые накопились во внутреннем образе. Моя история о человеке с короткими и толстыми пальцами, которая приводится ниже, очень хорошо иллюстрирует как раз такой случай.

Однажды ко мне на прием пришел мужчина и спросил, смогу ли я, плавстический хирург, что-то сделать с его короткими, толстыми, малоподвижными пальцами.

Такая просьба не была необычной. Люди постоянно приходят ко мне с просьбами исправить действительные или воображаемые дефекты их лица или тела. Мне попадались сотни пациентов, которые просили уменьшить их большие оттопыренные уши, увеличить их неказистые половые члены, выкачать жир из их щек, впрыснуть жир в их губы, и так далее, и так далее. Все эти люди видели свои дефекты, которые приносили им несчастья, а сильно преувеличенном виде. Когда они смотрели на себя в зеркало, то не видели, например, чуть-чуть увеличенные уши; они видели уши, огромные, как у слона. Как бы то ни было, этот пациент растопырил свои пальцы, которые выглядели совсем не такими толстыми и короткими, как он сказал, и спросил, смогу ли я как-нибудь изменить их. Вот как происходил наш разговор (посмотрите, не найдете ли вы в нем что-нибудь полезное для себя):

Максвелл Мальц (ММ): Почему вы хотите сделать операцию?

Билл: Разве вы не видите? Мои пальцы слишком короткие и толстые.

ММ: На мой взгляд, они выглядят вполне нормально. Что изменится, если ваши пальцы станут отличаться по размеру и форме от моих или чьих-нибудь еще?

Билл: Я чувствую себя очень неуклюжим.

ММ: Что вы имеете в виду?

Билл: Я все роняю. Вилка падает у меня из рук во время обеда. Если мы идем в китайский ресторан, я совершенно не могу пользоваться палочками для еды.

ММ: И я тоже.

Билл: Но все дело в этих проклятых пальцах. Я ничего не могу сделать. Я не могу поймать мяч. Не могу забить гвоздь молотком. Дома не могу повесить ни полку, ни картину.

ММ: И это вас очень сильно беспокоит?

Билл: Конечно. Моя жена постоянно подшучивает надо мной — рассказывает друзьям, что держит инструмент под замком, чтобы я чего-нибудь не натворил. Как раз сейчас она вешает во дворе скворечник. Для этого она пригласила соседского мальчику, вместо того чтобы попросить меня.

ММ: Как вы чувствуете себя в такой ситуации?

Билл: Мужчина должен все это делать своими руками!

ММ: Понятно. А ваш отец все по дому делал сам?

Билл: Еще бы. Отец мог делать все. И он никогда не разрешал мне помогать ему, потому что я такой неуклюжий и все роняю.

ММ: Он говорил вам, что вы неуклюжий?

Билл: Да, но он мог этого и не говорить. Это было очевидно. Старший брат был весь в отца, он мог выполнить любую работу по дому. Но из моих рук всегда все вываливалось. Просто поесть, ничего не разлив и не разбив, было для меня подвигом. Отец всегда говорил, что мои руки не созданы для инструмента.

ММ: И вы не можете поймать мяч?

- Билл:** Никто не хотел брать меня в бейсбольную команду, потому что я не могу поймать мяч.
- ММ:** Вы знаете о том, что разные дети взрослеют с разной скоростью?
- Билл:** Да, я думаю, что это так.
- ММ:** Сколько времени прошло с тех пор, как вы пытались что-нибудь сделать по дому?
- Билл:** О, я только однажды попытался, это было сразу после свадьбы, лет двадцать назад. Мне было девятнадцать. Я попытался вставить вторые рамы и одну из них разбил.
- ММ:** А когда вы впервые сели за руль автомобиля, как это у вас получилось?
- Билл:** Нормально, мне кажется. Я ни разу не попал в аварию, но несколько раз я был близок к этому. У меня возникали проблемы только с ручкой переключения передач.
- ММ:** Вы сегодня водите по-другому?
- Билл:** Конечно. Сейчас я это делаю автоматически, даже не задумываясь.
- ММ:** Прекрасно, Билл. Когда вы впервые испытали половую близость с девушкой или женщиной, сколько вам было лет?
- Билл:** Восемнадцать.
- ММ:** Ну и как это прошло?
- Билл:** *(смеясь)* Прекрасно для меня, но не очень для нее. Все произошло слишком быстро.
- ММ:** Ваша манера совершать половой акт изменилась с тех пор, как вам было восемнадцать?
- Билл:** Конечно.
- ММ:** У вас сейчас полноценный половой акт?
- Билл:** О, я понимаю, на что вы намекаете. Но вы меня не совсем поняли, вся проблема в моих руках, только в моих руках.

- ММ:** А вы когда-нибудь что-нибудь пробовали сделать? Покрасить? Собрать игрушку на Рождество? Что-нибудь вроде этого?
- Билл:** Я иногда складываю мозаику.
- ММ:** То есть вы рассматриваете отдельные фрагменты, представляете, как они должны складываться в картинку. Дальше вы берете своими пальцами маленькие фрагменты мозаики и соединяете их. Так?
- Билл:** Да.
- ММ:** Я хочу, чтобы вы кое-что попробовали сделать в течение ближайшего месяца, прежде чем мы начнем серьезный разговор об операции. Если вы честно будете выполнять мои рекомендации, и спустя месяц все еще будете намерены изменить свои пальцы, я вам обещаю, что мы серьезно обсудим все детали. Хорошо?
- Билл:** Годится.
- ММ:** Все мои предписания вы должны выполнять буквально, с абсолютной точностью, как будто это сильнодействующее лекарство, которое нужно принимать точно по рецепту. Договорились?
- Билл:** Да.
- ММ:** Во-первых, я хочу, чтобы вы выделяли по полчаса каждый день и уединились в тихом, укромном месте. Это может быть даже кладовка у вас в офисе, куда вы будете уходить во время обеда, а еще лучше — посидите в своей машине, припаркованной под тенистым деревом. Закройте глаза и, во-первых, представьте себе, что вы очень энергично складываете детскую мозаику. Это самое трудное. Представьте, что видеокамера „наезжает“ на ваши пальцы и

крупным планом показывает, как умело и быстро они работают. Помните, что у вас в сознании уже присутствует точно собранная картинка. Представьте до мельчайших деталей свои ощущения, когда берете пальцами каждый фрагмент и кладете его в нужное место. Подумайте, что вы при этом *ощущаете*. Во-вторых, представьте, что вы отложили в сторону точно составленную мозаику, и приступаете к более сложной задаче: собираете уменьшенную копию автомобиля из набора, который купили в детском магазине. Представьте себе все самые мелкие детали, возьмите их в руки. У вас в сознании уже есть изображение того, как должна выглядеть готовая модель, в точности, как это было с мозаикой. Вы берете по одной детали своими пальцами и аккуратно приклеиваете ее в нужное место. Вообразите, как быстро и безошибочно вы это делаете. В-третьих, вы отставляете в сторону готовую модель, ваши руки лежат на столе, пальцы вытянуты. Вы представляете, что ваши пальцы удлиняются и становятся тоньше. Представьте себе свои пальцы, когда вы играете на пианино. Вообразите, что вы схватили бейсбольный мяч, после того как он упал к вам в руки прямо с неба. Создайте у себя в сознании какой-то невероятный мысленный видеофильм и прокручивайте его снова и снова на протяжении двадцати одного дня, не допуская ни единого перерыва. Вы можете подумать, что это глупо или похоже на детскую игру, но я хочу, нет, я требую, чтобы вы отбросили подобные мысли и выполняли мои

указания с максимальной точностью и с привлечением всех своих способностей.

Я также хочу, чтобы вы составили список. Возьмите лист разграфленной бумаги, проведите посередине большую вертикальную линию. С левой стороны листа составьте перечень всего того, что у вас не выходило или получалось плохо в детстве. Вы когда-нибудь мочились в постель? Запишите это. У вас в комнате всегда был страшный беспорядок? Запишите и этот факт. Вы плохо успевали по математике? Обязательно это запишите. Имейте этот список всегда при себе и пополняйте его всякий раз, когда что-нибудь придет вам в голову.

Далее, я хочу, чтобы на двадцать второй день тренировки вы снова занялись этим списком. Сейчас мы будем заполнять правую его часть. Если вы научились что-то делать лучше, чем в детстве, запишите это с правой стороны листа. Допустим, у вас были проблемы с математикой, но сегодня вы каждый день выполняете сложные ценовые расчеты. Обязательно запишите это.

Тогда же, на двадцать второй день, вы должны отправиться в детский магазин и купить сборную модель автомобиля, клей и все необходимые инструменты. Никто не должен знать об этой затее, но, уединившись, втайне, проводите по полчаса в день за сборкой модели. Если вы сделаете какую-нибудь ошибку, хотя я не думаю, что вы сейчас ошибетесь, скажите себе: „Я сделал ошибку, но я уже умею исправлять ошибки, я могу действовать

лучше". Как бы то ни было, это просто игрушка. Пойдите и купите другую модель, и начните все сначала. Как только модель будет собрана, приезжайте и покажите ее мне. И еще одно. Я хочу, чтобы вы взяли в библиотеке книгу, объясняющую, как нужно вязать самые разные узлы. Купите веревку или канат. Каждый день тренируйтесь завязывать один узел, который вы найдете в книге. Но перед тем как приступить к тренировке, представьте мысленно весь процесс завязывания узла, вообразите, как вы будете это делать своими элегантными, тонкими и длинными пальцами пианиста.

После этого от Билла не было никаких вестей в течение нескольких месяцев, и я уже, откровенно говоря, совсем забыл о нем. Он объявился неожиданно однажды утром, в руках у него была достаточно объемная коробка. Внутри находилась чрезвычайно сложная, собранная вручную модель крупной шхуны, которая очень напоминала парусник с картины Сальвадора Дали, на которой великий художник изобразил свое понимание психокибернетики (картина висит на видном месте в моем офисе). Собранная Биллом модель шхуны имела множество чрезвычайно мелких деталей: маленькие канатики, дверные ручки, перила и т. д.

— Я собрал ее своими руками и хочу подарить вам, — сказал Билл.

— Спасибо, — ответил я, — а как насчет хирургической операции на ваших толстых, коротких и неуклюжих пальцах?

Билл рассмеялся:

— Знаете, я понял вашу мысль, еще до того как истекли двадцать дней тренировки. Я понял, что дело не в моих пальцах, а в том, как я себе их представлял, и в том, что я был

## „Я МОГУ ДЕЛАТЬ ОШИБКИ, НО Я ТАКЖЕ МОГУ ИХ ИСПРАВЛЯТЬ“

уверен, что они неуклюжие. Я думал так, и я был таким. Скорее всего, я был очень неуклюжим в детстве, но есть множество других вещей, которые в детстве мне не удавались, а сейчас я с ними прекрасно справляюсь. Так вот, я сейчас действительно уверен в том, что мои пальцы стали тоньше и длиннее. В любом случае, мне не нужно никакой операции.

— Ну вот и прекрасно, — ответил я, — Тем более что не существует такой хирургической операции, при помощи которой можно было бы сделать пальцы тоньше и длиннее.

Как видите, Билл позволил своему прошлому вмешаться и контролировать настоящее, а также определять будущее. Но то, что было справедливо для Билла — или что может быть справедливо для вас — двадцать лет, два года или двадцать месяцев тому назад, не является истиной сегодня. И оно, безусловно, не должно оставаться истиной! Все зависит от вас.

## Как применять эту методику для преодоления „телефоноязны“

Как и в большинстве случаев, понимание и честное признание проблемы — половина решения. Если вы четко осознали свою привычку уклоняться от каких-то действий и намерены со всей определенностью выправить ее из своей повседневной жизни, это уже гораздо больше, чем просто первый шаг большого пути; по сути это уже гигантский прорыв к успеху, который означает не меньше чем половину пути до цели.

На протяжении многих лет я вел длительные беседы с многими видными профессионалами в области бизнеса,

Почти все они в тот или иной период своей карьеры пережили трудные времена, когда им приходилось принимать непростое решение перейти от уклонения от проблем к конфронтации с ними. Я не использую слово „конфронтация“ в его негативном смысле. Я лишь хочу сказать, что мы решительно вступаем в борьбу со своими „демонами“. Твердое решение избавить себя и свою жизнь от любой конкретной проблемы, в данном случае — от боязни позвонить, является магическим по своей силе.

Если вы приняли решение пойти этим путем, устранить хирургическим способом всякую нерешительность или боязнь взяться за трубку телефона, я могу предложить вам пять практических шагов, которые наверняка принесут быстрые положительные результаты.

### *Шаг первый.*

*Когда вы звоните или просите перезвонить вам, выбирайте перспективных потенциальных клиентов*

Откровенно говоря, этот вопрос не совсем в моей компетенции, поэтому я ограничусь только коротким объяснением. Мне кажется, что боязнь позвонить имеет склонность нарастать и усиливаться в прямой пропорции к тому, насколько мало мы знаем о перспективах и интересе, который проявят наши собеседники к тому, что мы собираемся им предложить. Возьмите блестящий фильм „Американцы“ (Glengarry Glen Ross) с Джеком Леммоном и Аль Пачино, в котором рассказывается о торговцах недвижимостью. Фильм основан на замечательной пьесе Дэвида Мамета. В нем торговцы ходят, разговаривают, живут, не решаясь позвонить по телефону. Они постоянно испытывают сомнение в реакции тех, кто поднимет трубку на другом конце провода. Вполне вероятно, что боязнь позвонить уменьшается, по мере того

как вы узнаете о том, насколько интересно может быть ваше предложение для перспективного собеседника.

В то время, когда я читал лекции по психокрибнетике, вели кто-то звонил в офис и диктовал моей жене примерно такое сообщение: „Мы хотим пригласить доктора Мальца прочитать нам лекцию на конгрессе в небоскребе „Met Life“ в августе. Пожалуйста, дайте нам знать, свободен ли он 8 августа и на какую сумму выписать чек“, мне, конечно, хотелось сразу же перезвонить. Срочно пустите меня к телефону! Но если бы агент „Met Life“ назвал имя одного из распорядителей конгресса, который отвечает за подбор выступающих для следующего заседания, и попросил бы меня позвонить ему, представиться и рассказать о себе, мне не так сильно хотелось бы звонить.

Видите, я такой же человек, как и вы, с обычными человеческими эмоциями и страхами. Мы все очень похожи. Нам часто приходится пересиливать себя, собирая в кулак всю волю и самодисциплину, чтобы делать различные неприятные вещи для достижения желаемых результатов. Но почти невозможно вынуждать себя делать что-нибудь постоянно. Сила воли ослабевает. Вместо этого представляется разумным придумать для себя какую-то привлекательную деятельность, которая приведет к таким же положительным результатам. Это разумно, не так ли?

Самые лучшие профессионалы в области торгового бизнеса, которых я когда-либо знал, прекрасно пользуются такой возможностью создать для себя благоприятную ситуацию: сначала они обзванивают только тех клиентов, которые наверняка проявят большой интерес к контактам и покупке. Это своеобразная „фора“, создающая ситуации, когда наши ожидания позитивны, когда вы твердо знаете, что звонок и разговор будут приятными.

Старайтесь, однако, не угодить в ловушку, если вы начинаете принижать качество своих контактов. Это очень не-

продуктивный путь. Дело в том, что вы сами в состоянии многое сделать для улучшения этих перспектив и повышения качества тех людей, с которыми вы работаете.

Вспомните, например, тот случай, когда жена звонила по телефону, а муж прятался в кладовке, только притворяясь, что звонит. Что бы ему помогло, так это внимательное изучение списка своих потенциальных клиентов с целью определить, у кого из них наверняка есть веские причины заинтересоваться деловым предложением. Например, если кто-то из них обожает рыбалку: „Почему бы вам не сэкономить деньги и не снять на время отпуска небольшой домик на берегу озера, чтобы насладиться рыбалкой?“. У другого два сына учатся в старших классах школы, поэтому: „Как вы собираетесь оплачивать их обучение в колледже?“. И так далее. Такой процесс анализа повышает весомость перспективных клиентов в сознании бизнесмена, увеличивает его оптимизм и энтузиазм, а также желание позвонить и поговорить.

С точки зрения методик торгового бизнеса, разработка новых путей привлечения перспективных клиентов способна не только избавить вас от боязни позвонить, но также автоматически повышает успешность заключенных сделок. Большинство профессионалов, занятых в торговом бизнесе, зашклены на одной простой доктрине: „Если вы сделаете свое предложение достаточному количеству людей, кто-то у вас купит“. Добродетели в виде упорного труда и настойчивости являются у них ответами на любой вопрос, начиная от боязни позвонить и кончая низким процентом заключенных сделок. Но три моих соавтора (Брукс, Кеннеди, Йеллен) скажут вам, что это такой же устаревший взгляд на вещи, как стиральная доска вместо машины. Сегодня самые преуспевающие профессионалы в сфере торгового бизнеса осваивают сложнейшие стратегии предварительного отбора потенциальных клиентов, перед тем как встретиться с ними лично или позвонить по телефону.

### Шаг второй.

*Будьте на сто десять процентов уверены в том, что продаете*

Вспомните фразу „Иметь мужество отстаивать свои убеждения“. Согласитесь, трудно „иметь мужество“, если нет „убеждений“. Наиболее убедительные торговцы — те, кто абсолютно верит в достоинства товара, который они предлагают. Я всегда был таким мощным пропагандистом профессора пластического хирурга потому, что имел в этой области сильнейшие убеждения. Я также уверен, что необычайный успех психокрибнетики объясняется, опять же, силой моих собственных убеждений. Такая мысль может показаться банальной, но, поверьте, большинство торговцев, с которыми я встречался и которых консультировал на протяжении многих лет, не были полностью, беззаветно, самозабвенно убеждены в преимуществах того товара, который они продавали.

Хуже того, мне попадались и такие, которые вовсе не были убеждены в том, что их клиенты, когда купят предлагаемый товар, получат хоть какую-то пользу. По правде говоря, у них было такое чувство, как будто они заставляют людей покупать то, что им совсем не нужно или что не является самым лучшим, вынуждают их тратить деньги, которым те могли бы найти лучшее применение. Как вы думаете, какой отпечаток такие ощущения могут наложить на представление человека о самом себе? *Не сомневайтесь. Кто не достоин успеха и процветания, обречен на несчастья и чувство вины.* Такое заниженное самоуважение даст, через сервомеханизм, команду в подсознание: „Мы обречены на нищету и неудачу“.

Вам необходимо, используя знания о своем продукте, бизнесе, своих потенциальных клиентах, о том, что им нужно и чего они хотят, включить творческое воображение и почувствовать гордость за свой товар. Вам нужно глубоко понять все его достоинства, ценность и важность, чтобы вам не хва-



тало терпения дождаться того момента, когда вы сможете рассказать о нем. А если вы пытаетесь торговать чем-то таким, в отношении чего не можете настроить себя на подобные чувства, я откровенно советую вам изменить объект продажи или вид деятельности.

В торговле чрезвычайно большое значение имеют *доверие*, *вера*. Ну как вы хотите, чтобы другие поверили вам, если вы не верите себе? Поэтому понятно, что бизнесмен, у которого нет уверенности в превосходстве своего товара и в том, что он *идеально* подходит для клиента, будет чувствовать тревогу, когда сядет за стол и возьмет в руки телефонную трубку.

Вам необходимо также проинтуитивить в собственное сознание и использовать все свои знания и опыт, чтобы сформулировать то хорошее, что создает ваш продукт, то новое качество, которое он приносит вашим клиентам. При этом вы должны использовать всю цельность своей натуры, талант устанавливать общение, убеждать людей, а также весь свой энтузиазм, без которого нельзя стать профессионалом. *Кем вы представляете себя: жалким просителем или высококвалифицированным, уважаемым и знающим экспертом? „Продай что дают“ или специалистом, ориентированным на решение проблем клиента? Ничтожным служащим или одним из наиболее важных людей в корпорации, главной силой экономики?*

Я осмелюсь утверждать, что в значительной степени боязнь позвонить является отражением низкого самоуважения торговых профессионалов! Изменение представления о самом себе позволит вам избавиться от боязни позвонить, и клиенты не смогут устоять перед вашим предложением!

### *Шаг третий.*

#### *Вспоминайте прошлые достижения*

Это простой метод психокрибнеттики, который в настоящее время активно используется профессионалами и люби-

телями-спортсменами, торговцами, лекторами, писателями, людьми самых разных профессий и занятий, которые хотят преодолеть в себе страх, сомнения и нерешительность, приступить к продуктивным действиям.

Если вы жили, испытывая страх и сомнения, то ваш внутренний образ наполнен воспоминаниями о разочарованиях, неудачах и провалах, которые немедленно всплывают в вашей памяти по самому ничтожному поводу. Это превращает сервомеханизм в подобие ракеты, которая постоянно нацелена на неудачу, которая все время ищет и направляет вас исключительно к негипиву.

Представьте себе девушку из торговой фирмы, которая не имеет контроля над собственным внутренним образом и которой предстоит работать на выставочном стенде своей фирмы на большой торговой выставке. Она говорит себе примерно так: „Ну вот, еще одна ярмарка. Какая трата времени! Все только ходит и глазюет. На таких выставках я никогда не заключала никаких контрактов. Связи, которые я там устанавливаю, кончатся ничем. Я работала на такой выставке три дня месяца назад и не могу похвастаться ни одной заключенной сделкой“.

Как посторонний наблюдатель, сразу же хочу отметить, что эта девушка обвиняет в своих неудачах всех, кроме себя, в то же время слишком себя уважая, чтобы задать „трудные“ вопросы по поводу отношения к работе, подготовки, накопления знаний, составления личных планов и, наконец, той энергии, которую она собирается вложить в свое дело.

То, что ей нужно сейчас сделать, это убедить себя в том, что история *никогда* не повторяется в точности, что она достаточно умна и изобретательна, чтобы преодолеть то, что кажется ей невыгодной торговой обстановкой, что в то время, как другие будут валять дурака возле своих стендов, убивать время, шелкая орешки и раздавая брошюры направо и налево, а по вечерам играть в покер или заниматься флиртом, ей следует использовать свое время максимально про-

дуктивно, чтобы выявить наиболее перспективных клиентов для последующей работы с ними, приглашать их на обед и ужин и предлагать им посетить ее стенд.

Она может обогатить и вдохновить себя, вспоминая и подпитывая самоуважение любыми пригодными для этой цели фактами и идеями. Например: „Я помню случай, когда попала в ситуацию, когда казалось, что никто ничего у меня не купит, но я придумала одну интересную вещь, и дело пошло. Я же смогла тогда, значит, смогу и сейчас“.

Например, „Я всегда работала лучше своих коллег: Доказательством этого является недавнее соревнование, когда...“ Или: „Помнишь ту выставку, на которой я работала в первый год моей работы? Я тогда еще ничего не знала, но была полна энтузиазма и, действительно, подписала несколько крупных контрактов с новыми клиентами во время выставки. Возможно, мне стоит разжечь в себе прежний энтузиазм...“

Перейдя на такой тип мышления, вы сможете настроить свой сервомеханизм на поиск успеха, тогда ракета очень быстро унесет вас к достойной цели!

### *Шаг четвертый.*

#### *Проводите мысленную репетицию*

Ничем нельзя заменить ситуацию, когда один успех тянет за собой другой. Однако если у вас не много опыта по успешным телефонным звонкам, как же можно преумножить успех? Ответ — *синтетический опыт*. Одним из наиболее могущественных даров, которыми обладает человеческое воображение — и самой большой обязанностью, заключенной в воображении — является тот факт, что вся система человека, его разум и тело способны столь же плодотворно питаться синтетическим опытом, как и реально пережитым.

Вы прекрасно знаете, что человек может вызвать в себе реальное заболевание, если все время будет думать, что бо-

лен. Дети довольно легко добиваются повышения температуры или боли в животе, когда им необходимо пропустить занятия в школе. Однажды ко мне пришел пациент и признался, что он разрушил свой брак только по той причине, что вообразил, будто его жена изменяет ему. У него не было никаких фактических доказательств, но жена его была хорошей, моложе его, и он стал представлять себе, что она вступает в связь с разными мужчинами. Эти образы становились все более живыми и навязчивыми, вызывая в нем ревность и ненависть. Вскоре он стал раздражительным и немалым импотентом, и причиной этого было его воссозданное воображение. Он начал мысленно „проигрывать“ то, что он сделает с ней и с ним, когда застанет их в постели. Единственное удовлетворение наступало у него тогда, когда он завершал свои воображаемые видеофильмы сценой, когда он расправляется с обоими: убивает жену и избивает любовника до полусмерти.

Однажды, раньше обычного вернувшись домой с работы, он встретил мужчину, который только что вышел из его дома, обрушился на него с кулаками, сломал бедняге нос и руку, так что тот попал в больницу. Мужчина оказался работником химчистки, он приезжал по вызову чистить ковры. Для его жены это была последняя капля. На этом примере мы видим, что синтетический опыт может оказывать на психику столь же сильное воздействие, как и действительный опыт. Конечно, это крайний и очень грустный пример. Но случай совершенно противоположного свойства может оказаться столь же убедительным.

Поэтому если вы выработаете привычку представлять предстоящие телефонные разговоры как приятные, имеющие положительный результат, который вам нужен, вы можете начать свои ежедневные *мысленные генеральные репетиции*, что повысит вашу уверенность в себе и испарит всякие остатки страха перед звонком.

Прием мысленной репетиции используется всеми ведущими спортсменами, специалистами в области деловых переговоров, судебными адвокатами, актерами и предпринимателями, даже хирургами. Когда мне доводится опрашивать в какой-нибудь фирме ведущих специалистов по продажам, я убеждаюсь, что многие из них в той или иной степени применяют методику мысленной репетиции.

Один из наиболее известных и преуспевающих американских адвокатов Герри Спенс, автор книги «Как аргументировать и всегда выигрывать», пишет о том, что часто в мыслях представляет себя в момент произнесения своей речи. Используя воображение, он способен слышать тональность собственного голоса и разглядеть реакцию жюри присяжных, которые, соглашаясь с ним, кивают в знак одобрения. К тому моменту, когда он действительно выступает с речью, это уже «дежа вю».

Тренируя себя таким образом, любой профессионал, владеющий методом мысленной репетиции, способен преодолеть собственную уклончивость, повысить уверенность в себе и построить модель успеха, которая будет сама себя развивать.

### *Шаг пятый. Расслабляйтесь*

Если вы чувствуете необычное напряжение в тот момент, когда садитесь за стол, собираясь обзванивать клиентов, вам лучше сделать небольшую паузу, расслабиться, а уж потом браться за телефон. Подумайте об этой операции как о самоубеждении, а не самопротивостоянии. *Убеждение* способно растворить и уменьшить сопротивление; *спор*, наоборот, усиливает сопротивление.

Однако не следует уединяться на эти несколько минут. Не отдергивайте руку от телефона, как будто он под напряже-

нием, просто встаньте из-за стола и присоединитесь к оживленной болтовне, которую ведут ваши товарищи. Участвуйте в разговоре, но будьте «себе на уме», стараясь заменить напряженность и внутреннее сопротивление на расслабленное состояние.

Такой прием психокрибернетики, который можно назвать «спокойное тело — спокойный разум», многие профессионалы бизнеса считают чрезвычайно полезным, применяя его перед началом долгих телефонных переговоров или презентаций. Смысл его в том, что часто легче расслабиться телом, чем духом, но когда вы расслабляете тело, вы автоматически снимаете напряжение и с духа. Можно рассматривать такое поведение как замкнутый круг, при этом вы можете начать с любой точки этого круга. Например, мысли вызывают чувства, которые заставляют действовать, но действия также могут вызывать определенные мысли, которые пробуждают чувства.

### ПЯТЬ ШАГОВ ПО ПРЕОДОЛЕНИЮ «ТЕЛЕФОНОВОЯЗНИ»:

1. Когда вы звоните или просите перезвонить вам, выбирайте таких потенциальных клиентов, которые, на ваш взгляд, имеют перспективу.
2. Будьте на сто десять процентов уверены в том, что продаете.
3. Вспоминайте прошлые достижения.
4. Проводите мысленную репетицию.
5. Расслабляйтесь.

Давайте вспомним, что в торговле не присуждают медаль „Пурпурное сердце“\*. Вы не получите дополнительных комиссионных, если намеренно станете делать то, что для вас труднее, вместо того, что легче. Если легче расслабить разум, расслабляя сначала тело, почему не применить эту стратегию для преодоления своих внутренних недостатков, выбрав при этом не путь жестокой борьбы, стиснув зубы и волю в кулак, а более спокойный метод перевоспитания и убеждения?

Используя принцип „спокойное тело — спокойный разум“, мы начнем с физических упражнений, направленных на то, чтобы добиться расслабленного состояния. Вот как это можно делать:

Найдите удобное место, в котором вы можете сидеть или даже лежать, расслабившись, так, чтобы вам никто не мешал. Закройте глаза, войдите мысленно в „театр воображения“ и вызовите в памяти какой-нибудь приятный для вас мини-видеофильм. Это могут быть пейзажи или прогулка в тихом, освещенном солнцем лесу. Сконцентрируйте свое внимание на специфических особенностях и переживаниях этого фильма: природа, звуки, запахи. После того как фильм закончился, направьте свое воображение на то, чтобы каждая часть вашего тела ощутила все, что только что происходило на экране: мягкий солнечный свет проникает в вас, вы чувствуете это тепло сквозь одежду, оно разливается по вашему телу и расслабляет мышцы. Представьте себе, как мышцы становятся мягкими, даже пористыми. Проведая это мысленное упражнение, скажите

\* Медаль „Пурпурное сердце“ — военская медаль США, вручается за одно боевое ранение. Учреждена 22 февраля 1932 года в честь двусотлетия со дня рождения Дж. Вашингтона. Изготавливается из бронзы в виде обрамленного серебряным шпуром кусочка пурпурной ткани в форме сердца. Среди награжденных: Джим Ф. Кинсли, сенатор Р. Доуз и др. — Здесь и далее — кратчайшая переводчика.

себе: „Спокойное тело — спокойный разум“ десять раз подряд, медленно повторяя эту фразу. Перед тем как сказать ее, сделайте глубокий вдох, а после — полный выдох. Теперь откройте глаза, встаньте и встряхнитесь с такой же энергией, как это делает мокрая собака. Чувствуете, насколько спокойнее вы стали?

Научиться и привыкнуть делать подобные упражнения на расслабление чрезвычайно важно. Если внутри вас существует напряжение, значит, оно проявится в виде внешнего сопротивления. И наоборот, внутренняя расслабленность поможет вам уменьшить внешнее сопротивление.

## Разгипнотизация и „телефоновознь“

Если для вас характерно хроническое, устойчивое промедление, когда дело касается телефонных звонков клиентам, как вы отнесетесь к тому, если я скажу, что вы просто *загипнотизированы* и поэтому испытываете волнение и дискомфорт, когда речь идет о таких звонках? Нет, я, конечно, не хочу сказать, что какой-то искусный гипнотизер, весь в черном, когда-то усадил вас в кресло, взмахнул волшебной палочкой, овладел вашим сознанием и внушил вам парализующий страх. Мы можем быть загипнотизированы и другим способом. Убежденность или глубокая вера во что-то без разумных оснований или объяснений также является определенной формой гипноза. Сочетание воздействия со стороны других людей, многократного повторения про себя этого воздействия, а также определенного опыта в прошлом способны таким образом загипнотизировать внутренний образ человека, что он легко начинает верить, будто после некоторых телефонных звонков он всегда испытывает болезненные ощущения, они его разочаровывают и не дают положительных результатов.

Я вспоминаю одного торговца автомобилями, который рассказывал, что никогда не звонит по тем номерам телефонов, которые передает ему руководитель продаж. Такие номера появляются в результате рекламной кампании, которая заключается в том, что людям предлагают позвонить по бесплатному номеру телефона. Когда я спросил его, почему он никогда не звонит этим потенциальным клиентам, он ответил, что к тому моменту проходит так много времени, что эти люди уже и не помнят, какую информацию запрашивали по бесплатному телефону, они уже давно купили машины, и конечно, им не нравится, когда без конца звонят автомобильные дилеры. У меня ушло примерно два часа на то, чтобы переубедить его, а для вас я коротко суммирую свои выводы. Почему он чувствовал именно такое отношение? На чем основывалось его столь сильное убеждение? Оказывается, все это рассказал ему другой ветеран торгового дела. Сам он позвонил всего нескольким из этих клиентов, после чего прекратил попытки и присоединился к компании сотрудников, где за чашкой кофе наслушался всяких историй о бесполезных рекламных кампаниях, безголовых автомобильных дилерах и т. п. В тех немногих звонках, которые он сделал, он заранее ожидал противодействия, — и это было как раз то, что он получил.

Этот автомобильный дилер был просто загнипнотизирован, почти парализован, когда дело доходило до звонков тем потенциальным клиентам, которые появились в результате рекламы. Вполне возможно, он был почти прав в отношении ценности таких контактов. Но столь же вероятно, что он все-таки ошибался. Он никогда не узнал бы правду, поскольку отказал себе в праве на объективную попытку. Самое ужасное, что такой гипноз мог преследовать его на протяжении всей карьеры, не давая возможности оценить и отследить целый ряд потенциальных контактов, которые передавали ему торговые менеджеры и которые были получены в результате рекламы.



Чувствуете ли вы себя под гипнозом такого или похожего явления? Так разгипнотизируйте себя! Отделите факты от мнений, собственный опыт от теории, прошлое от настоящего и настоящее от будущего. Разгипнотизируйте себя путем расслабления, проведите мысленную репетицию своих действий. Держите под контролем любой аспект своей карьеры в бизнесе!

### Простые советы по разгипнотизации

1. Определите тот аспект своего личного поведения, который тянет вас в прошлое или является контрпродуктивным.
2. Выявите собственные реакции, мысли и убеждения, которые поддерживают и создают такое поведение. В чем заключаются те убеждения, которые заставляют вас делать или не делать конкретные вещи?

3. Выявите ту входящую информацию, которая привела вас к такому убеждению. Чему вас учили? Что вы слышали от других? Что вы пережили на собственном опыте? Что послужило „производителем“ и „усилителем“ этого убеждения?
4. Теперь поставьте под сомнение каждый из источников такого убеждения. Подтверждаются ли они фактическими свидетельствами или являются просто мнениями каких-то людей? Не устарели ли они? Не изменились ли условия настолько существенно, что идеи уже не имеют смысла? А разве вы сами не изменились? Подвергните каждый аспект, который вносит свой вклад в ваше убеждение, тщательному анализу спокойно, без эмоций.

Я предлагаю, чтобы вы занялись анализом с листом бумаги и ручкой в руках, а не мысленно.

Много раз, когда я проводил кого-нибудь по этому процессу и наблюдал, как человек освобождается от гипноза, я поражался, как мало нужно, чтобы заставить человека действовать неправильно.

Вовсе не обязательно, чтобы я был проводником. Вы вполне способны сами избавиться от гипноза, применив собственный интеллект.

### Замечательный секрет эмоциональных антиоксидантов

Лучшие профессионалы в области торгового бизнеса достигают и поддерживают в себе чувство наивысшего умственного, эмоционального и физического благосостояния. После того как вам удалось успешно избавиться от внушенных, ошибочных, ограничивающих убеждений, и вы впервые почувствовали себя хорошо, вы сразу увидите, как меняется

ваша среда, сопротивление вашим инициативам падает, и вы получаете прекрасные результаты.

Неужели это все так просто? Имеется в виду, что достаточно почувствовать себя хорошо, и успех в бизнесе обеспечен? Да, все может быть так просто. Вот почему вопрос эмоциональных антиоксидантов очень важен.

Вам, безусловно, известно о многих исследованиях различных антиоксидантов, которые присутствуют в пище, в частности, в листьях овощей, и которые оказывают положительное воздействие на состояние иммунной системы, значительно снижая риск онкологических заболеваний. Вот почему антиоксидантные витамины являются наиболее распространенными и самыми популярными пищевыми добавками. Представьте теперь, что ваш мозг вырабатывает собственные антиоксиданты.

Как медик я хорошо знаю, что физическое самочувствие напрямую зависит от здоровья иммунной системы. А будучи ученым в области деятельности мозга, я открыл, что секрет собственного представления о себе, или внутреннего образа, лежит в сфере эмоционального здоровья. Сейчас становится все более очевидным, что между ними существует глубокая внутренняя связь. Мартин Зелигман, профессор психологии в университете штата Пенсильвания, говорит: „Нет сомнения в том, что оптимизм укрепляет иммунную систему“.

К сожалению, понятие оптимизма неправильно истолковывается современным массовым сознанием. Большинство людей полагают, что быть оптимистом — это значит всегда излучать веселье, быть счастливым и не признавать невзгод, проблем или неудач. Говоря так, мы устанавливаем для себя недостижимый стандарт. Ни одно человеческое существо не способно постоянно думать позитивно. Очевидно, что ни один человек не может прожить жизнь, набираясь только положительного опыта. Ни один представитель торгового бизнеса не способен реализовать свою карьеру, не испы-

тывая при этом боязни позвонить, промедления, депрессии, разочарования и подавленности. Случаются и крупные неудачи. Д-р Зелигман определяет оптимизм как привычку конструктивно объяснять причины собственных неудач.

Если д-р Зелигман прав, то привычка оптимистично реагировать на события способна не только улучшить наше эмоциональное состояние, но и укрепить физическое здоровье. И я хочу подчеркнуть, что то, что д-р Зелигман назвал „привычкой оптимистичной реакции“, есть, по сути, психокибернетика.

Представьте себе: с этого момента вы обладаете простым способом, или методом, мышления и постоянного „перепрограммирования“ своего внутреннего образа, что дает вам очевидные выгоды. Этот единый образ мышления повышает иммунитет против негативных и разрушительных воздействий любого рода, как физических, так и психических.

### Как использовать привычку оптимистичной реакции с выгодой для себя

Многие люди со временем приобретают привычку жаловаться на негативный опыт или обвинять во всем отрицательные результаты. Например, кто-то, кто неудачно выступил, записался на отдельных словах и удостоился нелестного приема аудитории, будет впоследствии объяснять самому себе: „Я просто не умею выступать перед большими группами людей“. Таким образом, один неприятный инцидент превращается в привычку. Собственный внутренний образ обратит эту фразу в постоянную команду и станет давать ее человеку всякий раз, когда тот будет делать первый шаг к трибуне для выступления.

Подлинный оптимизм согласен признавать наличие какого-то постоянного негатива очень неохотно, только под воздействием неопровержимых доказательств, поэтому в аналогичной ситуации такой оптимист скажет самому себе: „Сегодня я не добился успеха в своем выступлении, но никто не

вынуждает меня сделать это в следующий раз“. Далее такой человек проанализирует и попытается объяснить то, каким образом он представил себя, организовал материал выступления, как он говорил, использовал юмор, как он был одет и т.д. далее, все это для того, чтобы в следующий раз выступить лучше. Вот что такое привычка оптимистично реагировать на события.

### Как простой оптимизм способен „открыть сердце“ неуступчивого клиента

На одном из семинаров молодой торговый агент подошел ко мне и стал жаловаться на своего начальника, который не хочет прислушиваться к его мнению.

— Всякий раз, когда я подхожу к нему с новым изделием, новыми идеями или предложениями, — говорил мне этот парень (назовем его Джордж), — он с порога все отвергает и отворачивается от меня отдалиться. Как же я могу укрепить свою репутацию на работе, если он даже не хочет выслушать меня? Просто нет смысла говорить ему о чем-то новом.

Я спросил:

— Как вы обычно обращаетесь к нему, когда у вас есть новые идеи?

После этого я внимательно выслушал рассказ Джорджа.

— Вы всегда делаете это именно так? — спросил я.

— Именно так, — ответил Джордж. — Все происходит по одному сценарию, как будто каждый из нас читает свою роль.

— Вполне возможно, что так оно и есть, — объяснил я ему. — Как только вы делаете один и тот же первый шаг, он точно так же, как и всегда, отвечает вам. Вы все время разыгрываете одну и ту же шахматную партию. Поскольку вы разочарованы своим шефом, вы подходите к нему всегда одинаково, уже настроившись на его негативную реакцию. Поэтому вы ее и получаете. А теперь послушайте, как бы стал

действовать человек, у которого оптимистичная реакция уже вошла в привычку. Во-первых, он перестал бы повторять одно и то же. Во-вторых, он твердо усвоил бы два очевидных факта: первое, что до любого человека можно дойти и заинтересовать его, и второе, что любого человека можно раскрыть, даже вдохновить, потому что это свойственно всем людям! И, в-третьих, он пробовал бы применить другие подходы до тех пор, пока не добился бы нужного результата.

Сейчас, когда вы читаете, я уверен, все это кажется вам очень простым и естественным, в основе этого лежит простой здравый смысл, но, поверьте мне, в реальной жизни такое здравомыслие встречается очень редко. Мир полон людей, которые продолжают делать одно и то же, изо дня в день, несмотря на получаемые каждый раз неудовлетворительные результаты. Боязнь позвонить вырабатывается в человеке оттого, что он продолжает делать один и те же непродуктивные шаги, использует один и те же непродуктивные подходы, все больше и прочнее укрепляя в себе ошибочное, но прочное мнение, что существует какое-то постоянное препятствие — либо «Хладнокровный разговор в этом бизнесе не годится», либо «Я не могу разговаривать хладнокровно», либо что-то другое в этом роде.

### Как выработать в себе оптимистичную реакцию

1. Как только вы почувствовали себя разочарованными — СТОП! Спросите себя, не считаете ли вы неизменным то, что можно изменить. С чем вы имеете дело: с неприятным инцидентом, временным стечением обстоятельств или постоянным препятствием? Очень редко вы сможете убедительно доказать себе, что это — постоянное препятствие.
2. Скажите своему собственному внутреннему образу: «Я способен это решить».

3. Напомните своему внутреннему «я» о своих прошлых достижениях, которые показывают, что вы успешно справитесь с проблемой и на этот раз, что вы можете действовать еще лучше в подобной ситуации.
4. Избегайте шаблонного мышления, когда делаете одно и то же точно так же, хотя уже получали при этом неудовлетворительные результаты. Сломайте свой шаблон!

Оптимистичная реакция сокращает всяческое сопротивление!

### Особое предупреждение руководителям в сфере торговли

Руководители торговых предприятий огорчаются, когда видят, что их профессиональные и талантливые подчиненные часто пренебрегают поддержанием необходимых контактов и не стремятся обеспечить себе позицию для преуспевания в будущем. У руководителя может возникнуть мысль, что такие продавцы сами упускают свои возможности. Он начинает уговаривать, угрожать и ругать таких работников, внушая им, что они должны отслеживать контакты и делать звонки клиентам. Однако такая тактика никогда не срабатывает. Постепенно растет разочарование, отношения ухудшаются, из рать-сдаст раковая опухоль недоверия, в конце концов, начальник увольняет подчиненного или тот уходит сам.

В некоторых отраслях бизнеса, таких, как страхование или сетевой маркетинг, уход многообещающих профессионалов — текучесть кадров — довольно частое явление. В некоторых торговых организациях десятки и десятки новых сотрудников принимаются на работу и вскоре увольняются или уходят сами, лишь считанные единицы остаются и преуспевают. В системе страхования многим компаниям приходится тратить до десяти тысяч долларов на то, чтобы найти, при-



нять на работу и подготовить нового страхового агента, который, вполне вероятно, может уволиться, не проработав и года. Такая текучесть кадров является настоящей чумой для компании.

Если и у вас в организации есть текучесть кадров, вам необходимо перекрыть „кран“ прямо сегодня, вы не должны принимать это как должное. Это может быть нормой в вашей сфере деятельности, но это совсем не означает, что подобное должно быть нормой в вашей организации. Можно изменить производственную культуру, внутрифирменную среду, собственные ожидания, а также ожидания тех людей, которых вы принимаете на работу.

Многие руководители списывают все провалы на самих людей, называя их неудачниками — они слабовольны, глуповаты, ленивы. Но я бы предостерег руководителей от принятия поспешных решений. Подтверждением тому служит факт, что многие из уволившихся быстро находят свое место и преуспевают в другой компании.

Однако в большинстве случаев люди приходят к вам на работу с искренним желанием и энтузиазмом, стремясь реализовать свои возможности и преуспеть. Никто не идет в торговлю, думая, что это легко. Все понимают, что придется работать. Так что не все ваши работники *неудачники*. И если у них ничего не получилось, если им пришлось уйти, то в этом могут быть виноваты не только их ошибки, но и ваши. В конце концов, в чем заключается ваша работа? Разве она не в том, чтобы раскрыть самое лучшее и самое сильное в каждом своем работнике?

Нужно быть очень осторожным и хорошо подумать, прежде чем окрестить кого-то „неудачником“. Разве мало вам примеров с рвущими на себе волосы от зависти тренерами, упустившими будущую звезду профессионального спорта, которая во всю мощь засияла в другой команде, перейдя к тренеру-конкуренту?

Человек может не суметь раскрыться по самым разным причинам, он может быть не неудачником, а, так сказать, „недоудачником“.

Подобно всем хорошим докторам, действуя так, как действую я, когда консультирую своих пациентов, настоящий руководитель в сфере торговли должен понимать разницу между симптомами и причинами, между „ярлыками“ и фактами.

По существу, нет такой болезни — боязнь позвонить. Толковый руководитель прекрасно это понимает, поэтому, как только среди подчиненных возникла такая „эпидемия“, руководитель должен найти время и не пожалеть сил на то, чтобы разобраться в истинных причинах, отыскать, в чем суть проблемы. Тыканье пальцем в того человека, который страдает боязнью позвонить, не поможет делу. Грозить или даже стучать по столу, требуя, чтобы сотрудник немедленно позвонил клиентам, будет еще менее продуктивно. Угрозы никогда не дают эффекта. Придирки и ворчание также не приносят пользы.

Я очень внимательно слежу за тем, чтобы ни на кого не навешивать ярлыков „неудачник“ или „лентяй“. Я настоятельно рекомендую предпринимателям, преподавателям, тренерам избегать этого искушения. В каждом человеке заложены зерна величия и гениальности, каждым владеет стремление преуспеть, однако не все приходят на работу с одинаковым багажом. Самые великие начальники всегда были способны увидеть это величие в каждом своем подчиненном и наметить такую программу, которая позволяла бы работникам систематически реализовывать этот потенциал.

Я думаю, что, имея в виду все вышесказанное, вам интересно будет прочитать мое краткое эссе, написанное в 1959 году, которое многие руководители и преподаватели наши уместным повесить прямо у себя в кабинете как напоминание о том, что такое настоящая работа с людьми.

**„ЗРИ В КОРЕНЬ!“**  
**А-ра Максвелла Мальца**

*Что такое сорняк? Это растение, достоинство которого не были обнаружены.*

РАЛФ УОЛДО ЭМЕРСОН

КОГДА ИМЕННО эти роскошные слова пришли в голову Эмерсону? Возможно, однажды, когда урожай был готов лечь в закрома, и яркое поле, пульсируя на ветру, наполнилось пшеницей для выпечки зимних хлебов. А ведь всего несколько веков назад пшеница считалась сорняком, совершенно бесполезным для человечества.

Возможно, это случилось в тот день, когда глядя на зрелые, отливавшие бронзой поля, Эмерсон возвращался от своего друга — учителя Бронсона Алкотта — этого неутомимого и непобедимого человека — и приоткрылся, чтобы поразмыслить над упрямой настойчивостью Алкотта, у которого никогда не было „плохих детей“ или „тушиц“, всегда во всем виноватых, а только те, кто испытывал недостаток терпения и заботы, чтобы увидеть глубины добра под поверхностью, какой бы бесперспективной или враждебной она ни была. В классе Бронсона Алкотта никогда не было „сорняков“.

Много раз в клинике мне доводилось наблюдать, как безнадежные больные превращались в идущих на поправку и полезных членов общества — людей, способных одаривать других, а не отнимать, — всего лишь за счет простого проявления интереса и веры в них. Это всегда заставляло меня задаться вопросом о том, сколько хороших граждан, создателей и творцов, способных внести вклад в общее здоровье нации, оказались потерянными только по той причине, что кто-то где-то был введен в заблуждение шелухой, не сумев разглядеть под ней золотого зерна.

Мне кажется, что все это сводится вот к чему: наше первое „обязан“ в начале каждого дня должно касаться обязательно промедления, паузы перед тем, как выносить суждение. Следует помнить о том, что беспалезный сорняк, растуший в придорожной пыли, при должном уходе завтра способен стать нашим хлебом насущным.

## ГЛАВА 2

### Как предвидеть и устранять препятствия и возражения

*Вы провели серьезную работу, чтобы добиться встречи с перспективным потенциальным клиентом. Вы тщательно подготовились к этой встрече. Возможно даже, в машине вы прослушали какую-нибудь бодрящую музыку. Вы виртуозно провели презентацию. Но как только вы были готовы ответить на самый последний вопрос и предложить клиенту подписать своего „джона хэнкока“\* под контрактом, он вдруг выдвигает очередное возражение. И тут начинается своеобразный пинг-понг. Он возражает — вы отвечаете. Он просит еще немного времени, чтобы подумать, — вы торопите его. Туда-сюда, вперед-назад.*

Самое главное, что вы должны знать о промедлениях и возражениях, это то, что в большинстве случаев их вообще не должно быть. Если вы сталкиваетесь с ними достаточно часто, это свидетельствует о каких-то слабых местах в одной из трех областей: разведка, расстановка или презентация. Однако давайте отложим на некоторое время всю эту теорию и поговорим о том, как преодолевать возражения клиента.

\* „Джон хэнкок“ — собственноручная подпись. Выражение восходит к историческому эпизоду: бостонский купец Джон Хэнкок, будучи президентом Континенального Конгресса США, первым подписал Декларацию Независимости 4 июля 1776 года, вставив при этом крупную отчетливую подпись и заявив: „Ну вот, думно, король Георг сможет разобрать это без очков“. Отсюда выражение „Поставить печать джона хэнкока“ — то есть расписаться.

## Человек, измученный возражениями

Я должен был выступать перед работниками крупной страховой компании во время ежегодной конференции по продажам, а перед этим согласился позавтракать с одним из торговых агентов, Ричардом, который позвонил мне немного раньше намеченного времени и попросил уделить ему несколько минут для частного разговора. Перед вами точная запись этого разговора. Посмотрим, сможете ли вы определить, в чем заключается проблема.

**Ричард:** Доктор Мальц, спасибо, что нашли возможность уделить мне время. Я прочитал все ваши книги, и они мне очень помогли.

**ММ:** Ну что ж, мне очень приятно.

**Ричард:** Тем не менее, есть одна проблема...

**ММ:** Да?

**Ричард:** Объем продаж, которыми я занимаюсь, остается низким по причине тех возражений, которые мне доводится слышать. У меня прекрасно получается добиваться встреч с людьми и говорить с ними, но как только наступит время заканчивать презентацию и переходить к подписанию контрактов, мои клиенты начинают выдвигать одно сложное возражение за другим.

**ММ:** Так делают все ваши клиенты?

**Ричард:** Да, абсолютно все, как будто они действуют по одному и тому же сценарию.

**ММ:** И они всегда выдвигают одни и те же возражения?

**Ричард:** Да. Вы хотите знать, какие это возражения?

**ММ:** Ради бога, нет! Ни в коем случае! Плохо уже то, что вам приходится их выслушивать. Я оп-

ределенно не хочу этого. Но я хочу знать, как вы поступаете с этими возражениями.

**Ричард:** Ну конечно же, я изю всех сил стараюсь ответить на них.

**ММ:** И вам удается повысить объем продаж?

**Ричард:** Далеко не всегда.

**ММ:** И вы отвечаете на возражения одинаково всякий раз, когда они появляются?

**Ричард:** Да, конечно. Я же сказал вам, что стараюсь ответить на них наилучшим образом.

**ММ:** Но эти ответы не приносят пользы?

**Ричард:** К сожалению, да.

**ММ:** Так что же вы делаете, чтобы решить эту проблему?

**Ричард:** Ничего. А что же я могу делать, кроме того, что отвечать на них самым лучшим образом?

Итак, каков ваш диагноз? Я могу вам сказать только одно: невозможно решить проблему, если над ней *не работать*. Если вы будете повторять одно и то же, надеясь, что в очередной раз результат будет другим, это просто глупо. Вы не можете без конца сажать редиску и надеяться, что вырастут помидоры. Вы ни в коем случае не должны позволить втиснуть себя в заколдованный круг и пытаться вырваться из него, бегая по нему быстрее. Вам нужно предпринять что-то особенное, чтобы вырваться из этого круга!

Есть старая врачебная шутка. Пациент говорит: „Доктор, вот здесь у меня болит, когда я делаю так“. А врач отвечает: „Не делайте так“. В этом заключалась первая часть моего ответа Ричарду: не давать одни и те же ответы. Они не действуют, поэтому их необходимо отложить в сторону и забыть. Нужна новая, более качественная реакция, которая помогла бы переубедить клиентов, преодолеть их возражения. Я также посоветовал ему сделать следующее:

1. Пригласить двух-трех наиболее преуспевающих торговых агентов, которых он встретит на этой конференции, и угостить их самым роскошным обедом в самом дорогом ресторане. Заодно попросить их поделиться опытом, постараться выведать у них, как они реагируют на подобные возражения. При этом нужно забыть о собственном эгоизме и постараться получить полезную информацию.

Кстати, вы никогда не задумывались, насколько серьезным противником прогресса может быть человеческий эгоизм?! Именно он заставляет нас продолжать совершать одни и те же поступки и при этом надеяться, безо всяких на то причин, что результаты будут другими, более ценными. Именно человеческий эгоизм не дает нам вовремя признать себе, что мы заблудились, и сделать такую простую и разумную вещь, как спросить дорогу до ближайшей автозаправочной станции. Эгоизм, иначе — гордыня, часто мешает одному профессионалу обратиться за советом к другому профессионалу. Но эгоизм никогда не решит ваших проблем, не приведет к прорыву в понимании, не наведет вас на лучшую идею, даже не заплатит по вашим счетам! И если вы столкнулись с такими трудностями, как возражения клиентов, которые мешают вам увеличить объем продаж, вы должны совершенно забыть про свою гордость, и отправиться за советом к людям в поисках новых идей.

2. Выбрать двух-трех клиентов из тех, кто отказал вам за последний месяц, обратиться к ним снова, объяснить, что ничего не собираетесь им продавать, а только хотите узнать, почему они выдвинули те или иные возражения, почему они не откликнулись на ваше предложение. Попытайтесь извлечь из этого хоть какие-нибудь уроки.

Молодая женщина-предприниматель, владелица небольшой компьютерной консалтинговой компании, рассказала мне как-то, что у нее не было проблем по поиску, связям и

назначению встреч с перспективными потенциальными клиентами, но большинство из них при личной встрече старались как можно скорее закончить беседу и выпроводить ее из офиса. Поначалу она думала, что столкнулась с дискриминацией по полу: преуспевающие мужчины не могли всерьез принять привлекательную молодую женщину. Но пока я слушал ее рассказ, мне показалось, что есть гораздо более серьезные причины. Я предложил ей, чтобы она обратилась к нескольким таким потенциальным клиентам и попросила их откровенно, открыто выступить с критикой ее презентации.

Спустя год я снова оказался в этой фирме, и эта женщина-предприниматель рассказала мне о значительном прогрессе. По сути, ее бизнес вырос настолько, что на нее сейчас работают три бухгалтера, и ей уже не нужно самой звонить клиентам. Ее желание отложилось в сторону свой эгоизм, открыться себе критике, даже оказавшись под угрозой разочарования и выслушивания неприятных слов, дали ей точное понимание того, как нужно завоевывать своих клиентов.

А тогда, год назад, она снова связалась со мной через несколько недель и рассказала, что один из трех бизнесменов, к которым она обратилась, потратил почти три часа на беседу с ней и объяснил в самых точных деталях, что она сказала не так, что сразу отпустило его, какие сомнения и вопросы она посеяла в нем относительно услуг своей компании, о чем она не рассказала вообще, и почему он так быстро решил, что не стоит воспринимать ее всерьез. Он тут же позвал своего самого лучшего торговца, чтобы тот поделился с ней дополнительными идеями. Через месяц он пригласил ее снова, чтобы выслушать ее обновленную презентацию. Она сказала, что когда слушала его, готова была стонать со стыда, критика оказалась очень болезненной, но она понимала, что все, что он ей говорит, чрезвычайно важно, и что он не старается ее обидеть или унижить. Так что она преодолела свою гордость, поборолла желание немедленно возразить, слушала

внимательнейшим образом, а затем потратила немало дней, изучая и оценивая все, что узнала. А есть ли у вас мужество подойти к своим клиентам и попросить их „поучить вас“?

3. Пройти дополнительное обучение. Я сказал Ричарду, что на той же конференции проводится очень интересный семинар: „Как продавать, когда клиент говорит «нет»“, который ему необходимо посетить. Я спросил его, собирается ли он пойти на этот семинар. Оказывается, он не собирался, и мне понятно, почему.

4. Прибегнуть к помощи сервомеханизма. Я рассказал этому молодому специалисту, что ему необходимо уделять в день по полчаса-час на то, чтобы в тихом, уединенном месте упражняться в своем „театре воображения“. Для этого нужно устроиться в удобном месте и вызвать в своем сознании воспоминания о самых удачных сделках, о том, как он впервые продал что-то тем людям, которые сейчас — самые лучшие его клиенты. Я посоветовал ему вспомнить, как он тогда реагировал на эти возражения. Я объяснил ему, что нужно зарядить свой сервомеханизм дополнительным опытом успешной работы, воодушевить его и превратить в механизм успеха.

Как раз в тот период сервомеханизм этого молодого человека работал очень эффективно, но как механизм автоматического отказа. Его собственный внутренний образ внушал ему, что он — неудачник, что его снова и снова ждут разочарования, что его ответы на возражения недостаточно убедительны и что ему предстоит изю всех сил сражаться за каждую новую сделку. Его сервомеханизм в точности следовал этим представлениям и указаниям. Он спокойно, иногда незаметно, подводил Ричарда к ожидаемому результату, аналогично тому, как блок памяти, установленный в крылатой ракете, ведет ее к намеченной цели. Ему необходимо было вырваться из этого порочного круга. Я настоятельно рекомендовал

ему использовать „театр воображения“, чтобы прокручивать в нем фильмы из прошлого об успехах и достижениях с целью подпитывать сервомеханизм положительными эмоциями и нацеливать его на другое.

5. Наконец, я сказал ему: „По мере того как у вас будут появляться новые варианты реакции на возражения клиентов, проведите с ними воображаемую репетицию. Выполните мысленно идеальную презентацию, представьте, как вы уверенно реагируете на возражения клиентов. Повторяйте эту генеральную репетицию успеха по несколько раз каждый день.“

Я постарался объяснить Ричарду, что в нашей жизни редко когда точку А с точкой Б соединяет прямая линия. Вот почему в нас заложен сервомеханизм, который реагирует по принципу обратной связи, постоянно корректируя свой курс, в результате чего к цели зачастую ведет очень замысловатая, часто зигзагообразная траектория.

Те возражения, с которыми постоянно сталкивался Ричард, представляли собой негативную обратную связь. Но если бы удалось ввести в сервомеханизм нужную информацию, он смог бы скорректировать курс, направляя Ричарда на более удачные ответы на возражения. Удалось бы заблокировать его естественную реакцию, полную пессимизма „Я — вечный неудачник“, прервать цепь бесконечных попыток неэффективного поведения.

Для того чтобы преодолеть внутреннее сопротивление Ричарда, я попросил его воспринимать эти новые идеи и новый метод как послания свыше, которые даны ему для того, чтобы он преуспевал в своей деятельности. Ему необходимо всячески приветствовать эти послания, использовать их, чтобы вдохновиться на принятие новых решений и стремление к благоприятным переменам. На этом я пожелал ему успеха и мы расстались.

## ВАШ „КИНОТЕАТР ВОООБРАЖЕНИЯ“

Такой „кинотеатр“ создается в сознании человека и представляет собой самый настоящий кинотеатр, с огромным экраном и удобными, роскошными креслами.

Это — ваш частный кинотеатр, так что вы можете „показать“ любой кинофильм для показа. Когда вы будете усаживаться смотреть фильм, следите за тем, чтобы все эпизоды и кадры воссоздавались вами во всех ярких деталях, которые должны взбодрить вас, укрепить ваш внутренний образ.

В любой момент вы вправе остановить кинофильм, встать со своего места и выйти на сцену. Запомните звуки, цвета, чувства, которые вы испытываете, когда входите „в кадр“. Вернитесь на место и дайте команду продолжить сеанс. Как только ваш конкретный фильм создан, вы можете отправить его в „фильмотеку“ и смотреть всякий раз, когда захотите.

При повторном просмотре фильма, на создание которого ушло столько умственных усилий, вы не будете испытывать напряжения, а наоборот, сможете расслабиться, откинувшись в кресле, и наслаждаться кинофильмом о своем опыте.



Прошло несколько месяцев, и я получила от Ричарда вот такое письмо:

Уважаемый доктор Малыц, возможно, вы будете удивлены, узнав, что тот самый грустный торговец, с которым вы разговаривали за завтраком на конференции по страхованию около полугода тому назад, является

сейчас одним из ведущих во всем регионе! Меня самого до сих пор это странно удивляет!

Думаю, вам интересно будет узнать, что я выполнил все ваши советы с точностью до последней буквы. Оглядываясь на то, что мне удалось за эти несколько недель, я могу с уверенностью сказать, что я создал внутри себя совершенно нового Ричарда, и как только я завершил этот процесс, все мои переговоры по поводу продаж изменились самым радикальным образом. Люди начали слушать меня совершенно по-другому, они стали мне больше доверять и принимать все мои советы и рекомендации без всяких колебаний.

То, что Ричарду удалось испытать, это просто налаживание нормальных связей между собственным внутренним образом, тем, как человек сам себя воспринимает, и тем, как его воспринимают окружающие.

## Четыре способа умственной и эмоциональной реакции на колебания и возражения

Самое быстрое — и самое губительное — это отреагировать со злостью, впасть в расстройство и разочарование. Другой вариант неверного поведения — проявление упрямой, тулой настойчивости — продемонстрировал Ричард. В-третьих, можно отреагировать, представив себя жертвой, свалив всю вину на клиентов или обстоятельства, над которыми вы не властны. И, наконец, четвертый вариант, который я рекомендую: необходимо почувствовать новое вдохновение и новую мотивацию, чтобы искать иные возможности исправить ситуацию и возвыситься над разочарованием. *Вы сами должны выбрать для себя вариант, никто за вас этого не сделает.*

Если вы озлоблены, расстраиваетесь и обижаетесь, это значит, что вы выключаете свой механизм успеха и включае-

те механизм провала. Эти три эмоции на самом деле чрезвычайно опасны. Я даже думаю, что они разрушительны, как раковая опухоль. Меня совершенно не удивит, если однажды медицинская наука обнаружит, что если человек дает волю этим трем своим эмоциям, он повышает опасность заболеть раком, точно так же, как если он выкуривает огромное количество сигарет или живет за забором предприятия, выбрасывающего в воздух ядовитый дым.

Но в том, что касается непосредственно нас, важно знать, что злость, ярость, гнев или раздражение затуманивают разум и человек не может мыслить здраво. Представьте себе, что вы оказались внутри одного из тех гигантских садовых лабиринтов, которые устраиваются в некоторых королевских дворах Европы. Для того чтобы найти выход, вам необходимо, сохраняя хладнокровие, как следует поразмыслить. Если вы пришли в тупик, вам необходимо вернуться в исходную точку, откорректировать курс и пойти в другом направлении. На это могут уйти часы. Вам может повезти, и вы окажетесь на свободе уже через считанные минуты, но ни в коем случае вам не нужно выходить из себя и злиться; чем сильнее вы будете злиться, тем дольше будете искать выход. Если вы начнете кричать, обрывать ветки или пытаться прорваться сквозь стену, то только потеряете время. Гнев не поможет. Выйти из лабиринта можно только в том случае, если вы будете хладнокровно искать выход, а не кипятиться.

Если у вас состоялась встреча с перспективным клиентом, который выдвинул ряд возражений и попросил дать ему время на размышление, таким образом воспрепятствовав вашей успешной работе, и если вы при этом разозлились либо на самого клиента, либо на его возражения, остановитесь, сделайте паузу — не мчитесь навстречу следующему разочарованию. Не ставьте под угрозу собственную жизнь, кидаясь за баранку автомобиля, пока у вас «идет дым из ушей». Прогуляйтесь, отыщите в парке уединенную скамейку, доста-

те из кармана или сумочки маленькое зеркальце, посмотрите себе в глаза и спросите, какую пользу вам может принести этот гнев. Может ли он вам помочь? Скажите себе: «Приятель, выть на лулу подобно дикому животному — это не по мне. Я ведь человек, я гораздо умнее. Я более совершенное существо». Попронизируйте, посмейтесь над собой, представьте, как смешно выглядит взрослый человек, позволивший гневу овладеть собой, точно так же, как ребенок, который, злясь на игрушку, колотит ею о дерево. Вспомните: вы сами поступали так в далеком детстве, в результате чего игрушка была сломана, т. е. ситуация становилась еще хуже. Вспомните, как отчаянно тогда рыдали, и какое это было для вас несчастье. Ну и что, вы собираетесь продолжать такую же жизнь, став взрослым? Вспомните о самоуважении.

Если вы реагируете на неудачу разочарованием, это значит, что вы обматываете крепкой веревкой свой собственный внутренний образ, так, что он уменьшается до размера картофелины. Ваше творческое воображение оказывается сломанным и неспособным прийти вам на помощь. Разочарование, расстройство — по сути, состояние, противоположное творчеству. Часто оно ведет к глубокой депрессии, в то время как творчество способствует новым ярким открытиям. Если вы почувствовали расстройство от постоянно встречающихся возражений, «ушиштите» свой внутренний образ. Скажите себе: «Я умный, творческий, опытный человек, способный возвыситься над этими проблемами». Попробуйте проделать такое простое творческое упражнение: возьмите самое сильное возражение, которое обесценило всю вашу презентацию, придумайте на него не один, а двадцать ответов. Возьмите чистый лист бумаги, ручку, и проведите «мозговую шторм» по каждой идее, которая приходит вам в голову в ответ на возражения. Не торопитесь судить свои идеи; просто запишите их. Составьте также перечень из десяти или двадцати вопросов, которые вы сами смогли бы задать кли-

енту, отвечая на его возражения, не с целью получить ответ, а чтобы просто спровоцировать его. Тщательно разложите ситуацию по полочкам. Напрягите свое воображение.

Если же вы испытываете чувство обиды, подумайте, на кого и за что вы обижаетесь. Вы обижаетесь на то, что от этих людей — ваших клиентов — зависит успех вашей карьеры? Подумайте хорошо. В жизни всегда кто-то от кого-то зависит, даже президент Соединенных Штатов не может предпринимать никаких действий без одобрения со стороны членов Конгресса. Жизнь совсем не похожа на детский рисунок, в котором вы можете ножницами отрезать голову любому бандиту. У всех в жизни бывают сильные и слабые минуты. Так уж устроен мир, и не нам это обсуждать. Представьте, что ваш клиент тоже вправе на вас обижаться за то, что вы не оправдали его надежд и он потратил время зря. Вас это удивляет? Разве вы обижаетесь на своих более удачливых коллег по работе? Даже если у них что-то получается лучше, разве способна ваша обида на них чем-нибудь помочь? Вместо этого возвысьтесь над ситуацией. Почувствуйте себя героем, который не падает духом в трудной ситуации.

Если же вы реагируете на неудачу тупой, упрямой настойчивостью, вы можете набрать баллы за упорство, но ваша семья будет жить впроголодь, потому что это не принесет вам денег! Необъяснимое упорство, которое лучше назвать упрямством, это качество, которое часто неоправданно возвеличивают. Нет, конечно, я верю в эффективность упорства. В первые дни своей врачебной практики, когда дни проходили, а клиентов не было и я задавался вопросом, не сделал ли я трагическую ошибку, выбрав эту профессию, мне приходилось собирать в кулак все свое мужество и проявлять упорство, просто чтобы каждое утро вставать с постели. Но даже если бы тот самый первый клиент так и не пришел ко мне, я надеюсь, рано или поздно я употребил бы всю свою энергию на то, чтобы найти другие пути привлечения пациентов.



Доводилось ли вам когда-нибудь наблюдать за действиями начинающего игрока в гольф, у которого не поставлен удар? Молчаливый, закрепошенный, он приставляется к мячу, что-то бормочет, перед тем как задержать дыхание, делает неуклюжее движение, и посылает мяч прямо в листву деревьев. Что он делает потом? Бьет *еще сильнее*. Мяч исчезает в лесной чаще совсем не в той стороне, где располагаются лунки. Что же он делает следом? Наносит *еще более сильный удар*. На этот раз он вообще не попадает клюшкой по мячу, но умудряется огреть себя по спине. Поверьте мне, бить сильнее в такой ситуации — бесполезно. Если столкнувшись с возражениями клиента, вы станете „напирать“, мячу будет мало.

Если вы реагируете тем, что начинаете обвинять „тупых“ клиентов, ужасное состояние экономики, недобросовестных



конкурентов либо кого-либо или что-либо еще, то вы просто зря расходуете свою энергию. Это проявление беспомощности. Ваш механизм успеха разочарованно зевает, поворачивается спиной и идет спать. Ему здесь делать нечего, и ситуация не заслуживает его внимания. Собственный внутренний образ съезживается, съезживается, съезживается...

Поразмышляйте наедине с собой. Если ваши клиенты — сплошные дураки, которые гонятся за дешевой, то как это характеризует вас? Если ваши конкуренты способны предложить лучший товар за меньшую цену, это должно вас раздражать или заставлять лучше работать? Подумайте. Вам платят за то, чтобы вы учили своих клиентов, разрабатывали и проводили наиболее убедительные презентации. Клиенту не платят за то, чтобы он покупал именно у вас.

Как только вы начинаете обвинять, вы теряете энергию. Как только вы берете на себя ответственность, вы накаливаете энергию.

Достаточно ли вы честный человек, чтобы увидеть себя „героем“ одного из этих сценариев? Если да, то готовы ли вы предпринять хоть что-нибудь? Понятно ли вам, что, реагируя своими эмоциями на возражения или отказ клиента, вы только увеличиваете сопротивление?

### Важная мысль о возражениях против цены

Практически всякий раз, когда мне доводится выступать или наблюдать за работой конференций торговых работников, попадается по крайней мере один битый жизнью, отчаянный торговец, который абсолютно убежден в том, что всех потенциальных покупателей интересует только одно — как можно более низкая цена.

Поверьте мне, что это абсолютная неправда. Вы не найдете такого места ни в Америке, ни где-либо в мире, даже в самых бедных регионах; нет ни одной группы населения, ни

одной отрасли промышленности и ни одной профессии, в которых люди принимали бы свои решения только и единственно на основании самой низкой цены. Если бы дела обстояли именно так, то сеть дешевых магазинов K-Mart давно вытеснила бы из бизнеса сеть роскошных магазинов типа Neiman-Marcus. Тогда не существовало бы дилеров компании Cadillac. Рядом с моим домом в Нью-Йорке расположен ресторан, где можно прекрасно пообедать примерно за двадцать пять долларов. Но тут же, за углом, находится другой ресторан, где применена система самообслуживания и где можно получить столь же вкусный обед по цене всего девять долларов. Как эти два ресторана могут одинаково процветать?

Я уделил этому вопросу очень много внимания, делал конспекты своего собственного поведения, поведения своих друзей и множества клиентов по бизнесу, пытаясь систематизировать их отношения к цене. Я пришел к выводу, что все люди, включая и меня самого, любят поторговаться, но также понимают ценность. Самая низкая цена представляется решающим фактором, когда речь идет о самых простых вещах, и ценность изделия у конкурирующих фирм практически одинакова. В этом как раз и заключается задача профессионалов в сфере торговли: убедительно показать преимущественную ценность своей продукции.

Однажды в продовольственном магазине я случайно подслушал разговор одной супружеской пары, которая покупала горох в пачках. Муж взял две пачки гороха одного сорта и поставил их в магазинную тележку. Его жена вынула эти пачки, поставила их обратно на полку и взяла две пачки другого сорта. После этого она стала подробно объяснять своему менее информированному мужу, что он польстился на самый дешевый сорт. Однако это оказался самый распространенный сорт, что означало, по ее мнению, что он плохого качества, и многим потребителям не нравится. Самые де-

шые продукты, объясняла она, отличаются плохим качеством, в то время как другой сорт, хотя и стоит немного дороже, прекрасно варится, отличается хорошим вкусом, хорошим ароматом и питательностью. „Иногда, — сказала эта женщина, — сэкономленные пени могут стоить слишком дорого“.

Мне кажется, что это выражение каждый профессионал в сфере торговли должен хорошо запомнить и взять на вооружение: „Иногда экономия в несколько пени может стоить слишком дорого!“. Эта пожилая женщина, как оказалось, прекрасно знает, как преодолевать возражения против цены, если речь идет о продаже гороха! Многим торговцам, которых я знал, стоило бы поучиться у этой опытной покупательницы.

### Почему вам надо радоваться, если против вашей цены возражают

Хотите, я предложу вам совершенно другую точку зрения на ценовые возражения? Стратегия и методы реакции на возражения — это одно дело, но перемена в самом отношении к возражениям может оказаться гораздо полезнее.

Дело в том, что большинство торговцев рассматривают возражения как сопротивление, которого нужно бояться, а когда оно имеет место, следует негодовать.

Давайте взглянем на торговлю как на сферу услуг. Рассмотрим торговую сделку как партнерское сотрудничество между вами и вашим клиентом, как коллективное усилие. *Партнерская торговля* — принцип будущего. Сотрудничество и конфликты не могут существовать в одну и то же время в одном и том же месте. Если вы способны сосредоточиться на сотрудничестве, вы автоматически устраняете любые конфликты!

Давайте рассмотрим два мысленных кинофильма:

### Воображаемый кинофильм № 1

Представьте себя ребенком и вообразите, будто вы во дворе своего дома ранним весенним утром занимаетесь „охотой“ на пасхальные яйца и другие сладости, спрятанные вашими родителями в разных местах. Пасхальная фея — ваши родители — спрятали завернутые в фольгу шоколадные яйца, маленькие корзиночки ароматных пирожных и конфет, раскрашенные в разные цвета сваренные вкрутую яйца по всему дворику. Представьте себя в коротеньких штанишках и в футболке, вообразите, как вы бегаете по всему двору в поисках сокровищ. Стоящие на крыльце родители подбадривают вас веселыми возгласами: „Холодно! Там совсем холодно. А вот здесь теплее, тут еще теплее. Горячо! Вот здесь совсем горячо!“! Что они делают? Они, по существу, дают вам ключи для ориентирования в невидимом лабиринте, которые ведут вас к заветному сокровищу. Нужно ли на них за это злиться? Конечно, нет. Вы с радостью принимаете их подсказки. Они вам нужны, иначе вы можете провести в поисках весь день.

### Воображаемый кинофильм № 2

Вы — слепой человек, оказавшийся в горящем здании. Опасность вокруг вас, а времени нет. Если вы начнете искать выход на свой страх и риск, вы наверняка споткнетесь и упадете. В этом дыму вас находит пожарник, берет за руку, выводит через пламя, и вы с наслаждением и радостью вдыхаете свежий воздух. Станете вы злиться на него за то, что он вмешался? Безусловно, нет. Вы благодарите и обнимаете его, так как он спас вам жизнь.

Теперь вернемся к нашим коллективным торговым операциям. Когда покупатель выдвигает возражения, что он на самом деле делает? Перестаньте рассматривать это как сопротивление. Он выкрикивает вам подсказки: *холодно, тепло, жарко*, пытаясь дать вам знать, приближаетесь вы или удаляетесь от успешной сделки, и если вы удалитесь от продажи, он дает вам знать, в каком направлении нужно двигаться к успеху. Своими вопросами и возражениями он выполняет роль пожарника, который ведет вас, обходя опасности, к цели. Если вы сами не сопротивляетесь, то и со стороны клиента нет никакого сопротивления: это совместная работа. Так это же замечательно!

Такое смещение представления о всем процессе торговли и о том, как вы воспринимаете возражения покупателя, заставит встряхнуться ваш механизм успеха, который начнет проявлять себя наилучшим образом: вы будете ярки, изобретательны, находчивы и оптимистичны. Всегда помните о том, что то, как вы реагируете и сознательно подходите к каждой конкретной ситуации, это либо «спусковой крючок», либо «нажатие кнопки», которые приводят в действие или механизм успеха, или механизм провала.

### Каким образом возражения гарантируют сохранность рабочего места и финансовое вознаграждение

Я приведу вам еще одну причину, почему нужно чувствовать себя счастливым, если клиент вам возражает. Если бы не было вопросов, требующих ответа, возражений, которые необходимо преодолеть, или препятствий, которые нужно убрать с пути, вам пришлось бы работать таксистом до конца жизни. Если клиент все покупает без вопросов, зачем вы нужны на своем рабочем месте?

В подавляющем большинстве случаев жизнь вознаграждает нас в пропорции к преодоленным трудностям. Гранитники алмазов зарабатывают гораздо больше, чем рубщики мяса. Почему? В значительной степени по причине сложности той работы, которую они делают. Хирург зарабатывает гораздо больше аптекаря. У вас, как торгового агента, гораздо больше возможностей, чем у продавца в ближайшем универсальном магазине или даже у продавщицы из отдела дорогой косметики. Почему? Потому что преуспеть в вашей работе — сложнее и рискованнее. Почему? В значительной степени по той причине, что ваши клиенты не сразу соглашаются на покупку; в вашем бизнесе для этого требуются коллективные усилия, при которых вы должны сделать значительную часть общей работы.

Хотели бы вы заниматься такой торговлей, в которой никогда не сталкивались бы со сложным вопросом или обоснованным возражением? Вы уверены? Давайте вместе пойдем на бейсбольный стадион и будем рассказывать вверх-вниз по рядам, продавая орешки, попкорн и горячие сосиски. Никто из покупателей никогда не скажет нам: «Я не уверен, что мне хочется сосиску. Скажите мне, из чего она состоит и как делается». Или: «Дайте мне подумать. Придите на следующей неделе». Никогда! Все, что от вас требуется, это кричать как можно громче: «Орешки! Попкорн! Сосиски!». При этом покупатели будут передавать вам мелочь и покупать ваш товар. К сожалению, на такой работе вы не сможете зарабатывать по пятьдесят тысяч долларов в год, фирма не предоставит вам машину или собственный офис, вы также не будете пользоваться особой популярностью у своих коллег.

Если мы рассмотрим всю лестницу успеха в области торговли, мы увидим, что такие работы, где покупатель не выдвигает никаких возражений и где от продавца требуется минимум квалификации, находятся в самом низу служебной лестницы. А на верхних ступенях ее располагаются такие

## КОНФЛИКТ И СОТРУДНИЧЕСТВО —



## ДВЕ СТОРОНЫ ОДНОЙ МОНЕТЫ

торговые должности, которые требуют особого умения, такта, знаний, терпения и уверенности в себе. Такие профессионалы встречаются с возражениями при каждой своей сделке. Итак, на какой ступеньке этой лестницы вы предпочли бы находиться?

А вот еще одна причина, по которой вы должны приветствовать любые возражения считать их хорошим знаком. Вопросы, возражения и другие препятствия, которые вы слушаете постоянно, образуют собой *конструктивную* обратную связь, по которой вы можете корректировать и править свой торговый курс, набираться опыта ради новых успехов. Гораздо важнее собирать информацию и достигать понимания того, почему потенциальные покупатели говорят вам „нет“, чем просто выслушивать их „нет“, не выискивая в причине. Такая обратная связь является вашим „сырьем“, при помощи которого вы себя еще сильнее подталкиваете, учитесь проводить более убедительные презентации.

А теперь войдите в свой „театр воображения“ и представьте такую небольшую сценку:

Вы удобно расположились за рабочим столом в своем офисе. Дверь открывается и входит г-жа Упрямое Возражение. Вы приветствуете ее самым радужным образом, широко улыбаетесь, пожимаете ей руку и предлагаете сесть. „Большое спасибо за то, что пришли, — говорите вы со всей искренностью, — мне очень приятно вас здесь видеть. А теперь поделитесь со мной своими секретами и объясните, как мне улучшить свою работу“. После этого, по мере того как г-жа Упрямое Возражение говорит, вы внимательно слушаете, не пытаетесь возражать, и делаете пометки. После того как она закончила свой урок, вы вежливо провожаете ее до двери и просите прийти снова. „Какая полезная женщина, — говорите вы себе, — как я рад, что она поделилась со мной своими идеями!“

## Как предвидеть возражения

После того как я научил вас приветствовать любые возражения своих клиентов, встречать их вопросы с раскрытыми объятиями, следующая наша цель — добиться беспрепятственных продаж, включая полное преодоление сопротивления потенциальных клиентов. Но возможно ли такое? Да. Практически в каждой области торговли *есть* такие профессионалы, которые заключают успешные сделки ежедневно, и для них не существует непреодолимых препятствий, выдвигаемых клиентами (и это число, безусловно, входят и те, кто внес свой вклад в написание этой книги!). А то, что такие профессионалы существуют, дает вам шанс стать в их ряды.

Вы вполне в состоянии предпринять определенные шаги, обеспечивающие создание таких ситуаций, при которых само

возникновение возражений было бы сведено к минимуму. Я абсолютно уверен, что вне зависимости от того, чем вы торгуете, кому продаете свой товар или какие нормы существуют в вашем бизнесе, вы можете полностью модернизировать весь процесс рекламы товара, продажи и заключения сделок, а также пересмотреть свое отношение к делу таким образом, что сопротивление вашей деятельности будет сведено практически к нулю.

Если предположить, что вы правильно выбрали потенциального клиента, тогда причины возникновения возражений сводятся к двум моментам:

1. Недостаточная репутация;
2. Неубедительное представление.

## Репутация — это то, как ваш клиент воспринимает вас

Вспоминаю, как в начале своей лекторской карьеры я подслушал разговор нескольких торговых агентов, которые собрались в коридоре у двери аудитории, в которой я должен был выступать. Один из них сказал другому: „И зачем это нам нужно? Еще один лектор на тему мотивации труда“.

„О нет, — сказал я себе тогда. — Я совсем не хочу, чтобы у меня была подобная репутация!“ Позднее я предпринял огромные усилия, чтобы представление обо мне было как о незаурядном хирурге, который совершил ряд принципиальных открытий в науке о человеческом мозге, написал несколько бестселлеров о своих исследованиях, применил их на практике при подготовке ведущих спортсменов, достигших небывалых высот, а также время от времени читает лекции о своей методике. Я старался максимально использовать то, что счастливый случай свел меня в жизни со многими знаменитыми людьми, которые прочитали мои книги и связались со мной по этому поводу, такими, как великий худож-

ник Сальвадор Дали или чемпион по гольфу Дэйв Стоктон. Я создал и всячески поддерживал ореол знаменитости вокруг собственной персоны. Я публиковал рекламу в периодических изданиях и собирал всяческие отзывы в прессе о своей работе, о своих книгах, своих лекциях и о самом себе.

Поэтому когда доктор Мальц приезжал с лекциями, это был не просто „очередной лектор“, это было событие. Все дело в том, что я сам не рассматривал себя в качестве очередного лектора, поэтому я не давал другим повода так думать обо мне.

Я убежден: вы также ни в коем случае не хотите, чтобы вас воспринимали как еще одного торговца. *Фигура торговца ликвидирует всякое сопротивление.* Теперь, осознав важность этого положения, вам необходимо подойти к нему со всей серьезностью. Вы должны определить свое положение, свое место в этом мире. Вы сами должны решить, что вы — не просто очередной торговый представитель, а затем спроецировать этот образ на своих клиентов и всех окружающих.

В 1960 году мои новаторские идеи о человеческом поведении были радикальны и революционны. Если бы кто-нибудь другой, без должной репутации и практического опыта, в то время высказал тогда эти идеи с общественной трибуны, его бы наверняка поджали на смех, идеи не получили бы никакого развития. Но поскольку я всячески подчеркивал свою репутацию врача-хирурга и человека науки, мои новые идеи, представленные как открытия, проложили себе дорогу к тысячам клиентов и разработке технологии управляемого воздействия (кибернетика в действии). Я смог завоевать внимание и уважение аудитории. После этого моя репутация способствовала устранению огромного сопротивления.

Когда какой-нибудь фермер из штата Айова рассказывает о том, что видел НЛО, висевший над его полями, большинство людей склонны посмеяться и забыть об этом. Но когда бывший космонавт, а теперь испытатель реактивных само-

летов, прослуживший двадцать лет в авиации США и НАСА, сообщает о том, что неопознанный летающий объект преследовал его самолет на протяжении нескольких миль, а затем завис над городом, множество людей задумываются над этой информацией и воспринимают ее всерьез. В чем тут разница? В репутации.

Ну а как же вам, торговцу, завоевать репутацию в глазах клиентов и покупателей? Это очень интересный вопрос, над которым стоит поразмышлять. Репутация — как разогретая сковорода, на которой мгновенно тают, как масло, любые возражения. Я понимаю, что вы определенно хотите обладать ею! Я не знаю ваших конкретных обстоятельств, но, возможно, вы можете писать статьи и книги, публиковать их, читать лекции, давать рекламу в технические журналы, получить рекомендательные письма и отзывы, завоевать поощрения за исключительные достижения или собирать отзывы от известных людей или клиентов, которые есть в любой отрасли. Один знакомый мне финансист ведет собственную передачу на радио, а чистильщица ковров знаменита тем, что получила сертификат от технического института. Посмотрите на рекламу любого торговца недвижимостью, и вы увидите, что он „в каком-то роде № 1“. Если врач может написать книгу о похудении, продавец печатных изданий — распространять ежемесячно аудиокассеты с записью своего интервью, если можно заниматься прямой рассылкой рекламы и проводить маркетинг, значит, *вы тоже* можете направить свое воображение и отыскать возможности, которые позволят вам выделиться из толпы и получить признание за свои знания, опыт, лидерские наклонности и качество услуг. Вы можете начать *стратегическую* разработку *собственной репутации*.

Как только клиенты и покупатели начнут видеть в вас что-то незаурядное, из ряда вон, они сразу же станут внимательнее прислушиваться к вашим рекомендациям, их сопротивление сразу уменьшится.

## Четыре совета по проведению убедительной презентации

По-настоящему убедительная презентация способна растворить всякие остатки сопротивления, подобно тому, как летнее солнце превращает в жидкость самое твердое мороженое. Вот четыре принципа, лежащие в ее основе:

1. *Энергичное, здоровое и глубокое представление о самом себе.* Вы воспринимаете самого себя как знающего, профессионального торговца, который несет клиентам истинные ценности, заслуживает их доверие и уважение, а также щедрое вознаграждение за свой труд.
2. *Оправданная уверенность в своей продукции или услугах.* Вы глубоко убеждены в том, что то, что вы предлагаете, намного лучше продукции конкурентов. Для клиентов очень важно, если о продукции хорошо отзываются все те, кто ее уже приобрел.
3. *Обоснованная гордость собой и уверенностью в себе.* Это та уверенность, которая идет от компетентности. У вас прекрасные навыки общения, вы умеете выслушивать других; иначе говоря, вы знаете, как вести дело, и у вас подготовлена солидная, убедительная, отработанная (но не „законсервированная“) презентация.
4. *Честный энтузиазм.* Не тот поддельный, обрамляющий личность подобно дешевой цветной обложке, но истинный энтузиазм, идущий от радости приносить пользу другим, встречаться с людьми, брать на себя решение их проблем.

Если эти свойства присущи вам, значит, вы готовы провести убедительную презентацию. Если вам чего-то не хватает, следует подучиться. Если вам необходимо усилить свой собственный внутренний образ, всеми возможными спосо-

бами постарайтесь углубиться в *психокibernетику*. Наряду с этой и другими книгами, которые можно найти в любом магазине, имеется специальная двенадцатинедельная программа, записанная на магнитофонные кассеты и предназначенная специально для этой цели.

Если вам не хватает уверенности в превосходстве своего товара, необходимо получить дополнительные знания, чтобы развить в себе такую непоколебимую уверенность, или переключиться на продажу товара, заслуживающего этого. Работа в торговом бизнесе без такой цельности вынудит вас полагаться только на не совсем честные манипуляции, тактику „продажи любой ценой“, что окончательно „добьет“ ваш и без того безупречный внутренний образ.

Если же вам не хватает базовых знаний о том, как торговать, для устранения этого недостатка существует масса возможностей. Для общей подготовки в этом аспекте нет ничего лучше общего курса Дейла Карнеги.

Для того чтобы изучить всю теорию торговой системы, рассмотрите возможность обучения на курсах, которые проводит группа компаний Brooks. Не забывайте также о воображаемых генеральных репетициях, которые помогут вам правильно провести презентацию.

Не допускайте вмешательства в процесс своего эгоизма. Он может утверждать, что вы уже знаете все, что нужно для ведения торгового бизнеса. Он станет говорить вам, что вы уже выше любого дополнительного образования. Однако мне редко встречались специалисты, которые знали бы абсолютно все о своем бизнесе. У многих профессионалов в сфере торговли со временем укрепляются не только сильные, но и слабые стороны. Специалист может быть чрезвычайно силен в отдельных областях своего бизнеса, но отставать в других. Будьте честны сами с собой, осознавайте свои сильные и слабые стороны, предпринимаемая конструктивные действия по преодолению препятствий.

### ЧЕТЫРЕ ПРИНЦИПА ПРОВЕДЕНИЯ УБЕДИТЕЛЬНОЙ ПРЕЗЕНТАЦИИ

- Принцип № 1: энергичное, здоровое и глубокое представление о самом себе
- Принцип № 2: оправданная уверенность в своей продукции или услугах
- Принцип № 3: обоснованная гордость собой и уверенность в себе
- Принцип № 4: честный энтузиазм

### Шесть строительных блоков убедительной презентации

Теперь, когда вы готовы провести убедительную презентацию, элементы, составляющие ее, будут способствовать вашему успеху:

1. *Диагностика.* Накануне или во время презентации вы должны действовать, как действовал я, будучи доктором: диагностировать. Нельзя врваться подобно слону в посудную лавку и навязывать одно и то же решение всем присутствующим. Как бы вы посмотрели на врача, который предписывает всем пациентам одну и ту же хирургическую операцию, вне зависимости от их конкретных болезней? Ваш потенциальный клиент должен быть уверен в том, что вы реально оцениваете его нужды и желания. Не менее половины всех пациентов, обращавшихся ко мне за помощью, начинали свой рассказ со следующих слов: „Доктор, моя проблема уникальна“. Конечно, на самом деле такое случалось редко, но им всем так казалось. При этом эффективность моего лечения заметно снизилась бы, если бы я каким-то

образом показал, что они ошибаются. Вы не можете позволить себе показать, что пресыщены всем разнообразием ситуаций, которые встречаются у ваших клиентов.

2. *Индивидуальный подход.* Ту информацию, которую собрали при диагностировании, используйте далее для того, чтобы подогнать свою базовую, отработанную, надежную презентацию под каждого отдельного клиента. Я большой сторонник тщательной умственной репетиции каждой презентации, но *не агитирую* за одну и ту же „законсервированную“ презентацию каждому клиенту. В чем здесь разница? Профессионалы своего дела используют тщательно разработанную, хорошо отрепетированную презентацию, берут ее основное содержание, в котором они уверены, и дополняют той информацией, которая собрана в процессе исследований и диагностики. Не бывает двух одинаковых презентаций, но в определенном смысле все презентации похожи.

Докладчики используют одну и ту же стратегию. Всякий раз, когда я выступаю перед аудиторией на тему психокриберистики, я использую одни и те же примеры, и, безусловно, стараюсь изложить одни и те же фундаментальные принципы. Я использую проверенный материал, которому доверяю, чтобы чувствовать себя уверенно и комфортно на трибуне. Но я также тщательно вплетаю в свой рассказ то, что заранее узнал о конкретной аудитории, текущие события, местные особенности и многое другое.

3. *Честность.* Всякое сопротивление пропадает, когда ваш клиент уверен, что вы говорите правду о своей продукции и услугах, о своей компании и собственном опыте.

Многие торговцы, например, совершают ошибку, пытаясь скрыть недостатки своего товара. Они никогда не упоминают о них и надеются, что клиент их не увидит. В процессе презентации их постоянно отвлекает и беспокоит мысль: за-

метит клиент или не заметит? Это большая ошибка. Гораздо разумнее принять эти недостатки и объяснить их как можно лучше. Говорить правду — очень большой плюс как для вашего имиджа, так и для собственного внутреннего образа.

4. *Ценность.* Вот небольшой мысленный фильм для иллюстрации того, как при помощи ценности определить, будут ли возражения, особенно возражения по цене.

Представьте себе, что в голове вашего потенциального клиента находятся высокоточные весы. У этих весов есть две чаши. Перед весами располагается два штабеля бетонных блоков весом один фунт каждый. Все блоки в левом штабеле окрашены в ярко-зеленый цвет и помечены этикеткой „Ценность“. Все блоки в правом штабеле окрашены в ярко-красный цвет и обозначены этикеткой „Цена“. Зеленые говорят: „Покупай!“, а красные предупреждают: „Стоп!“ Пока вы разговариваете с потенциальным клиентом, воображаемый весовщик в соответствии с мыслями клиента ставит бетонные блоки то на одну чашу весов, то на другую. Если в сознании клиента рождается мысль о выгоде, весовщик ставит на одну чашу весов зеленые блоки, если же выгоды не очевидны или не важны для покупателя, на правую чашу весов ставятся красные блоки. После того как все сказано и сделано, весовщик командует в зависимости от результата: „Покупай!“ или „Стоп!“.

Ваша задача заключается в том, чтобы зеленые блоки настолько перевесили красные, чтобы потенциальный клиент мгновенно ухватился за ваше предложение, пока вы не передумали! Что касается меня, то когда я вижу, что ценность существенно, безусловно и однозначно перевешивает цену, я немедленно покупаю. Конечно, не следует забывать, что в



образом показал, что они ошибаются. Вы не можете позволить себе показать, что пресыщены всем разнообразием ситуаций, которые встречаются у ваших клиентов.

2. *Индивидуальный подход.* Ту информацию, которую собрали при диагностировании, используйте далее для того, чтобы подогнать свою базовую, отработанную, надежную презентацию под каждого отдельного клиента. Я большой сторонник тщательной умственной репетиции каждой презентации, но не агитирую за одну и ту же „законсервированную“ презентацию каждому клиенту. В чем здесь разница? Профессионалы своего дела используют тщательно разработанную, хорошо отрепетированную презентацию, берут ее основное содержание, в котором они уверены, и дополняют той информацией, которая собрана в процессе исследований и диагностики. Не бывает двух одинаковых презентаций, но в определенном смысле все презентации похожи.

Докладчики используют одну и ту же стратегию. Всякий раз, когда я выступаю перед аудиторией на тему психоконбернетки, я использую одни и те же примеры, и, безусловно, стараюсь изложить одни и те же фундаментальные принципы. Я использую проверенный материал, которому доверяю, чтобы чувствовать себя уверенно и комфортно на трибуне. Но я также тщательно вплетаю в свой рассказ то, что заранее узнал о конкретной аудитории, текущие события, местные особенности и многое другое.

3. *Честность.* Всякое сопротивление пропадает, когда ваш клиент уверен, что вы говорите правду о своей продукции и услугах, о своей компании и собственном опыте.

Многие торговцы, например, совершают ошибку, пытаются скрыть недостатки своего товара. Они никогда не упоминают о них и надеются, что клиент их не увидит. В процессе презентации их постоянно отвлекает и беспокоит мысль: за-

метит клиент или не заметит? Это большая ошибка. Гораздо разумнее принять эти недостатки и объяснить их как можно лучше. Говорить правду — очень большой плюс как для вашего имиджа, так и для собственного внутреннего образа.

4. *Ценность.* Вот небольшой мысленный фильм для иллюстрации того, как при помощи ценности определить, будут ли возражения, особенно возражения по цене.

Представьте себе, что в голове вашего потенциального клиента находятся высокоточные весы. У этих весов есть две чаши. Перед весами располагается два штабеля бетонных блоков весом один фунт каждый. Все блоки в левом штабеле окрашены в ярко-зеленый цвет и помечены этикеткой „Ценность“. Все блоки в правом окрашены в ярко-красный цвет и обозначены этикеткой „Цена“. Зеленые говорят: „Покупай!“, а красные предупреждают: „Стоп!“ Пока вы разговариваете с потенциальным клиентом, воображаемый весовщик в соответствии с мыслями клиента ставит бетонные блоки то на одну чашу весов, то на другую. Если в сознании клиента рождается мысль о выгоде, весовщик ставит на одну чашу весов зеленые блоки, если же выгоды не очевидны или не важны для покупателя, на правую чашу весов ставятся красные блоки. После того как все сказано и сделано, весовщик командует в зависимости от результата: „Покупай!“ или „Стоп!“.

Ваша задача заключается в том, чтобы зеленые блоки настолько перевесили красные, чтобы потенциальный клиент мгновенно ухватился за ваше предложение, пока вы не передумали! Что касается меня, то когда я вижу, что ценность существенно, безусловно и однозначно перевешивает цену, я немедленно покупаю. Конечно, не следует забывать, что в

каждой покупке есть так называемая „эмоциональная ценность“ и „логическая ценность“.

Не так давно я приобрел новое пальто фирмы Burberry. Честно говоря, я заплатил за него больше, чем когда-либо в жизни платил за какое-нибудь пальто. Но продавщица фирменного магазина очень умело указала мне на высококачественную двойную строчку; дополнительную подкладку-утеплитель; увеличенного размера внутренние карманы на молнии, чтобы я никак не мог потерять ни паспорт, ни авиабилеты, ни другие важные бумаги; большого размера воротник, в который можно укутываться на зимнем холоде; а также тот факт, что пальто Burberry изготовлено настолько качественно, что его можно будет носить в три или четыре раза дольше, чем обычное пальто. Всякий раз, когда она приводила очередной аргумент, я чувствовал, как зеленый бетонный блок укладывается на чашу весов „Покупай!“, т. е. на ту чашу, где находится ценность. Продавщица также подчеркнула, что в этом пальто я выгляжу очень симпатично, и продемонстрировала это, подведя меня к зеркалу. Она заметила при этом, что такой известный врач и писатель, как я, заслуживает самого лучшего пальто, которое только можно купить за деньги. Она даже объяснила мне, что в любом месте, где мне доведется снимать это пальто, будь то в офисе или на вечеринке, люди увидят этикетку Burberry и поймут, что имеют дело с человеком из высшего общества. Еще больше зеленых блоков. Часть из них носит логический характер, а часть — эмоциональный. В конце она добавила, что фирма проводит специальную акцию, и я могу подобрать бесплатный шарф к своему пальто. Признаюсь, что после этого я даже не взглянул на ценник, а только сказал: „Я беру его“.

5. *Доказательность.* Мы живем в очень скептическом и циничном мире. Люди все время настороже, и автоматически готовы выдвинуть возражения. Поэтому в поддержку каждого вашего аргумента или обещания у вас должны быть поло-

брапы достаточно убедительные свидетельства. Вот некоторые очень полезные правила использования доказательств:

- **Правило 1.** Никогда не делайте заявления, которого не можете поддержать доказательством. Я предполагаю, что любой торговец склонен к преувеличению и время от времени немного приукрашивает правду. В этом, может быть, нет ничего страшного, но тот урон, который вы при этом наносите своему внутреннему образу, сильно перевешивает любые временные выгоды.
- **Правило 2.** Если можете поддержать заявление доказательством, всеми силами старайтесь сделать это. Одно подтвержденное доказательство гораздо сильнее сотни невыполненных обещаний.
- **Правило 3.** Постоянно корректируйте и укрепляйте свою доказательную базу. Обязательно читайте журналы с новинками о том, что делается в отрасли, самые последние буклеты и проспекты своей компании, потребительские журналы, а также ежедневную прессу. Будьте в курсе последних фактов, научных исследований, анекдотов, связанных с известными людьми, а также любой другой информации, которой можете воспользоваться в поддержку своих аргументов.
- **Правило 4.** Доказательств и подтверждений никогда не бывает слишком много. Если бы вы выступали обвинителем на судебном процессе против серийного убийцы, и у вас была бы дюжина свидетелей с подробными, детальными показаниями о зверском поведении этого человека, разве вы ограничились бы тем, что вызвали бы в суд только троих, оставив девять свидетелей в резерве, чтобы ускорить процесс?
- **Правило 5.** Используйте только те доказательства, про которые вы наверняка знаете, что они точны, честны и вы в них верите сами.

## ШЕСТЬ СТРОИТЕЛЬНЫХ БЛОКОВ УБЕДИТЕЛЬНОЙ ПРЕЗЕНТАЦИИ

1. Диагностика
2. Индивидуальный подход
3. Честность
4. Ценность
5. Доказательность
6. Иллюстративность

6. *Иллюстративность.* Использование иллюстраций ускоряет процесс убеждения. В косметической хирургии почти повсеместно используются фотографии пациента до и после операции. При назначении физиотерапии сравнивают рентгеновские снимки пациента и здорового человека, чтобы доказать пациенту необходимость терапии. Все чаще используются видеофильмы, которые показывают, как нужно пользоваться тем или иным оборудованием, как его обслуживать, а также приводятся свидетельства потребителей. Почему эта наглядная агитация оказывается столь эффективной? Дело в том, что большинство людей мыслят образами. Вы также способны создавать образы с помощью слов. Очень полезно и эффективно начинать предложение со слов: „Вообразите...“ или „Представьте себе...“ Однажды я услышал, как преуспевающий торговец копировальной техникой говорил: „Представьте себе, очередь сотрудников, тратящих время на то, чтобы воспользоваться ксероксом, пропадет, так как эта модель в четыре раза быстрее того ксерокса, который у вас сейчас есть. В ней шесть режимов автоматической работы, при которых не нужно присутствие рядом человека. Кроме того, эту машину можно подключить к компьютерной сети вашего отдела“.

## Важный секрет устранения препятствий и возражений, до того как они возникнут

Ряд ученых, исследовавших деятельность ведущих бизнесменов, которые сами по себе являются людьми харизматичными и очень убедительными, пришли к заключению, что эти бизнесмены каким-то образом „передают“ свои мысли другим людям, не пользуясь при этом словами, действуя на подсознательном уровне. Некоторые специалисты называют это экстрасенсорным восприятием или ЭСВ. Знаменитый Крескин на своих семинах часто показывает, что способен „впитывать“ невысказанные мысли других людей и „посылать“ собственные мысли в чужой мозг. Хотя Крескин в основном действует как мистификатор и использует свои способности в эстрадных целях, многие люди также в той или иной степени обладают такими качествами, и этот факт невозможно игнорировать. Сам Крескин утверждает, что каждый человек в определенной мере обладает такими способностями, причем они могут быть значительно усовершенствованы и развиты. Изобретатели, такие, как Томас Эдисон, писатели, такие, как Наполеон Хилл и д-р Эдвард Крамер, а также такие преуспевающие бизнесмены, как Конрад Хилтон, неоднократно писали или говорили о том, что обладают способностями посылать или принимать мысленные сообщения.

Вы хотите спросить, верю ли я в то, что, будучи продавцом, вы можете „посылать“ сообщения непосредственно в подсознание своих клиентов и таким образом влиять на их поведение или решения? Мой ответ: и да, и нет.

С одной стороны, я не хочу впасть в мистицизм, но, с другой стороны, я уверен в том, что мы общаемся на многих различных уровнях, многими способами, как словесно, так и без слов. Посредством глаз, например. Сознательно мы думаем большую часть времени именно о том, как общаться

с помощью речи, остальным способам общения не уделяется достаточного внимания. Я уверен в том, что когда вы у себя в сознании создали убедительный, положительный и успешный результат своих действий, то это будет направлять внутренний сервомеханизм на создание такого языка речевого и невербального общения, который придаст необходимый блеск вашим глазам, нужную тональность вашему голосу и убедительность вашей речи.

Лицо и глаза определению могут передавать сообщения. Лицо человека способно принимать до 20 000 различных выражений. Вот и представьте себе: 20 000 различных выражений лица, каждое из которых передает какую-то определенную информацию.

Как же можно контролировать те сообщения, которые мы передаем с помощью глаз, лица и жестов? Самый главный секрет — в той картине, которую вы видите перед своим „внутренним оком“. Ваши внутренние картины управляют внешними.

Когда мы говорим, что собеседник улавливает нашу уверенность в себе или волнение, это значит, что он получил соответствующее сообщение из сочетания таких наших „передатчиков“, как поза, жесты, интонация. Если правильно „структурировать“ свой сервомеханизм, он будет вести вас во всех этих аспектах, заставляя посылать нужные сообщения в нужное время.

С помощью методов психокрибернетики, которые были описаны в этой главе, вы можете научиться „отправлять“ собеседнику такие сообщения, которые уменьшат его сопротивление и помогут вам успешно вести бизнес.

## ГЛАВА 3

### Как преуспеть в коммерции, когда нужно „прыгнуть выше головы“

*Вы работали очень напряженно, чтобы добиться этой возможности, но сегодня утром, когда вы посмотрели на себя в зеркало, вся важность события наконец-то дошла до вас. Может быть, на эту презентацию должен пойти кто-то из более опытных коллег? В конце концов, что дает вам право полагать, что вы уже выросли до такого уровня? Вам еще ни разу в жизни не удавалось заключить контракт и на половину этой суммы. Конференц-зал, в котором вам предстоит выступать, больше всего вашего дома! А костюм высокопоставленного потенциального клиента стоит, наверное, столько же, сколько вся мебель в вашей квартире! Вы чувствуете, что подготовка и репетиции улетучиваются из вашей памяти, а волнение нарастает. Человек в зеркале как будто говорит: „Слушай, парень, мне кажется, ты откусил больше того, что способен прожевать!“*

Профессиональный торговец почти все время работает под давлением. Некоторых просто сводит с ума сама возможность отказа, вероятность непонимания и провала. Для других, наоборот, чем сложнее — тем лучше. Но даже самые удачливые профессионалы время от времени оказываются в таких ситуациях, когда чувствуют себя опустошенными. Даже самый „крутой“ профессионал может испытывать неуверенность и страх перед встречей с действительно важным клиентом.

В этом — еще одна черта, которая роднит профессиональных торговцев и спортсменов: способность показать максимальный результат, несмотря на чрезвычайное давление.

Познакомьтесь со следующим отрывком из статьи в газете USA Today (8 августа 1996 года):

За несколько дней до начала соревнований по олимпийскому десятиборью Дэн О'Брайен находился в привычной обстановке, но чувствовал, что ему не по себе. Дэн признался, что у него проблемы со сном, — вспоминал позднее спортивный психолог Джим Репардон. — Он был не в состоянии отключиться. Его преследовали мысли наподобие такой: а что, если я не выиграю? А что, если произойдет то? А что, если произойдет это?"

Однажды, в 1992 году О'Брайен уже не попал в олимпийскую команду США.

Тогда Репардон начал действовать. „Мы говорили с ним о переносе фокуса внимания, — рассказывает он. — Мы делали упражнения на мышечное расслабление, акцентировали внимание на дыхании и старались заменить негативные мысли на позитивные“.

Психология спорта, искусство повышения психической стойкости при достижении физических целей — все больше и больше пользуются уважением атлетов, в результатах которых с начала 1990-х годов произошли колоссальные изменения...

„Теперь я гораздо более сильный спортсмен, больше уверен в себе, — говорит О'Брайен. — Я научился управлять своими эмоциями. Теперь я знаю, как обуздать свои чувства, не дать им повлиять на результат“.

Подумайте вот о чем: спорт — явление сугубо физическое, тем не менее атлеты все чаще прибегают к психологи-

ческой тренировке, видя в ней ключ к успеху. Вы можете полагать, что ваш торговый бизнес — дело чисто техническое, т. е. он представляет собой последовательность операций и применяемых методов. Однако самые успешные торговцы все чаще используют методы психической тренировки как средства достижения успеха.

В определенном смысле такие атлеты, как Дэн О'Брайен, вынуждены „прыгать выше головы“ всякий раз, когда состязаются. Их соперники столь же сильны физически. Они способны невзирая на колоссальное давление, такие ситуации, когда нет права на ошибку, под критическими взглядами тысяч, десятков тысяч или — благодаря телевидению — миллионов зрителей, показывать свой максимум. А „короли последних секунд“ в американском профессиональном футболе, как Фран Таркентон или Джон Элвей? Как мог Элвей оставаться хладнокровным, спокойным, целеустремленным и сосредоточенным, когда до конца матча было всего несколько секунд, а ему предстояло, под рев шестидесятитысячной толпы, преодолевая сопротивление защиты, сделать последний рывок и принести своей команде столь необходимые очки?

Это то, что мы часто называем словосочетанием „стоящий игрок“. Это игрок, который способен собрать в кулак оставшиеся силы и провести решающий бросок, выиграть чемпионат у столь же сильного соперника, или запасной полузащитник, которого выпускают, как последнее средство, на оставшихся минутах игры, и он успевает не только ликвидировать дефицит очков, но и принести долгожданную победу, несмотря на все неблагоприятные обстоятельства.

Действительно стоящий игрок в спорте способен поддерживать пик своей спортивной формы и показывать максимально возможные результаты, несмотря на колоссальное давление и самые неблагоприятные обстоятельства.

В той же статье в газете USA Today Джейсон Элам, непревзойденный мастер штрафных ударов из команды аме-

риканского футбола The Denver Broncos, рассказал о том, как он использует специальные упражнения на расслабление и визуализацию при подготовке к очередной игре. В 1995 году Элам сумел успешно реализовать все 39 штрафных ударов, забил 31 гол из 38 ударов и набрал в общей сложности 132 очка. Его спортивный психолог говорит по этому поводу, что „большинство людей не использует эти методы тренировки для решения конкретной проблемы, но прибегают к их помощи для того, чтобы раскрыть колоссальный потенциал своего разума и выйти на новый уровень достижений“.

Разве вам не хотелось бы выработать в себе спокойную уверенность Элвея или Элама? Мне кажется, что это по плечу любому профессионалу в области торговли. Вы вполне в состоянии так натренировать себя, чтобы стать „ценным игроком“ в мире торгового бизнеса!

### Даже если вас „обошли“, вы можете победить

Откуда вы знаете, что достигли пика своих возможностей? Мне как-то рассказывали, что скаковые лошади способны заглянуть друг другу в глаза и ощутить свои „классовые“ различия. Зачастую лошадь из более низкого класса может быть достаточно быстра, чтобы догнать лошадь более высокого класса, она может сравняться с ней и бежать рядом, но никогда не обгонит ее! Безусловно, одна группа спортсменов может проанализировать свои результаты, слабые стороны и статистику и сравнить себя с соперниками, сделав при этом вывод, что они достигли своего максимального результата. А бывало ли так, чтобы лошадь низкого класса выигрывала у лошади высокого класса? Да, далеко не всегда, но достаточно часто, чтобы специалисты перестали считать класс основным методом распределения результатов. А случается ли так, что технически более слабая команда побеждает более сильную? Да. Далеко не всегда, но достаточ-

но часто, чтобы опрокинуть всю статистику и считать предсказание результатов довольно скользкой игрой.

Бывает, люди „прыгают выше головы“ и одерживают неожиданные победы. Меня всегда завораживал этот факт: достижения спортсменов, которые явно уступают соперникам по классу, но поднимаются над обстоятельствами конкретной ситуации, преодолевают свои слабости и побеждают. Самоуважение и чувство собственного достоинства таких людей заслуживают тщательного изучения со стороны любого торгового профессионала, который хочет проявить себя наилучшим образом в сложных ситуациях своего бизнеса.

В самом начале моей писательской карьеры и чтения лекций по психокибернетике мне довелось провести некоторое время с необыкновенным человеком. Как предприниматель, он выкупил совершенно обанкротившуюся, всю в долгах компанию из сети универсальных магазинов и пытался превратить ее в гигантскую процветающую империю, что ему и удалось сделать всего за несколько лет. Однако в то время все газеты единодушно предсказывали этому человеку неминуемую гибель и критиковали его либо как жестокого эксплуататора, который увольняет людей и калечит жизни своим работникам, либо как безрассудного, поверхностного дельца. Такие статьи появлялись чуть ли не каждый день. Все банкиры отвернулись от этого парня, и ему пришлось брать кредиты за границей. В то же самое время, когда он попал в эпицентр своего делового урагана, его личная жизнь также потерпела крах. Жена разводилась с ним, был большой скандал, все неприглядные детали которого немедленно появились на страницах желтой прессы. Кроме этого, он находился под следствием по поводу незаконной сделки с ценными бумагами, которая была связана с другим его бизнесом. Я спрашивал этого коммерсанта, где он берет силы выдержать вал всех этих проблем, не терять оптимизма и делать свое дело.

„Я всегда был способен выдержать любую критику и пережить любой кризис. Меня никогда не беспокоят те проблемы и критические высказывания, которые меня окружают. Я безусловно знаю, что успех будет на моей стороне. Вся моя жизнь представляет собой сплошную свалку, из которой, тем не менее, я постоянно выбираюсь цветущим и благоухающим, как роза“.

Я не знаю, понимал он это или нет, но его ответ свидетельствовал об очень мощном, динамичном собственном внутреннем образе. Он сам о себе такого мнения, которое не допускает ни малейшей возможности неудачи. А теперь загляните внутрь своего образа и ответьте на вопрос о том, как вы сами относитесь к критике или собственным кризисам?

### Кто вы — овца или тигр?

Вспомним восточную легенду о том, как тигренок, который осиротел сразу же после рождения, попал не воспитанне в дружелюбное овчье стадо. Тигренок играл с ягнятами, сосал овчье молоко и рос среди овец. Вполне естественно, что вскоре он стал воспринимать себя маленьким барашком. Он научился даже блять по овечьи, стал есть траву и ветки.

Однажды громадный тигр случайно увидел этого тигренка, пасущегося в овчьем стаде. Стоило тигру взречься, как стадо бросилось врассыпную. Тигренок оказался единственным „барашком“, который не убежал. Какая-то странная сила потянула его к этому могучему, волшебному существу.

Взрослый тигр повел своего маленького соплеменника к подножию холма, к ближайшей реке, и велел ему внимательно посмотреть на свое отражение в воде. Раньше всякий раз, когда тигренок смотрел в воду, он видел там ягненка; это было то, что он ожидал увидеть. Но сейчас он увидел совсем другое отражение: он увидел тигра.

Тут взрослый тигр издал могучий рев, от которого затряслись деревья. „Почему ты не рычишь, как я?“ — „Я никогда не пробовал“, — ответил тигренок. Он сел, как взрослый тигр, сделал глубокий вдох и попытался зарычать. К своему удивлению, он почувствовал, как новые звуки рождаются внутри него. Они становились все сильнее. Он широко открыл пасть, и издал великолепный рев, волнами прокатившийся по джунглям. Тогда он понял, что больше никогда не будет ягненком.

Вы тоже способны разбудить в себе тигра, перестать быть бараном или овцой. Стать львом, а не мышью. Пробудить в себе зверя и убить ничтожество. Возможно, вы никогда не пытались издать рев, и все что вам нужно — это попробовать. Если вы думаете, что достигли своего предела, скорее всего, вы ошибаетесь. Просто вы раньше никогда не пытались. Большинство людей обладают гораздо большими талантами и способностями, чем могут себе вообразить. Так что вперед! Гордо поднимите голову и издайте громкий рев. Вполне возможно, вы удивите сами себя!

### Почему не нужно поддаваться своим страхам

Когда вы начинаете бояться предстоящей деловой встречи или другого мероприятия, начинаете чувствовать, что это — „прыжок выше головы“, что происходит на самом деле? Такой страх является признаком того, что вы растете, продвигаетесь вперед и вверх, выходя за пределы своей „комфортной зоны“, что вас ждет новое и заслуженное предприятие. Испытываемое вами чувство страха говорит о том, что вы отдаете новые команды своему сервомеханизму. Страх означает, что он получает те команды, с которыми ранее не был знаком, как если бы он спрашивал с испугом: „Эй, ты действительно хочешь сделать это?“.

Так что в этом нет ничего страшного. Вам необходимо ответить со всем энтузиазмом, четко и настойчиво: „Да, имен-

но это я и намереваюсь сделать. Ты правильно меня понял. Теперь давай, бери этот механизм успеха, вытаскивай его из постели, дай ему чашку кофе и заставь работать”.

### Вы не состоите из своих страхов

Чувство страха является естественной, временной реакцией на необычные и неудобные команды, которые вы посылаете своему сервомеханизму. Но вы существуете отдельно от своего страха; вы и ваш страх — не единое целое. Вы можете честно признаться себе, что испытываете страх перед какими-то действиями, но затем, когда вы начнете действовать, чувство страха пройдет само по себе.

Есть старая поговорка: „Страх и сомнения постучали в дверь. Вера и мужество ответили. Оказалось, за дверью нет никого”.

### У монеты две стороны

В книжке-комиксе и в одном из недавних фильмов про Бэтмена есть злодей, которого зовут Двуличный. Одна половина его лица испещрена ужасными шрамами и имеет злобное выражение, другая половина — добра и симпатична. Аналогично одна половина его личности злобна, мрачна, неискренна и склонна к насилию; другая половина — порядочна и привлекательна. Для того чтобы определить, какую часть своей личности он будет использовать в каждой конкретной ситуации, а также решить, стоит ли ему дальше жить злодеем или умереть, он подбрасывает монетку.

Хотя это и интересный персонаж для исследования, двуличность — конечно, не та модель поведения, которой следует подражать. Наверняка вам не хочется, чтобы день проходил только в зависимости от того, какой стороной упадет монетка. Однако у нашего собственного внутреннего образа также

есть два лица: *автоматический механизм успеха (АМУ)* и *автоматический механизм провала (АМП)*. Вам не нужно бросать монетку, чтобы определить, какой из механизмов включить, а какой — выключить. Выбор очевиден, поэтому он должен быть сделан сознательно и преднамеренно.

К сожалению, большинство людей странствуют по жизни, давая волю своим АМУ или АМП по совершенно случайному принципу, часто из провокации или по примеру других людей. Очень редко выбор делается преднамеренно. Кроме того, у большинства людей АМП становится все сильнее и активнее с течением времени.

Если дать ему возможность, то на ваш АМУ можно полагаться в трудной или напряженной ситуации, он поможет вам найти выход из кризиса, стать сильнее, преодолеть слабость. И наоборот, если дать волю АМП, он забастует в самый напряженный момент, не выручит вас в минуты кризиса, приведет к слабости, отнимет силы.

Представьте себе, что у вас в мозгу, как на пульте управления большим компьютером, располагаются два выключателя, которые обслуживают сервомеханизм. Один выключатель красного цвета, он включает и выключает механизм провала. Другой выключатель — зеленый, с его помощью можно включить или выключить механизм успеха. Если вы окажетесь в напряженной ситуации, связанной с вашим бизнесом, вот несколько советов, как включить зеленый выключатель и выключить красный:

1. Используйте свой „театр воображения”. Устройтесь в удобном кресле и мысленно просмотрите фильмы из тех времен, когда вы в аналогичных стрессовых ситуациях вели себя образцово. Вспомните случаи из своей карьеры, когда вы успешно решали подобные задачи, совершали крупные и выгодные сделки, реализовывали проекты, в которых наверняка „прыгали выше головы”. Оживите в себе этот опыт.



2. Обновите и обогатите свой профессиональный имидж. Наденьте самую лучшую одежду, поддерживайте ее в чистоте. Каждое утро одевайтесь так, как будто вам предстоит встретиться с президентом Соединенных Штатов. Приобретите для себя самые лучшие и дорогие деловые принадлежности, включая самую престижную высококачественную ручку. Купите самый дорогой портфель или сумку. Создав себе достойный и престижный имидж для внешнего мира, вы улучшите собственное представление о себе.

3. Используйте мотивационные лозунги и утверждения. Запишите и почаще читайте убедительные и сильные выражения и цитаты, полезные для самопрограммирования.

4. Используйте визуальные психологические подсказки для напоминания самому себе о собственных способностях и амбициях. Это могут быть цитаты и фразы, написанные на больших карточках, фотографии, а также прочие предметы, имеющие для вас большую ценность. Фотография спортсмена, который прекрасно проявил себя в напряженной ситуации и которым вы восхищаетесь, может напомнить вам, что следует оставаться спокойным даже в затруднительных обстоятельствах. Большие часы могут постоянно напоминать о том, что что-то нужно сделать немедленно.

5. Освойте новую профессию или отработайте и доведите до совершенства уже имеющуюся. Тем самым вы увеличите доверие окружающих.

6. Готовьтесь. Если вам предстоит встреча с неким г-ном Технарем, который может стать для вас очень важным клиентом, изучите все, что можно, о нем и его фирме. Если о нем писали в средствах массовой информации, отправьтесь в библиотеку и внимательно прочитайте все статьи. Если он

сам написал книгу, прочтите ее. Если кто-то, кого вы хорошо знаете, знаком с этим человеком, пойдите к нему и попросите поделиться впечатлением. Постарайтесь изучить и познать как можно больше о нужном вам человеке, о его бизнесе или той отрасли промышленности, в которой он работает.

7. Отправьтесь в свой „театр воображения“ и проведите мысленную репетицию предстоящей презентации. Введите потенциального клиента в свой фильм, дайте ему роль, и пусть он ее сыграет, внося свои предложения и заставляя вас придумать что-нибудь такое, чтобы убедить его. Представьте себе, что по ходу презентации он наполняется энтузиазмом. Нарисуйте в своем воображении удачный финал переговоров и подписание контракта. Репетируйте свой сценарий снова и снова. Когда наступит время реальной встречи, вам будет легче ориентироваться в возникающих ситуациях.

8. Не поддавайтесь излишнему волнению. Не делайте такую ошибку, когда накануне важного мероприятия человек болтается без дела целый день, настраиваясь на „великую“ презентацию. Занимайтесь обычными делами, старайтесь быть как можно более продуктивным.

### Взгляд на профессионала, который „прыгает выше головы“

Однажды после выступления перед большой группой торговых работников я был отозван в сторону мужчиной, который сидел в первом ряду. Я обратил на него внимание во время лекции, так как он выглядел совершенно потерянным и все время сидел, углубившись в свои невеселые мысли. И вот он сказал:

— Доктор Мальц, мне нужен ваш совет. Не могли бы вы уделить мне несколько минут своего времени?

Мы нашли свободную аудиторию, взяли пару стульев и уселись друг напротив друга.

ММ: Что у вас стряслось?

Том: Я очень волнуюсь по поводу презентации, которую должен устроить на следующей неделе. Потенциальный клиент — мультимиллионер, преуспевающий бизнесмен. О нем постоянно пишут в „Business Week“, и „Fortune“. А тут я, руководитель крошечной, из трех человек, компьютерной фирмы, никогда не имевший дела с крупными клиентами. Этот парень один зарабатывает за месяц больше, чем наша фирма за год. Я слышал, что с ним очень тяжело иметь дело. Я боюсь, он меня съест и не подавится.

ММ: Да, здесь есть о чем поразмышлять. Давайте проанализируем ваши опасения по порядку. Хорошо?

Том: Годится.

ММ: Расскажите мне, как вы добились встречи с таким важным предпринимателем.

Том: Это просто невероятно. Один из его друзей купил мою книгу в книжке, дал ему почитать, после этого он попросил свою секретаршу позвонить мне. Мне кажется, у них возникли какие-то проблемы с компьютерными сетями и кадрами, а в своей книге я как раз говорю о бесполезности любой технологии, если она не будет приветствоваться и пониматься людьми. Я ведь вроде как специалист по интеграции новых коммуникационных технологий в офисную среду.

ММ: Так вы автор книги? А этот предприниматель ничего не написал?

Том: Мне кажется, нет.

ММ: Я ведь тоже написал книгу, и думаю, что многие люди завидуют нам, авторам. Они восхищаются тем, что у нас хватило упорства написать и опубликовать целую книгу. Конечно, они считают нас крупными специалистами, потому что мы пишем книги. Как вы думаете, может быть, этот бизнесмен восхищается вами, потому что вы написали книгу?

Том: Я не знаю, мне это никогда не приходило в голову.

ММ: Смотрите, он обратился к вам, потому что вы специалист в узкой области, разве не так? Скорее всего среди его персонала нет никого с такими знаниями.

Том: Да, мне кажется, это так.

ММ: И вы растерялись, потому что он зарабатывает гораздо больше денег, чем вы, и гораздо богаче вас, так?

Том: Да.

ММ: Как думаете, его дети ходят в частную школу?

Том: Думаю, что да. При его деньгах они наверняка посещают самую лучшую частную школу в стране.

ММ: А как вы думаете, сколько зарабатывают учителя в этой школе?

Том: Ну, может быть, тысяч сорок долларов в год или около того.

ММ: Гораздо меньше, чем этот бизнесмен! А как вы думаете, сколько зарабатывает директор такой школы? Намного меньше этого бизнесмена. Но это ведь не помешало ему выбрать именно этих людей, чтобы доверить им своих детей. Есть ли у него собственный самолет?

- Том:** У компании есть два самолета.
- ММ:** Как вы думаете, сколько зарабатывает пилот, который на него работает?
- Том:** Понятия не имею, ну, может быть, тысяч семьдесят в год?
- ММ:** Как видите, гораздо меньше, чем он сам. Но это не помешало ему доверить свою жизнь этому пилоту, не так ли?
- Том:** Я начинаю понимать, к чему вы клоните.
- ММ:** Конечно! Такой проникательный и преуспевающий человек обязан выбирать людей, которые делают возможным его успех, на основе множества различных критериев, а не только по тому, сколько люди зарабатывают. Понимаете, когда вы начинаете сравнивать себя с кем-то, кто в своей области выше и лучше всех, ваша уверенность в себе съезжается до размеров картофелины. Его область знаний — делать деньги. А ваша — внедрять новые технологии. Если он сравнит себя с вами в вашей области, то наверняка проиграет. Если я сравню себя с Арнольдом Палмером на поле для гольфа, я, конечно, проиграю. Я прекрасно знаю, что Палмер прекрасный игрок. Но если Арнольд Палмер сравнит себя со мной в области пластической хирургии, проиграет он. Вам не нужно ни на кого равняться, потому что вы накопили свой собственный уникальный опыт, который сделал вас востребованным, принес уважение коллег и клиентов, и вынудил такого важного бизнесмена, как этот, обратиться к вам за помощью.
- Том:** Вы предлагаете мне совершенно иной взгляд на это дело.

- ММ:** Вы видите в нем какие-то недостатки?
- Том:** Нет, никаких.
- ММ:** Ну вот и хорошо. Теперь о том, что касается репутации этого бизнесмена как неуступчивого партнера. А вы что же, мягкий, как зефир? Я и так могу сказать, что он очень крут и суров. Когда вы владеете такой массой денег, то очередь всевозможных „художников“, „артистов“, шарлатанов, жадных и эгоистичных просителей, которые стараются вытянуть из вас деньги, становится бесконечной. Этот человек наверняка знает, как отделить тех, кто ему нужен, от просителей. Это хорошо для вас или плохо?
- Том:** Наверное, хорошо, раз он ко мне обратился.
- ММ:** В этом, мой друг, и есть твой счастливый шанс. Вы уверены в себе, и ваш внутренний образ отличается хорошим здоровьем, так как вы — признанный специалист, способный выполнять свои обещания. Есть ли тут какая-нибудь проблема, с которой вы не в состоянии справиться?
- Том:** Пожалуй, нет.
- ММ:** Тогда зачем же вам бояться того, что кто-то может задать трудный и интересный вопрос? Тогда вам представится прекрасная возможность продемонстрировать все свои знания и умения тому, кто не только способен достойно вознаградить вас завидным контрактом, но также представить вас другим таким же преуспевающим бизнесменам, чтобы вы смогли поднять свою компанию на очередной, более высокий уровень. Разве на такое следует отвечать страхом?

- Том: Нет. Но вы ведь можете понять, почему я так озабочен этим делом?
- ММ: И да, и нет. Я понимаю, насколько это для вас важно. Но у вас есть четыре дня на подготовку. Отбросьте беспокойство и готовьтесь. Вот мой рецепт: придите домой и запишите в блокнот любой вопрос, который он только может задать. Влезьте в его шкуру. Будьте суровы, даже резки, циничны и подозрительны. Поставьте себя на его очень нелегкое место. Потом тщательно сформулируйте свои ответы на подобные вопросы. Отправьтесь в свой „театр воображения“ и соберите все это вместе в воображаемый, но детальный и подробный мысленный видеофильм, в котором вы выступаете как герой-победитель, чему поручкой ваш огромный опыт. Представьте, что вы отвечаете на самые неудобные его вопросы и держитесь при этом спокойно и уверенно. Почувствуйте, как завоевываете его уважение. Создайте для себя такой фильм, а потом прокручивайте его несколько раз в день. Проведите тщательную репетицию разговора. Вот увидите, в действительности все окажется проще, чем на репетиции, потому что вы сумели все предвидеть. Я также хочу, чтобы вы создали в своем воображении образ этого бизнесмена, человека, за которым стоят огромные деньги, но который каждый день встречается с надоевшими проблемами. Вы в состоянии решить его проблемы. Представьте, что он в отчаянии восклицает: „Полцарства за решение моих проблем!“. Вообразите, какое облегчение появится у него на лице,

когда он поймет, что есть человек, который способен избавить его от этой головной боли раз и навсегда. Вот таков этот человек, с которым вам предстоит встретиться.

Том: Я именно так и поступлю!

ММ: Вот и отлично. Пожалуйста, дайте мне знать, как прошла ваша встреча. Буду ждать от вас хороших новостей.

Как вы можете предположить, Том позвонил мне через несколько дней. Его богатый клиент очень хорошо его принял. Том сделал впечатляющую презентацию, и подписал контракт практически без возражений. Теперь Том знает, что стоит ему оказаться в плену каких-то затруднений или сомнений, он может вызвать в памяти этот реальный опыт, напомнить себе о своей победе, и это позволит ему не теряться ни при каких обстоятельствах.

Если вы чувствуете страх перед решением предстоящей задачи, вам лучше всего отправиться в свой „театр воображения“, представить себе, что вы сидите напротив меня и мы ведем разговор, похожий на мой разговор с Томом. Дело в том, что когда вы дочитаете эту книгу до конца, вы точно будете знать, как я обычно реагирую и что говорю практически в любой ситуации. В этой книге вы найдете ответы на все свои вопросы.

### Для чего мы приходим в этот мир?

Разве чудо человеческой жизни происходит только для того, чтобы вы выросли, встретили на своем пути колоссальный шанс и не воспользовались им? Конечно, нет! Друзья, мы прибыли в этот мир, чтобы преуспевать. Я верю в это так же твердо, как верю в закон всемирного тяготения. А если это так, вы можете быть убеждены в том, что вам никогда не

представится возможность настолько большая, чтобы вы оказались не в силах с ней справиться. Если вам придет в голову мысль, хотя бы на секунду, что вы должны „прыгнуть выше головы“, сразу же напомните себе, что прибыли в этот мир для преуспеяния и что перед вами возникла эта возможность как раз потому, что вы готовы с ней справиться.

Существует только одна сделка, на которую вы никогда не должны соглашаться, а именно: продавать себя дешево. Д-р Абрахам Маслоу отмечал, что история человечества помнит многих людей, которые продавали себя по слишком низкой цене. Мое собственное наблюдение состоит также в том, что история человечества полна воодушевляющих примеров поведения мужчин и женщин всех возрастов и наций, которые поднимались до уровня вставшего перед ними вызова и, несмотря на очевидные проблемы и неблагоприятные стечения обстоятельств, преодолевали невзгоды, возвышались над ними и одерживали победу.

Слишком многие вырастают с мыслью, что пришли в этот мир с какой-то другой целью, кроме успеха в любом деле, которому себя посвящают. Некоторые почему-то полагают, что родились, чтобы страдать. Каким несправедливым был бы Создатель, если бы собрал в этом мире столько благоприятных возможностей, а затем поместил в него людей, обреченных на неудачи! Некоторые люди убеждают свой внутренний образ в том, что они рождены, чтобы терять. В этом случае они выступают своими собственными злонамеренными „создателями“, обрекая себя на ад на земле.

Правда заключается в том, что вам никогда не нужно „прыгать выше головы“! Вы пришли в этот мир, чтобы преуспевать. Нет такого шанса, которым вы неспособны были бы воспользоваться. Нет никого лучше вас. Каждый человек уникален. Почаще напоминайте себе об этих великих истинах, когда появляется благоприятная возможность и вам необходимо возвыситься до ее уровня, чтобы преуспеть!

## Как справляться со сложными коммерческими ситуациями

Существует ряд критических ситуаций, которые возникают время от времени в торговом бизнесе и в которых людям часто кажется, что они должны „прыгнуть выше головы“. Вот несколько идей о том, как лучше всего с ними справиться.

### *Многоуровневый, или сетевой, маркетинг*

Существуют разные оценки, но можно утверждать, что по крайней мере 10 миллионов человек, то есть около 5 % населения Соединенных Штатов, а также многие миллионы людей за рубежом, занимаются *сетевым маркетингом*. Большинство работают по совместительству, выполняя при этом двойную роль: продажи изделий потребителям и привлечения или найма новых сотрудников, которых они учат заниматься этим же бизнесом; в свою очередь те будут расширять бизнес далее и привлекать других людей. Такой необычный подход к распределению продуктов и предоставлению услуг другим людям привел к созданию большого числа крупных корпораций, настоящих империй, которые помогли сотням тысяч людей получить существенные доходы, не делая в бизнес никаких капиталовложений, кроме своих собственных усилий. Эти корпорации явились своеобразными „тренерами“ для других людей, которые обрели уверенность и необходимые навыки для занятия своим бизнесом.

Если вы занимаетесь сетевым маркетингом, то вы уже знаете, что этот бизнес попадает в категорию „легче сказать, чем сделать“. Существует целый ряд эмоциональных, психологических и практических препятствий, которые необходимо преодолеть, чтобы преуспеть в столь необычном бизнесе.

Тод Смет — ведущий дистрибьютор одной из компаний сетевого бизнеса. О нем часто пишут журналы, интервью с

ним можно услышать по радио и увидеть по телевидению, он является признанным специалистом во всей отрасли сетевого маркетинга. В прошлом году его личный доход превысил 1,8 миллиона долларов. Этого достаточно, чтобы привлечь мое внимание! Я думаю, теперь Тод понимает, как можно преуспеть в сетевом бизнесе.

Тод рассказывает, что большинство людей, которых привлекает сетевой маркетинг, являются интровертами, а не экстравертами, поэтому как только они исчерпали свой внутренний „домашний рынок“, который состоит из членов их семьи, знакомых и соседей, они начинают испытывать большие трудности, связанные с привлечением дополнительных клиентов или новых дистрибьюторов. Многим из этих людей такая задача представляется чем-то вроде сокрушения кулаком кирпичной стены.

Вот почему компании сетевого бизнеса занимаются продажей в основном потребительских товаров, так чтобы даже немногочисленные покупатели одного дистрибьютора купили у него снова и снова. В этом также заключается одна из причин, почему большинство таких компаний обеспечивают поощрительные выплаты даже таким людям, которые привлекли к работе всего несколько новобранцев; такие выплаты делаются той или иной компанией „от себя“. Здесь лежит также объяснение того, почему все больше и больше таких компаний начинают использовать то, что можно назвать „интровертными“ методами торговли, такими, как выдача или отправка по почте кассет с коммерческими историями — как учебные пособия для дистрибьюторов.

Для меня совершенно очевидно, как скорее всего и для вас, если вы занимаетесь подобным бизнесом, что интроверт сможет значительно преуспеть, если станет более открытым, общительным человеком, повысит степень своей настойчивости и убедительности. Если вы перестанете об этом думать, то каждый, кто с вашей помощью вступает в этот биз-

нес, станет приносить с собой такой собственный внутренний образ, который не отвечает духу времени.

Например, возьмем парня, которого можно назвать „рабочая косточка“. Каждое утро он отправляется на работу, выполняет ряд знакомых и привычных ему операций, например на сборочном конвейере, или подшивает какие-нибудь бумажки в офисе, после работы возвращается домой, ужинает, смотрит телевизор или играет с детьми. Он вполне доволен своей жизнью. Его жена и он вовремя платят по всем счетам, покупают небольшой домик, в значительной степени подавив все свои юношеские мечты о чем-то большем, например особняке или путешествиях по экзотическим странам. Его собственный внутренний образ все это принимает. Он считает себя обычным, средним человеком. И вдруг, совершенно неожиданно, на его стол попадает рекламная кассета о сетевом маркетинге или кто-то из приятелей приглашает его на собрание „ради новых возможностей“ и — на тебе! — его устремления и цели меняются за одну ночь. И вот он уже хочет иметь более высокий заработок, купить новую машину, иметь счет в банке, открыть свой бизнес, пользоваться уважением окружающих и гордиться собой. Его внутренний образ ничего этого не может понять. Его неожиданно разбудили, и он понял, что его „хозяйин“ теперь будет заниматься делом, о котором раньше не имел никакого представления.

— Слушай, к чему все это? — начинает ворчать этот внутренний голос. — Стой, подожди минутку. С чего ты вдруг вообразил, что способен стать коммерсантом? Ты ведь ни разу ничего в своей жизни не продал! Вспомни, как ты мучался, когда родители купили 144 широжных, которые ты взялся продать, чтобы внести деньги в общий фонд на приглашение в школу эстрадного оркестра.

Возможно, этому парню удастся укротить свой внутренний голос и совершить одну-две сделки.

— Ну вот еще! — вопит его внутреннее „я“. — Разве ты забыл, что тебя в детстве учили не вступать в разговоры с посторонними людьми? У тебя получились эти сделки только потому, что ты сбывал товары своим друзьям, которые посчитали своим долгом их у тебя купить. С незнакомыми людьми тебе лучше и не связываться. Они высмеют и выгонят тебя.

Затем наступает время привлекать к работе новичков.

— Ты начинаешь завлекать и уговаривать кого-то? — стонет внутренний голос. — Ты что, с ума сошел? Кто дал тебе право учить других людей, как им жить, учить их, как преуспеть? Да ты посмотри на свой банковский счет! Кого ты пытаешься обмануть? Послушай, давай я лучше уберегу тебя от этого унижения и разочарования.

Некоторые люди просто на волне энтузиазма, подталкиваемые теми, кто вовлек их в этот бизнес, могут пойти против своего внутреннего голоса, поспорить с ним и даже привлечь несколько новых работников. Но все это время обеспокоенный, полный скепсиса собственный внутренний образ будет стоять у них за спиной, по колено в трясине, стараясь затянуть туда и их, пытаясь обеспечить своему „хозяину“, как ему кажется, безопасность. Так что, как только возникнет проблема-другая, собственный внутренний образ мгновенно заявит о себе.

Вот вам моя точка зрения: нельзя противостоять собственному внутреннему образу в течение длительного времени, этого не смогут и те, кого вы стараетесь привлечь к бизнесу. Если вы хотите преуспеть в сетевом маркетинге, вам необходимо научиться работать со своим внутренним образом в таком направлении, чтобы он принял и поверил в возможности успеха в этой конкретной деятельности. Если вы хотите, чтобы те люди, которых вы втягиваете в дело, также преуспели, вы должны провести их через программу укрепления собственного внутреннего образа.

Каковы требования к такой работе? Вы должны рассматривать себя через призму того успеха, которого вы собираетесь достичь. Вы должны научиться общаться с незнакомыми людьми откровенно, ясно и убедительно аргументируя свои доводы. Вам необходимо выработать в себе личность лидера. Мы здесь не подразумеваем ничего большего, кроме полной трансформации той манеры, в которой вы думаете, говорите, действуете и тратите свое время.

Если человек по натуре пессимист, всю жизнь продавал себя задешево, с удовольствием присоединился к общему хору, когда тот начинал жаловаться на несправедливости жизни, приходил каждый день домой, плюхался на диван и говорил: „Ну все, меня достали!“, то в таком человеке нужно произвести полную революцию в отношении к жизни! Этот человек должен страстно желать выучиться культивировать в себе оптимизм, разглядеть в себе такие таланты, которых раньше не замечал. Он должен сконцентрироваться на возможностях, а не на социальном неравенстве. А после проведенного на работе тяжелого дня, будь то на заводе, в офисе или магазине, такой человек должен стремглав бежать домой, быстро подзаряжать себя энергией и начинать вербовать новых дистрибьюторов по телефону или переодеваться и идти на собрание фирмы.

Я хотел бы напомнить о еще одной проблеме, на которой уже останавливался. Сейчас вам нужна уверенность в себе и твердость убеждений более, чем когда-либо. Вам придется учить других, как преуспеть, когда, по существу, вы сами скорее всего еще не достигли такого успеха, чтобы подтвердить свои советы. Тут вам придется заимствовать непоколебимые убеждения у тех, кто в этом бизнесе уже чрезвычайно преуспел.

Теперь, когда я рассказал вам обо всех трудностях, позвольте мне уверить вас в том, что основы психоконверсионки способны устранить все эти препятствия!

Перед тем как преуспеть в реальной жизни, станьте преуспевающим коммерсантом в своем „театре воображения“, после этого вы сможете „перепрограммировать“ свой собственный внутренний образ. Поскольку успех порождает успех, и поскольку успех воображаемый обладает такой же силой, как и успех реальный, в том, что касается собственного внутреннего образа, вам очень полезно будет „проглотить“ как можно больше успеха. Под этим я понимаю прослушивание аудиозаписей с рассказами людей, которые очень преуспели в вашем бизнесе, чтение книг, которые они написали, посещение семинаров, которые они проводят, а также внимательное наблюдение за тем, как они себя ведут и контактируют с другими людьми. Все, что они делают, и то, как они это делают, должно прочно запечатлеться в вашем подсознании, тогда вы сможете воспроизвести все эти действия в применении к самим себе в своих воображаемых фильмах.

А как насчет лидерства? Вы считаете себя лидером? Старая поговорка гласит, что трудно командовать кавалерийским эскадроном, если ты смешно сидишь верхом. Вот еще один пример того, что состояние собственного внутреннего образа должно соответствовать поставленной задаче. Мое глубокое убеждение заключается в том, что лидерские качества заложены в каждом из нас, просто они дремлют до поры. Уверен, что они есть и у вас, просто их нужно разбудить.

У меня есть к вам довольно-таки „корыстное“ предложение: всякий раз, когда вы вовлекаете нового человека в свой бизнес, дайте ему в качестве подарка книгу „Психокрибнетика“ или попросите его купить эту книгу в магазине и прочитать ее. Всякий раз, встречая человека, который заинтересовался тем, как работает автоматический механизм успеха, вы существенно повышаете его шансы на успех. Если сможете уговорить его прочитать также и эту книгу, тем лучше.

Кроме всего этого, вам необходимо понять, что в значительной степени ваша лидерская роль в сетевом маркетинге

может быть обобщена выражением „внедрение уверенности“. Вашей задачей является внедрение такой веры в подсознание каждого новичка, веры в свою продукцию, открывающиеся возможности, фирму и лидерство. Безусловно, чтобы передавать такую веру другим, вы должны сами обладать ею.

Позвольте мне познакомить вас с одним из наиболее преуспевающих мастеров „внедрения уверенности“, которых я когда-либо встречал. Джейсон Бореико — президент молодой, быстро растущей компании сетевого маркетинга под названием „New Vision International“. Менее чем за три года эта компания прошла путь от нуля до почти четверти миллиарда долларов объема годовых продаж. Сейчас она занимает третье место среди двух тысяч компаний в этой отрасли. Одна бутылка их минерального тоника продается каждые четыре секунды, круглые сутки и семь дней в неделю. Удивительная история успеха! Но если нам доведется встретиться и поговорить с Джейсоном, вы увидите, что в этом успехе нет никакой тайны. Джейсон фантастически верит в себя, свою продукцию, свою компанию и в ту отрасль, в которой он работает. У него столько уверенности, что он щедро делится ею с другими. Если мы с вами попытаемся проанализировать истоки его уверенности, мы обнаружим следующее:

Во-первых, Джейсона воспитывали чрезвычайно оптимистичные, вдохновляющие родители. Его отец и мать добились большого успеха в сетевом маркетинге. Мать Джейсона говорит, что не нужно бояться ставить перед собой самые амбициозные цели, а его отец учит всех, что, имея перед собой цель, за счет упорства и слаженной работы всего коллектива можно легко добиться успеха. Конечно, не каждому повезло получить такое воспитание. Однако никогда не поздно отыскать себе другого авторитета, который сказал бы вам эти вещи сейчас. Библиотеки полны биографий, автобиографий и мотивационных книг, повествующих о преуспевающих людях, которые пришли в мир с тем же богатством,



что и вы, но преуспели и добились желаемого. Вы можете создать себе „окружающую среду успеха“, начав этот процесс прямо сегодня.

Во-вторых, Джейсон получил свою долю туманов и шипек от жизни, но сделал из всего этого вывод, что он — сильная личность. Он не воспринял для себя сетевой маркетинг, как последний спасительный глоток воды. В течение определенного времени он занимался совершенно другим и перепробовал целый ряд не столь захватывающих занятий и профессий. Когда же он увлекся сетевым маркетингом, то получил жестокие уроки и потерпел полный провал как дистрибьютор в четырех различных компаниях. Когда он, его брат и отец создали разветвленную, чрезвычайно успешную дистрибьюторскую сеть для одной из компаний, которая приносила им совокупный доход более 350 тысяч долларов в месяц, компания вдруг обанкротилась.

Вместо того чтобы впасть в проstration с причитаниями „О, бедные мы... Почему именно мы?.. Это так несправедливо!“, в депрессию или страх, Джейсон и его брат спокойно сели за стол, проанализировали совершенные ошибки, изложили на бумаге свои идеи относительно того, как создать идеальную компанию сетевого маркетинга, и принялись за дело, вооружившись своим новым видением. Я хочу отметить, что любые разочарования и неудачи имеют большую ценность, если вы способны спокойно проанализировать их: значит, вы — сильная личность, которая вскоре получит должную оценку и свой счастливый шанс.

В-третьих, Джейсону выпала особая миссия: его мать умерла от рака в относительно молодом возрасте, при этом самые лучшие и дорогие врачи в стране ничего не смогли сделать. Джейсон же глубоко убежден, что рак, как и другие болезни, можно преодолеть специальной диетой из естественных продуктов питания и минеральной воды. Он захвачен мыслью распространить эти знания среди людей. Такая „страсть мис-

сионера“ поднимает собственный внутренний образ человека, усиливает его иммунную систему, которая способна противостоять разочарованиям или критике.

### *Торговля охранными системами*

Люди, которые занимаются торговлей охранными и защитными системами, такими, как системы охраны жилищ, противопожарные системы, системы страхования или, примененные к бизнесу, противовозломные и защитные устройства, средства защиты банков и т. д., часто сталкиваются с тем, что они называют синдромом другого парня. Это то, что удерживает многих от перемен: люди часто глубоко убеждены в том, что трагедия может произойти только с кем-то другим, а им в данное время ничто не угрожает.

Несколько лет назад мне довелось сопровождать коммерсанта, который продавал противопожарные системы домовладельцам, совершая сделки на более чем 200 тысяч долларов в год. К тому моменту он был явным лидером в своей компании по объему заключенных сделок, превосходя своего конкурента более чем в четыре раза. Он соглашается с тем, что это очень сложный бизнес, и что редко выдается день, когда не спрашивает себя, зачем он этим занимается, и не проще ли найти что-нибудь менее сложное и более выгодное для продажи. Как вы можете себе представить, такие слова вызвали мое любопытство. А мой короткий разговор с ним, который я привожу ниже, покажет вам все, что необходимо знать, чтобы выжить в такой или подобной неблагоприятной для коммерции среде.

**ММ:** Итак, почему бы вам не подыскать себе что-нибудь более простое для продажи?

**Денис:** Д-р Мальц, как я вам уже говорил, я думаю об этом. Скорее всего я так и сделаю. Но есть

три причины, которые пока удерживают меня в этом бизнесе.

**ММ:** Одна из них скорее всего — деньги.

**Деннис:** Нет, не совсем так. Конечно, я не стал бы работать бесплатно, но я никогда не старался заработать больше. Доходы — побочный продукт от трех других вещей. Одна состоит в том, что я испытываю особое удовольствие преуспевать там, где многим не везет, делать что-то такое, что для остальных чрезвычайно трудно, а то и невозможно. Вторая причина в том, что я абсолютно убежден, что каждый дом в Америке чрезвычайно нуждается в моей продукции. Если вам когда-нибудь доводилось видеть погорельцев, в особенности детей, тогда вы будете чувствовать себя большим при виде дома, полного детей, но не снабженного противопожарной сигнализацией или хотя бы простейшим детектором дыма. Поэтому я убежден, что занимаюсь очень важным делом. Я говорю людям, что я спасаю чужие жизни, чтобы заработать на жизнь себе, но для меня это не просто избитый лозунг. Я действительно имею в виду то, что говорю. И, в-третьих, этот вид коммерции заставляет меня напрягать все свои умственные способности, которые у большинства людей вообще остаются невостребованными, а я очень это ценю.

**ММ:** Что вы понимаете под умственными способностями?

**Деннис:** Да как раз то, чему вы учитесь. Например, мне приходится использовать яркие слова, создавать чрезвычайно живые мысленные образы

и картины перед моими покупателями. Знаете, им нужно дать возможность увидеть свой собственный дом в огне, как пламя пожирает все их богатство, покрывает ожогами их детей, тогда они начинают задумываться о покупке. Я просто вынужден рисовать перед ними такие картины. И я прекрасно понимаю, что мне нужно было сначала научиться рисовать все эти образы в своем воображении, чтобы потом правдиво передать их другим. Здесь речь идет о развитии и рациональном использовании своего воображения.

**ММ:** А что еще?

**Деннис:** Перед каждой коммерческой презентацией мне необходимо привести себя в определенное состояние, как я говорю, „сто десять процентов убежденности, сто десять процентов решительности“. Примерно шесть лет назад я пришел со своей презентацией в одну семью, и, как сейчас помню, мне не удалось ничего продать. Спустя три месяца я случайно узнал, что их дом сгорел дотла. Отцу и двум детям чудом удалось спастись, а матери — нет. При этом маленькая девочка получила ужасные ожоги. Когда я об этом услышал, мне ночью приснился сон, в котором я увидел эту девочку. Я услышал, как она кричит мне: „Мистер, почему вы не спасли мою маму?“. Этот кошмар с тех пор часто меня преследует. Я стараюсь воспроизвести в памяти образ этой девочки перед каждой своей презентацией. Я сижу в машине и живо представляю, как будто она сидит рядом со мной, я говорю с ней и обещаю, что не позволю, чтобы то.

что случилось с ее родителями, произошло с кем-нибудь еще.

**ММ:** А как вычислить это понятие — «синдрома того парня»? Как вы его преодолеваете?

**Деннис:** Конечно, его нельзя преодолеть логически. Сказать вам по правде, я сам не знаю, как это у меня получается, и не могу объяснить это словами. Просто я убежден в своей правоте, когда выступаю против нерешительности или сопротивления. Моя убежденность почти всегда оказывается сильнее сопротивления.

### *Как совершать крупные торговые сделки*

Один знакомый мне коммерсант занимается многоуровневым бизнесом. Средний размер его сделки — 32 тысячи долларов. Он рассказал мне, что, когда впервые ему довелось произнести вслух эту сумму и попросить клиента поставить подпись под контрактом, у него перехватило дыхание, он просто боялся той реакции, которая могла бы последовать. А сейчас он, пройдя большой путь, реагирует на все это спокойно, легко подписывает многотысячные сделки, набирая их в год более чем на четверть миллиона.

Другая знакомая мне женщина занимается финансовым планированием и работает инвестиционным брокером, размещая инвестиции объемом от 50 до 500 тысяч долларов. Она рассказала мне, что никому в ее семье никогда не удавалось даже скопить такую сумму, как 50 тысяч долларов, не говоря уже о том, чтобы вложить ее целиком в какое-нибудь дело. Ей основательно пришлось поработать над «перепрограммированием» своего внутреннего образа, прежде чем заняться таким бизнесом. Последнее, что я от нее услышал, это что она сумела в рекордные пять недель продать проект стоимостью 8 миллионов долларов.

Некоторые из моих соавторов очень дорого продают свои консультационные услуги, часто запрашивая с клиента от 15 до 150 тысяч долларов буквально за один день консультации. Представьте себе, что вы запрашиваете с клиента по 500, 700, 1000 долларов за час. Однако мои коллеги делают это, не моргнув глазом.

Мне также известны многие коммерсанты, которые попытались выйти на уровень многомиллионных сделок, но так и не сумели этого добиться. Почему так часто сумма в долларах, определяющая цену контракта, является такой проблемой? На самом деле причин множество, но они все связаны с состоянием собственного внутреннего образа.

Существует «комплекс вины». Человек чувствует себя виноватым, когда «отбирает» у кого-то сразу так много денег. Чувство вины возникает, когда человеку кажется, что его комиссионное вознаграждение от одной сделки слишком велико — несколько тысяч долларов за один день.

Существует также предвзятое мнение о том, что могут позволить себе другие люди. Торговцы знают, что для клиента заплатить требуемую сумму является большой финансовой нагрузкой, поэтому они не могут заставить себя потребовать от кого-то такой жертвы. Вы видите теперь, что это все понятия, связанные с собственным внутренним образом?

Я знаю одного хирурга, который требует более чем у половины своих новых пациентов предварительной оплаты за месяц больничного ухода. Обычная сумма такой предоплаты составляет 6 тысяч долларов. Я как-то сказал ему, что это очень значительная сумма для большинства семей.

— Да, — ответил он, — я тоже так думаю. Но я знаю, что когда они берут на себя такое финансовое обязательство, они скорее всего будут строжайшим образом выполнять все мои рекомендации, следовать курсу лечения и выполнять программы реабилитации, что позволит им быстрее восстано-

вить свое здоровье. Что может быть на свете важнее здоровья? Поэтому когда я думаю, что ради этого им придется отказаться от кабельного телевидения или экзотического отпуска, реже ходить в кино или взять кредит в банке, чтобы заплатить мне эти деньги, меня это совершенно не беспокоит. Я уверен в том, что и они, и я поступаем правильно.

Позволю себе добавить к этому, что я знаю очень многих прекрасных хирургов, которые никогда не позволяют себе, сидя напротив своего нового пациента, просить его выписать чек на 6 тысяч долларов. Некоторые из них критикуют этого врача. Им не нравится, что он таким образом „наживается“ на своих лечебных программах. Они называют это непрофессионализмом. Но я-то знаю, что истинная причина их неодобрения заключается не в том, что он делает, а в том, что они сами хотели бы поступать так, как он, но не могут, поэтому у них нет такой многомиллионной практики.

Я не уверен, смог ли я осветить в этой главе все конкретные вопросы вашей сложной коммерческой ситуации. Но я твердо знаю, что почти любой коммерсант обладает всем необходимым, чтобы выйти на новый количественный и качественный уровень своей деятельности. Собственный внутренний образ человека чрезвычайно гибок, щедр и способен на многое. Каким бы вы ему ни приказали стать, он в точности исполнит ваше желание.

## ГЛАВА 4

### Как стать уверенным в себе и убедительным на презентациях и в публичных выступлениях

*Вам крупно повезло: вам поручили сделать презентацию от имени компании перед группой высших чиновников корпорации „ABC“ — крупнейшей компании в своей отрасли. Если вашей фирме удастся заключить с ними контракт, объем ваших продаж вырастет более чем в два раза за один день. Возможно, вас включат в совет директоров. Но есть одна небольшая проблема: сама мысль о предстоящем выступлении перед целой группой таких серьезных бизнесменов заставляет ваши колени нервно дрожать, ладони потеть, а внутри все сжимается. Вы вспоминаете о своем последнем опыте, когда выступали на родительском собрании. Вы запинались, несколько раз теряли нить своего выступления и страстно желали, чтобы все скорее закончилось, чтобы можно было убежать домой и куда-то спрятаться.*

Умение говорить перед аудиторией, будь то десять или тысяча слушателей, с уверенностью и убедительностью — неосценное достоинство любого бизнесмена, поскольку сопротивление клиентов испаряется в прямой пропорции с ростом авторитета человека, который говорит с трибуны. Поскольку боязнь публичных выступлений является страхом № 1 даже для королей и королев, самых крупных деятелей и знаменитостей, можно предположить, что такой страх присутствует в каждом человеке. Но, с другой стороны, аудито-

рия невольно воспринимает выступающего перед ней человека как авторитета. Даже просто находясь на трибуне, вы приобретаете вес и значимость в их глазах.

Один мой приятель из Нью-Йорка, специалист по финансовому планированию и советник по инвестициям, часто выступает на съездах торговой палаты, профессиональных ассоциаций городов и штатов, где собираются самые разные специалисты, от врачей до сантехников, а также на множестве других подобных мероприятий. Он уверяет меня, что находит своих самых лучших клиентов в результате этих выступлений. Такие клиенты не спорят с ценами, которые он называет, и прислушиваются к его рекомендациям. Клиенты несут ему чеки на 100 тысяч и на несколько миллионов долларов. Как же ему удастся делать столь «крутых» клиентов такими сговорчивыми?

Дело в том, что он *так поставил себя*. Ему уже не надо делать себе рекламу и зарабатывать репутацию. То, что он выступает перед большой аудиторией, придает ему такой вес в глазах клиентов, что им нелегко в чем-то сомневаться.

Но, говоря по правде, даже тот факт, что кто-то обладает способностью выступать перед большим собранием людей, представлять информацию в интересной форме, еще не гарантирует того, что он — крупный специалист в этой области. Однако многие умные и богатые люди находятся под впечатлением от таких выступлений, их убеждает непосредственный контакт с этим человеком. Именно по этой причине все самые крупные и удачливые коммерсанты не жалеют времени и сил на то, чтобы научиться выступать публично.

## Как переключить свое внимание и изгнать страх

Многие испытывают страх, когда приходится выступать перед аудиторией. Когда я спрашиваю, что пугает людей больше всего в необходимости выступать публично, большин-

ство отвечает, что они боятся предстать смешными или глупыми, что кто-то может их унизить или озадачить. Да, но ведь мы все равно время от времени огорчаемся. Разве можно забыть, например, как президента Джорджа Буша-старшего однажды стошнило в Китае во время обеда, и эту сцену по телевидению видели миллионы? Разве был когда-нибудь в истории США президент, который не сделал хотя бы одной серьезной, совершенно обескураживающей ошибки во время своих многочисленных выступлений? Все это бывает с самыми лучшими из нас. Тем не менее, никто не захочет лишиться раз пережить разочарование или унижение, поэтому страх того, что это может произойти, способен буквально парализовать человека.

Одним из решений этой проблемы, которое оправдало себя в применении ко мне и ко многим другим, кого я учил или консультировал, является переключение внимания с себя на них. Когда вы сосредоточены на себе, вы вполне можете разволноваться еще больше. Вы начинаете пытаться задать себе вопросы: а что, если я сделаю глупую ошибку? А что, если что-то забуду? А что, если начну запынаться? А что, если... это или то? Вы начинаете нагнетать напряжение накануне события. И, говоря откровенно, при этом все мы немного эгоистичны.

Вместо этого постарайтесь сосредоточиться на аудитории. В таких случаях я стараюсь думать о том, кто эти люди, каковы их потребности и нужды, чем они занимаются ежедневно на своей работе и что они хотели бы от меня услышать, чтобы извлечь пользу для своей деятельности. Я также использую при этом примерно вот такие мысленные картины: толстые цветные нити, обозначающие связь, убеждения, вдохновение и мотивацию, выходят прямо из моего сердца и тянутся к сердцам моих слушателей, эти нити означают наше единство.

Я также представляю себе, что наши сердца и души прочно соединены.

Другим полезным мысленным образом является представление своей аудитории в виде какого-то замороженного продукта, который вам предстоит разморозить и отогреть. Если вы смотрите в зал и видите, что люди, ожидающие вашего выступления, довольно холодны, закрепошены и выглядят недружелюбно, представьте их себе в виде твердого куска льда. Выйдя на трибуну, вы станете подобны мощному обогревателю, излучающему активную тепловую энергию. Она способна растопить лед и выпустить аудиторию на волю из холодного плена. После этого они начнут извлекать пользу и энергию из ваших речей. Когда я концентрируюсь на этих образах, чувство нервозности и волнения неизменно отступает.

Постоянно держите в мыслях еще вот что: аудитория страстно желает, чтобы вы преуспели! Никому не хочется выслушивать монотонные речи и тратить время на бестолкового лектора. Совсем наоборот: аудитория жаждет прекрасного, интересного, поучительного выступления. Аудитория всегда на вашей стороне.

Если вы хотите, чтобы ваши слушатели что-то начали у вас покупать, имейте в виду, что все они — ваши потенциальные клиенты, и они хотят делать покупки! Они готовы к тому, чтобы кто-то помог им решить их насущные проблемы, удовлетворил их амбиции и заставил почувствовать удовлетворение от активных и полезных действий, навеянных вашими мыслями. Они очень заинтересованы в этом!

И, наконец, постоянно помните, что любая аудитория, самая скептическая и вездливая, готова прощать мелкие погрешности и замочки. Ее гораздо больше интересует мысль, а не стиль. Если у вас есть истинные ценности, которые вы хотите донести до слушателей, аудитория сосредоточится именно на них.

Слушатели не собираются анализировать каждое ваше слово и каждый жест.

## Как развить в себе качества трибуна

Многие чувствуют себя несчастными от того, что им приходится жить, все время сожалея о том, какие они есть, и мечтая о том, чтобы стать другими, вместо того чтобы развивать свою собственную уникальную личность. Не делайте таких ошибок.

Когда я только начинал читать лекции по психокибернетике, я пытался подражать стилю других известных лекторов. Я пытался шутить, но обнаружил, что чужие шутки, которые в исполнении других вызывают смех, в моих устах звучат не смешно. Я довольно быстро пришел к выводу, что на трибуне нужно оставаться самим собой, а не пытаться изображать кого-то другого или совокупность каких-то образов.

Тогда я стал разговаривать с аудиторией, делясь с ней собственным жизненным опытом. После этого мне сразу стало легче, да и реакция аудитории с каждым разом становилась все лучше и лучше.

Я честно скажу вам: мне так и не удалось стать великим лектором или оратором. Д-р Норман Винсент Пил, например, легко заткнул бы меня за пояс. Но я стал самым лучшим лектором, каким только мог стать Максвелл Мэллс, если бы максимально использовал все качества, заложенные в него природой.

Одним из самых достойных владов, который вы можете внести в свои выступления на семинарах, коммерческие презентации или уроки в воскресной школе, является *достоверность*.

В мире, который настолько заполнен всевозможными подделками и искусственными ценностями, люди инстинктивно тянутся душой и с радостью встречают любого, кто предстанет пред ними таким, каков он есть, честно, открыто, со всеми своими достоинствами и пороками.

## Можно ли преодолеть „боязнь сцены“?

Многие известные люди постоянно борются со страхом выступления перед публикой, который мучает их перед каждым докладом, лекцией или концертом. Барбара Стрейзанд и Джонни Карсон — вот два великих примера. Хотя Барбара способна собрать полный зал в любое время, в любом месте и с любыми ценами на билеты, она в течение многих лет боялась петь живую со сцены из-за этого самого страха. Да и теперь, когда она выступает с концертами по всему миру, ей каждый раз приходится преодолевать себя. Даже после многих лет проведения своих знаменитых „вечерних шоу“, Джонни Карсон признается, что всякий раз, перед тем как выйти на сцену, он испытывает сильные и необъяснимые приступы страха перед зрительным залом.

Испытывать *определенное* волнение перед выступлением довольно полезно. Это означает, что к предстоящему событию вы относитесь серьезно и можете вызвать в себе прилив энергии. Излишняя нервозность, безусловно, способна парализовать человека и повлиять на качество презентации.

Правда заключается в том, что такой болезни, как „боязнь сцены“, не существует. Мы сами ее создаем. По сути, мы рождаемся на свет всего с двумя страхами: громких звуков и падения. Младенцы с ужасом реагируют только на падение и резкие незнакомые звуки. Кроме этого, у них нет никаких врожденных страхов. Но те страхи, с которыми мы, взрослые, вынуждены сражаться ежедневно, включают страх получить отказ, оказаться разочарованным, подвергнуться нападению хулиганов на улице, потерпеть неудачу в своих делах, причем это все приобретенные страхи. Их вырабатывает в нас наш жизненный опыт. Все эти страхи являются внутренними, эмоциональными реакциями на обстоятельства, реальные или воображаемые, поскольку наш сервомеханизм не способен отличить реальный опыт от такого, который он

живо рисует перед нашим воображением. Чтобы испугаться, нам необходимо столкнуться с чем-то, что вызывает в душе страх, например с грабителем на улице, пожаром в доме или огромным медведем в лесу, но можно также создать что-то устрашающее в своем собственном воображении.

Безусловно, некоторые страхи весьма полезны. Чувство страха подсказывает нам, что наш сервомеханизм действует по нашим указаниям. Но когда страх парализует, это не идет на пользу человеку, такие состояния необходимо лечить.

Вот несколько способов, с помощью которых человек может легко впасть в испуганное, парализованное состояние, вместе с рецептами, как это состояние преодолеть:

1. *Предъявление к себе завышенных требований.* Если вы начинаете свое выступление с мыслью, что сейчас должны „взорвать“, или „доложить“, или „завести“ публику в зале, так, чтобы она реагировала на вас как никогда раньше, например, чтобы слушатели катались в проходах от смеха целую минуту, кричали от восторга, а потом устроили вам овацию стоя, то вы слишком высоко поднимаете свою планку успеха. Такой уровень не по плечу ни одному профессиональному лектору. Расслабьтесь, мой друг, и будьте реалистичнее. Ваша ситуация, скорее всего, не требует от вас только грандиозного выступления, какое еще не удавалось до вас ни одному оратору. Сосредоточьтесь на практических результатах, которых вы хотите достичь. Также не сравнивайте себя с другими лекторами. Просто покажите все, что умеете.

Когда люди приходят ко мне за советом, я часто просто поражаюсь, насколько сурово и требовательно они судят себя. Вы должны относиться к себе с уважением и сочувствием.

2. *Завышенные ожидания от других.* Я как-то разговаривал с одним молодым хирургом, после того как он произнес речь в местном клубе. Он был страшно разочарован, что

всего двое из сорока присутствующих подошли к нему после выступления, чтобы записаться на прием в его клинику. Он безжалостно ругал себя за колоссальное количество действительных и воображаемых ошибок, которые, как ему казалось, он допустил в своей речи, и обвинял себя в том, что упустил благоприятную возможность заполучить новых пациентов.

Я объяснил ему, что он слишком много хочет и от себя, и от аудитории. У тех сорока человек, которые его слушали, полно своих забот. Некоторые были в таком состоянии, что просто не могли сосредоточиться на том, что он говорит, и он не привлек бы их внимания, даже если бы поджег себя. Другие могут принципиально отвергать философию хирургии и не поддаются ни на какие убеждения. Они слушают, но их разум закрыт для аргументов. Возможно, многие из них ходят к своим врачам, которыми вполне довольны, и так далее. Иными словами, совершенно неразумно было ожидать немедленной реакции от всех сорока присутствующих. На самом деле хорошим результатом следовало бы считать позитивную реакцию хотя бы нескольких человек.

Я спросил его: «Если вы отправите сорок писем людям из этого клуба или своим соседям, приглашая их прийти в клинику на осмотр, сколько ответов вы получите? Скорее всего только один, но лучше считать, что положительным результатом будет один из ста». Я также спросил его, сколько денег платит средний пациент за лечение в его клинике. Его ответ был — 800 долларов. Значит, два новых пациента, как результат часового выступления, заплатят 1600 долларов. Совсем неплохо. Я также напомнил ему, что люди достаточно энергично ему аплодировали, задавали вопросы, так что дверь осталась широко открытой для продолжения контактов с теми тридцатью восьмью, которых можно рассматривать как потенциальных пациентов. В контактах с этими людьми он «растопил лед». Они теперь его знают, связыва-

ют его лично с его фамилией и, вполне возможно, составили о нем благоприятное впечатление. Кроме того, он сразу же получил двух новых пациентов, не потратив ни цента на рекламную кампанию.

— Ну, если смотреть на дело таким образом, — сделал он вывод, — я выступил совсем не плохо, не правда ли?

Именно так. Я считаю, что результат выступления был вполне положительным.

3. *„Ошибкобоязнь“*. Вы отчаянно боитесь совершить ошибку? Есть рассказ об одном актере, занятом в бродвейской пьесе — трагедии с убийством. Однажды, во время премьеры, в нужном месте пьесы он схватил со стола пистолет, прицелился в актера, которого он должен был по сценарию убить, и нажал на курок. Но выстрела не последовало. Он еще раз нажал на курок. Щелк, осечка. Еще раз, щелк, выстрела нет.

— Черт возьми, — воскликнул он, отбрасывая в сторону бесполезный пистолет, — тогда я применю план Б и убью тебя своим отравленным ботинком!

С этими словами он со всей силы пнул под зад своего соперника, так что тот, кувыркаясь, вылетел за кулисы, и с гордостью удалился.

На следующий день все газетные рецензии хвалили актера за находчивость, невозмутимость и здоровый юмор (однако партнер по сцене, очевидно, не разделял столь восторженной похвалы!).

Я считаю, что ошибки неизбежны. Вы можете сбиться, забыть часть своего выступления, запнуться или неправильно произнести слово. Может погаснуть свет. Может отказать микрофон, ваши слайды могут появиться на экране вверх ногами. Люди делают ошибки, потому что совершенство остается для человечества все еще недостижимой целью. Но никто не мешает нам исправлять свои ошибки, подниматься





1. Не предъявляйте к себе завышенных требований
2. Не ждите неоправданно многого от других
3. Избегайте „ошибкобоязни“

над ними, применив необходимое в данном случае сочетание гордости, юмора и находчивости. почаще напоминайте себе: „Да, я могу делать ошибки, но я также прекрасно умею их исправлять!“.

Не стоит также забывать, что перед глазами слушателей нет текста вашего доклада или его тезисов. Они не проверяют вас дословно, стараясь поймать на ошибке. Помните знаменитое выступление кандидата в президенты Росса Перро по телевидению в 1992 году? А что, если я скажу вам, что он тогда случайно пропустил целых два абзаца и сразу же стал читать последний? Вы тогда заметили это? Можете ли вы сказать — пропустил или не пропустил? Да и какая сейчас разница?

Смиряться с тем фактом, что даже заряженный пистолет не всегда стреляет. Две-три ошибки обязательно будут. Просто старайтесь выйти из положения наилучшим образом. Чтобы преуспеть, нужно считаться с тем, что вы будете делать ошибки, просто нужно их вовремя замечать. Иначе можно поставить под угрозу свое продвижение вперед.

## Не дайте им понять, что вы растерялись

Хорошие дезодоранты защищают от пота. Этот лозунг стал очень популярным в рекламных роликах, его также очень успешно можно применить и к лекторам, ораторам или артистам, потому что самое плохое, что вы можете продемонстрировать своей аудитории, так это то, что вы испотели, т. е. разволновались, растерялись, не владеете собой. Например, самые неправильные вступительные слова, которые только можно придумать, таковы: „Я совсем не умею выступать перед публикой...“ Этим вы говорите аудитории: „Берегитесь! Я буду ужасен. Неинтересен, буду запинаться на каждом слове“. Этим вы даете аудитории понять: *Следите за ошибками! Настройтесь на критический лад!*

Никогда не извиняйтесь перед аудиторией, ни до, ни после выступления. Просто старайтесь изо всех сил. Будьте энергичны, даже если вам иногда приходится преодолевать себя. Большая часть аудитории нацелена на факты и информацию, поэтому слушатели будут уважать ваши мужественные попытки донести до них свою информацию, и снисходительнее отнесутся к тем небольшим трудностям, которые у вас возникнут.

Однажды я принимал участие в лекционной программе вместе с одним молодым проповедником. Собралось более тысячи человек, и, перед тем как начать свое выступление, священник сказал мне, что раньше никогда не выступал перед аудиторией более чем сто человек. Я наблюдал за его выступлением. Время от времени он делал небольшие ошибки, вел себя излишне нервно, но в общем и целом прекрасно справился с задачей, и аудитория проводила его громом аплодисментов. Во время небольшого перерыва между его выступлением и мной я подошел и сердечно поздравил его.

— Доктор Мальц, большое спасибо, но ваше поздравление совершенно не к месту, — ответил он. — Я был просто ужасен!

— Ужасен? — спросил я в недоумении. — Но вы ведь так понравились аудитории. Разве вы не видели, как они кивали головами, соглашаясь с вашими мыслями, а потом разразились аплодисментами?

— Да, — ответил проповедник, — но я пропустил целую часть своего текста. Я должен был перечислить пять пунктов, но третий пропустил! У меня тряслись руки, и я, наверное, выглядел на трибуне как растерявшийся школьник.

Я объяснил ему, что все это не так важно. Он должен гордиться тем, что сделал, и тем, что так благотворно повлиял на аудиторию. К сожалению, он ко мне не прислушался и был очень разочарован и недоволен собой. Он преувеличивал свои оплошности и преуменьшал свой успех, хотя реакция аудитории говорила как раз об обратном. Нет никакой необходимости утруждать над собой подобные экзекуции! Зачем подписывать себе смертный приговор, когда жюри присяжных признало вас невиновным?

Видите, ведь никто из внимавших этому молодому проповеднику не вскочил на ноги и не закричал: „Эй, вы пропустили пункт номер три!“ Даже если бы кто-то так сделал, что из того? Этому молодому человеку следовало расслабиться и получить удовольствие от того успеха, который ему сопутствовал, вместо того чтобы поджаривать себя на медленном огне. Не повторяйте его ошибок. Перестаньте готовить из себя аппетитное блюдо с соусом из страха, неуверенности и суровой самокритики. Взгляните на себя и свое выступление добрыми глазами. Рассматривайте через увеличительное стекло то, что у вас хорошо получилось, а через уменьшительное — любые допущенные промахи.

Нужно заставить своего „внутреннего критика“ замолчать, спокойно сесть в углу и понаблюдать за реакцией тысячной аудитории на ваше выступление. Вы наверняка заметили, что многие из фильмов, на которые обрушивается профессиональная критика, становятся необыкновенно популярными

у публики. Внутренний критик полезен, когда он обеспечивает обратную связь для повышения качества деятельности, но если его голос становится слишком громким, вы должны уметь поставить его на место, чтобы он не вступал в противоречие с мнением публики, тех людей, которые для вас важнее всего: аудитории, покупателей, клиентов.

Однажды я пришел выступить перед солидной аудиторией из пятидесяти или шестидесяти руководителей и директоров крупных корпораций. Открыв свой портфель, я с ужасом обнаружил, что в нем нет текстов моих лекций. Поначалу я стал лихорадочно рыться в портфеле, проверил все свои карманы, но вскоре приказал себе: „Успокойся, Макс, расслабься, разве ты не знаешь своего материала? Ты ведь об этом написал целую книгу. Ты провел сотни выступлений, десятки длительных семинаров по этому вопросу. Зачем тебе твои записки?“. Тогда я решил, что, возможно, мне просто нужен немного другой план. Подумав несколько минут, я расслабился и провел мысленную репетицию, после чего вышел к публике и сказал, что не буду читать им лекцию по конспектам, а хочу поговорить с ними о наиболее важных для них вопросах. Я спросил, какое самое крупное разочарование они испытали в последнее время от контактов с другими людьми, как они учитывают в своей деятельности повседневные интересы своих служащих, при этом я записывал все их высказывания на большом листе бумаги. После этого я стал рассуждать о том, как психокibernетика может быть связана со всеми этими вопросами. У нас получился живой, интересный двухчасовой разговор, и время прошло незаметно. При этом они не увидели ни капельки моего пота!

А ведь я мог продолжать проклинать себя за то, что забыл дома свои бумаги, как какой-то неорганизованный служащий или лектор-любитель. Но вместо этого я сумел перестроиться, взять ситуацию под контроль и открыть для себя новый и эффективный способ подачи материала. Поначалу я проявил

себя как специалист по совершению ошибок, но, что более важно, я не менее профессионально вышел из положения.

### Как „войти“ в состояние победителя

Сейчас уже практически никто не сомневается, что определенный вид психологической тренировки способен повлиять на качество выступления. В настоящее время популярны такие термины, как *состояние*, *настрой*. Они означают то психическое, эмоциональное и физиологическое состояние, в котором человек находится в данный момент. В спорте также применяются термины *зона*, *транс*. Есть люди, которые, введя себя в определенную эмоциональную „зону“, способны рукой или головой проламывать толстые доски, ходить босиком по раскаленным углям или лежать на гвоздях, не получая при этом никаких травм. Это все яркие примеры власти разума и силы воли над физическим состоянием человека.

Проведите такой эксперимент: мысленно вернитесь в прошлое, в один из самых напряженных моментов своей жизни. Возможно, это будет неудачная презентация или суровый выговор от начальника. Вполне вероятно, что в тот момент вы были взволнованы, чувствовали себя „не в своей тарелке“. Возможно, вы были сильно огорчены. Попробуйте мысленно вернуть себя в то состояние. Почувствуйте напряженность, которую ощущали тогда.

А теперь представьте, что в таком состоянии вы выходите к трибуне, чтобы выступить перед важными людьми. Насколько убедительны и эффектны вы будете в таком случае? Думаю, что не очень. Вас будут отвлекать посторонние мысли, вы не сможете должным образом сконцентрироваться. Вы будете закрепощены и зажаты.

А теперь попробуйте вот такой прием: вернитесь в мыслях к другому эпизоду, в котором у вас все получилось великолепно. Возможно, вам тогда удалось заключить крупную

делку. Попробуйте снова ощутить в себе ту радость, тот энтузиазм и прилив уверенности в себе. Представьте теперь, что вы выходите к трибуне в таком состоянии и произносите свою речь. Насколько эффективны вы будете на этот раз? Скорее всего вам будет сопутствовать успех. Уверенность порождает уверенность. Вы испытаете прилив энергии, будете неотразимы и раскрепощены.

В обоих этих сценариях ситуации очень похожи, но ваше состояние духа, уровень энергии и уверенности в себе различны. Естественно, совершенно различны и результаты.

Большинство профессиональных лекторов, как правило, приводят себя в нужное состояние перед выступлением, вспоминая или просматривая наиболее важные, динамичные, ключевые моменты своего выступления. Некоторые делают специальные упражнения на расслабление, если чрезмерно волнуются, когда приходится выступать перед аудиторией. Другие применяют специальные упражнения для подъема уровня энергии. Полезно войти в свой „театр воображения“ и просмотреть видеофильм, повествующий о ваших наивысших достижениях. Так или иначе, опытный лектор считает необходимым привести себя в нужное состояние.

Если вы часто выступаете перед аудиторией, то можете поэкспериментировать и подобрать для себя самый лучший метод настройки. Одна из ведущих продавщиц „Тиррегаге“\* в нашей стране рассказала мне как-то, что поначалу она волновалась, когда ей предстояло провести вечеринку и сделать рекламу продукции перед целой группой гостей. Однако потом она увидела, что, несмотря на нервозность, отсутствие сосредоточенности и то, что она делает ошибки, клиенты

\* „Тиррегаге“ — торговый знак разнообразных пластиковых контейнеров для хранения пищевых продуктов. Они продаются не в магазинах, а на так называемых „вечеринках“, которые проводятся компанией за свой счет, но в помещении клиента. Хозяйка, предоставляющая свой дом для проведения мероприятия и приглашая гостей — потенциальных покупателей из числа своих знакомых, получает часть вырученной суммы.

прекрасно проводит время и много покупают. Вскоре она стала использовать это обстоятельство в своей настройке на выступление. Она находила в квартире уединенное место, обычно это была ванная комната, смотрела на себя в зеркало и говорила: „Хелен, у тебя всегда все получается. Ты можешь делать ошибки или нервничать, но вечеринка всегда проходит хорошо, продукция раскупается, так что тебе лучше расслабиться и проводить время в свое удовольствие“. После этого она прокручивала мысленный фильм, напоминающий ей об успешно проведенных вечеринках. Затем она несколько раз выполняла следующее упражнение: переносила тяжесть своего тела то на носки, то на пятки, вызывая таким образом прилив положительной энергии. После этого она была в отличной форме.

Такой прием очень полезен вне зависимости от того, приходится вам выступать десять или сто раз в год.

### Секреты неотразимой и убедительной презентации

Хорошей новостью является то, что многие из компонентов убедительного выступления перед аудиторией точно такие же, как те, которые вы уже усвоили и начали применять в работе с клиентом, при встрече с ним один на один. Другими словами, коммерция есть коммерция. Например, в своих презентациях вы наверняка используете свидетельства других клиентов или покупателей, заключения и оценки экспертов, сравнения с продукцией конкурентов, а также всевозможные статистические данные. Вполне разумно использовать все это и тогда, когда вы делаете презентацию для группы людей.

Кроме того, что вы с успехом можете применять весь свой опыт индивидуальных презентаций в работе на публике, вот вам еще несколько профессиональных секретов, чтобы ваши выступления выглядели максимально убедительными.

### Индивидуальный подход к аудитории

Большинство профессиональных преуспевающих коммерсантов очень тонко чувствуют особенности аудитории. Они прекрасно понимают, что выступать с одной и той же презентацией перед различными группами клиентов — значит обречь себя на низкие результаты. В каждой аудитории выступать нужно по-разному. Поэтому чем больше вы знаете о той аудитории, перед которой вам предстоит выступить, тем лучше, и вы сможете соответствующим образом настроить себя на выступление. Чтобы аудитория вас поняла, подготовьте свою речь под эту аудиторию. Узнайте о том, что происходит в их отрасли или на предприятии, и направьте свое выступление на решение самых насущных вопросов. Изучите термины этой группы, чтобы можно было ими воспользоваться.

Но, с другой стороны, не старайтесь быть „своим человеком“, если вы им не являетесь. Это еще один неверный прием: человек притворяется тем, кем не является, пытается играть чужую роль. Если вы хотите обеспечить свой успех, будьте самим собой. Но вы также должны дать понять аудитории, что думали о ней, отбросьте к своему выступлению достаточно серьезно, поэтому кое-что о ней разузнали, выслушали, хотя бы частично, в их дела, проблемы и терминологию.

### Раскройте их умы навстречу себе

Мне всегда стыдно за ораторов, которые все время испуганно озираются, наподобие заблудившегося в лесу ребенка. Такой человек никогда не найдет контакта с аудиторией, мало того, он потерял контакт с самим собой! Вы знаете, что люди делают, когда сталкиваются с трудным для понимания текстом, не имеют возможности расшифровать поступающую информацию? Они прячутся в свою „раковину“, закрывают свой разум. Конечно, можно обвинять их в интеллектуальной лени. Только это вам не поможет. Поэтому

очень важно построить свою презентацию стройно, в понятной и легко усваиваемой последовательности.

В своих лекциях я часто использую акронимы, то есть стараюсь расшифровать ключевые слова. Например, английское слово SUCCESS (УСПЕХ) можно представить следующим образом: „S“ — направление, „U“ — понимание, „C“ — мужество, „C“ — благотворительность или сострадание, „E“ — оценка, „S“ — уверенность в себе и „S“ — удовлетворенность собой. Некоторые считают, что использование таких акронимов — банальный прием, возможно, так оно и есть, но мне это всегда помогает выразить словами свои мысли и удержать внимание аудитории. Неважно, какие приемы вы используете, будь то акронимы, нумерация разделов, вроде „Десять секретов...“, или классическую, популярную формулу любого выступления, вроде: „Скажите им, что вы собираетесь им сказать, затем скажите им это, а потом скажите еще раз о том, что вы им только что сказали“, — все эти методы направлены на достижение одной цели: чтобы ваше выступление получилось понятным, стройным и способным удержать внимание каждого слушателя из данной аудитории.

Для того, чтобы добиться публичного успеха, вам необходимо взять на себя 100% ответственности за этот успех. Поэтому, если вы хотите добиться успеха в качестве оратора или лектора, стараясь быть убедительным, вы должны взять на себя все 100% ответственности за то, о чем вы говорите. Нерационально ожидать, что аудитория сама станет напрягать свои мозги, чтобы разобраться в ваших словах. Слушатели и так заняты по горло. Нанно думать, что они будут на лекции работать вместо вас!

### *Убеждайте через свою личность*

Я думаю, что лучше всего убеждать посредством собственной личности. Для того, чтобы люди вам открылись, нужно открыться им. Если вы искренне уверены в своем товаре или

## SUCCESS (УСПЕХ)

S	Направление
U	Понимание
C	Мужество
C	Сострадание
E	Оценка
S	Уверенность в себе
S	Удовлетворенность собой

услугах, и эта уверенность вытекает из вашего личного опыта, не делайте из этого секрета — откройтесь перед своей аудиторией и поделитесь с ней своими искренними эмоциями. Если с вами лично случилось что-то смешное или неловкое, используйте это как иллюстрацию своих взглядов. Когда вы делитесь с людьми своими проблемами или недостатками, это располагает их к вам.

Моя рекомендация начинающим лекторам заключается в том, чтобы они не использовали шуток. Шутить с трибуны гораздо труднее, чем может показаться, а неудачная попытка способна выбить из колеи до конца презентации. Это не касается шуточных эпизодов, произошедших с вами.

У меня есть несколько любимых историй, которые я часто рассказываю на своих лекциях и которые попали также в мои книги. Например, рассказ о том, как я однажды оказался запертым, как в ловушке, в коридоре многоэтажного здания, когда там внезапно погас свет. Или о том, как я встретил самых счастливых людей на земле, которые живут на экзотическом тропическом острове. История о том, как я покупал себе роскошное пальто фирмы „Barberty“. Многие из этих правдивых историй раскрывают мою личность, мои человеческие слабости, мои споры с самим собой, мои попытки

изображать из себя „большого Макса“. Они о том, как я привожу в действие свой механизм успеха и стараюсь подавить свой механизм провала. Эти истории не всегда в мою пользу, но они случились именно со мной, они правдивы и отражают мою личность и мое мировоззрение.

Кстати, рассказывание интересных случаев или историй само по себе является очень мощной стратегией в коммерции. Слушатели естественным образом оживляются, когда им рассказывают какую-нибудь историю. Почему? Потому что они так „запрограммированы“! В детстве нам постоянно рассказывают или читают всевозможные сказки, чтобы мы поскорее уснули. Скауты рассказывают друг другу веселые истории, сидя вокруг лагерного костра. Став подростками, мы любим выслушивать „взрослые“ истории о различных событиях из жизни наших родителей и старших товарищей. Если торговец или лектор умеет поддержать свою точку зрения интересным рассказом, это всегда плюс.

### *Для убедительности используйте иллюстрации*

Ничто так не преодолевает сопротивление, как динамичная иллюстрация. Мы думаем образами, наше поведение контролируется собственным внутренним образом. Нам всем хорошо знакомы фразы типа: „Пока не увижу, не поверю“, „Лучше один раз увидеть, чем сто раз услышать“. Именно страшные картины боев и разрушений, которые показывало американское телевидение, привели к широким протестам и прекращению вьетнамской войны. Ужасные картины нищих, голодных детей заставляют нас жертвовать миллионы долларов на организацию гуманитарной помощи в самые разные страны. Изображения прекрасных экзотических пляжей и океанского побережья превратили Гавайские острова в отпуск-мечту для тысяч людей, которые поставили своей целью

накопить денег и хотя бы раз в жизни отправиться на „острова своих грез“. Изображения Майкла Дукакиса, неуклюже взгромоздившегося на танк, способствовало тому, что его президентская кампания потерпела неудачу. Изображения красавцев и красавиц способствуют увеличению на миллионы долларов объемов продаж различных духов, косметических средств и одежды. Можно привести еще множество убедительных примеров силы иллюстраций и изображений.

Когда великий художник Сальвадор Дали захотел выразить свои ощущения от психокриптики и поблагодарить меня за то влияние, которое я оказал на его жизнь, он нарисовал великолепную картину: фигура мужчины, выходящего из мрачной тени к яркому солнечному свету, и рядом с ним прекрасная, стремительная яхта. Он подвел итог всех моих книг и лекций в одной чрезвычайно мощной картине. Я был восхищен его талантом, и в то же время поражен тем, как одна картина может передать мир, который невозможно описать и миллионом слов.

Моя рекомендация вполне очевидна: используйте иллюстрации! Это могут быть слайды самого разного размера, простые и понятные графики или таблицы, которые способствуют нашей связи с аудиторией. Конечно, нужно соблюдать меру и не превращаться в живой придаток высокоэффективной проекционной техники, но *обязательно* нужно подкреплять свои слова убедительными иллюстрациями.

### *Призывайте к действию*

Очень важный секрет преуспевающих коммерсантов, которые извлекают огромную пользу из коллективных презентаций, лекций и семинаров в том, что они призывают аудиторию к конкретным действиям.

У всех лекций и презентаций должна быть четко сформулированная цель. Вы должны видеть, что ваша аудитория, будь то десять слушателей или десятки тысяч, реагирует на

ваши слова определенными действиями, к которым вы ее призываете ради достижения определенной цели!

Мне доводилось наблюдать, как из многих коммерсантов или лекторов буквально выходит весь запал, когда наступает время собраться и призвать аудиторию к действию. Именно здесь должен вступить в игру наш собственный внутренний образ, который должен взять слово и убедить аудиторию, что только активные, целенаправленные действия могут привести к успеху. Нельзя требовать от людей, чтобы они пошли за вами к цели, которую вы для них не определили.

Один из самых лучших лекторов, которых мне доводилось слушать, обычно заканчивал свою презентацию следующими словами: „Итак, вот что мы должны сейчас сделать...“ Затем очень четко объяснял слушателям, что именно они должны сделать: заполнить анкеты, которые раздают его помощники, выйти из аудитории и изучить расположенную в фойе выставку, выстроиться в очередь и начать заполнять заказы на его продукцию. Все это он объяснял четко, детально, твердо, не отступая от намеченной цели. И зачастую до 80–90% всех собравшихся с удовольствием выполнили все его инструкции. Просто по той причине, что этот лектор действовал энергичнее и увереннее, чем другие, он обеспечивал колоссальный объем продаж той продукции, которую рекламировал. С другой стороны, мы, как преподаватели и лекторы, включая моих соавторов, используем аналогичные приемы для убеждения и привлечения внимания своей аудитории.

Как видите, в ваших интересах четко реляснить цели и обладать мужеством, чтобы призвать аудиторию двигаться к поставленной вами цели.

### *Сила ассоциаций и подражания*

Ассоциации — одна из наиболее мощных сил, управляющих человеческой жизнью, сильнее которой могут быть только „программирование“ собственного внутреннего образа и

привычки. Если у кого-то самые близкие друзья по работе — фанатики гольфа, можно с большой степенью вероятности утверждать, что этот человек тоже рано или поздно заинтересуется гольфом. Если начинающий гольфист играет с опытными и умелыми партнерами, есть большая вероятность того, что со временем он станет игроком высокого класса.

Столь же очевидна для нас и важность *негативных* ассоциаций или связей, которые подтверждаются во многих жизненных случаях. Родители обычно обеспокоены, и часто совершенно обоснованно, когда их дети начинают общаться с „плохими“ мальчиками и девочками. Когда заключенного выпускают на свободу под залог или условно, одним из обязательных правил для него является то, чтобы он избегал контактов со своими прежними друзьями и сообщниками, не посещал криминальных сообществ и тех мест, где может снова сойтись с преступниками. Что самое удивительное, многие люди прекрасно знают об этом, но не используют возможности этого обстоятельства к своей выгоде и не создают для себя *положительные* связи и ассоциации.

Принцип здесь очень простой: если вы стремитесь к максимальным доходам от своей деятельности, познакомьтесь с людьми, имеющими такие доходы. Если хотите улучшить свои качества публичного оратора, для вас есть два самых быстрых пути: 1) познакомиться с другими людьми, которые упорно работают над улучшением своих ораторских способностей, и 2) поставить себя в такую ситуацию, когда вы будете постоянно практиковаться и набираться опыта.

Если вы только начинаете повышать уверенность в себе и навыки лектора, запишитесь на курсы общения по Дейлу Карнеги или вступите в клуб мастеров по произнесению тостов. Я думаю, подобные клубы есть в вашем городе.

Кстати, вы вполне *способны* стать профессиональным лектором и приобрести всемирную известность, если поставите перед собой такую цель. Зиг Зиглар в настоящее время,

### СЕКРЕТЫ УБЕДИТЕЛЬНОЙ ПРЕЗЕНТАЦИИ

1. ИНДИВИДУАЛЬНЫЙ ПОДХОД для контакта
2. ОРГАНИЗОВАННОСТЬ для раскрытия умов
3. ИНДИВИДУАЛЬНОСТЬ для убедительности
4. ИЛЛЮСТРАЦИИ для образности

пожалуй, наиболее популярный и эффективный лектор по проблемам мотивации, начал свое восхождение к этим вершинам как коммерсант, который ходил по квартирам и продавала кухонную утварь. Том Хопкинс, самый популярный в настоящее время преподаватель в Америке, начинал как торговец недвижимостью. Все соавторы этой книги начинали как профессиональные коммерсанты, а потом постепенно выросли в профессиональных лекторов без какой-либо дополнительной подготовки. Все эти лекторы — Зиглар, Хопкинс, мои соавторы в этой книге, ежегодно читают лекции десяткам или даже сотням тысяч слушателей по всему миру. Они не родились с этим даром, даже не учились этому искусству, а добились всего при помощи тренировки.

## ГЛАВА 5

### Как вырваться к высотам успеха из бездны провала

*Нет ничего страшнее и опаснее, чем „черная“ волна в жизни, когда человека начинают преследовать неудачи. Казалось бы, вы делаете все точно так же, как и всегда, такие же действия, которые приносили вам успех, но все идет прахом. Вы стараетесь изо всех сил, скрываете зубы, напрягаете мышцы, но никак не можете добиться прежнего успеха. Неудачи и трудности мешают вам, как прутья стальной клетки. Вы начинаете сомневаться в своих знаниях, ставите под вопрос свою компетентность и думаете, что утратили навыки. Вы видите, как люди шепчутся у вас за спиной, замечая, что вы плохо выглядите, пали духом и никак не можете восстановиться. Ваша самооценка — собственный внутренний образ — сжимается до размера мейхой картошкины. Перед каждой новой встречей с клиентом возникает нервозность, которая перерастает в отчаяние. Как вырваться из этого порочного круга, как прекратить скольжение вниз?*

Я встречал профессиональных спортсменов, которые делали самые невероятные вещи, чтобы выкарабкаться из кризиса. Они надевали белье на изнанку, брили головы, отказывались есть или заниматься любовью, пока не выберутся из провала. Невероятно!

Истина заключается в том, что никто не в состоянии поддерживать свою физическую форму на самом высшем уровне день за днем, в каждой игре, на каждой презентации или



в каждой ситуации. У всех бывают „черные“ дни, когда все идет не так и валится из рук. Преуспевающие люди в любой сфере деятельности испытывают подобные состояния, но научились не обращать на них внимания. У великого полузащитника американского футбола Уоррена Муна однажды выдался такой день, когда во время матча он дважды потерял мяч в безобидной ситуации, три его паса были перехвачены и вообще всю игру он выглядел как новичок. В конце игры, стоя у боковой линии и безнадежно наблюдая за тем, как его очередная ошибка превращается в результативную атаку команды противника, Уоррен выглядел совершенно несчастным и абсолютно растерянным. Этот матч был показан по общенациональному телевидению. Один из телекомментаторов сказал при этом: „Я думаю, Уоррену захочется поскорее забыть этот день“, на что другой комментатор, в прошлом игрок, отреагировал просто: „У него это получится“. И Уоррен действительно смог забыть! (Все профессиональные игроки очень быстро забывают свои ошибки, поэтому они не могут пошнить на уверенность этих людей в себе.)

Да, у каждого случаются тяжелые времена: в любом деле бывают периоды кризиса, любые семейные отношения проходят через периоды удаления друг от друга. Однако проблема в том, как правильно реагировать на неприятности.

### Коммерсант, которому нужна была операция, но не на носу

Когда я еще занимался частной хирургической практикой, ко мне на консультацию пришел молодой человек с просьбой сделать ему пластическую операцию на носу. Когда я спросил его, каким образом он зарабатывает себе на жизнь, он ответил: „Я торговец, но я бросаю это дело“.

Его нос был несколько больше нормального, но, безусловно, не такой отталкивающий, как ему казалось. Я понял, что

причина — внутри этого человека, что-то происходит с его самооценкой. Ему казалось, что его нос большой и толстый, как луковица. Он был уверен, что все его клиенты втайне смеются над ним, и именно из-за такого носа он не может добиться успеха.

Когда я заставил этого человека рассказать о себе поподробнее, я понял, в чем дело. В последнее время три клиента позвонили его шефу и пожаловались на его грубость. За три недели он не заключил ни одной сделки. Кроме того, его босс предъявил ему ультиматум: исправиться или уволиться.

— Я не доставлю ему удовольствия меня выгнать, — сказал молодой человек. — Я уйду сам. Только я прошу вас сделать операцию и привести в порядок этот страшный нос, чтобы я мог найти себе приличную работу.

Я предложил отложить операцию на тридцать дней, в течение которых он будет делать специальные упражнения для мышц лица, которые позволят изменить пропорции и сделать его нос тоньше и меньше, что, по сути, было применением „метода плацебо“: больному дают таблетку из чистого сахара, говоря при этом, что она избавит его от всех болезней. Я показал этому молодому человеку несколько упражнений для мышц лица и велел делать их по двадцать раз в день. Еще я попросил его в течение этого месяца не увольняться.

— Вы всегда успеете уволиться, — объяснил я ему, — но только в том случае, если вы сами этого захотите, если решите поменять профессию, но почему бы не уйти победителем, а не проигравшим? Уйдите с высоко поднятой головой. Уйдите к новым успехам, а не просто для того, чтобы избежать неудач. Если мы сейчас найдем для вас способ заключить несколько новых сделок, вы сможете уволиться с солидным финансовым запасом из заработанных комиссионных, что позволит вам пережить период безработицы.

Я понял, что этому человеку нужна эмоциональная, а не хирургическая операция. Он винил свой нос в профессио-

нальных проблемах, но это явно было не так. Его проблема — агрессивность и враждебность. Он был грубиян, все клиенты сразу ощутили это и старались избавиться от него как можно быстрее.

Я попросил его рассказать мне о каких-либо прежних успехах в области коммерции. Оказывается, когда-то у этого парня дела шли прекрасно, он заключал сделки и „добывал“ новых ценных клиентов в рекордные сроки. Но потом дело „забуксовало“, и он никак не мог вернуться на прежний уровень.

Его неудачи начались после того как подруга бросила его, стала встречаться с другим человеком, и он сразу решил, что тот симпатичнее него. Вот рецепт, который я ему прописал:

Во-первых, каждое утро, когда он должен делать упражнения для мышц лица, которые я порекомендовал, ему следует входить в свой „театр воображения“ и просматривать там мысленные видеофильмы, повествующие о его прошлых коммерческих успехах. Во-вторых, он должен навестить одного из своих прежних клиентов, с которым у него сохранились хорошие отношения, захватив с собой какие-нибудь небольшие сувениры и букет цветов для секретарши, объяснив при этом: „Просто я оказался поблизости и решил еще раз поблагодарить вас за прошлые успешные сделки“. Я надеялся, что такой поступок вернет ему положительный настрой. Дело в том, что его клиенты никогда над ним не смеялись и не отказывались от его услуг; наоборот, они приветствовали его и успешно вели с ним дела. В-третьих, после каждого коммерческого переговоров вне зависимости от их результата он должен на несколько минут уединиться в своем автомобиле, чтобы расслабиться и отогнать всякие грустные мысли. Для этого я показал ему упражнения на расслабление. В-четвертых, я велел ему, ложась спать каждый вечер, мысленно представлять себе, что его нос уменьшается в размерах и постепенно принимает нормальный вид.

Наконец, я сказал:

— Я хочу, чтобы когда у вас сорвется очередная сделка, вы нашли время и поразмышляли наедине с собой. Забудьте на время о том, что потенциальный клиент вообще мог заметить ваш большой нос. Вы взрослый, интеллигентный человек, таковы же и ваши клиенты; вы ведь не дети, резвящиеся на школьном дворе. Подумайте обо всех тех важных вещах, о которых размышляя, беседуя с вами, ваш клиент. Неужели вы действительно считаете, что он думал о вашем носе? Вспомните все вопросы, которые он вам задавал, и все возражения, которые он выдвигал, вдумайтесь в их смысл. Может быть, вся правда в них? Подумайте, как можно улучшить вашу презентацию. Дайте клиенту возможность посомневаться, представьте себе, что он искренен. Мысли о собственном носе оставьте на потом, а думайте о том, как вы можете сделать свое предложение более убедительным. Даже если вы правы, считая, что нос мешает в работе, у вас все равно нет другого выхода, кроме как отвлечься от этой мысли. Вам нужно стать более убедительным, чтобы никто не смог вам возразить. Вспомните, как добиваются успеха люди с гораздо более серьезными физическими недостатками, например, инвалиды-колясочники, которые совсем не могут ходить. Многим из них удается возвыситься над своими физическими недостатками и эмоциональными потрясениями и стать достойными родителями и полезными членами общества. Вспомните Рузвельта, который не мог встать со своей инвалидной коляски, но оказался способен воодушевить и поднять всю нацию на борьбу с отчаянием.

Я записал это для него на клочке бумаги и порекомендовал читать этот текст всякий раз, когда у него будет плохое настроение. Я также дал ему экземпляр книги „Психокибернетика“.

Спустя примерно два месяца мне позволил его удивленный начальник и поинтересовался, какое чудо я сумел сотворить, потому что коммерческие результаты этого молодого

го человека увеличилось многократно. Он добился таких колоссальных изменений в своей профессиональной деятельности и в совершенствовании своей личности, что начальнику стало любопытно, в чем тут дело. Тогда этот парень рассказал ему о встрече со мной и о моей книге. „Мне нужно срочно сто экземпляров вашей книги, постарайтесь доставить их мне как можно быстрее“, — сказал этот начальник в заключение.

Надеюсь, вы понимаете, что все неудачи этого молодого человека существовали в основном и в первую очередь внутри его собственного внутреннего образа? Его результаты во внешнем мире были не более чем зеркальным отражением того состояния, в котором оказался его представление о самом себе. Все, что я сделал, это разрушил его ошибочное предубеждение насчет того, как окружающие его воспринимают. Я постарался освободить его собственный внутренний образ от деструктивных воздействий, после этого он смог вздохнуть полной грудью и показать все, на что способен.

Если вы окажетесь в подобной ситуации, вы должны начать с „ремонта“ собственного представления о себе. Дайте ему подняться, переставьте пичкать его своими обидами и жалобами на окружающий мир, собственную жизнь, клиентов, начальство и самого себя.

## Как взбодрить собственный внутренний образ и выйти из кризиса

Давайте вспомним те действия, которые я порекомендовал выполнять этому молодому коммерсанту. Возможно, вы найдете в них что-то полезное и для себя:

1. *Вспомните и оживите в своем воображении прошлые успехи.* Когда у коммерсанта начинается „черная полоса“, он сразу же испытывает сомнения в своих способностях: „Мо-

жет, я «потерял нюх»? Может, я не знаю что делать?» и так далее. Но если вы вспомните о прошлых успехах, вам проще будет избавиться от этих пораженческих настроений, появится уверенность в себе, вернутся навыки и знания. почаще входите в „театр воображения“ и рассматривайте там яркие, живые и подробные картины о своих прошлых успехах, „лоббимые рапорты“ о трудовых достижениях. Уделяйте этому несколько минут каждое утро. Всегда держите под рукой блокнот, чтобы записать мысли, принципы и методы, которые вы тогда применяли.

2. *Сделайте что-то конкретное, чтобы усилить свой позитивный внутренний образ.* Например, начинайте каждый свой рабочий день со звонка какому-нибудь, удовлетворенному сделкой клиенту. Когда тренер пытается вселить уверенность в игрока, прошедшего накануне неудачный матч, он просит его выполнить несколько простых приемов, которые у этого игрока получаются особенно хорошо. А здесь вы — сам себе тренер. Ставьте себя каждое утро в такую ситуацию, когда все у вас получается удивно.

3. *Расслабьтесь.* Никогда не отправляйтесь на деловую встречу, не начинайте презентацию, если чувствуете злость, разочарование, обиду или какое-либо напряжение. Выделяйте время между деловыми встречами на то, чтобы расслабиться. Если вам необходимы специальные упражнения на расслабление, их можно найти в моей книге „Психокибернетика“.

4. *Поразмыслийте надние с собой.* Думайте! Вы — обреченный взрослый человек, способный отличить реальность от фантазий, логику от эмоций. Вас кто-то сглазил или околдовал? Чувств! Таких вещей не существует. В пятницу, тринадцатого числа, кто-то обязательно выигрывает в лотерею, кто-то подписывает громадный контракт, кто-то успевает к рав-

### КАК „ВСТРЯХНУТЬ“ СОБСТВЕННЫЙ ВНУТРЕННИЙ ОБРАЗ

1. Вспомнить и оживить в воображении прошлые успехи
2. Сделать что-то конкретное для усиления самоощущения преуспевающего человека
3. Расслабиться
4. Поразмышлять наедине с самим собой
5. Начать конкретные действия
6. Вдохновить и мотивировать себя
7. Перед сном „программировать“ свой сервомеханизм на успехи грядущего дня

нему самолету и сможет увидеть финальную игру своего сына в детской футбольной лиге. И, конечно, в пятницу, тринадцатого числа, кому-то крупно не повезет, кто-то разорится, а кто-то обязательно опоздает на самолет. Все эти события абсолютно не связаны с пятницей и тринадцатым числом. Нет никакого колдовства, проклятия и даже злого рока. Если клиент отказался покупать ваш товар, это никак не связано ни с вашим носом, ни с фазами луны, ни с тем, что вы забыли переложить свой талисман из правого кармана в левый. Возьмите на себя ответственность, задайте себе разумные и трезвые вопросы, и вы поймете, почему клиент принял то или иное решение, после чего вам легче будет найти пути его переубедить и сделать свою следующую презентацию более успешной.

5. *Действуйте!* Безусловным является следующий факт: невозможно выйти из кризиса, если сидеть сложа руки и без-

действовать. Невозможно начать „светлую“ полосу своей жизни, запершись ото всех дома или в офисе, перекладывая с места на место бумажки, делая вид занятого человека. Сделайте паузу, поразмышляйте и составьте план четких действий, сразу же после этого приступив к его реализации. Любой спортсмен скажет вам, что путь к победам после поражения начинается с первой же назначенной на следующий день тренировки. Вы должны поступать точно так же.

6. *Вдохновляйте и мотивируйте себя.* Будьте выше своих разочарований и неудач, никогда не поддавайтесь им. Помните, что любая мотивация, по сути — самомотивация. Конечно, попасть на толковый семинар в такой ситуации полезно, это „прочищает“ мозги и поднимает дух. Международные семинары Питера Лоу под названием „Успех“, которые он проводит ежегодно, разъезжая по городам, прекрасно подходят для этой цели. Конечно, прослушивание всевозможных лекций, записанных на аудиокассеты, когда вы едете в автомобиле на очередную сделку, поможет вам настроиться на успех. Но все это — временные меры. Вы должны выработать в себе способность к самомотивации, быть своим собственным советником и тренером.

Если вы будете ждать кого-нибудь, кто вас подтолкнет, прождете вечность. Не надейтесь, что вдохновение снизойдет на вас как по волшебству. Меня часто спрашивают, как мне удалось написать так много книг и статей. Писателям часто задают такие вопросы. Существует популярный миф о писателях: мы лежим на диване в ожидании, когда на нас снизойдет вдохновение, затем бросаемся к пишущей машинке, и начинаем бешено работать пальцами. Иногда мне хочется, чтобы было именно так. К сожалению, большинству писателей приходится самим себя вдохновлять, принуждать, дисциплинировать, заставляя работать и писать каждый день.

Популярный автор песенных текстов и романист Джозими Баффет говорит, что садится за письменный стол каждое утро и старается написать хотя бы страницу. Я поступаю точно так же.

Меня всегда раздражало, когда меня представляли как „мотивационного“ лектора. Я никогда не хотел, чтобы эффект от моих выступлений был столь же кратковременным, как от китайской кухни, после которой чувствуешь голод уже через час. Вы должны сами поработать над собой — вот то, что я называю *самомотивацией*. Психокрибернетика — это наука о том, как найти в себе эти „переключатели“ и пользоваться ими. Пока весь мир сидит и ждет, чтобы кто-то его вдохновил, вы способны подняться к самым вершинам своей профессии, делая как раз обратное.

Как же воодушевить самого себя? Как мотивировать на активные действия? Как генерировать в себе энергию, энтузиазм и оптимизм, именно тогда, когда это необходимо? Только с помощью возбуждающих, значительных, достойных целей. С помощью сильного, здорового собственного внутреннего образа. С помощью простого понимания того факта, что и самые знаменитые чемпионы подвержены временным кризисам и спадам, но на то они и чемпионы, что умеют преодолевать их, не ожидая посторонней помощи.

Правда заключается в том, что в тупик вы загнали себя сами! Но это-то как раз хорошая новость, а не плохая, потому что, раз загнали — значит, сможете и „выгнать“. Если вы способны создавать кризисы, вы наверняка способны из них выходить.

7. *Каждый вечер, перед тем как лечь спать, „программируйте“ свой сервомеханизм на успехи следующего дня. Всегда помните, что ваш могучий сервомеханизм не нуждается в отдыхе, ему нужны всего лишь указания вашего собственного внутреннего образа, величие ему стать механиз-*

мом успеха или механизмом провала. Перед тем как лечь спать дайте ему задание, или даже несколько, над чем поработать, напомните ему о поставленных перед ним целях, дайте положительный настрой на завтра. Это вдохновит механизм успеха на поиск ресурсов, мыслей, нужных идей, технологий и уверенности, которые вам так нужны. Это также „намагнистит“ вас, притянет к вам людей, необходимых для сотрудничества.

Проснувшись утром, не прибегая к помощи будильника (запрограммировав пробуждение на определенное время), вы ощутите себя полным оптимизма и энергии.

## Пять дней на выход из кризиса в коммерческой деятельности

*День первый: признайте наличие кризиса и сделайте перерыв*

Устройте себе полный выходной день. Посетите зоопарк и идолволь посмейтесь над обезьянами. Сходите на спортивный матч, в торговый центр или кино. Расслабьтесь, совершив поездку за город. Посидите под тенистым деревом с интересной книгой в руках. Подойдут любые занятия, которые помогают вам расслабиться, очиститься от тягостных мыслей, разочарования и напряженности. Проведя такой день, нужно основательно выспаться.

*День второй: начните полную программу психокрибернетического восстановления*

Начните с сегодняшнего дня и не забывайте постоянно следовать комплексному психокрибернетическому режиму. Войдите в свой „театр воображения“ и „прокрутите“ там

мысленные ленты ваших прошлых успехов, заново наполняя энергией и силой свой механизм успеха. Еще раз проверьте перечень своих целей. Подберите или создайте сами ряд новых убедительных лозунгов, с помощью которых можно легко „перепрограммировать“ собственный внутренний образ.

### *День третий: разработайте новый план битвы“*

Устройте смотр всех своих наличных сил. Кто ваши лучшие, самые удачливые, процветающие клиенты, кому вы можете позвонить утром и на чей положительный опыт можете рассчитывать? Какие группы клиентов наиболее часто совершали у вас успешные покупки? Составьте энергичный план „итурма“ на ближайшие два дня. Запланируйте интенсивную, энергичную деятельность. Распишите каждую минуту. Пользуйтесь методом быстрого кавалерийского наскока, чтобы добиться своих целей. Немедленно принимайтесь за дела, садитесь к телефону и договаривайтесь о встречах. Полностью сосредоточьтесь на том, что вы *способны* сделать; не тратьте время и энергию на мысли о том, что вам не подконтрольно.

### *День четвертый: предпринимайте массированные действия!*

Один из самых блестящих американских лекторов по развитию личности и достижению успеха в карьере Джим Рон говорит о принципе *массированных действий*. Он считает, что если вы проведете неделю, наблюдая за преуспевающим человеком и лидером практически в любой области деятельности, то наверняка закончите свое наблюдение словами: „Неудивительно, что он преуспевает. Посмотрите, сколько он работает!“. Именно так вы должны научиться жить и сего-

дня, и завтра. Представьте себе, что за вами кто-то наблюдает, оценивает ваше поведение, чтобы в конце дня сказать о вас: „Неудивительно, что он преуспевает. Посмотрите, сколько всего он может сделать за день!“.

### *День пятый: собирайте урожай!*

Наступил первый день вашей новой „эры преуспевания“ в коммерции. Вы можете смело пожирать плоды своих новых усилий. Сегодня у вас есть веские причины и повод ожидать положительных результатов. С уверенностью используйте все ваши прошлые встречи, инициативы и контакты.

### **Секрет быстрого восстановления для профессионалов**

Когда тренеров и ведущих игроков американского футбола, которыми являются полузащитники и крайние защитники, спрашивают о самых нужных качествах для успеха в этой игре, многие из них отвечают: „Короткая память“. Когда пас полузащитника перехвачен соперником, а крайний защитник сокрушен нападающим соперника, им лучше сразу забыть об этом, чтобы настроиться на следующую игру. По сути, я бы даже сказал, что им нужно научиться мгновенно прощать и забывать. В этом и заключается стойкость и способность к быстрому восстановлению.

Эгоцентризм и страсть к достижениям могут привести человека к победе. Даже отчаяние способствует достижению успеха. Но стойкость, способность к восстановлению необходимы для того, чтобы *продолжать побеждать*. Причем, по иронии судьбы, эгоизм может помешать вам выиграть. Страсть к достижениям способна иногда вызвать разочарование и стресс, препятствующие успеху. Но стойкость, умение быстро приходить в норму после неудачи всегда ведут к победе.

**НЕУДИВИТЕЛЬНО,  
ЧТО ОН ТАК ПРЕУСПЕВАЕТ!  
ПОСМОТРИ, СКОЛЬКО ОН ВСЕГО УСПЕВАЕТ  
ДЕЛАТЬ!**

Во многих случаях кризис в коммерческой деятельности является именно результатом снижения стойкости. Когда торговец попадает в тупик, он часто старается избежать конфронтации, медлит в своих решениях и делах, т. е. заметно снижает уровень своей активности. Ему становится трудно переживать отказы, преодолевать и избегать разочарования. Безусловно, логика в таком случае подсказывает, что нужно, наоборот, прибавить обороты, немного поднажать, удвоить усилия и как можно быстрее преодолеть кризисную полосу. Однако это требует упорства, стойкости и способности восстанавливаться после неудач.

Стойкость поддается „программированию“ в собственный внутренний образ. Вам необходимо создать представление о самом себе как о таком человеке, который обладает иммунитетом по отношению к временным разочарованиям или неудачам, который способен переносить тяготы с достоинством и спокойной уверенностью, быстро восстанавливаться после перенесенных невзгод. Вспомните об известных людях, отличающихся повышенной стойкостью. Дональд Трамп и Мерв Гриффин\*, великие неудачники в бизнесе, проявили

\* Гриффин, Мерв — популярный телевизионный ведущий, долгое время вел собственную еженедельную программу «Шоу Мерва Гриффина». Создатель популярных телевикторин «Колесо фортуны» и «Риск».

непоколебимую стойкость, добились успеха в своей карьере. А еще до них Конрад Хилтон\* проявил необычайную стойкость, а его автобиографическая книга „Будьте моим гостем“ является настоящим учебником по стойкости. Кэтти Ли Диффорд, которая в 1996 году попала под жесточайшую критику и нападки средств массовой информации за то, что на своих заводах женской одежды использовала детский труд, сумела восстановить свою репутацию и стала поборницей принятия законодательства о детском труде, выступила с докладом перед Конгрессом США. Актер Кристофер Рив, упав с лошади, получил повреждение позвоночника, но сумел пробиться через паралич своего тела к активной жизни. Он признавался, что думал о самоубийстве, но проявил колоссаль-



\* Хилтон, Конрад Николсон (1887-1979) — в 1946 г. создал корпорацию Hilton Hotel с семью роскошными гостиниц по всему миру.

ную стойкость. Сейчас он зарабатывает большие деньги, выступая как профессиональный лектор, занимаясь сбором средств, которые направляет на лечение травм и увечий позвоночника. В 1996 году он был основным докладчиком на Национальном съезде Демократической партии.

У каждого из нас есть опыт проявления стойкости. Наверняка в нашей жизни были периоды, когда вам приходилось проявлять это качество. Разве в детстве, учась кататься на велосипеде, вы прекращали попытки после первого падения? Разве, играя в детской футбол, после неудачного паса или прорыва нападающего соперника вы не выходили на следующую игру, воспринув духом и надеясь не допускать подобных ошибок? Разве вам не доводилось опровергать своих критиков, заявлявших, что в той или иной области у вас нет абсолютно никакого таланта? А в нашей коммерческой деятельности разве вам не доводилось выходить победителем из обескураживающего опыта и на зависть своим конкурентам совершать крупные сделки? Вспомните каждый случай проявления стойкости, который имел место в вашей жизни, и скажите своему внутреннему образу: «Смотри, мне в жизни доводилось проявлять необыкновенную стойкость. У меня наверняка есть способность быстро «восстанавливаться» после неудач. Теперь я намерен укреплять и подчеркивать это свое качество. Я такой человек, который быстро оправляется после каждого удара, становясь только сильнее». Вы способны быть как батарейки, которые работают, работают и работают. Или вспомните лозунг фирмы «Timex», производящей недорогие и надежные часы: «Их только встряхнуть — и они снова идут».

## ГЛАВА 6

### Как стать мастером сделок

*Я добиваюсь встречи с нужным человеком, делаю убийственную презентацию, получаю благоприятную реакцию, но, когда дело доходит до подписания контракта и перечисления денег, он путает мне все карты и отвечает отказом. Почему?*

Заключение сделки — то, что отличает профессионального коммерсанта от специалиста по переговорам. Многие преуспевающие торговцы сразу как-то «тускнеют» и выдыхаются, когда дело доходит до заключения сделки. Конечно, лучше спокойнее и комфортнее закончить презентацию на высокой ноте, довольствуясь услышанным от собеседника «может быть», чем сразу же встретить возражения лицом к лицу и услышать решительное «Нет!». Коммерсанты с более слабым собственным внутренним образом часто предпочитают закончить контакт неопределенностью, только чтобы не услышать «Нет!».

Один из ведущих специалистов по обучению стоматологов умению продавать свои услуги Грег Стэнли из компании «Whitehall Management» говорит, что единственной большой разницей между стоматологами, зарабатывающими по два миллиона долларов в год за счет того, что они предоставляют полный комплекс услуг, включая косметическую стоматологию, и множеством стоматологов, которые не зарабатывают и десятой части этого, заключается в «конфронтационной стойкости». Грег говорит, что самые преуспевающие зубные врачи обладают невероятно высокой стойкостью при



встрече с возражениями клиентов. У всех мастеров по заключению сделок наблюдается столь же высокий уровень стойкости к противодействию. По сути, многие из них процветают именно благодаря противодействию.

Откуда берется такой высокий уровень стойкости к противодействию? Я как раз хочу убедить вас, что основа такого поведения лежит в самом сильном, самом здоровом представлении человека о самом себе, которое он только в состоянии выстроить.

В знаменитой пьесе „Смерть коммивояжера“ драматург Артур Миллер описывает своего героя Вилли Ломана следующим образом:

„Вилли был коммивояжером. А в жизни коммивояжера нет никакого твердого основания. Он не навинчивает гайки на болты, он не объясняет нам закон и не дает нам лекарства. Это человек, который живет надеждой, чужими улыбками, и занимает положение не выше чистильщика сапог. А когда люди перестают ему улыбаться — для него это землетрясение. А если он получил пару „черных меток“ — жизнь его кончена“.

Какое унизительное, путающее, ограниченное описание жизни коммерсанта! По мнению драматурга, коммерсант не властен над своей жизнью, полностью подвержен капризам клиентуры, его легко вывести из себя, он не распоряжается своей судьбой. Персонаж Артура Миллера был обречен на убогую жизнь в постоянном страхе. Если бы мы произвели посмертное „вскрытие“ собственного внутреннего образа Вилли Ломана, мы бы не обнаружили там ничего, кроме шрамов. Вилли никогда бы не стал мастером сделок.

К счастью, времена „чужих улыбок“ и „чистильщиков сапог“ давно канули в лету. Сегодняшние покупатели — люди требовательные и образованные — обращают больше вни-

мания на истинные ценности, а сам процесс коммерции стал более научным и профессиональным, чем когда бы то ни было. Да и современные коммерсанты совсем не напоминают одиозных коммивояжеров недавнего прошлого. Большинство опираются на современную технологию, прекрасно организованные структуры, рекламные кампании, программы прямого маркетинга и прочие инструменты современного бизнеса. Однако наиболее важной чертой современных профессиональных коммерсантов, которые уже достигли или стремятся к достижению звания мастера сделок, остается все то же, что и двадцать, тридцать или сорок лет назад — наличие сильного, прочного собственного внутреннего образа.

## Десять характеристик мастера сделок

На протяжении многих лет у меня была масса возможностей посещать и длительное время наблюдать за работой мастеров по заключению сделок в различных областях коммерции, во многих организациях. Я обращал внимание на то, как их твердая самооценка проявляется в реальности. Вот вам десять основных характеристик поведения, которые мне удалось выявить практически у всех выдающихся мастеров сделок:

1. *Мастер сделок не выказывает никакого страха.* Мастер сделок никогда не ведет себя бесцеремонно, нахально или развязно, и не опускается до очевидной тактики навязывания своего товара. Это все признаки слабости, отчаяния, страха, проявляемые таким торговцем, который смертельно боится отказа, чувство неполноценности которого заставляет его пойти на совершение сделки любой ценой. Мастер сделок все время остается уверенным в себе, спокойным и расслабленным, давая возможность разговору идти своим чередом и в неспешном ритме. Мастер сделки хочет, чтобы его

клиент купил, но он не подталкивает и не склоняет его к этому. Он с удовольствием отвечает на любые вопросы и возражения; он уверен в том, что любое из них можно преодолеть.

2. *Мастер сделок никогда не продает только ради комиссионных.* Те коммерсанты, которые работают только ради денег, могут торговать чрезвычайно успешно в течение коротких промежутков времени, но не способны все время быть на гребне волны, потому что их деятельность не усиливается за счет позитивного собственного внутреннего образа. Настоящий мастер сделок обладает глубоким, истинным убеждением в ценности того, что продает своим клиентам. Высокие комиссионные и большой процент заключаемых сделок отражают профессиональную искреннюю убежденность в том, что его продукт или услуга действительно нужны и полезны клиенту. Мастер сделок посвящает всего себя тому, чтобы продавать людям нужные им товары.

3. *Мастер сделок никогда не упрекает себя „задним числом“.* „Внутренний критик“ всегда под контролем. Мастер сделок никогда не занимается самобичеванием: „Если бы я сказал так...“, „Как же я этого не заметил?“ и так далее, как часто бывает после упущенной сделки. Мастер сделок всегда обращает внимание на ошибки, но никогда не старается прилюдно или наедине с собой обливать себя ушатом грязи.

4. *Мастер сделок — чрезвычайно организованный и прямой человек, особенно тогда, когда он предпринимает конкретные действия.* Вы никогда не услышите, как мастер сделок задает неопределенные вопросы типа: „Ну и что вы думаете?“. Большинство мастеров сделок предлагают клиенту четкие варианты и прямо просят его выбрать один из них. Они используют побудительные фразы вроде: „Вот с чего мы начнем“.

Вот вам один пример. Бывший государственный секретарь США Генри Киссинджер однажды рассказал о реакции, которую он наблюдал у покойного председателя правительства Мао Цзэдуна.

— Что же вам нужно от нас? — прямо спросил Мао.

— Нам не нужно ничего, кроме вашей дружбы, — дипломатично ответил Киссинджер.

Проницательный китайский лидер понимающе улыбнулся и сказал:

— Если вам ничего не нужно, тогда зачем вы здесь? Если бы мне ничего не было нужно от вас, я бы вас сюда не пригласил.

Потенциальный покупатель или клиент может лишь догадываться, что вы пришли к нему, чтобы заключить сделку или что-то продать. Если вы не скажете прямо, чего хотите, у вас ничего не выйдет. Мало того, клиент потеряет к вам уважение. В конце концов, если вы не уверены в том, что хотите ему продать, как же клиент будет уверен в том, что хочет купить?

Мастер сделок никогда не испытывает колебаний или нерешительности, когда просит выписать счет.

5. *Мастер сделок понимает, что у клиента есть сомнения, страхи и стремление избежать конфронтации.* С этими „демонами“ должен бороться как профессиональный коммерсант, так и его клиенты — будь то крупные бизнесмены или хозяева мелких магазинчиков.

Однажды я консультировал торговца, который общался со множеством потенциальных клиентов, но заключал мало сделок. После непродолжительного разговора он признался мне: „Я не хочу, чтобы меня воспринимали как «пробивного» коммерсанта. Я уважаю интеллигентность моих клиентов. Они сами должны сделать свой выбор и принимать решения. Если они готовы купить, они сами должны мне это сказать“. Этот парень страдал комплексом Вилли Ломана,

только у него он вырос до необычайных размеров. Он хотел, чтобы его все очень любили, и он заключал множество сделок. Мастер сделок больше всего на свете любит именно заключение сделок, а не то, чтобы его любили. Тот парень верил, что его работа — в предоставлении информации. Мастер сделок знает, что его работа — заключение сделок. Тот парень не верил ни в себя, ни в свою способность контролировать результаты переговоров, он думал, что клиент решает, состоится сделка или нет. Мастер сделок полностью уверен в том, что сам контролирует и ход, и результат переговоров, он уверен в том, что все зависит от него, и действует соответственно.

Мастер сделок прекрасно знает, что клиент хочет, чтобы он был тверд, убедителен и настойчив, это поможет клиенту действовать сразу, а не откладывать свое решение.

6. *Мастер сделок обладает иммунитетом против отката.* Другими словами, он никогда не относит на свой счет вопросы, возражения или даже категорический отказ клиента. Все эти события никак не затрагивают его и не проникают в его собственный внутренний образ.

Однажды благодаря своему другу режиссеру я оказался на съемочной площадке, где снимался детектив. Мне довелось наблюдать за съемками сцены, в которой каскадер должен был совершить прыжок с крыши одного дома на крышу другого. В самый ответственный момент каскадер проявил нерешительность, споткнулся и упал вниз, на предусмотрительно приготовленные надутые воздухом мешки. Эпизод предстояло переснять, и мне показалось, что каскадер очень огорчен своей ошибкой. Когда все было готово к повторной съемке, режиссер и каскадер подошли к столу, на котором для них был приготовлен кофе и где сидел я. Режиссер познакомил меня с молодым человеком. Я спросил у него, каковы его ощущения после совершенной ошибки.

— Да это пустяк, — ответил он. — Для начинающего каскадера, новичка, это, возможно, была бы трагедия. Но поскольку я один из трех лучших каскадеров, которые работают сегодня на телевидении, такой небольшой промах для меня даже полезен. Это так же нормально, как ошибка секретарши, которая нажала не на ту клавишу клавиатуры компьютера и которой придется все перепечатать. Это совсем небольшая проблема.

Мастера сделок должны точно таким же образом реагировать на несостоявшиеся сделки.

7. *Мастер сделок умеет преодолевать сопротивление.* Он не боится вопросов или возражений своих клиентов, наоборот, он приветствует их как своих „помощников“ при совершении сделки. Эту мысль я неоднократно подчеркивал в данной книге. Такая особенность поведения свойственна практически всем преуспевающим коммерсантам, поэтому я не могу не сказать о ней снова. Некоторые коммерсанты подобны упорным матросам, которые, несмотря на то что ветер стал дуть в другом направлении, лавируют, рискуя опрокинуться, но продолжают придерживаться нужного курса.

Мастер сделки отличается большой гибкостью; как только ветер переменился, он мгновенно улавливает это и делает его своим союзником.

8. *Мастер сделок избегает любых негативных воздействий и посторонних факторов.* Мастер сделок полностью сосредоточен на их заключении. Редко когда увидишь, как мастер сделок бесцельно бродит по офису или постоянно ходит вокруг холодильника с напитками или кофеварки, включаясь в обсуждение „насушенных“ вопросов городской жизни, будь то неудача местной команды или жалобы на начальство.

9. *Мастер сделок конкурентен, но в то же время не испытывает никакого стресса. Как это может быть?* Дело в том, что мастер сделок обожает конкурировать с самим собой, со своими лучшими достижениями, со своими прошлыми успехами, но он совсем не беспокоится о том, как это делает, или что думают люди, сравнивая его с другими специалистами.

Однажды ко мне на консультацию пришел коммерсант, который рассказал, что он неплохо зарабатывает, но его совершенно не уважают коллеги. Вот отрывок из нашего разговора.

**ММ:** Почему вы чувствуете себя таким несчастным?

**Билл:** Конкуренция просто сводит меня с ума. В нашей дилерской компании двенадцать торговцев. В большой комнате, где мы пьем кофе, установлена доска, на которой для всеобщего обозрения вывешивается статистика нашей работы. Мои сослуживцы отмечают на ней каждую сделку, сумму каждой сделки, прибыль от каждой сделки, подводят общий итог, причем сведения эти корректируются постоянно, руководитель вносит в них поправки, может быть, десять раз на день.

**ММ:** И что же вас так беспокоит?

**Билл:** Д-р Малыш, давление невыносимо. Я всегда беспокоюсь, как бы кто меня не опередил. Всегда хочу знать, кто сработал лучше. Я бегая к этой чертовой доске по четыре-пять раз на день. Она мне даже ночью снится.

**ММ:** Давайте на минутку забудем о ней. На каком месте вы обычно оказываетесь в конце каждого месяца?

**Билл:** Ну, я один из наиболее преуспевающих коммерсантов. За последние шесть месяцев я был на первом месте два раза, на втором — три раза и один раз — на третьем.

**ММ:** А что по итогам года?

**Билл:** В прошлом году я занял первое место по количеству сделок, второе место по общему объему сделок в долларах, второе место по общей прибыли... и, кстати, первое место по степени удовлетворенности клиентов.

**ММ:** Имея такие показатели, насколько трудно вам найти для себя достойное место в другой дилерской компании?

**Билл:** Очень легко. Меня и сейчас многие уговаривают перейти к ним. Я мог бы приехать в любой город Америки и найти прекрасную работу в течение получаса.

**ММ:** Итак, давайте посмотрим. Вы прекрасный коммерсант. Вас, безусловно, уважают и ваши работодатели, и коллеги по работе. Вас любят и ценят клиенты. То есть у вас высокая степень защищенности, потому что вас охотно возьмет на работу практически любая фирма в вашей отрасли. Тем не менее, каждый день вы чувствуете себя несчастным из-за такого пустякового предмета, как школьная доска на стене, мимо которой вы можете пройти, даже не взглянув на нее. Вы уподобляетесь странному бродяге, который намеренно лезет через забор, чтобы напороться на ядовитый плющ. Зачем вам все это?

**Билл:** Да, звучит довольно глупо.

**ММ:** Позвольте мне задать вам еще один вопрос: за последние шесть месяцев были ли такие

- дни, когда по показателям вы были заметно хуже других, например, стали № 5 или № 6?
- Билл:** Конечно, бывали и такие дни. Такое с каждым случается, и я не исключение.
- ММ:** Тем не менее, в конце месяца, когда подсчитывают общие показатели, вы всегда среди победителей?
- Билл:** Да.
- ММ:** Давайте проведем один эксперимент. Я хочу, чтобы в следующем месяце вы сделали две вещи. Во-первых, я хочу, чтобы вы поставили свои цели по своим собственным сделкам, прибыли и т. д., разбив эти цели по количеству дней в месяце с учетом того, какой результат хотите получить к концу каждого дня. При этом я хочу, чтобы вы завели свою собственную доску или таблицу и отмечали ежедневное достижение своих целей. Во-вторых, я хочу, чтобы вы полностью игнорировали ту доску, которая висит у вас в конторе. Не смотрите на нее, даже не входите в комнату. Я понимаю, искушение будет велико, но вы должны научиться ему противостоять. Вы согласны на такой эксперимент?
- Билл:** Да, я так сделаю. Хотя это будет непросто, я постараюсь.
- ММ:** Отлично. А когда вас будет особенно сильно одолевать желание сходить и посмотреть на доску, откиньтесь на спинку кресла, закройте глаза, войдите в свой „театр воображения“ и „просмотрите“ видеофильмы о самых счастливых мгновениях вашей карьеры, о том, как довольны были ваши клиенты, как вы получали премию на банкете по итогам про-

шлого года, и т. п. В конце фильма „поаплодируйте“ самому себе и возвращайтесь к работе.

Спустя примерно два месяца Билл снова появился у меня в офисе, на его лице сияла улыбка.

— Я не смог продержаться целый месяц, — признался он. — Несколько раз я все-таки подсмотрел. Но я понял суть дела. Сосредоточившись на своих целях, вместо того чтобы постоянно нервничать по поводу того, как идут дела у других, я значительно снил свое напряжение и получил прибавку в продуктивности. Я нашел по телефону гораздо больше перспективных клиентов, чем в прошлом месяце. А в конце месяца я даже перевыполнил свой план. Теперь я постоянно держу перед собой статистику своих лучших месяцев, стремлюсь ее повторить и измеряю свой ежедневный прогресс.

Билл стал мастером сделок.

10. *Мастер сделок празднует свой успех.* Не давая своему эгоизму развиться до несвободного состояния, мастер сделок вознаграждает себя и празднует свои успехи, не стыдясь этого и не чувствуя утраченной совести. Меня всегда удивляли люди, которые добивались больших успехов, оставаясь при этом мрачными и суровыми. Признание побед только укрепляет ответственный внутренний образ человека. *Чувство победы* и ощущение победы очень важны.

## ДЕСЯТЬ ХАРАКТЕРИСТИК МАСТЕРА СДЕЛОК

1. Мастер сделок не выказывает никакого страха
2. Мастер сделок никогда не продает только ради комиссионных
3. Мастер сделок никогда не упрекает себя „задним числом“
4. Мастер сделок — чрезвычайно организованный и прямой человек, особенно тогда, когда он предпринимает конкретные действия
5. Мастер сделок понимает, что у клиента есть сомнения, страхи и стремление избежать конфронтации
6. Мастер сделок обладает иммунитетом против отказа
7. Мастер сделок умеет преодолевать сопротивление
8. Мастер сделок избегает любых негативных воздействий и посторонних факторов
9. Мастер сделок конкурентен, но в то же время не испытывает никакого стресса
10. Мастер сделок празднует свой успех

## ГЛАВА 7

### Как обрести счастье и душевный покой в профессии коммерсанта

*Вы профессиональный коммерсант. У вас есть знания, умение, талант, амбиции, упорство. Вы добились успеха. Но на горизонте всегда какая-то темная точка. По непонятной причине, чем больше вы зарабатываете, тем меньше удовлетворения это вам приносит. Успех достигшим, а радость неуловима. Теперь, заключая крупную сделку или оформляя солидный контракт, вы не испытываете прилива энтузиазма, гордости и удовлетворения, как раньше. Вам становится все труднее сбросить стресс в конце дня. Бывают минуты, когда вы даже сомневаетесь в том, что будете впредь заниматься коммерцией.*

Ко мне на консультацию пришла молодая женщина, Барбара, и объяснила, что пытается начать карьеру торговца недвижимостью, но столкнулась с колоссальным сопротивлением со стороны мужа и членов семьи, от которого приходится просто в отчаяние.

**ММ:** Почему семья так сильно возражает против вашей карьеры?

**Барбара:** Да нет, мне прямо этого не говорят, но я чувствую отношение домашних к моей работе.

**ММ:** Хорошо, расскажите мне об этом.

**Барбара:** У меня бывают довольно поздние деловые встречи, я должна кому-то показать дом, который продаю, или организовать презента-

цию, так что я не успеваю приготовить дома обед. Обычно мой муж в таком случае заказывает по телефону пиццу или приносит несколько замороженных пыляк, а когда я прихожу, он начинает отпускать шутки насчет того, что ему приходится быть „домохозяйном“ и страдать на кухне после тяжелого рабочего дня.

ММ: Что еще?

Барбара: И мой муж, и старший сын, которому семнадцать, неоднократно спрашивали меня, почему я не хочу все это бросить. В конце концов, муж зарабатывает достаточно денег, и мой доход не так уж важен. В последнее время муж стал все чаще мне рассказывать, какое удовольствие получает соседка, работая в больнице несколько часов в день. Или начинает разговор о том, что хорошо бы отремонтировать дом, почему бы мне этим не заняться? Все в таком духе. Я заметила, что подобные разговоры особенно часто случаются тогда, когда я очень занята работой.

ММ: Хорошо, а как у вас идут дела в бизнесе?

Барбара: Поначалу было довольно трудно. У меня не было собственной клиентуры, не было рекомендаций. Мне приходилось иметь дело с незнакомыми людьми. Было много разочарований. Кроме того, я уже не так молода — я сидела дома и воспитывала детей почти десять лет — поэтому длинные субботние дни на открытой бирже недвижимости для меня довольно утомительны.

ММ: Так почему же вы занимаетесь этим?

Барбара: Мне всегда казалось, что у меня получится. Я все время хотела иметь какое-то свое, собственное дело. Дети скоро вырастут, и я больше не хочу сидеть дома в одиночестве. Даже если Гарри уйдет на пенсию, он будет играть в гольф, что мне совсем не нравится, работать в столярной мастерской и гараже и т. д. Все равно мне придется найти какое-то занятие. Я думала, что смогу изучить дело, поставить его, привлечь клиентов, а затем уделять этому только свободное время, ну, хотя бы десять или двенадцать часов в неделю. На данный момент мне уже удалось совершить несколько сделок, и я этим горжусь. Мне нравится сам процесс работы. Мне доставляет удовольствие закончить какое-нибудь дело, например продать дом. Кроме того, мне нравятся люди, с которыми я имею дело, поэтому я уверена, что я на правильном пути.

ММ: Когда вы приходите домой после рабочего дня, что вы делаете? Подумайте об этом и расскажите мне подробнее.

Барбара: Ну, например, вчера был очень напряженный день. Я много ездила на машине на разные встречи. В шесть вечера у меня был осмотр дома на продажу, который не совсем удался. Когда я приехала домой, то чувствовала себя разбитой, разочарованной. Я была занята мыслями о том, как можно по-другому организовать презентацию. Пожалуй, я была слишком резка, когда накричала на Джонни за то, что он так шумит в своей комнате. Я разговаривала с мужем короткими фразами,

затем поднялась к себе наверх, приняла душ, пару таблеток аспирина, и рано легла спать.

ММ: В этом было что-то необычное?

Барбара: Да, не могу сказать, что я веду себя так каждый вечер.

ММ: Вы только что рассказали мне о своей карьере, которая развивается положительно. Вы рассказали мне о чувстве гордости и удовлетворения от выполненных дел. Но какой увидели вас ваши домашние, муж и дети, когда вы явились домой поздно вечером, агрессивная и уставшая?

Барбара: Я никогда не думала об этом.

ММ: Вполне возможно, что то сопротивление, которое встречает дома ваша деятельность, является просто желанием защитить вас. Какой результат вашей деятельности они видят? Они не видят вас счастливой после успешной презентации, они наблюдают только усталость и разочарование. Та информация, которую вы передаете им, совершенно отличается от той информации, которую вы мне только что сообщили. Возможно, вы сами создаете это напряжение и противодействие.

Барбара: Возможно, вы и правы.

ММ: Давайте еще немного порассуждаем о вашей ситуации. Вполне может быть, что одной из причин, по которой вы решили начать свою карьеру, было желание добиться внимания, стать замеченной и повысить собственную важность. После многих лет замужества супруги меньше уделяют внимания друг другу. Возможно, муж за завтраком сидит, уткнувшись в газету, вместо того чтобы поговорить

с вами. Дети воспринимают все, что делает для них мать, как должное. Так что карьера коммерсанта для вас — шанс добиться признания. Но для того, чтобы добиться признания дома, большинство людей строят из себя мучеников. Они постоянно жалуются, изображают подавленность или усталость.

Барбара: Мне это неприятно слышать. Мне кажется, я совсем не такая.

ММ: Вполне возможно. Тогда я задам вам еще один вопрос: вы когда-нибудь садились за один стол со всей семьей и рассказывали им о том, что только что рассказали мне, о том, какую карьеру вы хотите сделать и чего добиться, занимаясь торговлей недвижимостью?

Барбара: Нет, никогда.

ММ: Вот видите! То сопротивление вашей деятельности, которое «внесит» у вас дома подобно густому туману, вполне реально, но именно вы нагнетаете весь этот «туман». Я абсолютно уверен, что вы сами создаете это сопротивление. Подумайте об этом. А я напишу вам небольшую записку-рецепт на этом рецептурном бланке. Прикрепите его у себя в машине на видном месте и читайте всякий раз перед выходом из машины, но особенно тогда, когда вы приехали домой в конце дня и собираетесь встретиться с семьей.

На рецептурном бланке я написал: *„Какую информацию о своей коммерческой деятельности я собираюсь сейчас довести до своей семьи?“*.

На этом мы расстались. Спустя несколько месяцев я совершенно случайно снова столкнулся с этой женщиной; она



была среди слушателей семинара по торговле недвижимостью, куда меня пригласили прочитать лекцию по психокибернетике. В перерыве Барбара отвела меня в сторону, чтобы похвастаться, как прекрасно у нее идут дела.

“Я приняла решение стряхивать с себя усталость, перед тем как войти в дом после работы, даже если для этого мне приходилось заехать куда-нибудь выпить кофе или чаю или просто посидеть в припаркованной машине несколько минут, пытаюсь расслабиться. Войдя в дом, я старалась уделить больше времени общению с детьми, разговаривала с мужем и обязательно рассказывала им о том хорошем, что случилось со мной на работе, хотя иногда это было не так просто. Я рассказывала им обо всех своих удачных сделках. Постепенно они перестали намекать на то, что мне нужно все бросить. А на мой день рождения дети подарили мне билет на этот семинар!”

Коммерция — *тяжелейшее* занятие. Часто приходится брать работу домой, звонить и просиживать ночи над документами. Вы будете выглядеть усталым, раздраженным, нервным — или, я надеюсь, благодаря мыслям из этой книги — занятым творческой работой весь вечер, мысленно готовясь к предстоящей завтра важной презентации. Семья, и даже ваш собственный сервомеханизм, могут это неправильно понять.

Если вы ворчите и жалуетесь, раздражены и выглядите несчастным, семья будет недовольна вашей профессией, сервомеханизм будет стараться поставить вас в неприятные ситуации, чтобы нарушить ваши планы. Вы должны постоянно спрашивать себя: „Какую информацию я несу в семью? Чем я питаю свой собственный внутренний образ? Как я сам отношусь к своей карьере?“.

Вот две простые мысли: если вы счастливы в коммерции, покажите это. Это первое. Второе: если вы несчастливы, то с этим надо что-то делать.

### Почему вам может не нравиться коммерция

Если вы не получаете полного удовлетворения от занятий коммерцией, не в смысле высокого дохода, но от самого процесса работы, от повседневной деятельности, связанной с этой профессией, тогда вы будете постепенно выкачивать энергию из своего механизма успеха и заряжать его механизмом провала. Вам будет все труднее заставлять себя делать все необходимое для успеха. Еще не осознав этого, вы окажетесь в тупике.

Вот несколько основных причин, по которым коммерция может не приносить вам удовлетворения:

1. *Недостаток знаний и умений.* Трудно получить удовольствие от работы, если делаешь ее плохо! Может быть, у вас нет достаточной подготовки, одного или более навыков, необходимых в коммерции, таких, как реклама, организация презентаций или заключение сделок. Освойте эти навыки! Совершенствуйте их!

Интересно, что многие коммерсанты хотят и надеются получить „профессиональный“ доход от своей карьеры, но редко задумываются о том, что они должны вложить в нее время, силы и средства на профессиональную учебу, как это делают мастера других профессий. Также, когда я спрашиваю торговцев, репетируют ли они свои презентации, как великие актеры и лекторы, проводят ли они ролевые игры перед своими презентациями, чтобы отработать четкость и плавность своего проведения, я обычно слышу ответ: „Нет, что вы!“

Мастерство и любительство несовместимы.

2. *Недостаток уважения.* Может быть, у вас просто негативное отношение к коммерции. Вы никогда не хотели стать кем-то еще, но потом вынуждены были „опуститься“ до коммерции? Может быть, ваши отец, мать или брат смотрят на торговцев свысока? Может, вы находитесь во власти стереотипов, созданных средствами массовой информации о торговцах, как о людях лживых, нечистых на руку, с плохой репутацией? В этом случае вам нужно изменить свое мнение о том, что такое истинный профессиональный коммерсант. Вот некоторые утверждения, которые помогут вам:

- Коммерция — почетная профессия, достойная моих усилий.
- Торговать — значит служить людям.
- Я вдохновляю своих клиентов на решение их проблем, помогаю им достигать своих целей и делаю их жизнь лучше.
- Профессиональные коммерсанты — движущая сила экономики. В ней ничего не происходит, пока кто-то что-то кому-то не продаст!

3. *Вы устали и вам все надоело.* Возможно, вы старый и „тертый“ коммерсант, занимаетесь одним и тем же многие годы, вам надоело это однообразие, возможно, у вас развился цинизм в отношении к клиентам или к своему делу. Тогда вам необходимо встряхнуться. Отыщите новые идеи и методы, поэкспериментируйте с ними. Примите на работу ученика и станьте для него наставником. Определите новые цели, возбуждающие механизм успеха. Взбодрите себя, представив свою работу веселой игрой. Ставьте перед собой ежедневно маленькие задачи и премируйте себя за их выполнение.

4. *Конфликт целостной личности.* Это может стать самой большой причиной несчастья и разочарования, которые

человек испытывает в бизнесе. Если вас просят или вы вынуждены делать такие вещи, которые вступают в противоречие с вашими личными убеждениями, трудно быть счастливым длительное время. Вам необходимо найти для себя такой товар и такую коммерческую среду, в которой вы чувствовали бы себя комфортно. Вам должны приносить удовлетворение не только заработанные деньги, но и то, что вы ради этого делаете.

Однажды перед выступлением на семинаре страховых агентов компании „Met Life“ я зашел перекусить в бар неподалеку. Один молодой человек попросил разрешения ко мне присоединиться.

— Я с нетерпением жду вашей лекции, — объяснил он, — потому что, сказать по правде, я не уверен в своем будущем, когда продаю страховые полисы, и я всегда чувствую себя неловко, когда люди спрашивают меня, чем я зарабатываю на жизнь.

Несмотря на это заявление, молодой человек (его звали Тони) излучал успех и профессионализм. Он был прекрасно одет. Умел выражать свои мысли. Когда я расспросил его о работе, выяснилось, что он зарабатывает не менее ста пятидесяти тысяч долларов в год. Тем не менее продолжение карьеры не вызывало у него энтузиазма, как и фирма, где он работал, да и весь страховой бизнес.

В тот день я читал свою лекцию, озаглавив ее так: „Мама ментала, чтобы я стал врачом, но вот я тут, продаю страховку“. Я говорил о ценности карьеры и о том, как она влияет на собственный внутренний образ человека. Не называя этого коммерсанта, я сделал его в своей лекции символом несчастья. Я попросил присутствовавших на семинаре страховых агентов попробовать „нанять“ самих себя еще раз на эту работу, написать не менее пятидесяти причин, побуждающих выбрать профессию страхового агента, а не любую другую профессию, а также записать пятьдесят свежих, пришед-

ших им в голову кратко-, средне- и долгосрочных целей своей карьеры (каждый день нужно заново себя „дизайнить“ на свою работу!).

Тони не одинок. Мир коммерции и торговли полон специалистов, которые устали от жизни, чувствуют истощение, раздражение, упадок сил, полную потерю энтузиазма. Общаясь с другими, они испытывают нерешительность или стыд, когда им приходится рассказывать, как они зарабатывают себе на жизнь. Они постоянно сомневаются в правильности выбора своей карьеры. Если вы из этой группы, пусть данная глава будет для вас большим предупреждающим сигналом и звонком будильника, призывающим проснуться и встряхнуться.

Вы не можете в этом бизнесе просто выполнять заученные движения, что вполне возможно в менее требовательных и не таких сложных профессиях.

Фрэнк Беттгер написал книгу, которая называется „Как я вышел из неудач к успеху в коммерции“, которая показывает колоссальную важность искреннего энтузиазма как необходимого качества профессионального коммерсанта. Если у вас его нет, вам следует его приобрести! Человеку свойственно помянуть о том, каких высот он достиг бы, если бы занялся другим делом, или думать о том, что жизнь сложилась бы как-то иначе, если бы много лет назад на развилке жизни он выбрал бы другую дорогу. Но, честное слово, если с вами это происходит снова и снова, и при этом вы никогда не выбираете ту карьеру коммерсанта, которой сейчас занимаетесь, может быть, есть смысл переменить работу.

Не торопитесь, выдержите паузу и тщательно проанализируйте, что вы делаете, подумайте о клиентах, которые вас ценят и на вас полагаются, о возможностях, которые перед вами открыты. А потом решайте: увлекает ли вас это дело и придает ли оно вам энергии? Если да, „впрягайтесь“ и работайте. Если нет, уходите.



**Как недостаток старания лишает многих коммерсантов максимальных заработков**

Начальник торгового отдела крупной компании рассказал мне как-то, что чрезвычайно удивлен низкой производительностью одного из своих торговых агентов. Он сказал мне, что

анализ деятельности Эла показывает, что объемы продаж должны стремительно расти, и фирма надеялась вскоре использовать в этом регионе уже двух или трех сотрудников. Я встретился с Элом.

Вот часть нашего разговора:

М М: Руководство показало мне цифры, которые свидетельствуют о том, что у вас средний доход, с середины-на-половину, но в то же время я знаю, что у вас очень выгодная и перспективная территория. Разве вам не интересно увеличить объем продаж?

Э л: Кто бы этого не хотел?! Но, в самом деле, я делаю все возможное, чтобы продавать как можно больше. Спросите тех, кто у меня покупает, они такие же, как я. Я прекрасно с ними лажу.

М М: Вы считаете, что это важно?

Э л: Что?

М М: Отношения с этими людьми. Чтобы ваш покупатель вас любил.

Э л: Да, конечно, ведь люди покупают людей, а не продукцию — это мой лозунг.

М М: А что, если я скажу вам, что тщательный анализ ваших результатов показывает, что они покупают также и у ваших конкурентов? Почему бы вам не прибрать к рукам весь этот бизнес? Или расширить его?

Э л: Я бы с удовольствием дал по шее тому, кто так говорит!

М М: Действительно? Почему?

Э л: Никто из них не представляет себе, что делается на конкретном месте. Никакой аналитики или консультант. Даже вы. Работать там очень

трудно, конкуренция жесточайшая. Мы ходим как по лезвию бритвы: нужно продавать и не перестараться.

М М: Я хочу, чтобы вы сейчас пошли домой и обдумали одну вещь, хорошо?

Э л: Хорошо.

М М: Во-первых, представьте себе такую картину: вы на пляже, у кромки воды. Океан простирается, насколько хватает глаз. И он глубже, чем можно себе вообразить, достаточно отойти всего на несколько шагов от берега. Над океаном, в бездонном небе, игривые белые облачка складываются в слова: „Безбрежное изобилие“. Рядом с вами на песке лежат чайная ложка, столовая ложка, чашка и ведро. Во-вторых, я хочу, чтобы вы серьезно подумали о каждом из своих клиентов и о том, сколько вы им продаете. Я хочу, чтобы вы изучили возможность того, что вы продаете им меньше, чем им нужно, после этого спросите у себя, почему. Позвоните мне примерно через неделю.

Спустя неделю Эл позвонил мне и сказал:

— Я все понял. Я вижу теперь, что продавал меньше, чем мог, в течение многих лет. И я знаю, почему. Мне самому не нравятся слишком назойливые, навязчивые торговцы, поэтому я старался поступать так, чтобы и другие не думали обо мне плохо. Я хотел, чтобы они меня любили, а не считали очередным пробивным торгашом. Я сам себя превратил в скромную мышку. Поскольку я не требую расширения своего дела и не занимаюсь этим, я и не получаю должного.

— Эл, — сказал я, — океану все равно, будете вы черпать его чайной ложкой или ведром.

Спустя несколько месяцев я снова получил известие от Эла и его начальника. Объемы продаж у Эла на той же территории возросли примерно на 40%.

Может быть, и вы продаете меньше, чем можете? Этому есть много объяснений. Владельцы мелкого бизнеса, продавцы услуг и профессиональные коммерсанты часто боятся проявить себя, чтобы люди не подумали, что они слишком навязчивы, слишком жадны, слишком то или слишком это. Люди часто себя сдерживают из ложной скромности, точно как Эл. Или проявляют малодушие, боясь запросить настоящую цену, чтобы их не заподозрили в стремлении к наживе.

Почти в каждом из этих случаев вы судите себя гораздо строже, чем клиенты, покупатели или пациенты. Попробуйте утомонить на некоторое время своего внутреннего „критика“ и проверьте эти пределы, попробуйте быть чуть-чуть настойчивее, говорить чуть-чуть убедительнее, старайтесь получить более крупные заказы. Посмотрите, что у вас получится.

Пусть рынок сам скажет, правы ли вы, орудуя чайной ложкой, или вам лучше взять в руки ведро.

### Каким образом собственный внутренний образ диктует, сколько вы способны заработать

Только ваше собственное представление о себе определяет меру возможного. Вы не можете делать больше того, к чему внутренне готовы, неважно, сколько вы стараетесь, прикладываете воли, настойчивости или мотивации. Собственный внутренний образ говорит: „Стоп!“, и вы останавливаетесь. Только ваша самооценка определяет, насколько легко или трудно вам встречаться с людьми, добиваться встреч, получать поддержку, убеждать, уговаривать и заключать сделки; успе-

ете вы или опоздаете; сколько денег в состоянии заработать, а также будете ли вы вполне счастливы, занимаясь этим делом.

Несколько лет назад я познакомился с одним коммерсантом, который в рядовой компании за несколько месяцев сумел добиться впечатляющих успехов. Всего через несколько месяцев после того, как он начал в ней работать, он достиг уровня дохода 10 тысяч долларов в неделю. Затем он как будто врезался головой в кирпичную стену, его доходы рухнули. Он опустился на уровень ниже 1 тысячи долларов в неделю и не мог оттуда выбраться, что бы ни делал.

Выяснилось, что его отец, который всю жизнь также был коммерсантом, никогда не зарабатывал более 100 тысяч долларов в год, что составляет примерно 10 тысяч в месяц. Когда этот молодой „высочка“ начал зарабатывать столько за неделю, он стал спрашивать себя: „Погоди, откуда взялись эти 10 тысяч в неделю? Отец с трудом зарабатывал столько за месяц! Неужели ты в самом деле думаешь, что настолько лучше своего отца? Так не может продолжаться долго“. Что еще хуже, его невеста по-настоящему встревожилась от таких высоких заработков. Она говорила, что им лучше беречь эти деньги на неизбежный „черный“ день. Она даже выразила мысль, что такие большие деньги невозможно заработать честно. Уверен ли он, что все его сделки законны? Его собственное, сформировавшееся в прошлом, мнение о том, сколько способен заработать коммерсант, страхи невесты, а также его собственная неуверенность, подогретые заниженной самооценкой, съезжили его собственный внутренний образ до размера мелкой картошки. Как результат, резко упали доходы.

Сумма вашего комиссионного чека сокрыта в представлении о самом себе и записана карандашом вашим сервомеханизмом еще до того, как ваш начальник обмакнул перо в чернила, чтобы поставить в чеке сумму прописью.

## Собственный внутренний образ регулирует спокойствие духа, как термостат — температуру в комнате

Другой известный мне коммерсант зарабатывал более четверти миллиона долларов в год, но чувствовал себя совершенно несчастным. Он слишком много и часто пил, курил, как паровоз, плохо питался. Он страдал постоянным несварением желудка, хотя ел желудочные таблетки, как пирожки. Создавалось впечатление, что он решил совершить медленное самоубийство.

Он пришел ко мне на прием и попросил, чтобы я хирургическим путем удалил ему мешки под глазами, чтобы придать его лицу нормальный вид. Я объяснил ему, что через пару лет мешки вернутся на место, если он будет продолжать истязать себя.

Когда я узнал его поближе, то обнаружил, что он упорно трудится, чтобы столько зарабатывать, испытывает при этом такое давление, бывает так истощен, когда вечером приезжает домой, что неизменно чувствует большую вину за то, что не может уделять достаточно времени своему малолетнему сыну.

Дело усугублялось тем, что его семья живет в роскошном пригороде, очень далеко от его офиса, так что ему приходится ежедневно тратить два часа на дорогу. Можно было гарантировать, что и в следующий раз он вернется домой, когда сыну уже пора будет ложиться спать. У него часто бывают утренние встречи, так что ему приходится выезжать из дома в семь утра, едва успев выпить чашку кофе и сказать „Доброе утро!“ жене и сыну.

В его собственном внутреннем образе вместе с образом „преуспевающего коммерсанта“ укоренился стереотип „плохого отца“ и „плохого мужа“. То самобичевание, которое

устроил ему собственный внутренний образ, не давало ему возможности насладиться своим успехом.

Вместо хирургического удаления мешков под глазами я стал беседовать с ним о том тяжелом грузе, который взиал на него собственный внутренний образ, о том, что этот груз становится тяжелее с каждой минутой. Я предложил ему, вместо того чтобы тратить деньги на дорогую и сложную хирургическую операцию, взять день отпуска, снять номер в отеле, отключить телефон и телевизор, и просто подумать о том, как перестроить свою жизнь и изменить ее к лучшему, устранив чувство вины и получив радость и удовлетворение от своих достижений.

К счастью, этот парень нашел для себя все необходимые ответы, проведя день в гостинице. Он серьезно поговорил с женой и сыном, и все вместе они выработали план действий, направленный на повышение качества жизни и обретение душевного покоя. В течение следующего года они купили новый дом в пригороде, который был всего в тридцати минутах езды от города, чем наполовину сократили время на дорогу. За год это составило 350 часов — 9 полных рабочих недель! Он решил для себя, что в среду будет работать дома, т. е. с восьми утра до четырех часов дня будет звонить по телефону, разбираться с накопившейся за неделю корреспонденцией и приводить в порядок свои бумаги. В полдень он будет делать перерыв, и они будут не спеша обедать все вместе. После четырех вечера он будет полностью посвящать время занятиям с сыном, а в среду вечером они будут наслаждаться семейным отдыхом. Кроме того, было решено, что один раз в месяц в пятницу он будет брать выходной, чтобы можно было устроить трехдневный семейный уик-энд.

Примерно через год этот человек снова приехал ко мне и рассказал, что в результате всех перемен его доходы упали на 50 тысяч долларов в год, но он считает это совсем небольшой платой за то душевное спокойствие, которое обрел.

Есть прекрасная книга, которую я вам рекомендую — „Богатеть с миром в душе“, в которой Наполеон Хилл описывает примерно такое же путешествие к душевному покою.

Многие люди говорят, что они хотят обрести спокойствие духа. Если это то, чего вы хотите, вы должны *стать* человеком, обладающим спокойствием духа, прежде всего в вашем собственном внутреннем образе. Для понимания это не сложный процесс. Вот его этапы.

1. Определите тип человека, который отличается спокойствием духа. Каковы его характеристики? Убеждения? Поведение? Обладает ли такой человек чувством юмора? Он состязается, но никогда не сравнивает себя с другими? Ведет себя честно с окружающими? Спокойно реагирует на все жизненные невзгоды? Не впадает в ярость, когда с ним поступают несправедливо? Составьте мысленно или лучше на листке бумаги подробную, точную характеристику такого человека, перечень факторов, которые делают его спокойным и уравновешенным.
2. Используйте эти факторы для постановки своих новых эмоциональных и поведенческих целей. Выберите из них три, четыре или пять, которые кажутся вам наиболее важными.
3. Превратите эти цели в утверждения или лозунги, например: „Я — человек, который остается хладнокровным и спокойным, мыслящим и творческим во время любых невзгод и кризисов, даже когда все вокруг меня поддается давлению, беспокойству и нервозности. Я хладнокровен как рыба“. Создайте небольшое мысленное изображение, которое вы быстро можете вызывать из памяти, чтобы напомнить себе о своих лозунгах. В

данном случае это может быть изображение рыбы в темных очках, которая мирно и спокойно смотрит на вас через стекло аквариума. Эта картина может сопровождаться легкой джазовой музыкой и видом кружки любимого вами напитка, которая стоит тут же, рядом с аквариумом. И лозунг, и изображение являются теми средствами, которые помогут вам достичь в нужный момент нужного состояния.

4. Не реже чем один раз в день входите в свой „театр воображения“, чтобы „просмотреть“ там воображаемые видеофильмы о тех временах, когда вы извлекали пользу из своего поведения. Создавайте в них самые живописные детали.
5. Подберите подходящее упражнение на расслабление, выполняя которое вы чувствуете себя комфортно, и проделывайте его несколько раз в день, устраивая себе небольшой психологический отпуск, когда чувствуете, что напряжение нарастает. Несколько таких упражнений описаны в книге „Психокибернетика“. Некоторые люди рассказывают о прекрасных результатах, полученных при использовании самогипноза или кассет подсознательного „программирования“, помогающих расслабиться. Многие также справедливо считают, что какая-либо форма ежедневных физических упражнений полезна не только сама по себе, но и как средство для снятия стресса. Длинная энергичная прогулка может совершать чудеса!

### Гордитесь профессией коммерсанта

Многие говорят, что они просто хотели бы быть счастливыми. Процесс создания такого состояния очень похож на только

что описанный мной процесс достижения душевного спокойствия. Тем не менее я считаю, что особенно для профессиональных коммерсантов тесно взаимосвязанными являются счастье и гордость. Как вы можете быть счастливым от работы, которой не гордитесь?

Чувство гордости очень важно. Однажды за обедом я оказался рядом с офицером полиции Нью-Йорка. Он перебрался шутками с официанткой, смеялся по поводу комикса в газете, который разглядывал его сосед с другой стороны, и вообще веселился и прекрасно проводил время. В то утро я прочитал первую страницу газеты и ужаснулся от обилия преступлений, описания политического хаоса и неприятных новостей из области экономики. Тогда я спросил этого полицейского:

— Если вы не возражаете, я хотел бы поинтересоваться у вас, как вы умудряетесь сохранять такой завидный оптимизм и ощущение счастья? Как офицер полиции, вы наверняка сталкиваетесь с негативными явлениями нашей жизни на протяжении всего дня. Уголовники, нищие, супруги, избивающие друг друга. Если прочитать хотя бы эту газету, то город погружается в какую-то трясину прямо на наших глазах, и у нас нет никакого выхода. Безусловно, наши улицы полны грязи и опасности. Автомобильные пробки невыносимы. Как вы умудряетесь сохранять жизнерадостность в таких условиях?

Он подумал немного, а потом ответил:

— Знаете, вы правы в отношении всего, что сказали. Много из того, с чем мне приходится каждый день сталкиваться, отвратительно. Но когда я надеваю утром свою форму, прикрепляю к ней значок полицейского и оглядываю себя в зеркало, я горжусь своей работой. Я знаю, что и у нас в отделении случаются скандалы, но в нем также есть прекрасные традиции. В прошлом году я спас жизнь парню, на которого напали в аллее парка, помог испуганной женщине родить, а также предотвратил ограбление в нескольких небольших

магазинчиках. Я горжусь, что совершил все это. Именно гордость придает мне оптимизм и жизнерадостность в наши трудные времена.

Хочу дать вам несколько полезных советов по укреплению внутреннего собственного образа. Среднего уровня стоматолог, хирург, педиатр, менеджер компании, декан или профессор колледжа, или даже юрист были бы удивлены, если бы взглянули на банковские счета подавляющего большинства коммерсантов, которые занимаются страхованием, ценными бумагами, недвижимостью, автомобилями, промышленными химическими веществами, даже многоуровневым или сетевым маркетингом, равно как и другими видами коммерции. Мне лично знакомо множество коммерсантов из самых разных отраслей экономики, которые имеют доход более 250 тысяч долларов в год. В таких областях коммерции, как, например, торговля недвижимостью, женщина может начать свое дело после десяти лет сидения дома и воспитания детей, и зарабатывать через пару лет столько же, сколько зарабатывает ее семейный врач, которому для этого понадобилось десять лет колледжа и двадцать лет практики. В страховом бизнесе отставной военный офицер может менее чем за пять лет сделать карьеру и получать доходы, которые можно приравнять к доходам юриста, а юристу для этого потребовалось восемь лет учебы в университете и гораздо больше времени, чтобы создать свою практику. Короче говоря, никто не в состоянии сравниться с вами, когда речь заходит о финансовых возможностях или о положении в обществе.

А как насчет пользы для общества? Да, безусловно, талантливый хирург, который спасает жизнь человеку в операционной, школьный учитель, который „отливает“ молодых гениев, офицер полиции, который постоянно рискует жизнью ради нашей безопасности, — все эти люди заслуживают глубочайшего уважения. Но давайте вспомним, что наше общество является очень сложной тканью, состоящей из вза-



независимых интересов, в которой каждый человек играет свою важную роль.

Офицер полиции, который завтра может спасти вам жизнь, преуспевает в этом, в частности, и потому, что его жизнь защищает пуленепробиваемый жилет, который им в отделение принес коммерсант, представитель торговой фирмы. Самый выдающийся хирург будет бессилён без сложной аппаратуры, оборудования и инструментов, которые больница покупает у профессиональных коммерсантов в области торговли медицинской техникой.

Ни один человек, ни одна семья и ни одно учреждение не могут долго существовать без помощи бесчисленной армии коммерсантов и торговых агентов.

Конечно, страховые агенты — постоянный повод для шуток и анекдотов, но члены семьи жокеев будут безмерно благодарны страховому агенту когда-нибудь в будущем, ведь жокеев может получить увечье, попасть в больницу или погибнуть. Они будут чрезвычайно рады, что в свое время страховой агент уделял им внимание.

Автомобильные дилеры также являются постоянным предметом шуток, но я лично их очень уважаю. Работая пластическим хирургом, я часто делал людям операции, которых не требовало их физическое здоровье, но они были необходимы для укрепления их собственного внутреннего образа. Мне кажется, часто автомобильные дилеры делают то же самое. Они помогают человеку подобрать такой автомобиль, который подходит по семейному бюджету, обеспечивает безопасность, является предметом гордости его владельца и вознаграждает его за тяжелый труд.

Когда молодая пара въезжает во двор родительского дома на своей первой новой машине, представьте себе их чувство волнения и гордости. Когда упорный труженик получает возможность избавиться от надоевшей развалюхи и одарить свою семью новеньким, сверкающим и безопасным семей-

ным микроавтобусом, это значит, что автомобильный торговец сыграл значительную роль во внутренних отношениях этой семьи. Он не только достойно выполнял работу, но также внес свой вклад в заработную плату всего обслуживающего персонала своей дилерской конторы, всех рабочих на сборочных заводах в Детройте, внес свой вклад в те дивиденды, которые компания выплачивает своим акционерам, включая страховые и пенсионные фонды.

Поверьте мне, если бы все профессиональные коммерсанты в стране просто не встали бы с постели и остались дома в течение всего одной недели, наступил бы полный крах всей экономики.

А как насчет профессиональных навыков и опыта? Высококласный коммерсант не уступит здесь представителю ни одной другой профессии. Преуспевающие коммерсанты — прекрасные психологи, советчики, консультанты, инженеры-технологи, бизнес-советники, советники по семейным делам, а также развитые творческие личности. Настоящий коммерсант должен в совершенстве знать свой товар, не только свой бизнес, но и бизнес своих клиентов. У них вырабатывается глубокое понимание человеческой природы и особенностей поведения человека. Великие коммерсанты помогают клиентам или покупателям решать их проблемы.

Поэтому вы можете совершенно обоснованно заявить собственному внутреннему образу, что карьера, которую вы выбрали, став коммерсантом, столь же важна, сложна, престижна и ценна для общества, как и любая другая. При этом вы будете говорить чистую правду!

### Что может лишить вас счастья быть коммерсантом?

Многие коммерсанты испытывают трудности, занимаясь своей деятельностью. Я приведу вам один блестящий пример,

чтобы вы сами могли определить, в чем ваша проблема, и избавиться от нее.

Однажды мне довелось консультировать торговца, которого звали Джон и который очень активно участвовал в жизни своей общины в течение многих лет. Он являлся членом попечительских советов нескольких благотворительных организаций, тренировал команду американского футбола и был церковным лидером. Однако он никогда не предлагал тем людям, с которыми был связан по общественной деятельности, свои товары и услуги как коммерсант, из страха, что они увидят в нем, общественном активисте, „паразита“, который выгодно пользуется ситуацией. Когда я завел разговор на эту тему, он сказал мне, что люди могут подумать, будто он занимается общественной деятельностью только из корысти. Когда он обратился ко мне за советом, выяснилось, что в фирму пришел новый менеджер по торговле, который вдруг увидел, что Джон до сих пор не освоил свой „горячий рынок“ личных контактов. Менеджер настоятельно рекомендовал Джону заняться этим.

Джон испытывал большую гордость от того вклада, который он вносил в общественную жизнь. Но страх того, что его достижения будут неправильно истолкованы, когда люди узнают, что он — коммерсант, лишил его чувства комфорта и счастья, которые он должен был испытывать от успехов в своих коммерческих делах. Безусловно, этот страх был совершенно иррациональным. После двенадцати лет молчания Джона по поводу его основного занятия могли ли люди подумать, что он занимается общественной работой ради личной выгоды? Но охваченному опасениями человеку ситуация представляется безвыходной.

Он прекрасно понимал, что его страх иррационален. Он даже знал наверняка, что многие из тех, кто уважал и любил его, покупали эти же изделия и услуги у других торговцев просто потому, что не знали, что Джон тоже их продает. Скажи

многие из этих людей предпочли бы делать с ним бизнес напрямую? Сколь многие были бы искренне удивлены тем, что он никогда их об этом не просил? Он все это прекрасно понимал, но был скован своим страхом и, в результате, очень страдал.

Я предложил ему способ избавиться от этого дискомфорта: „Джон, я могу сказать вам, что можно попробовать. Просто проверьте это на одном или двух людях, максимум на трех, затем сделайте паузу и ничего не предпринимайте целый месяц. Этого времени будет достаточно, чтобы определить, изменилось ли отношение к вам этих людей. Я хочу, чтобы вы прямо рассказали им о том неудобстве, которое ощущаете. Подойдите к кому-нибудь из вашей организации и скажите что-нибудь вроде: «Билл, мы знаем друг друга почти двенадцать лет. Я никогда раньше вам не говорил, но у меня такой бизнес, с помощью которого я мог бы помочь десяткам семей точно так же, как вы помогаете людям, принимая у них вещи и дома в залог под небольшие проценты. Я молчал, потому что боялся, что вы подумаете обо мне плохо, будто я занимаюсь благотворительной деятельностью, только чтобы заполучить клиентов. Я хочу прямо спросить вас, есть ли у вас какие-нибудь возражения или сомнения на этот счет, и могу ли я предложить вам свои услуги на профессиональной основе?»“.

— Думаю, что смогу так сделать, — ответил Джон.

Как вы можете догадаться, Джон легко добился назначения деловых встреч со всеми тремя клиентами, к которым обратился. И хотя он провел перед ними очень осторожные презентации, двое из них немедленно стали его клиентами, а один из этих двоих сразу же позвал нескольких друзей. Молва распространилась мгновенно, и вскоре почти все члены тех организаций, в которых Джон занимался общественной деятельностью, стали сами активно разыскивать его, чтобы задать вопросы о том, что он предлагает.

Вы тоже чувствуете определенный дискомфорт, который лишает вас возможности испытать удовлетворение от своей профессии?

Примите этот дискомфорт как должное и разработайте стратегию, чтобы от него избавиться.

Вы должны ощутить счастье и душевное спокойствие, а не раздражение от мелочей, которые иногда случаются в работе. Счастье и спокойствие духа — это не цели, к которым вы когда-нибудь придете, а результат здорового и целенаправленного собственного внутреннего образа.

## ГЛАВА 8

### Как достичь финансового успеха в коммерции

*Что бы ни делали большинство людей в данных обстоятельствах, попробуйте предпринять прямо противоположное: скорее всего вы будете счастливы до конца своих дней.*

Эл Нэйтингейл

Да, я прекрасно понимаю, что в предыдущей главе, как и во всех главах этой книги, мы говорили о том, как быстро и существенно увеличить свои доходы от продаж. Однако большие доходы не всегда означают финансовый успех. Я встречал многих своих ровесников, врачей, менеджеров и предпринимателей, сверхпреуспевающих профессионалов торгового бизнеса, имеющих доход намного больше 100 тысяч долларов в год на протяжении многих лет, которым нечего было показать как результат таких заработков и которые всегда искали, у кого бы перехватить доллар-другой. Как такое возможно?

Я не претендую на титул финансового гения, но если вы собираетесь изучать человеческое поведение столь же серьезно, как и я, вам не обойтись без основательных наблюдений за тем, как люди обращаются с теми потоками денег, которые притекают к ним и проходят сквозь их пальцы на протяжении жизни.

Наблюдая за этим, я выявил ряд привычек, которые лишают даже самых состоятельных бизнесменов их финансовой

безопасности и самостоятельности, и я сформулировал свои собственные убеждения в отношении того, почему эти привычки такие стойкие.

Во-первых, разрешите мне поделиться с вами секретом, который мне повезло узнать в относительно юном возрасте. Знание этого секрета позволило мне не упустить возможности хорошо заработать. Я оказался в состоянии создать себе и своей жене финансовую независимость, так что в конце жизни мы смогли провести множество счастливых лет без каких-либо материальных проблем и жертв. Я говорю „секрет“, потому что, видимо, так немногие люди понимают эту истину, как будто она тщательно скрывается элитным, состоятельным классом. Это не так. Секрет вот в чем: высокие доходы не имеют смысла, если они не используются для создания активов. Разница между доходами и активами — вот что важно.

Доходы — сегодня здесь, а завтра ушли. Большинство торговых профессионалов, которые стремятся как можно больше заработать, тратят свои доходы быстро и глупо. Часто они приобретают вещи, которые со временем теряют, а не набирают стоимость, такие как модные машины, яхты, дома, полные излишества и необоснованно дорогие, безвкусные драгоценности. Зачастую они просят крупные суммы в барах и ночных клубах, щедро раздавая чаевые, пуская пыль в глаза. Слишком часто комиссионный чек за проведение крупной сделки „растворяется“ благодаря „вину, женщинам и песням“, после чего трудно даже вспомнить, был ли он вообще.

Я совсем не против хорошей жизни. Я сам люблю жить хорошо. Действительно, если вы не вознаграждаете себя и свою семью за тяжелый труд и сверхусилия, вы вскоре утрачиваете стимулы и „искру Божью“.

Как говорит пословица: мешай дело с бездельем — проживешь весь век с песельем.

Но вы же не хотите, чтобы сотни тысяч долларов уходили сквозь ваши пальцы? Вы же не хотите очнуться через пять, десять или больше лет и увидеть перед собой стопку непоплаченных счетов и необходимость трудиться снова и снова, ради очередного чека, чтобы опять оплачивать срочные счета, работая от нужды, а не для удовольствия? Вот почему активы или собственный капитал настолько важнее доходов. Вы можете увеличивать свои доходы год от года и, тем не менее, стать банкротом. Самый главный вопрос, который вы должны задавать себе, не „Заработал ли я в этом году больше, чем в прошлом?“, а „Стал ли в этом году мой собственный капитал больше, чем в прошлом?“.

Кстати, использование доходов для создания финансовой стабильности столь важно по той причине, что если этого не сделать, человек вовлекается в порочный круг постоянного снижения самоуважения. Он старается изо всех сил, много зарабатывает, но ничего не имеет, живет от зарплаты до зарплаты и начинает, рано или поздно, ставить под сомнение всю свою жизнь, выбор профессии и жизненные принципы. Давление финансовых проблем может привести к „усыханию“ собственного внутреннего образа до размеров картошки.

С другой стороны, преуспевание и чувство уверенности и независимости приносят свои плоды и усиливают чувство собственного достоинства. Для нормального психического здоровья нужно постоянно питать свое собственное представление о себе за счет измеримого значимого продвижения к финансовой безопасности, а не просто к ощущению того, что карман наполняется деньгами ровно с такой же скоростью, с какой приходится его опустошать и думать о следующем заработке.

Вот некоторые привычки, которые я взял на заметку и которые определяют, к финансовой независимости или к разорочности в жизни ведут высокие доходы.

## Тратить или инвестировать?

Есть очень простое правило, которое и вам сослужит добрую службу: откладывайте определенный процент всех своих доходов для вложения в такие ценности, которые со временем будут расти в цене. Это может быть 1% или 10% (определите сами), без которых вы сможете прожить.

Если вы будете тратить все, что зарабатываете, то не сможете наращивать свои активы из года в год. Самый лучший способ — снимать процент от любых доходов сразу же, до того как вы потратили из них хотя бы цент, — в этом будет ваша гарантия.

Предупреждаю: не ждите, пока у вас появятся „лишние“ деньги, чтобы начать применять это правило, и не откладывайте до того или иного события. Начинать немедленно, даже если у вас на столе — неоплаченные счета или вы думаете, что не можете себе этого позволить. Начинать, несмотря ни на что. Сделайте это прямо сейчас. Ничто так не укрепляет мнение о себе, как ощущение себя процветающей личностью, к которой успех сам идет в руки и которая зарабатывает столько, что может позволить себе делать вклады на свой инвестиционный счет.

## Тратить, чтобы произвести впечатление или чтобы удовлетворить себя

Многие загоняют себя в серьезный финансовый кризис, тратя свой заработок на то, чтобы „удивить“ товарищей по работе, соседей, клиентов, друзей или подруг. Во многих фирмах преобладает „подражательный“ стиль жизни, поэтому стоит только кому-нибудь купить новую машину, все остальные сразу же считают своей самой насущной необходимостью сделать так же. На ежегодных конференциях и банкетах жены сотрудников состязаются друг перед другом в роскоши ту-

летов и ювелирных украшений, их мужья шеголяют в самых дорогих костюмах и часах „Rolex“. Если вы вспомните многие из образов этой книги, а также книги „Психокибернетика“, вы сможете легко диагностировать такое поведение. Это — неустойчивый, неуверенный в себе собственный внутренний образ, который пытается купить уважение и поддержку. Тщетные потуги, так как завоевать уважение других можно, только если уважаешь себя.

Опять же, ничего плохого я не вижу в том, чтобы потратить часть заработанных средств на личные удовольствия. Если вам нравится, когда вызванный на дом лимузин с водителем мчит вас по ночному городу в самый роскошный клуб или театр, — ради Бога! Вам не нужно спрашивать ни моего, ни чьего-то еще разрешения, чтобы тратить заработанные вами деньги по своему выбору. Важная фраза здесь „по своему выбору“.

Выбор — очень интересная штука. Нам, людям, дарована свободная воля. Но мы так часто вверяем ее другим, ищем их одобрения, их восхищения, стараемся даже вызвать их зависть, в то время как единственной дорогой к истинному счастью и душевному спокойствию является самоодобрение и самоуважение.

Один мой знакомый, который владеет сегодня недвижимостью на многие миллионы долларов в нескольких крупных городах, рассказывает, что начинал еще студентом колледжа, в котором учился без всякой посторонней поддержки, без стипендий, грантов и родительских денег. Первым его приобретением из недвижимости была покупка клочка гнилой земли, которая в итоге оказалась абсолютно бесполезной. Земля была приобретена им в кредит, по которому требовалось выплачивать по 9 долларов ежемесячно. Из-за этих выплат парень подвергался постоянным насмешкам одноклассников, которые искушали его приглашениями на приемы, в местный бар, на пару бутылок пива и так далее. Ему

приходилось отказываться, чтобы вовремя внести деньги. Из-за этих 9 долларов он лишился одобрения товарищей. Он одевался во все старое и немодное, отказывался от партии в покер по четвергам.

Он сделал для себя выбор, который оказался непопулярным среди окружающих, на него смотрели как на чудака и слишком „прямолинейного“ человека как раз те, кого он мечтал видеть среди своих друзей. Сейчас он говорит, что покупка той земли была его худшим вложением в недвижимость за всю жизнь, но самым лучшим вкладом в „строительство“ собственного характера.

## Жить в долг или по средствам?

Правительство нашей страны свергло всех нас, а также наших детей и внуков в ужасную бездну жизни в долг, которая превратилась в подлинную оргию потребительства. Тратя деньги, которых у него пока нет и вряд ли появятся в будущем, федеральное правительство влезло в такой государственный долг, который никогда не сможет выплатить. Одно обслуживание этого долга подрывает всю нашу экономику, ставит под угрозу здоровье и безопасность населения, приводит в непригодность и запустение наши дороги и коммуникации, обрекая будущие поколения на финансовое рабство. Вы наверняка разделяете мое возмущение и негодование по поводу безответственного поведения части наших руководителей. А как насчет возмущения вашим собственным безответственным поведением?

Как попутное замечание: мы склонны часто критиковать других за такие качества, за которые чувствуем вину или которых стыдимся в себе. Мне гораздо труднее сказать себе, глядя в глаза своему отражению в зеркале: „Макси, ты ведь не станешь это защищать, не так ли?“, чем повернуться к себе спиной и начать грозить кому-то пальцем.

Жизнь в кредит (то есть в долг) стала чрезвычайно популярной в Америке. Мысль накопить денег на новую стиральную машину, сушилку или холодильник, на новое пальто или одежду или откладывать деньги на отпуск уже безнадежно устарела. Современное общество любезно предлагает все в кредит. Популяризация кредитных карточек превратила всех американцев в должников. Стремление жить не по средствам стало всеобщим. Многие преуспевающие профессионалы из сферы торговли также поддаются этому искушению, живут совсем не по средствам, приобретая дорогие вещи в кредит, который собираются выплачивать из ожидаемых будущих доходов. Такая привычка делает человека добровольным рабом, а не хозяином своей жизни, что ослабляет и подрывает здоровье и жизнестойкость собственного представления о себе.

Проценты, которые мы платим по потребительским долгам, — как заразная раковая опухоль, способная поглотить финансовый достаток даже очень состоятельных людей. Когда проценты по сути удваивают, утраивают или даже учетверяют первоначальную цену товаров или услуг, никакому нормальному смертному не под силу компенсировать урон.

Мир торгового бизнеса полон людей, зарабатывающих по 100–150 тысяч долларов в год, которые в долгах как в шелках перед своими многочисленными кредиторами.

Это звучит банально, но за все нужно платить. Человек окружает себя непомерной роскошью, материальными ценностями и ведет образ жизни, который поражает тех, кто не знаком с его истинным финансовым положением. Но сам человек все более разочарован и несчастен, понимая, сколь мало у него независимости и безопасности в жизни от зарплаты до зарплаты после многих лет тяжелого труда и достойных заработков.

Вместо того чтобы смотреть в будущее с оптимизмом, он начинает бояться его. Любое несчастье, болезнь, любой

неожиданный и неблагоприятный поворот событий способны разрушить этот „карточный домик“ до основания. Человек беспокоится, что однажды все эти люди, которых он так старается поразить, увидят, что „король-то голый“. Иногда он испытывает просто отчаяние перед новой сделкой, хотя все знают, что отчаявшийся торговец ничего не продаст. Давление от постоянного чувства долга способно пустить под откос всю его карьеру. Далее я расскажу вам о таком человеке.

Самое лучшее, что в данном случае преуспевающий бизнесмен способен сделать для себя, — это избавиться от долгов и никогда больше в них не попадать. В современном обществе очень удобно иметь при себе и пользоваться кредитными карточками, особенно для путешествий и развлечений. Выгода в том, что по ним нужно платить ежемесячно, а не на уровне так называемых „ежемесячных минимальных выплат“, что практикуется при кредите. При этом на крупные покупки следует сначала накопить определенную сумму, а не покупать за незначительную часть цены, чтобы потом выплачивать долгие годы остальное. Такой, по общему признанию, необычный подход способен полностью избавить вас от всякого финансового давления. Как врач, я могу даже утверждать, что такая финансовая свобода и связанная с ней свобода от огорчений, беспокойства и стрессов вполне способна продлить жизнь на многие годы, снизить риск множества серьезных заболеваний, включая рак, и повысить качество жизни человека.

Грег Стэнли, президент компании „Whitehall Management“, расположенной в городе Феникс, штат Аризона, помог советами буквально тысячам хирургов, дантистов и врачей других специальностей, как добиться финансовой независимости и безопасности. Среди представителей нашей профессии семинары и „учебные лагеря для новобранцев“ стали легендой. А краеугольным камнем теории Стэнли, которую

он преподает этим состоятельным людям, является исключением из своей жизни потребительских долгов. Я полагаю, что то, что является хорошей „финансовой медициной“ для врачей, может и вам сослужить добрую службу.

## Почему столь многие совсем не умеют распоряжаться деньгами

Я хочу познакомить вас с человеком, с которым у меня состоялся очень глубокий разговор, посвященный его финансовым привычкам и проблемам. Он весьма преуспевающий торговый агент крупной общенациональной корпорации. Назовем его Эллиотт.

**Эллиотт:** Доктор Малыш, меня очень беспокоит состояние моих финансов.

**ММ:** А в чем проблема?

**Эллиотт:** Я очень хорошо зарабатываю вот уже несколько лет, но мне нечем похвастаться. Люди, которые зарабатывают меньше, постоянного говорят о капиталовложениях, а у меня таких нет. Дом мы снимаем, и я постоянно жду получения комиссионных, так как счета, по которым нужно платить, всегда поджимают. Меня очень беспокоит, что будет через несколько лет, когда я не смогу больше торговать или пора будет выходить на пенсию.

**ММ:** Эллиотт, я не финансовый эксперт, так что, возможно, вам следует обратиться за советом к специалисту по кредитам или финансовому планированию.

**Эллиотт:** Возможно, но мне кажется, что мои проблемы относятся к области психологии.

**ММ:** Почему вы так думаете?

**Эллиотт:** Я стал так думать в последнюю неделю, после того как прослушал вашу лекцию. Мой отец всегда был невысокого мнения о том, чем я занимаюсь. Он никогда прямо этого не высказывает, но часто делает пренебрежительные замечания о тех торговцах, с которыми ему приходится иметь дело, и жалуется на то, как тяжело ему и другим приходится на заводе, тогда как торговцы только стоят и попивают свой кофе, ходят по званным обедам и тратят кучу денег в свое удовольствие.

**ММ:** Это понятно. Но что вы сами думаете о людях торгового бизнеса вообще и о том, чем вы занимаетесь?

**Эллиотт:** Я знаю, что то, что делают торговцы, важно и нужно. Знаете, ведь ничего не произойдет, если где-то кто-то чего-то не купит. Но есть много людей, таких, как мой отец, которые за свою зарплату вкалывают гораздо больше, чем я. Мне кажется, что это не совсем справедливо, разве не так?

**ММ:** Возможно, возможно. Но вернемся к вашим деньгам. Что вы делаете для того, чтобы их сберечь? Как откладываете на будущее?

**Эллиотт:** По правде сказать, я не делаю ничего. Я пытался. Открывал сберегательные счета, но вынужден был вскоре закрывать их, так как по той или иной причине приходилось снимать с них все накопления. Мне ненавистна сама идея жить по бюджету.

**ММ:** Понятно, что так вы денег не накопите. Есть ряд небольших „хитростей“, которые вы могли бы применить, чтобы поправить свое положение, но если вы такой, как рассказывае-

те, и стараетесь как можно быстрее избавиться от денег, как только они оказываются у вас в руках, потому что считаете свою работу каким-то „обезьяньим“ бизнесом, то никакие уловки не сработают.

**Эллиотт:** Этого-то я как раз и боюсь.

**ММ:** Понимаете, когда я оперирую пациентом и восстанавливаю его лицо после ужасной аварии или возвращаю красоту молодой женщине, я могу заработать за два часа столько, сколько вы — за месяц. Что здесь несправедливого?

**Эллиотт:** Не секрет, что врачи зарабатывают очень много. Но ведь вам пришлось учиться многие годы, и вы потратили на это кучу денег. Кроме того, доктор вашего уровня — это особый талант, особые умения, которые встречаются достаточно редко. Я считаю, что вы имеете право столько зарабатывать.

**ММ:** Спасибо на добром слове. Но что такое торговец высшего уровня? Такой бизнесмен не только много учился, но он и сейчас постоянно посещает семинары и учебные классы, штудирует книги, осваивает компьютерные знания. Он вкладывает значительные средства на поддержание своих навыков на очень высоком уровне. Он должен прекрасно выглядеть, значит, ему приходится тратить на костюмы и галстуки. Ему нужно держать свой престижный автомобиль в порядке и чистоте. И ему также необходимы навыки, которые встречаются относительно редко — самые сильные профессионалы в мире торгового бизнеса знают о человеческой натуре и поведении не меньше большинства психологов,



психиатров или юристов. Нужно уметь задавать вопросы, представлять информацию в интересном виде, а также преодолевать разочарования и огорчения.

Эллиотт: Если рассуждать подобным образом, то в торговле довольно много всего.

ММ: Скажем, что профессионал торгового дела зарабатывает гораздо больше, чем, например, заправщик автомобилей, автомеханик или заводской рабочий. Справедливо это или нет?

Эллиотт: Даже не знаю.

ММ: Я понимаю, что вам трудно объективно говорить о своих родителях, но давайте попробуем проанализировать их ситуацию. У заводского рабочего есть возможности? Разве он не может пойти в вечернюю школу или институт и приобрести навыки, которые дадут высокооплачиваемую работу? Разве заводской рабочий не может начать свой бизнес на стороне, чтобы увеличить доход? Разве он не может подучиться и стать тем же торговцем?

Эллиотт: Мне кажется, вполне может, но...

ММ: Да, у каждого целый чудный извращенный полон этих „лю“. Но ведь никто никому не запрещает вырваться вперед. И рабочий это прекрасно понимает. Сегодня он недоволен тем, что имеет, поэтому обижается и завидует тем людям, которые живут лучше. Он чувствует себя хорошо, как только кому-то рядом становится хуже. Может, это происходит бессознательно, но таким образом он старается поправить пошатнувшуюся уверенность в себе и повысить самоуважение.

Эллиотт: Это беспокоящий фактор.

ММ: Если вы чувствуете вину за свои заработки, тогда они, конечно, не приносят вам счастья. Вы не хотите страдать от этого. Подобно заводскому рабочему — вашему отцу — вы командуете своему сервомеханизму, чтобы он поправил ваше настроение. Сервомеханизм рабочего добивается этого за счет унижения других, а ваш сервомеханизм добивается этого, лишая вас денег.

Эллиотт: Как бы то ни было, мне суждено жить от зарплаты до зарплаты.

ММ: Может быть, но давайте немного поэкспериментируем, просто, чтобы посмотреть, что получится.

Эллиотт: Ну, вреда от этого не будет.

ММ: Отлично, тогда вот вам мой совет. Во-первых, применим одну уловку. Вы открываете сберегательный счет в каком-нибудь отдаленном городе, не ближе тысячи миль отсюда, чтобы не так просто было поехать и снять деньги. Каждую пятницу вы будете отправлять туда перевод на сумму, равную 10% от заработанного за данную неделю.

Эллиотт: Думаю, я смогу сделать это.

ММ: Посмотрим.

Эллиотт: Хорошо, хотя я не совсем принимаю, в чем тут дело.

ММ: Ничего, надеюсь, со временем поймете. Теперь, второе. Я хочу, чтобы вы проводили по одному часу каждый день, устроившись в удобном кресле, закрыв глаза, создавая свой мысленный видеофильм о той жизни, которая для вас наступит тогда, когда вы обеспечите свое финансовое благополучие. Вставь-

те в него сцену публичного сожжения своей закладной на дом, после того как он будет вами полностью выкуплен. Другая сцена — ваша встреча с биржевым брокером и финансовым советником и т. д.

Эллиотт: Выглядит как-то глуповато.

ММ: Да. И наконец, я хочу, чтобы вы читали то, что читают состоятельные люди. Каждый день вам следует читать газету „The Wall Street Journal“. Читайте также журналы „Money“, „Personal Finance“, даже „Fortune“.

Эллиотт: Ну и что потом?

ММ: Встретимся через три месяца.

### „Нелюбовь к богатству“ — болезнь собственного внутреннего образа

Я пришел к выводу, что отношение человека к деньгам гораздо важнее его предпочтений по их вложению, и совсем уж не зависит от удачи и судьбы, которые, как считают многие, определяют благосостояние и финансовый успех человека.

Многие наши самые преуспевающие бизнесмены, такие, как Эллиотт, страдают от того, что я называю синдромом „нелюбовь к богатству“. Это болезнь собственного внутреннего образа. Ее основными причинами являются чувство вины, крайняя религиозная убежденность, гипнотическое внушение в процессе воспитания, а также давление со стороны окружающих.

Чувство вины за то, что вы „слишком легко“ делаете свои немалые деньги, или за то, что вы делаете их „слишком“ много, способны настроить ваш сервомеханизм на то, чтобы как можно быстрее от них избавляться. Этот мотив мы наблюдаем в рассказе Эллиотта.

Религиозный фанатизм также заставляет многих верить в то, что богатство — зло, а бедность — благо, праведность. Это такая запатентованная глупость, что меня всегда удивляло, как прочно она прилипает почти к каждому. Позвольте мне объяснить вам, что такая концепция совершенно беспочвенна, как с духовной, так и с практической точки зрения. Я готов спорить с любым, кто станет утверждать, что Господь сотворил все это изобилие вокруг нас и в то же время наложил на нас ограничения по пользованию всем этим себе во благо и удовольствие. Мы и так ограничиваем себя самыми разными способами: по невежеству, глупости, лени, отсутствию дисциплины, из-за суеверий и так далее. Но Бог не накладывал никаких ограничений на то, в какой степени человек вправе пользоваться благами жизни.

С практической точки зрения любой, кто настаивает на том, что деньги или богатство являются злом, должен желать вернуться к жизни в пещерах, охоте на диких животных с помощью палок ради пищи и рычанию друг на друга как единственному способу общения, потому что с тех самых пор любой прогресс требовал использования денег и предусматривал создание нового богатства, которое затем спонсировалось в дело. Стипендии, которые получают студенты при учебе в университетах и медицинских институтах; больницы, в которой им предстоит потом работать; телефонные линии, по которым ребенок может вызвать службу спасения 911, увидев как его отец упал на пол с сердечным приступом; скорая помощь, которая вовремя доставит его в больницу, чтобы врачи успели спасти ему жизнь, все это — результат создания и использования разного богатства. Вовсе не являясь прикрытием всякого зла, деньги, богатство и повторное вложение средств являются естественным проявлением любого человеческого прогресса.

Под понятием „гипнотическое внушение“ я подразумеваю то, что очень многие люди так основательно, последователь-

но и страстно „воспитывались“ родителями, родственниками и учителями в неприязни всякого богатства, что оказались „под гипнозом“ отказа и отрицания богатства. Рассмотрим простую фразу „богат до неприличия“. Как часто нам приходится это слышать! Вы хотите быть „неприлично“ или „подозрительно“ богатым человеком? Конечно, нет. Слишком часто окружающие, родители выплескивают свои разочарования, огорчения, а также зависть и обиду за неудачи собственной жизни и нехватку средств на своих детей. Вместо того чтобы объяснить им, что они способны преуспеть в жизни и при желании стать богатыми, вместо того чтобы учить их базовым истинам нашей системы свободного предпринимательства, в которой чаще всего богатство является результатом организованности и дисциплины, они всячески предостерегают своих детей от чрезмерных ожиданий, внушают им, что богатство — зло, и буквально гипнотически настраивают их против успеха.

Наконец, давление со стороны окружающих. Оно может исказить представление человека о самом себе, заразить его неуверенностью, усилить имеющиеся негативные самооощущения. Контакты с людьми, которые постоянно принижают вас и ваши устремления, постоянно жалуются на несправедливость жизни и настаивают на том, что жизнь и к вам будет сурова и несправедлива, способны привести вас только в мир несчастья. Такие люди выражают этим свой собственный ушербный внутренний образ. Они внушают окружающим свою „правду“, которую воспринимают через неудачи собственной судьбы. Поговорка „нищета любит компанию“ объясняет суть этого явления.

Любое из указанных выше воздействий или их сочетание способны настроить собственный внутренний образ человека на то, что ему просто не суждено разбогатеть. Убежденный, что так оно и есть, этот внутренний образ „инструктирует“ сверхмощный сервомеханизм человека, что ни при ка-

ких условиях или обстоятельствах он не способен заработать много денег, сохранить их и выгодно инвестировать, равно как и любым другим способом обеспечить свою финансовую независимость и безопасность. Он в точности выполнит все эти „инструкции“.

## Как работает синдром „нелюбви к богатству“

Как вы думаете, не висит ли проклятие над теми, кто выигрывает крупные суммы в лотерею? Если проанализировать их судьбу, можно подумать, что так и есть. Выиграв два миллиона долларов в лотерею в Калифорнии, Бретт Петерсон, помощник официанта в ресторане, встал на путь необузданных кутежей, бездумно ссужал тысячи долларов своим друзьям и устраивал вечеринки, пока полностью не разорился. Спустя всего несколько месяцев, после того как Бретт Петерсон получил свой выигрыш, его с трудом взяли на самую низкооплачиваемую должность продавца в небольшом магазине просто для того, чтобы у него была крыша над головой и банка бобов на столе.

Линнетт Никольс, бухгалтер, зарабатывавшая по 6 долларов в час, оказалась одной из трех человек, которые разделили между собой 48-миллионный джек-пот в лотерею штата Техас. Но едва деньги оказались у нее в руках, она начала страшное сражение со своим мужем... из-за денег! Она категорически возражала, чтобы он тратил деньги на всякие экзотические безделушки. Он был против того, чтобы она дарила роскошные машины и прочие подарки своим родственникам. Супруги начали скандальный бракоразводный процесс, который стоил каждому сотни тысяч долларов и превратил сказочный лотерейный выигрыш в крах семьи. (Можно, кстати, задать себе вопрос, зная, что ее выигрыш составил примерно 8 или 9 миллионов долларов, что после уплаты налогов и помещения денег в банк могло приносить

около 700 тысяч долларов годового дохода, в какую цену обошелся брак?)

Чарльз Райс-младший выиграл в лотерею 16 миллионов долларов, но вскоре его роскошный спортивный «Корвет», купленный сразу же после выигрыша, был конфискован за наезд на двух офицеров полиции, которые пытались его остановить за превышение скорости. Каждый из пострадавших полицейских отсудил у него по миллиону долларов. Пат Маккенна, рабочий-строитель из Нью-Йорка, выиграл в лотерею 7 миллионов, но не успел потратить ни цента, так как сразу же был арестован и сел в тюрьму за управление автомобилем в пьяном виде.

Подобные истории о «проклятье», которое висит над обладателями самых крупных сумм в лотерею, не редкость. Почему же эти «счастливишки» переживают так много трагедий, страданий? Почему неожиданное счастье часто вносит хаос в их жизнь?

Одним из объяснений может быть то, что я называю эффектом резинки. Вообразите, что ваш собственный внутренний образ представляет собой кольцо из прочной резины. Его можно довольно сильно растянуть и удерживать в любом состоянии с помощью силы, но если отпустить, оно примет почти прежнюю форму. Так же и человек, на которого неожиданно-негадано свалилось огромное незаработанное богатство, оказывается к этому не готовым ни сознательно, ни подсознательно. Ошарашенный собственный внутренний образ сразу же начинает тихий саботаж. Аналогично и коммерсант, у которого резко пошли вверх доходы, некоторое время умудряется растягивать свое «резиновое кольцо», но в какой-то момент ему не хватает сил, и «кольцо» с треском сжимается. Вы просто не можете пережить такой успех, который лежит за пределами того, что способен воспринять ваш внутренний образ. А когда такой успех на вас сваливается, он восстает и заявляет: «Постой-постой, везучик. А

почему ты думаешь, что заслуживаешь этой суммы? Никто никогда в твоей семье и близко не подходил к этой сумме! У тебя наверняка не хватает образования (опыта, таланта, знаний, веса в обществе) и много чего еще для этой суммы. Вернись-ка ты лучше на место». Шлеп!

Постоянно помните, что собственный внутренний образ нужно тренировать, укреплять и готовить к тому успеху, к которому вы стремитесь.

Вернемся к истории с Эллоттом. Да, он действительно приехал ко мне через три месяца и, честно скажу, я не заметил никаких внешних перемен. Но это было только начало, Эллотт стал находить новые ответы на свои вопросы.

— Доктор Мальц, — сказал он, — этот фокус с банковским счетом — интересная штука. Я отправляю туда деньги каждую пятницу, точно как обещал вам. Что самое смешное, я прекрасно без них обхожусь и успеваю платить по счетам, как и раньше. При этом я не могу сказать, что перешел на хлеб и воду. На этом счету у меня уже более 700 долларов, и что интересно — я с нетерпением жду пятницу, чтобы отправить очередной взнос. Я чувствую себя лучше после этого, как будто совершил что-то очень важное. Я читаю «The Wall Street Journal» и все те журналы, о которых вы говорили, и я впервые в жизни почувствовал интерес к тому, чтобы мои деньги на меня работали. Но что самое странное — мои доходы стали расти. Я заключаю больше сделок, но не думаю, что стал вести себя как-то по-другому. В чем тут дело?

— Вы не можете начать вести себя по-другому, — сказал я, — но вы начали думать по-другому.

### Мой рецепт финансового здоровья и благосостояния

1. Научитесь жить по доходам, и чтобы кое-что оставалось впрок.

2. Составьте план-график ликвидации всех своих долгов. Заставьте себя жить без долгов.
3. Поставьте перед собой собственные финансовые и материальные цели и старайтесь достигать их. Не старайтесь жить так, как другие преуспевающие люди.
4. Начните копить деньги, по возможности выгодно вкладывая их. Самое простое — откройте сберегательный или накопительный счет и переводите на него определенный процент от каждого заработанного доллара.
5. Начните строить собственный внутренний образ человека, который не только исключительно хорошо зарабатывает, но также пользуется благосклонностью судьбы и не упускает благоприятных возможностей.

## ГЛАВА 9

### *Преодоление несговорчивости клиента: восемь шагов накопления опыта*

Вы просыпаетесь утром по „звонку“ своего внутреннего „будильника“. У вас был прекрасный спокойный сон, и вы встаете свежим и бодрым, готовым к действию. Привстав душой одеваясь, вы вспоминаете и просматриваете свои „установки“, „лозунги и призывы“, планируете свой день, ожидая в конце его получить совершенно конкретные результаты. Далее следует чудесный завтрак в компании жены и детей. По дороге на первую встречу вы включаете в машине мелодичную, стимулирующую музыку. Прибыв на место, вы некоторое время сидите в своей машине, закрыв глаза и войдя ненадолго в „театр воображения“, чтобы оживить в памяти подобные успешные эпизоды своей карьеры, когда деловые переговоры были похожи на то, что вам предстоит сегодня. Здесь же, в „театре“, вы просматриваете в ускоренном режиме свой фильм-репетицию, который вы подготовили к предстоящей встрече.

Легкий и уверенный в себе, вы входите в офис своего покупателя. Ничто вас не удивляет, все это в точности так, как вы себе представляли. После завершения сделки вы складываете в портфель подписанные контракты, пожимаете всем руки и возвращаетесь к машине, отмечая с улыбкой, что все прошло как нельзя гладко, с очень незначительными возражениями, вам удалось провести в жизнь все свои идеи и предложения легко и просто, а незначительные препятствия были

„срезаны“ вами с такой же легкостью, как разогретый нож разрезает холодное твердое масло!

Почему же не сделать такой свой опыт повседневным? Вот что для этого нужно:

## Этап первый: Напрягайте свое воображение

Уолт Дисней использовал всю мощь своего воображения для создания удивительных миров, которые приносят радость, счастье и удивление миллионам детей и взрослых, вдыхают новую жизнь в те города и страны, где расположены „Диснейленды“, и являются наследием, которое продолжает процветать и развиваться, уже после того как его создатель ушел от нас.

Ли Якокка использовал свое воображение для того, чтобы увидеть благоприятные возможности там, где другие видели только кризис, чтобы предполагать успех, когда всем мерещилась катастрофа, и чтобы обратить близкую к банкротству компанию в фантастически процветающее предприятие.

Коврад Хилтон, создатель всемирно известной сети отелей „Hilton“, часто рассказывал о том времени, когда он в своем воображении управлял отелями, строил и открывал новые большие гостиницы. В своем воображении он стал преуспевающим бизнесменом в этой отрасли задолго до того как все это свершилось в реальности.

Работая пластическим хирургом, я использовал свое воображение для создания самых подробных и точных мысленных „видеофильмов“ тех операций, которые мне предстояло в скором времени выполнить. После этого каждая операция проходила в режиме „дежа вю“.

Вы можете использовать воображение для придумывания для себя такой карьеры коммерсанта, которой вы гордились бы и чувствовали бы себя счастливым. С помощью воображения накапливается опыт „обработки“ самых неговорчивых клиентов. Вы можете использовать „синтетический“ опыт воображаемых событий так, чтобы последующие реальные события были уже предопределены.

Все происходит сначала в нашем воображении. В этой книге я показал вам много разных путей использования воображения и активизации автоматического механизма успеха. Задача в том, чтобы постоянно применять их в своей жизни.

Почему столь важно использовать свое воображение целенаправленно и стратегически? Я хочу рассказать вам об одном большом психологическом секрете, который управляет успехом и провалом, вдохновением и разочарованием в нашей жизни.

Однажды на мою лекцию для группы руководителей и должностных лиц компаний пригласили Рея, мальчик лет четырнадцати, который должен был сыграть на своем горне в мою честь известную патристическую песню „Янки Дудломолоден“. Но когда он поднес инструмент к своим губам, из него не вырвалось ни звука. Как бедняга ни старался, как ни надувал щеки, горни так и не зазвучал.

Начиная свою лекцию, я сказал: „Тема моей сегодняшней лекции — «Рей, который не смог сыграть на горне»“. После этого я объяснил, что среди нас есть множество подобных Рея, которые по причине страха или волнения, развившихся в их воображении, оказываются не в состоянии сыграть на своих „музыкальных инструментах“. Если свое воображение не направить, дать ему свободно блуждать по окрестностям жизни, оно будет чаще, чем нам хотелось бы, „подбрасывать“ образы, вызывающие или нагнетающие страх и

волнение. Это очень вредит всем коммерсантам, а также специалистам многих других профессий. Воображение *обязательно* нужно держать под контролем! Нужно, чтобы оно работало на нас, а не против нас, поддерживало нас, а не подводило.

Все это зависит только от нас самих.

Перестаньте принимать свое богатое воображение за чистую монету. Не давайте ему „блуждать“ по окрестностям сознания, создавая проблемы. Начните использовать его целенаправленно, для раскрытия своего потенциала.

### Этап второй:

#### Укрепляйте собственный внутренний образ

Надеюсь, что я сумел „заразить“ вас теорией собственного внутреннего образа, представления человека о самом себе, его самооценки и самооценки. Хочется верить, что вы стали горячим и активным ее сторонником и пропагандистом и будете работать над укреплением собственного внутреннего образа. Когда человек ощущает себя здоровым и сильным, гордится собой и уверен в своих силах, в своем умении эффективно самовыражаться, то возникающая вокруг него сияющая аура магнетически притягивает окружающих к сотрудничеству, внушает доверие и понимание и растапливает любое сопротивление подобно горячему железу, проходящему сквозь кусок масла! Когда же человек не уверен в себе, его самооценка ослаблена и подвержена внешнему влиянию, он старается спрятаться, замкнуться в себе, он легко сдается малейшему сопротивлению и его начинает бросать по волнам жизненного моря подобно суденышку без руля и ветрил.

Самым большим открытием для нас является то, что собственный внутренний образ можно изменять при помощи осознанных и целенаправленных усилий. Вам совершенно

незачем действовать по старым „программам“, которые были записаны в вас в незапамятные времена.

Предположим, что вы хотите стать игроком профессиональной лиги американского футбола и успешно выступать. Если эта цель твердая, то вы начнете приводить себя в соответствующую физическую форму. Вы измените режим питания, начнете ежедневно тренироваться, посещать тренажерный зал, упражняться с тяжестями, чтобы нарастить силу плечевого пояса. С этим никто спорить не станет. Каждый понимает, что человек способен увеличить свою силу, выносливость и спортивные результаты за счет постоянных тренировок и изменения режима питания.

Совершенно то же самое применимо и к вашей цели преуспеть в коммерции. Если эти цели твердые, вы начнете тренироваться, чтобы улучшить свою психическую и эмоциональную форму. Вам следует изменить свою духовную „диету“. Ежедневно вы будете делать упражнения по укреплению своего собственного внутреннего образа. Как только вы дочитаете эту главу, найдите в предыдущих главах все эти упражнения и составьте для себя подробный план по ежедневному улучшению своего „джиджа“ в собственных глазах.

### Этап третий:

#### Пользуйтесь мысленными репетициями

Известный тренер по баскетболу Джон Вуден говорил: „До тех пор, пока ребенок не сможет визуально и живо представить себе, как мяч проваливается в баскетбольное кольцо, он не сможет его туда забросить, когда до этого дойдет дело“.

В своей книге „Психокибернетика“ я привожу в пример ряд профессиональных гольфистов, которые „прокручивают“ в своем воображении каждый удар, перед тем как его выполнить. Когда великий игрок в гольф Бен Хоган регулярно выступал в турнирах, он держал клюшку для гольфа у

себя и спальные и часто тренировался итаине от окружающих, нанося удары по воображаемому мячу. Затем, выступая на реальном поле, он мысленно репетировал правильные движения.

Действительно существует самая прямая связь между мысленными репетициями и реальным опытом. Хотя проведение такой репетиции требует времени, терпения и творческого воображения, выигрыш будет колоссальным. Один из ведущих участников „круглого стола миллионеров“ 1961 года, как раз в тот год, когда я написал „Психокрибнетипу“, рассказал мне, что ему удалось практически удвоить объем вновь заключаемых сделок с перспективными клиентами, после того как он взял за правило мысленно репетировать каждую свою встречу перед ее проведением. Гораздо легче устранить любые реальные возражения собеседника, если отрепетировать этот процесс заранее в своем воображении.

Однажды тренер американского футбола пригласил меня на матч, и я сидел на скамейке рядом с запасными игроками и побывал в раздевалке до и после матча. В третьей четверти матча, когда команда проигрывала, первый полузащитник основного состава получил травму и выбыл из игры. Второй полузащитник также был травмирован, поэтому пришлось выпустить запасного игрока, новичка, который еще не провела ни минуты игры за основной состав и даже никогда не тренировался с ним. В один из моментов новичок, отразив атаку соперника, пробежал с мячом добрых двадцать ярдов и отдал блестящий пас своему центральному ярдов на сорок вперед. Мяч попал точно в руки нападающему, и ему оставалось только сделать несколько шагов, чтобы оказаться в зоне соперника. После игры я спросил новичка, как ему удалось сделать такой выверенный и сложный пас, когда он находился в таком напряжении и никогда раньше не тренировался с этим нападающим и не играл против этого соперника.

„Доктор Мальд, — ответил он, — я репетировал этот пас нападающему не менее тысячи раз в своем воображении“.

Хватит ли вам самодисциплины и упорства, чтобы провести тысячу мысленных репетиций предстоящей важной презентации?

### Этап четвертый: Пользуйтесь утверждениями

Я постоянно разговариваю с собой, да и вы, уверен, тоже. Большинство людей просто не обращают на это внимания, так что внутренний „диалог“, который они ведут с собой, носит случайный характер. Но это как раз тот постоянный разговор, который „программирует“ наш сервомеханизм! Необходимо обращать внимание на то, что мы говорим своему сервомеханизму. Берегитесь таких непродуктивных разговоров, как „это все судьба-злодейка“, или „мне просто не везет“, или „постоянно не хватает одного дня и одного доллара — вот я какой“, или „мне никогда ничего не удавалось“. И так далее. Это самое страшное, что только можно сказать своему сервомеханизму!

Отправляйтесь на кухню, налейте себе стакан прохладного напитка, но, перед тем как сделать долгожданный глоток, насыпьте в стакан хорошую порцию крысиного яда. Как расхотелось пить? Так зачем так же отравлять свой мозг? Зачем вкладывать в свое сознание одни и те же ядовитые мысли, снова и снова будоража воображение негативными картинками?

А ведь что замечательно? Вы вполне способны „перепрограммировать“ свой сервомеханизм, укрепить собственный внутренний образ путем создания и постоянного построения таких утверждений, которые подчеркивают ваши лучшие качества, достигнутые в прошлом успехи и достижения.



амбиции. Что вы за человек? Вы именно такой, каким рисуете себя в своем воображении, при этом утверждения являются вашим основным рабочим инструментом.

Трой Айкман, полузащитник неоднократного обладателя Большого Кубка американского футбола команды „Dallas Cowboys“, считает, что в настоящее время огнемдышащие „накачки“ игроков перед игрой в раздевалке, по типу Кнута Рокне, знаменитого тренера 30-х годов XX века, отошли в небывшие. „Мы высокооплачиваемые, интеллигентные, целеустремленные профессионалы, — говорит Трой. — Мы способны сами себя мотивировать, выходить на поле и полностью там выкладываться“. Если вы хотите стать таким же высокооплачиваемым профессионалом, вы должны прекрасно понимать это. Нельзя ждать, чтобы кто-то начал вас „мотивировать“. Используя такие средства, как утверждения, нужно построить систему самомотивации.

### Этап пятый:

### Используйте психологические „спусковые крючки“

Представьте себе психологические „спусковые крючки“ в форме визуальных утверждений, постоянно напоминающие вам о себе как о значительной „фигуре“. Я рекомендую своим слушателям записывать такие утверждения в виде привлекательных кратких лозунгов на небольших карточках, например на стандартных картотечных карточках (76,2 × 127 мм). Используйте такие ключевые слова, как „уверенность в себе“, „игра по-крупному“, „богатство“ и т. д.

Такие карточки удобно располагать в разных видных местах — на рабочем столе, зеркальной полке в ванной, дверце холодильника. Купите самую большую картофелину, положите ее на стол как символ роста вашего мнения о самом

себе, не давайте этому мнению „съежиться“ до размеров ореха.

Я знаю одного врача, который ненавидит заполнение обязательных форм, которые он должен отправлять ежедневно в страховые компании пациентов на оплату своих услуг. Они накапливаются у него на столе неделями огромными стопками. Коллеги постоянно ворчат на него за это. По моему совету его помощник стал прикалывать к каждой такой форме ксерокопию стодолларовой банкноты. Такое визуальное напоминание о том, что каждая заполненная и отправленная форма означает получение из банка „живых“ денег, помогает врачу смириться с этой нудной, но обязательной работой.

Устройте себе такое развлечение и поэкспериментируйте с различными способами стимулирования своего серво механизма на продуктивные действия.

### Этап шестой:

### Остановись! — Подумай! — Действуй!

Много раз в этой книге я говорил о свойственной человеку свободе выбора. Действительно, вы свободны выбирать: торговать, преодолевая сопротивление покупателя или освобождать себя от этой мороки! Какой выбор вы сделаете? Он является суммой сотен более мелких выборов, которые мы делаем ежедневно, только встав с кровати и взглянув в зеркало: „Эй, Чарли, что за денек мы проведем с тобой сегодня?“, и до того момента, как ложитесь спать поздно вечером. Совокупность всех этих маленьких выборов определяет результаты всей нашей коммерческой деятельности, да и жизни в целом.

Мы сами выбираем свои мысли. Как только одна из них проникает в сознание, нужно приказывать ему: *Стоп!* — *Думай!* Что хорошего она даст мне? Является ли она продуктивной? Способствует ли она успеху? Верна ли она? Чьим

голосом она говорит: голосом непримиримого внутреннего критика или тренера с добрыми глазами? В какую сторону она повернет мой сервомеханизм? Что она включит: АМУ или АМП?

Мы сами выбираем свои эмоции. Как только одна из них всплывает из глубины, чтобы подчинить себе наши действия, нужно приказывать себе: *Стоп! — Думай!* Это — сильная или слабая эмоция? Это — страх, разочарование, злость или обида? Или это уверенность, солидарность, сострадание? За это чувство я буду испытывать гордость или стыд? Она усиливает или выкачивает мою энергию?

Мы сами выбираем свои действия. Как только мы намереваемся потратить на какое-нибудь из них свое драгоценное время, нужно приказывать себе: *Стоп! — Думай!* Это — привычка или творчество? Способствует ли это действие достижению целей или отвлекает от них? Это важно или тривиально? Остановись — подумай — действуй!

### Этап седьмой: Используйте свободное время для „подзарядки“ на завтра

Джон Д. Рокфеллер рассказывал, как завершал каждый свой день: он медленно и методично опустошал свои карманы. По мере того как он извлекал из карманов разные вещи, сознательным усилием воли он „освобождал“ свой разум от всех забот, волнений и разочарований. Вот вам замечательный пример использования психокрибернетики в целях расслабления.

Расслабление необходимо нам для обновления. В конце каждого дня нужно разрядить все свое напряжение, отблагодарить прошедший день за дарованные возможности и достижения и расслабиться. Только, пожалуйста, не прибегай-

те для этого к химическим веществам. Все необходимые „транквилизаторы“ имеются прямо у вас в сознании, что гораздо безопаснее и эффективнее любых таблеток или алкоголя, которые только может вам предложить торговец.

Если вы наутро предстанете перед миром уставшим, опустошенным, разочарованным, напряженным или испуганным, сопротивление всем вашим начинаниям обеспечено. Потенциальные клиенты и покупатели немедленно почувствуют вашу неуверенность и ненадежность. Все это мгновенно им передастся. Всякое доверие к вам испарится, после чего просто невозможно говорить о положительных решениях. Но если вы предстанете перед миром расслабленным, обновленным и уверенным в себе, все ваши партнеры и клиенты немедленно все это почувствуют. Доверие к вам возрастет, и решения будут приниматься в вашу пользу.

В последние дни второй мировой войны кто-то сказал президенту США Гарри Трумэну, что он несет свою тяжелую государственную ношу и выполняет нелегкие обязанности лучше любого предыдущего президента, что он выглядит так, как будто президентство совсем его не состарило и не выкачало из него жизненные соки, что было совершенно удивительно, учитывая те проблемы, с которыми сталкивается любой руководитель военного времени. Его ответ был: „У меня в голове есть «лисыя нора»“. Трумэн имел в виду, что создал в своем воображении некое убежище, укрытие, в котором мог „спрятаться“, снять стресс и расслабиться. У каждого из нас должна быть такая „лисыя нора“!

Я рекомендую клиентам „строить“ в своем воображении такие укромные уголки, подходить к этому со всей серьезностью и вникать в мельчайшие детали. Если вам удастся особенно хорошо расслабиться на берегу океана или тихого озера, „постройте“ там роскошную дачу, крытую тростником или пальмовыми листьями, с медленно вращающимися вентиляторами, роскошной мебелью и крыльцом, об-

ращенным в сторону океана. Вы можете „приезжать“ на дачу в любое время, и, сидя на крыльце с любимым напитком в руках, наблюдать, как бесшумные яхты скользят по водной глади.

Если вам больше по нраву лес, „постройте“ из бревен и камня охотничий домик, вокруг него „посадите“ теннисные деревья, которые окружают журнальный рядом ручей. После небольшой тренировки вы научитесь, закрыв глаза, практически мгновенно перемещаться в свое убежище и переключаться на разрядку и расслабление. Это замечательное занятие, особенно в конце дня, когда можно оставить все проблемы прошедшего дня в этой, выдуманной, жизни. Это также прекрасное упражнение для подготовки к важной встрече, которое помогает достичь расслабленности и сосредоточенности.

### Этап восьмой:

#### Не сводите глаз с цели

Психокибернетика предполагает осознанное и целенаправленное управление всеми ресурсами человеческого мозга, которые приобретают возможность действовать синхронно и в гармонии, ведя человека к продуктивной и достойной цели. Если вы будете твердо держать курс к цели, ваш сервомеханизм будет часто идти зигзагом, но столь же уверенно, как наши самые современные крылатые ракеты, летящие точно в цель.

Что делать, если вы хотите двигаться вверх по служебной лестнице или создать свою собственную компанию?

Дайте волю своему воображению! Марк Линтон, директор по человеческим ресурсам центра по лидерству Миланской высшей школы управления летом 1996 года обнародовал результаты опроса, проведенного среди 1500 руководителей, 870 старших управляющих из 20 стран, которым пред-

лагалось перечислить самые необходимые качества управляющего 2000 года. Первым пунктом была названа способность доносить до других свое видение ситуации. Далее Линтон выразил сожаление о том, что „более чем у 90 процентов руководителей нет уверенности в своей способности доносить до других свои мысли“.

Многие убеждены в том, что Джордж Буш-старший проиграл избирательную кампанию 1992 года именно по той причине, что не смог выкристаллизовать и донести до людей великое видение будущего своей страны и тех достижений, которые должны были произойти во второй срок его президентства. Сейчас, когда я завершаю эту рукопись, кандидат в президенты Боб Доул сталкивается с такой же проблемой. Для многих его „видение“ оказалось сосредоточенным на прошлом — не очень дальновидный выбор для сегодняшнего дня.

Лидерам необходима мечта. Четкая, ясная, предсказуемая и достижимая. Способность не только точно видеть вещи такими, как они есть, предполагать, какими они могут быть, но и построить мост между этими двумя состояниями, а затем представить эту картину всему миру. В самом простом смысле лидерство — не более чем коммерция, осуществляемая на очень высоком уровне. Если вы реализуете свою коммерческую деятельность, добиваясь полной сговорчивости клиента, значит вы способны на лидерство, которое не будет встречать сопротивления. Так что не бойтесь ставить свою планку как можно выше.

Почаще входите в свой „театр воображения“, тщательно конструируя живые и мельчайшие детали той карьеры, о которой вы мечтаете и такого образа жизни, который вы хотите вести. Чем ярче ожив будут рисоваться в вашем воображении, тем ближе станут. „Продайте“ себя своей мечте. После этого начинайте „продавать“ себя другим, обеспечивая себе необходимые связи и сотрудничество.

## Главная правда о сопротивлении

Почти всегда сопротивление, которое мы испытываем, мы создаем себе сами.

Любая мысль, на которой задерживается ваше сознание, любая привычка, которой вы дадите право на существование, любое предпринимаемое вами действие либо увеличивает, либо разрушает сопротивление. Вот „золотое правило“ проблемной коммерции: „продайтесь“ ее принципам, измените их, и, я уверен, вы получите достойные результаты.

## ГЛАВА 10

### *Использование знакомств и связей для преодоления сопротивления клиента*

*Если бы мне предстояло назвать одно свойство, присущее всем преуспевающим людям, с которыми мне довелось встретиться на своем жизненном пути, я сказал бы, что это способность создавать и поддерживать сеть контактов.*

ХАРВИ МАКЕЙ

Когда сломленные судьбой и неудачливые люди жалуются на свою жизнь, они часто говорят: „Не важно, что вы знаете, а важно, кого вы знаете“, сетуя при этом на то, как это несправедливо. Но как раз в этом неуместном разочаровании заключена разгадка, которая может помочь профессиональным коммерсантам добиться своей цели — абсолютного успеха при заключении сделок.

Прежде всего, само понятие справедливости и несправедливости — нечто недостойное пристального размышления и внимания. Негодование по поводу кажущейся несправедливости — напрасная трата сил и энергии. Чтобы преуспеть в жизни, нужно изучить ее законы и жить по ним. Я могу вспомнить все, что в военно-медицинском училище казалось мне ужасно несправедливым. Там были свои любимчики, процветало кумовство, неразумные требования, оскорбительное и диктаторское поведение преподавателей, которые командовали студентами и аспирантами. Те из моих ровесни-

ков, кого обуревали разочарование и гнев, бросили учебу. Те же, кто находил пути сотрудничества и в некоторых случаях сумел изменить ситуацию в свою пользу, стал врачом.

Давайте на некоторое время отложим в сторону тему справедливости. Сделав это, мы можем признать, что знакомства и связи очень важны. В очень многих случаях вы не имеете возможности показать, на что вы способны, если кто-то, кого вы знаете, не сведет вас с тем, кого знает он, и кто нуждается в ваших услугах. На этом держится наш мир.

Далее, если вы нацелены на устранение сопротивления, важность таких понятий, как „познакомить“, „представить“ и „вести в круг“, умножается многократно. Предположим, что вы продаете инвестиционные проекты и финансовые услуги и хотите организовать презентацию для президента крупной компании. Очень трудно добраться до такого человека „с наскока“, не „разогрев“ его. Но если вы примените определенную комбинацию маркетинговых стратегий, возможно, несколько умных писем, проспектов-„приманок“, которые могут заинтересовать клиента, то можете, проявив настойчивость, добиться встречи с ним. Затем вы проведете свою презентацию. А теперь сравните это с ситуацией, когда есть кто-то, кто знает вас и знаком с этим президентом и может запросто позвонить ему или оставить записку о том, кто вы и что у вас для него есть полезная информация. В первом случае, когда вы добиваетесь встречи своими силами и начнете свою презентацию, каким может быть уровень сопротивления? Очень высоким. А во втором случае, когда вас рекомендовал солидный человек? Заметно ниже.

Вот почему у самых преуспевающих известных мне коммерсантов пухлые, трещащие по швам записные книжки и классеры с визитными карточками. Их сети контактов позволяют предварительно „обрабатывать“ потенциальных клиентов, к которым они хотят получить доступ, с помощью своих знакомых, а также оказывать подобные услуги другим.

Я знаю очень многих сверхпреуспевающих людей, включая профессиональных коммерсантов, бизнесменов, предпринимателей, профессоров, тренеров, литературных агентов и издателей, ну, в общем, кого только можно назвать, и если что-то есть у них общее, так это толстенная адресная книжка, например, известной фирмы „Rolodex“.

Думаю, важность создания „агентурной сети“ очевидна. Тем не менее, большинство не занимается этим вообще, а если и занимается, то делают это бессистемно и эпизодически. За эти годы я посчитал нужным выяснить у торговцев, врачей, бухгалтеров и т. д., занимаются ли они расширением своей сети полезных контактов, и если нет, то почему.

### Три причины, по которым коммерсантам не удается „раскинуть сети“

Самое распространенное объяснение — недостаток времени. Но когда люди говорят: „У меня не хватает времени“, что они в действительности имеют в виду?

Ни у кого нет достаточно времени, чтобы сделать все что нужно или что хочется. Каждый делает свой выбор и находит время, чтобы делать что-то одно, и не находит времени на другое. Всем нам приходится выбирать, расставлять приоритеты. „У меня нет времени“ — оправдание, выдвигаемое сервомеханизмом тогда, когда вы действительно не хотите делать что-то конкретное. Как только вы говорите: „У меня нет времени“, подойдите к зеркалу и спросите самого себя о реальных причинах, по которым вы хотите избежать какого-то дела. В конце концов, нужно использовать творческую психокibernетику и для того, чтобы быть правдивым с самим собой. Если вам не хватает смелости сказать правду себе, то как же вы будете говорить правду другим или выслушивать ее от других? Правда освобождает, но только если мы от нее не прячемся!

Первая из действительных причин, почему люди избегают создания и использования сети контактов, — эгоизм. Как я уже говорил, бесконтрольный эгоизм — страшный враг успеха. Есть огромная разница между здоровой самооценкой и нездоровым эгоизмом! Эгоистичные люди производят много шума, но на самом деле живут в страхе. Например, эгоист до такой степени боится отказа, что предпочитает никого ни о чем не просить. Это вредно, так как обмен услугами — суть сетевой деятельности, а использование знакомств и рекомендаций, представление друг друга — суть коммерции. Действуя по принципу „услуга за услугу“, мы создаем, расширяем и укрепляем дружеские отношения. Делая друг другу одолжения, мы формируем прочные деловые связи. Не в том дело, чтобы принцип „ты — мне, я — тебе“ или, того хуже, „рука руку моет“ стал частью вашего сознания. Я не об этом. Но если вы свободно и охотно делитесь информацией или контактами с кем-то, кому они могут быть полезны, будьте уверены, что польза вернется к вам, когда в будущем этот кто-то окажет вам аналогичную услугу.

Человек, чей эгоизм старается оградить его от ужаса ульщать слово „нет“, вытягивает всю творческую энергию из сервомеханизма почти столь же стремительно и необратимо, как кусочек сияющего зеленого криптонита превращает легендарного Супермена в простого смертного.

Если эгоизм не может помешать человеку испытывать страх от отказа, он пытается вмешаться по-другому — настаивает на том, что вы „выше“ чьей-нибудь помощи. „Я сама найду свой путь в этом мире, — возразила мне одна растерянная, финансово подавленная женщина, занимающаяся продажами, когда я предложил ей всерьез заняться развитием сети контактов. — Мне не нужно раздавать поцелуи направо и налево, чтобы двигаться вперед. Не так должна жить настоящая женщина. Кроме того, мой товар и мои предложения сами по себе имеют массу достоинства“.

У этой женщины очевидные строгие ограничения внедрили в собственный внутренний образ. У нее сформировалось предвзятое представление о том, что пользоваться знакомствами и связями — унижительно. И ее эгоизм никогда не позволит прибегнуть к чьей-либо помощи. Наверное, она очень не любит говорить „спасибо“.

### Секретная фраза, которая немедленно обезоруживает

Эгоизм лишает человека преимуществ одного из наиболее мощных методов преодоления сопротивления, который когда-либо был придуман: попросить о помощи.

Одна из наиболее мощных фраз во всей коммерции, да и в жизни вообще, звучит так: „Не могли бы вы мне помочь...“. Эта фраза ломает барьеры и плавит возражения, как нагретый нож масло. Она превращает ледяных, недоступных и официозных секретарш в приветливых девушек, готовых охотно дать любую нужную информацию. Она превращает ледяных занятых и могущественных чиновников в неторопливых собеседников, готовых поделиться секретами успеха, знаниями и контактами. Почему такая простая фраза имеет столь глубокое воздействие на людей? В некоторых случаях как раз потому, что она льстит их эгоизму. В других случаях потому, что она затрагивает лучшие стороны их натуры. Искренняя, простая просьба о помощи волшебна. Но человек, которым правит его эгоизм, никогда не произнесет эту фразу. Человек, зажатый в тиски ненасытного эгоизма, никогда искренне не станет просить о помощи.

Если вы сейчас выведены из равновесия чрезмерным грузом эгоизма, разве станете мириться с этим, прочитав данную книгу? Если нет, то применяйте методы психокрибернетики, чтобы заменить эгоизм и страх на здоровый собственный внутренний образ и подлинную уверенность в себе!

## Я не умею налаживать контакты

Вторым препятствием на пути создания сети личных контактов, с которым сталкивается большинство людей, является неловкость при знакомстве с новыми людьми. Я замечаю, что даже самые красноречивые коммерсанты, уверенные в себе и убедительные, когда ведут дела в привычной для себя обстановке, сразу замыкаются в себе и, подобно барышне, оставшейся на вечеринке без кавалера, ищут пальму в кадке, за которой можно было бы спрятаться, как только попадают в незнакомую обстановку. Как писатель и лектор, я легко доступен большому количеству новых людей, но я признаю, что именно они подходят ко мне, а не наоборот. Тем не менее, в разные годы своей врачебной практики я считал обязательным для себя постоянно „выходить в свет“, участвовать в общественных мероприятиях, встречать и поддерживать новых знакомых. Я придумал для себя своего рода игру, стараясь подсчитать, сколько новых знакомств я смогу завести за день, за вечеринку или конкретное мероприятие. Я прекрасно знаю, сколь многих людей такое занятие просто пугает. Если вы — один из них, то должны понять, что застенчивость не является ни генетически обусловленной, ни естественной, ни неизменной. Поскольку это команда, которую собственный внутренний образ дает сервомеханизму, ее направленность можно легко изменить.

Точно так же, как у некоторых людей эгоизм может вызывать страх перед отказом, слабый и уязвимый собственный внутренний образ может вызывать тот же страх у других.

Помню, как много лет назад я беседовал с одним врачом по поводу его отшельнической природы. Хотя Роб был очень состоятельным человеком с прекрасной практикой и мы жили поблизости друг от друга, я никогда не видел его ни на заседаниях медицинской ассоциации, ни на городских мероприятиях, ни в деловых клубах. Как-то я спросил его, не считает

ли он для себя обязательным заводить полезные знакомства и связи, и он ответил, что не считает. Он избегал всяких собраний, и они с женой предпочитали жить сами по себе.

**ММ:** Почему вы предпочитаете жить именно так?

**Роб:** У меня нет выбора. Если я иду на банкет или собрание, мне неловко отвечать на вопросы о том, чем я занимаюсь. Это смущает меня и оскорбляет жену.

**ММ:** О господи, Роб, вы — врач! Как это может быть оскорбительно?

**Роб:** Разве вы забыли, Макс? Я — зубной врач!

**ММ:** Ну и что?

**Роб:** Да бросьте вы, Макс. Все ненавидит дантистов. Как только я называю свою профессию, тут же кто-то начинает рассказывать, как не любит лечить зубы. И кроме того, я знаю, что все они думают, что я стал дантистом, потому что меня исключили из медицинской школы. Мэри хочет, чтобы я говорил, что я просто врач и на этом останавливался. В любом случае я предпочитаю избегать конфронтации.

Интересно, сколько других людей страдают от подобных „заморочек“? Продавцы страховых полисов, автомобильные дилеры, официантки и т. д. Когда психокибернетика как наука только начинала развиваться, и люди, в большинстве, слышали о ней впервые, а меня представляли аудитории как ее автора, в ней почти всегда находился „умник“, который называл науку очередным психологическим трюком и спрашивал меня, не стыдно ли мне дурачить людей. Я получил свою долю негативизма сначала как пластический хирург, а потом и как создатель этой теории самопомощи. Но я никогда не позволял такой реакции запугать меня или загнать в

угол. Фактически я реагировал на это как на вызов, стараясь найти способ возвыситься над ситуацией. Иногда я даже был немного резок с людьми.

Я прекрасно помню, как в первый раз был высмеян группой людей на одном приеме за то, что работаю пластическим хирургом.

— Значит, вы убождаете тщеславие людей, не так ли, доктор? — спросил меня один молодой человек. — Сколько стоит тщеславие?

Я подумал над этим, и в следующий раз в подобной ситуации ответил спокойно и твердо:

— Да, вы правы. Многие люди, имеющие вполне обычные физические отклонения, но гипертрофированный эгоизм, обращаются ко мне, и иногда я принимаю их. Но мне более интересны, например, жертвы ожогов, как тот 9-летний мальчик, у которого при пожаре обгорела половина лица и на руках образовались страшные шрамы. Восстановить его нормальную внешность и самоуважение кажется мне достойным занятием. А теперь расскажите мне, чем вы зарабатываете на жизнь?

Насколько я помню, в тот вечер я завел несколько новых друзей!

Так или иначе, я присел за стол рядом со своим другом-дантистом и сказал:

— Послушайте, вы преувеличиваете негативное мнение о дантистах, превращаете его в алчного монстра, который пожирает радость вашей жизни. *Вы сами сделали это.* И Мэри здесь ни при чем, она просто отражает ваши страхи и опасения. Вы стали дантистом по своему выбору и убеждению, вы оказываете людям нужную и важную услугу. Вы делаете работу, которой можете гордиться. Но зачем же обвинять людей за то, что они не любят лечить зубы? Они привыкли так говорить. Пусть правда вас освободит. Примите как должное, что многие боятся и не очень любят зубных врачей, и

забудьте об этом. Вы должны быть уверенным в себе и убедительным посланцем страны дантистов, который призван менять взгляды людей на стоматологию, а не трусом, который прячется от всех за плотно задернутыми шторами. Мы с вами можем разработать ряд простых убедительных ответов для использования в разговоре, если вы так хотите. Я надеюсь, что вам это пригодится. Вы профессионал, достойный уважения и восхищения, но сначала должны сами для себя решить, что добьетесь уважения, которого заслуживаете.

Мне приятно сообщить вам, что мой сосед увидел „свет в конце туннеля“ и стал „вращаться“. Насколько мне известно, он вступил в местный аристократический клуб и стал участвовать в работе по крайней мере одной общественной организации. Он направил одного из членов этого клуба, менеджера маркетинговой компании по торговле спортивными товарами, ко мне с просьбой прочитать лекцию на собрании. А я направил своего брокера по инвестициям, услугами которого пользуюсь многие годы, к этому дантисту; брокер распространил новый пенсионный план, и я думаю, что дантиста он может заинтересовать. Вот так ведется „сетевая“ работа.

Наконец, есть еще одна причина, по которой некоторые люди избегают использовать свои знакомства и связи: чувство вины. Они заикливаются на аспекте „услуга за услугу“ и находят его оскорбительным. Но если разобраться, то за этим скрывается слабый собственный внутренний образ, который считает, что не заслуживает уважения и участия со стороны других, не достоин большого успеха и боится, что очень мало что может предложить другим, следовательно, не имеет права ни просить, ни получать что-либо от других. Но вы должны понять, что и у вас, и у любого другого человека определенно есть много чего предложить окружающим.

Каждый приносит что-то к „общему столу“. У вас есть знания, опыт, контакты, которых нет у бизнесмена, живущего через улицу от вас, и вы, безусловно, можете предпри-



нять шаги по усилению своей сети знакомств и связей. Если вы не уделяли этому должного внимания до сих пор, значит, у вас наверняка есть „богатство“, которое вы воспринимали как должное и которое может быть достойно оценено другими.

### Будьте выше принципа „услуга за услугу“

Я верю, что мироздание само вознаграждает сторицей всех, кто отдает, будь то предоставление средств, помощи, совета, одобрения, поддержки или нужного знакомства. Вам не следует беспокоиться о немедленном получении „сдачи“ в ответ на ваш „дар“ именно от этого человека. Вам гарантировано щедрое вознаграждение по неким универсальным, духовным законам жизни. В практическом плане это совсем не подразумевает, что вы должны вдруг отдать все свои деньги бедняку и сидеть под деревом в ожидании дарованного providением выигрыша в лотерею. Это также не подразумевает, что вы должны отдавать все свое продуктивное время всем желающим, а затем ждать, что деньги прольются на вас с неба золотым дождем. Одна из самых главных проблем в жизни — достичь равновесия философии и практичности, в то время как щедрость — достоинство, лень — порок. Так что мы должны много и упорно трудиться, мудро распоряжаться своими ресурсами и стремиться достичь значимых целей. Неговоря в общем, отдавая другим немного доброты, сострадания, поддержки или полезной информации, вы теряете немного, но можете получить более чем достойное вознаграждение.

Конечно, если вы оказываете кому-то услугу, вы вправе ожидать в будущем ответной реакции именно от этого человека. В этом нет ничего зазорного. Только не нужно чувствовать себя виноватым. Нужно быть выше примитивного подхода „око за око, зуб за зуб“ и использовать свои знакомства и связи продуктивнее.

### Человек, который сводит людей друг с другом

Примерно десять лет назад, после одной лекции, ко мне подошел человек, который специально попросил, чтобы я не называл его по имени в своих записках или лекциях. Он один из самых богатых и преуспевающих предпринимателей в Америке, который начинал с малого, но сделал изумительную карьеру всего за несколько лет. Когда я спросил о секрете его успеха, он сказал:

— Я — человек, который знакомит людей друг с другом.

— Что вы имеете в виду? — спросил я.

— На самом деле все очень просто, доктор Мальц, — объяснил он. — Я давно решил для себя не заниматься своим делом, а вникать в дела других. Я трачу все свое время организационно контактно. Допустим, есть клиент или инвестор, которого я едва знаю, просто когда-то однажды встречал, вот как вас, и я узнаю из разговоров, что этот человек владеет алмазными копытами в Африке, но столкнулся с серьезными проблемами по поводу импортных тарифов, или я узнаю, что он — страстный болельщик команды „New York Yankees“, или мне становится известно, что у него греческие корни и заветное желание посетить родину предков, но он не может себе этого позволить. Тогда я пишу записки ему и другому своему знакомому, который, насколько я знаю, является экспертом в импортных и экспортных делах, или я прошу кого-то, кого знаю в клубе „Yankees“, прислать этому человеку бейсбольный мяч с автографом одного из знаменитых игроков, или прошу своего турагента, грека по национальности, имеющего возможность организовать недорогую поездку в Грецию, позвонить этому человеку. Таким образом я соединяю людей: этого человека с тем, того — с этим. Я считаю, что зарабатываю этим более чем достаточно.

— Каким образом?

— Настолько по-разному, что даже не могу все перечислить. Акции или инвестиции тут, открытая для меня дверь — там. Понимаете, вокруг меня вращаются люди со своими интересами, и я нужен, чтобы помочь им найти друг друга. Они чувствуют себя благодарными и обязанными, хотя я ни разу никого не попросил о какой-нибудь компенсации.

Когда мы прощались, я подписал этому человеку на память одну из своих книг.

Но на этом данная история не закончилась. Спустя несколько месяцев мне позвонил главный управляющий одной очень крупной торговой компании, у которой более 30 тысяч дилеров в США, Канаде и Европе. Он заявил, что хотел бы приобрести книгу „Психокрибнетика“ для каждого дилера своей компании, и спросил, не могу ли я выступить на их общенациональном съезде. Когда я спросил, где он достал книгу и как узнал обо мне, он назвал имя того человека — человека, который соединяет других.

— Я как-то случайно упомянул в разговоре с ним, что у нас есть трудности с поддержанием мотивации „торгового войска“, — пояснил мне этот управляющий, — а через неделю он прислал мне вашу книгу и предложил прочитать. Я прочел ее и понял, что это то, что нам нужно.

Я послал „человеку, который соединяет других“, теплое благодарственное письмо и затем много лет время от времени посылал ему почтовую открытку или вырезку с новостями, причем он отвечал мне тем же.

На каком-то мероприятии я встретил молодого человека, который сделал толковое изобретение в трубопроводной промышленности. Но у него не было ни средств, ни идей о том, как вывести свое изобретение на рынок. И тут я вспомнил, что „человек, который соединяет других“, является владельцем сети гостиниц, и подумал, что он наверняка знает кого-нибудь в крупной компании, связанной с трубопроводной техникой, которая обслуживает его гостиницы. Так что

я направил молодого изобретателя к нему. Он в свою очередь свел его с нужной компанией. В результате изобретение имело большой успех, изобретатель разбогател, и „человек, который соединяет других“ позже прислал мне благодарственное письмо и бутылку прекрасного вина, упомянув при этом, что купил акции трубопроводной компании, поверив в новое изделие, и очень хорошо на этом заработал.

„Человек, который соединяет других“, живет по простому принципу, который был сформулирован известным мотивационным лектором Зигом Зигларом: „Вы можете добиться в жизни всего, чего захотите, если будете помогать другим добиться в жизни того, чего хотят они“.

### Как один консультант стал „героем городской молвы“ за то, что соединял других

Сомерс Уайт — очень интересный человек. Он бывший президент банка, консультант по менеджменту, советчик лекторов и писателей, и сам — профессиональный лектор. Почти каждый год он становится главным объектом городских новостей благодаря своему званому приему — только по приглашениям! — который он проводит накануне ежегодного национального съезда лекторов.

За день или два до съезда Сомерс организует официальный роскошный обед на 50–100 человек. Он приглашает своих бывших и нынешних клиентов, коллег, друзей и людей с необычным жизненным опытом. Он так рассказывает гостей, чтобы они познакомились и интересно провели время — супруги не имеют права сидеть рядом! Он просит каждого своего гостя встать и кратко рассказать о своем бизнесе и интересах. Для каждого гостя он создает прекрасные возможности для развития сети знакомств и связей.

Потом, когда эти люди вливаются в общий состав участников съезда, на нем только и разговоров, что об этом необыч-

ном событии, и каждого, кто не был приглашен, разбирает любопытство, что там происходило, и желание получить приглашение в следующем году. Это блестящая стратегия, которую многие могли бы перенять и использовать в своей собственной области профессиональной деятельности.

### Как стать мастером по связям между людьми

В наши дни всевозможная сетевая деятельность стала модой. В большинстве городов организуются деловые завтраки, обеды и коктейли в „клубах лидеров“, где деловые люди и коммерсанты могут заниматься „сетевой“ деятельностью.

Можно назвать ряд общих характеристик, свойственных тем людям, которые получают самые большие выгоды от всей этой „сетевой“ деятельности:

Во-первых, здоровый собственный внутренний образ. Вы ожидали, что я еще что-нибудь к этому добавлю? Конечно нет! Помните, что ваш собственный внутренний образ полностью контролирует ваши возможности. Если вы сами себя представляете в виде открытого, симпатичного, дружелюбного человека, который легко идет навстречу другим и с кем другие стремятся поговорить, то получите именно такой опыт.

Если вы хотите добиться лучшего от своей сети связей и знакомств, вам нужно свести воедино все доказательства того, что вы — ориентированная на общение личность. Вам следует использовать свои знакомства для „программирования“ собственного внутреннего образа на достижение этих желаемых результатов. Ваше представление о самом себе должно быть достаточно сильным, чтобы с ходу отменить случайные возражения и полностью освободиться от страха.

Во-вторых, подлинный, здоровый интерес к другим людям. Что делает их особенными? Что они знают такого, чего вы не знаете? Люди, надо сказать, самые интересные созда-

ния на Земле. Возьмите 100 человек, и вы найдете 100 различных судеб, 100 различных прелестей и 100 различных недостатков.

При расспросах нужно всячески избегать „картотечного“ подхода, когда всем задают одни и те же вопросы, как будто создавая на них досье. Наоборот, проявляйте свои истинные интересы. Задавайте откровенные вопросы, и пусть люди рассказывают вам о том, что их больше всего интересует и что у них на уме в данный момент.

В-третьих, хорошая память. Конечно, вы можете думать, что у вас не очень хорошая память, но она также является проблемой самооценки, и в свою очередь командует серво-механизмом. Память может быть развита и укреплена целенаправленно. Один из лучших „сетевиков“, кого я знаю, имеет ужасную память на имена и лица, но потрясающе запоминает всякие подробности из жизни клиентов. Однажды я встретил американского сенатора, за которым на всех приемах неотступно следовала помощница. Когда кто-нибудь давал ему свою визитную карточку или что-то говорил ему, он отвечал: „Скажу искренне, Боб, у меня ужасная память. Но то, что вы мне рассказали, очень важно, и я хочу этим заняться, так что я попрошу Барбару тут же записать все подробности“.

Я не уверен, какой путь самый лучший, но так или иначе он должен льстить собеседнику, чтобы вы могли собрать необходимую информацию о тех людях, которых вы „добавляете“ к своей сети.

В-четвертых, расслабленность и спокойствие. Что я подразумеваю под этим? Дело в том, что я не думаю, что вы добьетесь успеха, если будете слишком стараться и „нажимать“. Нам всем известны не очень популярные в обществе люди, которые чуть громче и чуть дольше, чем положено, смеются над каждой шуткой или отличаются „костедробильным“ рукопожатием.

## Человек, который написал книгу с лучшими советами по использованию связей

Человек, который написал книгу о том, как использовать свои связи и знакомства, — Харви Макей. Если вы не знаете, кто такой Харви, значит, вы раньше никогда не занимались этой проблемой. Он владелец компании по изготовлению конвертов в штате Миннесота, который стал автором бестселлеров в значительной степени благодаря своим уникальным навыкам развития и использования гигантской сети личных контактов. Он немного говорит об этом в своей третьей книге, которая называется „Выкопай колодец, до того как захочется пить“. Вот что я считал лучшим советом Харви из этой книги:

„Члены вашей сети, которые звонят вам, когда у них есть для вас какой-то шанс, а не когда им от вас что-то нужно, представляют собой «высший класс» по определению. В этом же смысле вы сами будете тем чаще демонстрировать свой «высший класс», чем чаще будете активны, а не пассивны в своей сети“.

Харви считает, что колоссальную силу приобретает тот, кто оказывает людям услуги, до того как они попросят. Однако, у некоторых, к сожалению, короткая память, они неблагодарны и никогда не отвечают на услугу взаимностью, но это не должно влиять на ваш выбор. В целом, совет Харви обязательно „окупит“ себя.

Название книги Харви — „Выкопай колодец, до того как захочется пить“, знает об этом Харви или нет, — идет от Конфуция. Это древняя мудрость. В применении к сети личных контактов это означает, что если вы намерены создать свою сеть, когда она вам понадобится, будет слишком поздно. Так что когда самое время поставить в своей карьере такую сеть на первоочередное место? Правильно, сейчас!

## Три вида связей, которые нужно наращивать и беречь

Большинство профессиональных торговцев прекрасно пользуются налаженными связями в своей компании или организации. Для успешной работы нужно сотрудничать с людьми в администрации, на производстве, в сбыте, с начальниками подразделений, а также с другими торговыми агентами. Время от времени вам необходим „блат“. Разве не будет лучше, если кто-то в отделе сбыта „протолкнет“ ваш заказ вне очереди, чтобы вы не упустили важного клиента?

Есть ли у вас „свои“ люди в каждом подразделении фирмы?

В своей книге Харви Макей приводит историю Брюса Форакера, который возглавлял телефонную компанию „Bell“ в Нью-Йорке в далекие 1920-е годы. История Форакера, которую Макей считает типичной для того времени, повествует о крайнем удивлении прохожих, которые увидели, как из кабельного колодца прямо среди тротуара на пересечении 42-й улицы и Бродвея холодным зимним вечером вылезает человек в смокинге. Оказалось, что, выйдя из театра, Форакер заметил открытый люк, в котором трудились его рабочие. Недолго думая, он полез к ним, чтобы поговорить. Форакера называли „человеком, который имеет тысячу друзей“ за то, что его так уважали рабочие компании.

А сегодня Херб Келлехер, главный управляющий компании юго-западных авиалиний, имеет такую же репутацию. Он может вдруг появиться среди грузчиков и работать с ними целый день на загрузке самолета, затем провести следующий день в полетах, обмениваясь шуточками с экипажем и пассажирами. В юго-западной авиакомпании у Келлехера есть развитая сеть служащих на каждом уровне, на которых он может полагаться при получении информации, когда ему нужна поддержка новой идеи или стратегии.

А как насчет вашей „агентурной“ сети в компании? Вам будет полезно также развивать связи и знакомства в рамках всей своей отрасли. Подружитесь с конкурентами, самыми преуспевающими специалистами, экспертами. Пусть вас знают на отраслевом уровне как инициативного профессионала, отличающегося здоровым любопытством и готовностью помочь другим.

Один из моих соавторов — некто вроде „центра знаний“ в своем деле. Клиенты часто обращаются к нему за советом, мнением и информацией. Его друзья и коллеги звонят ему, чтобы сообщить новости своего бизнеса, спросить совета или попросить познакомиться с нужными людьми. Он говорит, что зарабатывает более 100 тысяч долларов в год только за счет того, что использует возможности, которые возникают во время такого общения.

Создайте свою разветвленную и всеобъемлющую сеть знакомств и связей, которая включала бы не только деловые контакты, но и врачей, адвокатов, вождей индейских племен, мясников, пекарей, изготовителей подсвечников, людей из вашей общины и т. д.

### „Но я не член элитарного клуба“

Консультируя одного коммерсанта, я задал ему несколько вопросов о его участии в общественной жизни, членстве в профессиональных объединениях и т. д. Я старался оценить, насколько эффективно он использует свои знакомства и связи. Он наверняка провалил бы тест Харви Макея на коммуникабельность. Когда я настоял на важности этой темы, он возразил: „Видите ли, я — не член элитарного клуба. Специально наряжаться, а потом вести светские беседы всю ночь с мало знакомыми людьми — это не для меня“. Я предложил ему разложить по полочкам и проанализировать его позицию.

Во-первых, что такое „член элитарного клуба“? Я рассказал ему о некоторых членах того загородного клуба, к которому принадлежу сам. Владелец фирмы по производству пестицидов, который проводит дезинфекцию зданий от вредителей. Врач-педиатр. Ветеринар. Торговец недвижимостью. В нашем клубе есть даже отставной чиновник, который сейчас работает водителем лимузина, просто чтобы продолжать активную жизнь. Я сказал, что если бы эти люди смешались с уличной толпой, он вряд ли сумел бы узнать в них членов аристократического клуба.

— Но даже если вы не посещаете клуб, — сказал я ему, — вы можете заводить полезные знакомства где угодно. У вас с женой наверняка есть хобби, вроде коллекционирования антиквариата, бальных танцев, хождения по аукционам или игры в теннис?

Во-вторых, давайте разберемся с понятием „наряжаться“. Нет никакого закона, обязывающего заводить знакомства в вечерних туалетах. Редко когда встретишь человека в смокинге в кегельбане или на школьных соревнованиях. Но опять же, что плохого в том, что вам время от времени приходится выглядеть торжественно и нарядно, отправляясь на официальное мероприятие, в театр или на открытие художественной галереи? Если вы время от времени надеваете все самое лучшее и дружески общаетесь с солидными людьми в солидной обстановке, это вдохновляет ваш собственный внутренний образ.

Мне нравится старая шутка про парня с дворняжкой на поводке, который постоянно приезжал на традиционную выставку собак в Уэстчестере. Когда его спрашивали насмешливо, не надеется ли он получить медаль для своей собачонки, он отвечал:

— Нет, что вы. Я просто хочу, чтобы она пообщалась с лучшими представителями своего племени.

Помните, разнообразие — „острая приправа“ жизни.

Затем „светская беседа“. Искренне говоря, я и сам не большой любитель светских разговоров. Обсуждение плохой работы метро или цен на яйца меня раздражает. Я люблю говорить про „идеи“. Но меня вполне могут заинтересовать что-то туристические впечатления, хобби, виды бизнеса и профессии, все, чем интересуются люди. И мне не трудно, задавая наводящие вопросы, направить разговор в нужное мне русло. Этому легко научиться; уверен, что у вас получится.

Я предложил этому коммерсанту вообще не подделываться ни под какой тип людей. „Люди, — сказал я ему, — очень сложные создания, чтобы «сортировать» их по типам. Наоборот, нужно творчески оценивать свой и чужой опыт, расширять свои горизонты и узнавать, есть ли на свете интересные вещи, о которых мы и не подозревали“.

То же самое я хочу предложить и вам. Не „сортируйте“ себя. Пробуйте, идите на эксперименты. Почему бы нет? Что вы потеряете, если будете по вечерам где-то бывать?

### Заключительное замечание о сети контактов и абсолютной сговорчивости клиентов

С практической точки зрения это все очень просто: то, что другие говорят о вас, вызывает гораздо больше доверия и звучит намного более убедительно, чем то, что вы сами говорите о себе. Поэтому все, что вы только можете сделать, чтобы добиться положительных отзывов о себе, передаваемых от одного человека к другому, повышает ваш авторитет и снижает сопротивление, с которым обычно сталкиваются большинство профессиональных коммерсантов, выходя на „незнакомца“. Работа „по знакомству“ — прекрасный способ создать себе положительное репутационное поле, а также собрать конкретные отзывы, благодарности и рекомендательные письма.

Кроме того, что эта прагматичная идея о важности и ценности сети личных контактов интересна сама по себе, я рекомендую ее как средство развития и укрепления собственного внутреннего образа. Все, что вы делаете для того, чтобы наращивать и эксплуатировать свою сеть контактов, автоматически повышает самооценку и увеличивает самоуважение. Общение с другими, приобретение новых знаний и накопление информации, завязывание дружеских связей, развитие памяти, совершенствование умения „подать“ себя, — все эти качества укрепляют положительный и здоровый собственный внутренний образ. К тому же, разве растущая, преуспевающая, разветвленная сеть контактов — своеобразный активный капитал — не повышает уверенность в себе? Конечно, повышает!

# ГЛАВА 11

## Творческие психокибернетические упражнения для тренировки ума

### Умственное упражнение № 1

#### *Как я изменился (изменилась)*

Потратьте примерно неделю на составление списка слева. Затем заполните строки справа, отмечая то, что вы стали делать лучше, чем раньше.

То, что я делал(а) плохо или что мне не удавалось в детстве

То, что я теперь делаю хорошо или что получается лучше, когда я стал взрослым (стала взрослой)

То, что я делал(а) плохо или что мне не удавалось в детстве

То, что я теперь делаю хорошо или что получается лучше, когда я стал взрослым (стала взрослой)

## Умственное упражнение № 2

*Сила моих убеждений*

Какую позитивную информацию о себе, своей цельности, „ноу-хау“, опыте, продукции, услугах или своей компании я предлагаю клиентам (покупателям)?

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_
6. \_\_\_\_\_
7. \_\_\_\_\_
8. \_\_\_\_\_
9. \_\_\_\_\_
10. \_\_\_\_\_
11. \_\_\_\_\_
12. \_\_\_\_\_
13. \_\_\_\_\_
14. \_\_\_\_\_

15. \_\_\_\_\_
16. \_\_\_\_\_
17. \_\_\_\_\_
18. \_\_\_\_\_
19. \_\_\_\_\_
20. \_\_\_\_\_
21. \_\_\_\_\_
22. \_\_\_\_\_
23. \_\_\_\_\_
24. \_\_\_\_\_
25. \_\_\_\_\_
26. \_\_\_\_\_
27. \_\_\_\_\_
28. \_\_\_\_\_
29. \_\_\_\_\_
30. \_\_\_\_\_

См. главу 1.



### Умственное упражнение № 3

#### *Мои наивысшие победы в бизнесе (торговле)*

Вспомните и запишите те случаи из своей карьеры, когда вы были наиболее продуктивны; „уломали“ неговорчивого клиента; преодолели серьезные возражения и т. д.

1. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
6. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
7. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
8. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
9. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

См. задачу 1.

## Умственное упражнение № 4

„Зит-заг“

	Возражения	Ответ (ответы), который (которые) я использую сейчас	Новые идеи!
1.	_____	_____	_____
2.	_____	_____	_____
3.	_____	_____	_____
4.	_____	_____	_____
5.	_____	_____	_____
6.	_____	_____	_____
7.	_____	_____	_____
8.	_____	_____	_____
9.	_____	_____	_____
10.	_____	_____	_____
11.	_____	_____	_____
12.	_____	_____	_____
13.	_____	_____	_____
14.	_____	_____	_____
15.	_____	_____	_____

См. главу 2.

## Умственное упражнение № 5

*Качественный рост*

Нет, я не заурядный торговец! Я хочу, чтобы меня воспринимали так:

1. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

6. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
7. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
8. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
9. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
10. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

См. главу 2.

## Умственное упражнение № 6

*Качественные методы*

Действия, которые я намерен предпринять для укрепления своей позиции:

1. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

6. \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_
7. \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_
8. \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_
9. \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_
10. \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

См. задачу 2.

## Умственное упражнение № 7

### Утверждения

Самая простая форма утверждения такова: „Я — человек, который...“ (Например: „Я — человек, который всегда приходит вовремя на совещания и встречи“.)

### Я — человек, который...

1. \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

6. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
7. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
8. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
9. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
10. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

См. главу 3.

## Умственное упражнение № 8

*„Инвентаризация“ стойкости*

Периоды (события моей жизни), когда я проявлял(а) особую стойкость:

1. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

6. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

7. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

8. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

9. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

10. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

См. главу 5.

## Умственное упражнение № 9

*Отправка сообщения*Сообщение о своей  
карьере в бизнесе,  
которое я хочу  
отправитьДействия, которые  
необходимо  
предпринять для  
отправки сообщения

1. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

4. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Сообщение, которое я  
хочу отправить о своей  
карьере в бизнесе

Действия, которые  
необходимо  
предпринять для  
отправки сообщения

5. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

6. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

7. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

8. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

См. главу 7.

## Умственное упражнение № 10

### *Мир и покой*

Вот мои X-факторы мира и душевного покоя, с которыми я начинаю жить прямо с этого момента!

1. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

4. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

5. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

6. \_\_\_\_\_

7. \_\_\_\_\_

8. \_\_\_\_\_

9. \_\_\_\_\_

10. \_\_\_\_\_

См. главу 7.

## ОБ АВТОРАХ

**Уильям Брукс** — управляющий высшего уровня группы Brooks, ведущего разработчика и провайдера разнообразных программ обучения работников торговли для компаний всех типов. В прошлом Билл — удачливый тренер команды колледжа по американскому футболу, после этого работал управляющим в торговой компании с годовым оборотом в 300 миллионов долларов. За 18 лет деятельности Уильям провел более 2500 лекций и семинаров в таких компаниях, как General Motors, Hewlett-Packard, Mack Truck и Home Depot, является автором пяти книг, в том числе книги „Как торговец Вы слишком много работаете“. Билл является одним из основателей и членом совета директоров компании „The Psycho-Cybernetics Foundation, Inc.“

**Дэн С. Кеннеди** — предприниматель, консультант по прямому маркетингу, инструктор торговых работников и профессиональный лектор. Дэн выступает более чем перед 200 000 человек в год, часто появляется в программах семинаров вместе с такими лекторами в области бизнеса, как Зиг Зиглар, Том Хопкинс и Джим Рон, с такими известными деятелями, как президент Буш, генерал Норман Шварцкопф и Уильям Беннетт, олимпийские чемпионы Мэри Лу Реттон и Бонни Блэйр, такими тренерами и звездами спорта, как Джимми Джонсон, Лу Хольти, Трой Айкман и Майк Синглетарри, и даже такими звездами эстрады, как Билл Косби. Дэн — автор шести книг, включая „Как заработать миллионы на своих идеях“. Он — основатель и президент „The Psycho-Cybernetics Foundation, Inc.“



Мэтт Эшли имеет звание бакалавра в области медицины и маркетинга, поэтому успешно совмещает свой опыт в области торговли и маркетинга с занятиями лечебным гипнозом и профессиональными консультациями. Среди его клиентов — практически все крупнейшие фирмы финансовых услуг: „Merrill Lynch“, „Prudential“, „Paine Webber“ и т. д. Мэтт — автор серьезных статей в журнале „Fortune“ и газете „The Wall Street Journal“. Он автор нескольких книг, среди которых „Как победить во внутренней торговой игре“ и „Революция в системе торговли“, которые стали учебными пособиями во многих корпорациях. Мэтт — основатель и член совета директоров компании „The Psycho-Cybernetics Foundation, Inc.“.

Джефф Пол, дипломированный эксперт по финансовому планированию, является владельцем нескольких издательских компаний, он провел за последние годы углубленное обучение по программе „Эмоциональный маркетинг“ 12 400 профессионалов в области коммерции. Он автор нескольких учебных пособий, в том числе книг „Сто одна тайна шести значного дохода“ и „Секреты от первого лица как начать миллионное дело“. Джефф также издает несколько специализированных информационных бюллетеней, которые ежемесячно получают более 15 000 профессионалов в области торговли и коммерции. Общенациональным бестселлером стала его книга „Как зарабатывать по 4000 долларов в день, сидя за кухонным столом в домашней одежде“ (о бизнесе по почте), которая разошлась тиражом более 70 000 экземпляров. Джефф — основатель и член совета директоров „The Psycho-Cybernetics Foundation, Inc.“.

Памела Веллен — управляющий высшего уровня Института разведки и маркетинга. Основанный в 1990 году, этот институт специализируется на помощи профессионалам тор-

гового бизнеса и целым коммерческим и сервисным компаниям в существенном повышении уровня прибыли. Памела прошла обучение в университетах юга Флориды и Сан-Франциско, получила диплом психолога. Она провела семинары для более чем 1000 групп слушателей по всему миру. Памела является также автором многочисленных аудио- и видео-учебных программ, а также, в соавторстве с Дэном Кеннеди, „Магнитной системы набора“, которая реконструировала всю систему поиска и найма агентов в системе страхования.

# О КОМПАНИИ

## „THE PSYCHO-CYBERNETICS FOUNDATION, INC.“

Задачей компании „The Psycho-Cybernetics Foundation, Inc.“ является возрождение психологии собственного внутреннего образа (самооценки) при помощи всех работ доктора Максвелла Мальца, а также подготовки на их основе новых публикаций с привлечением современных авторов, лекторов и других лидеров в области реализации человеческого потенциала. Компания выступает в качестве партнера ряда крупных издательских фирм, таких как Simon & Schuster, Prentice Hall, Pocket Books и Audio Renaissance.

Совет директоров—основателей компании включает четырех наиболее уважаемых и успешных бизнес-педагогов и авторов в области проблем самосовершенствования. Компания направляет часть своей прибыли на бесплатное распределение книг доктора Мальца по тюрьмам и школам.

Компания также издает бюллетень „Как преодолевать возражения клиента“, проводит семинары и конференции, а также лицензирует использование материалов доктора Мальца экспертами в разных областях.

# ОГЛАВЛЕНИЕ

Предисловие	3
Введение	5
ГЛАВА 1	
<i>Как преодолеть „телефонобязнь“</i>	9
ГЛАВА 2	
<i>Как предвидеть и устранить препятствия и возражения</i>	49
ГЛАВА 3	
<i>Как преуспеть в коммерции, когда нужно „прыгнуть выше головы“</i>	83
ГЛАВА 4	
<i>Как стать уверенным в себе и убедительным на презентациях и в публичных выступлениях</i>	115
ГЛАВА 5	
<i>Как вырваться к высотам успеха из бездны провала</i>	139
ГЛАВА 6	
<i>Как стать мастером сделок</i>	155
ГЛАВА 7	
<i>Как обрести счастье и душевный покой в профессии коммерсанта</i>	167
ГЛАВА 8	
<i>Как достичь финансового успеха в коммерции</i>	193
ГЛАВА 9	
<i>Преодоление неговорчивости клиента: восемь шагов накопления опыта</i>	213
ГЛАВА 10	
<i>Использование знакомств и связей для преодоления сопротивления клиента</i>	227
ГЛАВА 11	
<i>Творческие психокибернетические упражнения для тренировки ума</i>	248
Об авторах	267
О компании „The Psycho-Cybernetics Foundation, Inc.“	270

ПО ВОПРОСУ ПРИОБРЕТЕНИЯ КНИГ ОБРАЩАТЬСЯ:  
г. Минск, тел. (8-10-375-17) 222-57-26;  
e-mail: [rorugi@mail.ru](mailto:rorugi@mail.ru); <http://go.to/rorugi>;  
г. Киев, пр. Красных Казаков, 6, «Книжный  
Дом "Орфей"», тел. (8-10-380-44) 418-84-73;  
г. Новосибирск, «Топ-Книга», тел. (3832) 36-10-28;  
книга—почтой: 630117, а/я 560; Интернет-магазин:  
[www.top-kniga.ru](http://www.top-kniga.ru); e-mail: [office@top-kniga.ru](mailto:office@top-kniga.ru)

Научно-популярное издание  
Серия «Бизнес — нестандартно!»  
МАЛЫЦ Максвелл

## БЕЗОТКАЗНАЯ ТОРГОВЛЯ, ИЛИ КАК СДЕЛАТЬ ПОКУПАТЕЛЯ СГОВОРЧИВЫМ

Перевод с английского — Л. М. Шукан  
Художник обложки М. В. Дроко

Подписано в печать с готовых диапозитивов 26.11.02.  
Формат 84×108/32. Бумага газетная. Печать высокая с ФПФ.  
Усл. печ. л. 14,28. Уч.-изд. л. 10,44. Тираж 11000 экз. Заказ 4518.  
Госиздатское заключение № 77.99.2.953. П. 16640.12.00 от 15.12.2000 г.

ООО «Постурри», Лицензия ЛВ № 117 от 12.01.01.  
Республика Беларусь, 220065, г. Минск, ул. Аэродромная, 4а, б.  
При участии ООО «Харвест», Лицензия ЛВ № 32 от 27.08.2002.  
РБ, 220013, г. Минск, ул. Кульманя, д. 1, корп. 3, эт. 4, к. 42.

Республиканское унитарное предприятие  
«Политграфический комбинат имени Я. Коласа».  
Республика Беларусь, 220600, г. Минск, ул. Красная, 23.

Доктор Максвелл Малыц, создатель психокибернетики, и пять преуспевающих специалистов по торговле, каждый из которых опробовал преимущества психокибернетики на своем опыте, рассказывают, как можно применять эту мощную программу самосовершенствования во всех аспектах искусства торговли.

Вы научитесь полностью устранять сопротивление покупателей, а также свои собственные сомнения и внутренние барьеры.

Эта уникальная программа позволит вам:

- стать мастером продаж;
- направлять все возражения на создание партнерства с покупателем;
- устраивать динамичные и побуждающие к действию презентации своих товаров;
- выходить из любых кризисов;
- обеспечить свое финансовое благополучие;
- успешно торговать даже в таких ситуациях, которые кажутся вам непосильными;
- работать в сети с удивительной эффективностью, не тратя понапрасну время;
- навсегда побороть в себе робость;
- использовать стресс в своих интересах;
- обрести счастье и душевный покой в своей профессиональной деятельности.

Книга «Безотказная торговля» поможет вам буквально «перепрограммировать» свое самовосприятие.

По-новому взглянув на свои способности и возможности, вы сможете достичь самых высоких профессиональных целей.

ISBN 985-438-845-X



9 789854 388458