

ВЧЕРА НЕУДАЧНИК - ДНЕС ПРЕУСПЯВАЩ ТЪРГОВЕЦ
Франк Бетджър

ЧАСТ ПЪРВА ТЕЗИ ИДЕИ МЕ ИЗКАРАХА ОТ РЕДИЦИТЕ НА НЕУДАЧНИЦИТЕ

Как една идея умножи моят доход и щастието ми

Скоро след като станах професионален състезател по бейзбол, аз преживях най-силното сътресение в живота си. Това стана през 1907 г. Играех за Джонстаун, щата Пенсилвания, в лигата, в която влизаха отбори на три щата. Бях млад и честолобив, исках да стигна до самия връх, и какво се случи? Изгониха ме! Целият ми живот можеше да е съвършено различен ако не бях отишъл при мениджъра и не го бях попитал защо ме гони от отбора. Всъщност нямаше да имам честта да напиша тази книга, ако бях задал същия този въпрос.

Мениджърът ми каза, че ме е изгонил от работа, защото съм мързелив! Какво ли не си представях, но точно това не очаквах да чуя от него.

Ти се влачиш по полето като ветеран, който е играл двадесет години,- ми каза той.- Защо правиш така, ако не си мързелив?

Ами, Берт,- казах аз,- толкова съм нервен, така ме е страх, че искам да скрия този страх от тълпата, и особено от другите играчи в отбора. Освен това се надявам нервността ми да мине когато не бързам.

Франк,- каза той,- нищо няма да излезе от това. Точно това те погубва. С каквото и да се заемеш като напуснеш това място, за бога, събуди се, и вложи повече ентузиазъм и живот в работата си!

В Джонстаун аз печелех 175 долара на месец. След уволнението заминах в Честър, щата Пенсилвания, в Атлантическата лига, където ми плащаха 25 долара на месец. Разбира се такива пари вдъхваха малко ентузиазъм, но аз започнах да действам с ентузиазъм. След три дни старият играч Дени Миган дойде при мен и ми каза: Франк, какво правиш в лига като тази?

Ами, Дени,- отговорих аз,- ако знаех къде мога да получа по-добро място бих отишъл веднага там.

След седмица Дени убеди един отбор от Ню-Хейвън, щата Кънектикът да ме изпита. Първият ми ден в Ню-Хейвън завинаги ще остане в паметта ми като велико събитие в живота ми. Никой не ме познаваше в тази лига, така че аз реших, че никой няма да ме нарече мързелив. Стараех се да си създам репутация на най-енергичния играч, който някога са виждали в лигата на Нова Англия. Мислех, че ако мога да създам такава репутация, никой няма да може да ме замери с кал.

От първата минута след появата ми на полето, аз действах като наелектризиран. Играех, сякаш бях включен на милиони батерии. На площадката така бързо хвърлях топката, че тя едва не събаряше инфилдерите. Един път, като се озовах в обкръжение, аз се промъкнах в трети "дом" с такава енергия и сила, че третият бойсмен изпусна топката и аз спечелих много важна точка. Да, всичко това беше представление, сценичен акт, който аз разигравах. Термометърът в този ден показваше почти 100 градуса по Фаренхайт, Нищо чудно ако бях получил слънчев удар: носех се полето като луд.

Е, дали това сработи?

Сработи като в приказка! Сработи тройно:

1 **Моят ентузиазъм почти напълно победи страха ми. Всъщност моята нервност**

започна да работи за мен, и аз играх много по-добре, отколкото можех да си представя. (Ако сте нервен човек, радвайте се. Не се страхувайте от това. Включете своята нервност. Нека нервите ви работят за вас).

2 Моят ентузиазъм зарази другите играчи на отбора и те също започнаха да действат по-енергично.

3 Вместо да припадна от жегата, аз се почувствах много по-добре по време на играта и след нея. Такова нещо не ми се беше случвало по-рано.

Но най-поразителното нещо се случи на другата сутрин, когато прочетох в местния вестник: "У този нов играч Бетджър има чувал с ентузиазъм. Той вдъхнови нашите момчета. Те не само спечелиха мача, но и изглеждаха много по-добре, отколкото в останалите мачове през сезона."

Вестниците започнаха да ме наричат "Пипера", душата на отбора. Аз изпратих изрезки от статиите на предишния ми мениджър от Джонстаун. Можете ли да си представите израза на лицето му, когато е прочел за Бетджър "Пипера", мързеливеца, който той с гръм и трясък беше изгонил преди три седмици от своя отбор?

За десет дни моят ентузиазъм ме издигна от 25 долара на месец до 185 долара, и моят доход нарасна със 700%. Нека повторя: само решимостта ми да действам енергично ми донесе 700% по-висок доход за десет дни! Постигнах тази изумителна добавка към заплатата си не защото бях започнал да хвърлям по-добре топката, или да удрям по-силно, и не защото бях станал по-способен играч. Всъщност не бях научил нищо ново за бейзбола.

Две години след онзи момент когато се надявах да печеля по 25 долара на месец в този честърски отбор- аутсайдер, аз играех за "Кардиналите" от Сейнт Луис и увеличих дохода си тридесет пъти. По какъв начин? С единия ентузиазъм, нищо повече освен ентузиазъм.

Две години след това по време на един мач в Чикаго срещи "Чикагските бикове" претърпях нещастен случай, Хващайки в движение силно хвърлена топка, аз се опитах да я хвърля в противоположната посока. Нещо изпраща в ръката ми. В резултат на този нещастен случай ми се наложи да изоставя бейзбола. Тогава ми се струваше, че е станала страшна трагедия, но сега гледам на това, като на едно от най-щастливите събития в моя живот.

Върнах се в къщи и две години преживях като обикалях с велосипед улиците на Филадельфия и събирах плащанията за един мебелен концерн, работещ на кредит.

Един долар по-малко в седмицата- и не можех да свържа двата края. След две мрачни години на работа като събирач на кредити, реших да се пробвам на попрището данъчен инспектор в компания пожизнено застраховане.

Следващите десет месеца бяха най-дългия и унил период в живота ми.

След като претърпях пълен провал на попрището на застраховките- живот, аз, в края на краищата стигнах до извода, че изобщо не съм създаден да бъда агент по продажби, и започнах да търся работа като матрос на търговски кораб по обяви. Разбирах обаче, че с каквато и работа да се заема, ще е нужно да преодолеем странния си страх, който ме владееше, затова се записах в курсовете на Дейл Карнеги по ораторско майсторство. Веднъж, мистър Карнеги ме прекъсна наред думата.

Мистър Бетджър,- каза той,- минутка...минутка...Интересно ли ви е това, което разказвате?

Да, разбира се, аз...-отговорих аз.

Е какво,- каза мистър Карнеги,- защо тогава да не говорите с ентузиазъм? Как смятате да заинтересувате аудиторията, ако не вложите живот и енергия в това, което говорите?

И тогава Дейл Карнеги изнесе пред нашата група завладяваща реч за силата на ентузиазма. По време на речта си той стигна до такава възбуда, че хвърли стола си към стената и му счупи крака.

В тази нощ, преди да си легна да спя, цял час размишлявах. Мислено се върнах към бейзболните ми дни. За пръв път осъзнах, че същата грешка, която едва не погуби кариерата ми на бейзболист, сега заплашваше да погуби и кариерата ми като агент по продажбите.

Решението, което взех през онази нощ стана повратен момент в живота ми. Реших да остана застрахователен агент и да вложа в продажбите на застраховки същия ентузиазъм, който влагах в бейзбола, когато играех за отбора на Ню Хейвън. Никога няма да забравя първата си визита на следващия ден. Тя стана първият ми "пробив". Реших да покажа на предполагаемият ми клиент, че си има работа с най-енергичния агент, който е виждал някога през живота си. Докато удрях с юмрук възбудено, всяка минута очаквах, че човекът ще ме спре и ще попита дали съм добре, но той не направи това. На някакъв етап от разговора аз забелязах, че той някак се поизправи и по-широко отвори очи, но нито веднъж не ме прекъсна, само задаваше въпроси. Дали ме е изгонил? Не! Той се застрахова! Този човек, Ал Амонс, търговец на зърно от Бурс Билдинг във Филаделфия скоро стана мой добър приятел и един от най-горещите ми поклонници.

От този ден започнах да продавах застраховки. Магията на ентузиазма започна да работи в моя полза точно както и в бейзбола. Не бих искал да си създадете представа, че ентузиазмът представлява удряне с юмрук по масата, но ако ви е необходимо да ударите по масата, за да запалите в себе си вътрешен пламък, то аз съм с две ръце "за". Знам следното: когато застава себе си да действам с ентузиазъм, то скоро започвам да се чувствам в подем.

В течение на моята 32-годишна кариера като търговски агент аз съм виждал, как ентузиазмът е удвоявал и утроявал доходите на десетки агенти по продажбите, а в същото време липсата му е довеждала до разорението на десетки такива агенти. Твърдо съм убеден, че ентузиазмът е един от най-важните фактори на успеха в търговията. Например, познавам един човек, авторитет по въпросите на застраховането, който би могъл да напише книга за своята работа, но в същото време не може да спечели дори за нормално изхранване продавайки застраховки. Защо? В голямата си част затова, че не му достига ентузиазъм.

Познавам и друг агент, който не знае и една десета част от това, което би трябвало да знае за застраховането, но той спечели продавайки застраховки цяло състояние и се оттегли от работа след двадесет години. Той се казва Стенли Гетис. Сега живее в Маями Бийч във Флорида. **Причината за изключителния му успех се крие не в знанията, а в неговия ентузиазъм.**

Може ли да се изработи ентузиазма или трябва да се родиш с него? Разбира се, че той може да бъде изработен! Стенли Гетис го изработи в себе си. Тон стана човек - динамо. Как? Прости си налагаше всеки ден да работи с ентузиазъм.

Една от точките в неговата програма беше четенето на едно стихотворение всяка сутрин в продължение на 20 години. Той беше установил, че четенето и повтарянето на това стихотворение му помага да се зареди с ентузиазъм за цял ден. Това стихотворение ми се стори толкова вдъхновяващо, че аз го напечатах на картички и го раздавах на стотици хора. Написал го е Херберт Кауфман и има хубаво заглавие.

ПОБЕДА

Ти си човек, който се хвалеше,

Че ще постигнеш невъзможното
В един прекрасен ден,

А сам устрои просто представление,
Величието собствено да демонстрираш
И да докажеш на какво способен си.

Цяла година преживяхме ние.
С какви идеи нови пълен си?
И колко дела славни си извършил?

В дванайсет месеца на твое разположение,
Ти сили колко много изхаби
За дръзновение и творене?
И къде толкова дълго се беше изгубил, кажи?

Не ще те открием сред велики творци.
Но как толкоз печална съдба да се обясни?
Всичко е всъщност съвсем просто: това е твоят предел!
Ти както винаги си извън курса на делото!

Защо пък да не научите това стихотворение и да не си го повтаряте всеки ден? Може пък да ви послужи както е послужило на Стенли Гетис.

Веднъж прочетох едно изказване на Уолтър Крайслер. То ме порази толкова, че го прочетох не по-малко от 40 пъти, докато не го научих наизуст. Бих искал всеки бизнесмен да го запомни. Когато попитали Крайслер за тайната на неговия успех, той изброи много качества, като способност, трудолюбие, енергичност, но в края добавил, че истинския успех се крие в ентузиазма.

И не просто в ентузиазма,- казал Крайслер,- аз бих нарекъл това състояние възбуда. Когато сме възбудени предизвикваме същото състояние и у клиентите и така правим бизнес.

Ентузиазмът е едно от най-високо платените качества в света, сигурно заради това, че то е едно от най-редките качества и в същото време- едно от най-заразителните.

Ако вие сте изпълнени с ентузиазъм, вашият слушател най-вероятно ще зарази от него, дори и ако не се изразявате твърде добре. Без ентузиазъм вашият разговор за продажба ще бъде нужен колкото и ланския сняг.

Ентузиазмът не е само външна проява. Щом успеете да изработите в себе си ентузиазъм той ще остане постоянно с вас. Вие можете спокойно да си седите в къщи, но внезапно в главата ви се ражда идея...тази идея започва да се развива...и накрая вие се зареждате с ентузиазъм и нищо не може да ви спре.

Ентузиазмът помага да се преодолее страха, да се постигнат големи успехи в работата, да се спечелят повече пари, да се насладите на по-здрав, пълнокръвен и щастлив живот.

Кога е най-добре да започнете? Ами веднага. Просто си кажете: "Ето това и аз го мога!"

Как е най-добре да започнете? Има сано едно правило: за да се заразите с ентузиазъм, трябва да действате с ентузиазъм.

Прилагайте това правило на практика в продължение на 30 дни и бъдете готови за поразителни промени. Това правило може направо да революционизира вашия живот.

Всяка сутрин се изправяйте и повтаряйте, страстно жестикулирайки, с целия ентузиазъм на който сте способни, следните думи: действай с ентузиазъм и ще станеш ентузиаст!

Препоръчвам ви много пъти да прочете отново тази глава на Франк Бетджър и да вземете едно висше и свято решение: да удвоите заряда си от ентузиазъм, който сте влагали в своята работа и в живота. И ако изпълните това решение, вие най-вероятно ще удвоите своите доходи и щастието си.

Дейл Карнеги

2 Тази идея ме върна в бизнеса, след като го бях зарязал

Като се връщам към изминалите години, не преставам да се поразявам как дреболии са променяли целият ход на живота ми. Както вече казах, след десет нещастни и унили месеци през които се опитвах да се занимавах със застраховки живот аз загубих надежда, че бих могъл да продам каквото и да било някога. Напуснах службата и прекарах няколко дни като четях обяви по вестниците за работа. Исках да си намеря място като матрос на търговски кораб защото още като дете бях работил за Американската радиаторна компания като забивах гвоздеи върху сандъците и като пишех надписите преди експедицията им. С моето ограничено образование мислех, че ще мога да получа такава работа. Но колкото и да се стараех, не можах да се устроя дори като матрос.

Аз не бях просто обезкуражен, аз бях напълно отчаян. Предсатвах се как отново ще трябва да въртя педалите на велосипеда и да събирам кредитите за Джордж Кели. Пределът на мечтите ми беше да получа моята предишна работа за 18 долара на седмица.

В канората на застрахователната компанията бях оставил някои лични вещи и инструменти. Така че в едно прекрасно утро отидох там да си ги прибера. Смятах да остана там само няколко минути, но докато се ровех из бюрото си президентът на компанията Уолтър Талбот е всичките му агенти се събраха в залата на съвещание. Да си отида незабелязано вече не беше възможно и аз седнах и слушах както говореха другите агенти. И колкото повече те говореха, толкова повече изпадах в объркване. Те говореха за неща, които, аз си знаех, че не са ми по силите. После чух как президентът Талбот изрече една фраза, която оказа огромно и непреходно влияние на целия ми живот в следващите 31 години. Ето я: "Джентълмени, в края на краищата, работа се свежда до едно, само до едно просто нещо...общуването с хората! Покажете ми който и да е човек със средни способности, който би ходил по къщите да разказва искрено за живота си на четири или пет граждани на ден, и аз ще ви покажа човек, който просто не би могъл да бе оправи работите си!"

Изобщо, тази фраза направи ме събори от стола. Вярвах на всичко, което казва мистър Талбот. Пред мен стоеше човек, който е започнал да работи в компанията едва 11-годишен. Беше успял да поработи във всеки отдел, в продължение на години самият той беше ходил по улиците да продава застраховки. Той знаеше какво говори. Сякаш слънце неочаквано блесна през облаците. В същия миг реших да приема думите му на доверие.

Казах си: "Виж, Франк Бетджър, ти имаш здрави крака, Ти можеш да ходиш по къщите и да разказваш искрено за своя живот на четири или пет граждани всеки ден. Така че нещата при теб ще се оправят. Така каза мистър Талбот".

Колко щастлив бях само! Някакво облекчение почувствах веднага. Аз вече знаех, че

нещата при мен ще се оправят!

Това се случи два и половина месеца преди Нова година. **Аз реших да си водя записки за броя на визитите си през този период, просто за да се убедя, че наистина съм разговарял с поне четири човека на ден. Докато водех записките си открих, че мога значително да увелича количеството на визитите. Но също така открих, че ако се срещаш средно с четири клиента всеки ден и така през цялата седмица то това прави колосална работа. Едва тогава разбрах, колко малко съм се срещал с хора дотогава.**

През тези десет седмици аз продадох застраховки с 51000 долара повече, отколкото за всичките предишни десет месеца! Резултатът беше скромнен, но ми доказа, че мистър Талбот е знаел какво говори. Все пак можех да продавам!

Тогава разбрах също, че моето време струва нещо, и реших по-нататък колкото може по-малко да го хабя напразно. Но да продължавам записките си сметнах, че не е необходимо.

След това не знам защо в работата ми отново настъпи спад. След няколко месеца се оказах в същото положение както преди. Една събота се върнах в кантората, затворих се в залата за конференции и седнах. Така прекарах три часа, като си задавах един и същи въпрос: **"Какво ми става? Какъв е проблемът?"** Изводът се натрапваше сам. Той се свеждаше до едно просто нещо. Наложих се да си го призная: аз не общувах с хората.

"Как да се накарам да общувам с хора?" - мислех си аз. - Имам достатъчно стимули за това. Трябват ми пари. И не съм лентяй".

В края на краищата реших да започна отново да си водя записки.

След година аз горди станах и пред очите на всички в нашето агентство с ентузиазъм разказах за себе си. **В продължение на година тайно си бях водил записки за всяка своя визита. Те бяха точни, тъй като внасях данните ежедневно.** Бях направи 1849 посещения. През това време бях разговарял с 828 човека, бях сключил 65 сделки и комисионните ми бяха 4251,82 долара.

Колко струваше всяко посещение? Бях пресметнал. Всяко посещение ми беше донесло 2 долара и 30 цента чиста печалба. **Замислете се над това! Година преди това аз бях толкова обезкуражен, че зарязах тази работа.** Сега всяко едно мое посещение, независимо от това дали се бях видял; с човека или не, ми носеше 2 долара и 30 цента!

Нямам думи да изразя смелостта, която ми дадоха тези мои записки.

После ще ви покажа как същите тези записки ми помогнаха по-добре да се организирам така, че постепенно можах да увелича стойността на моите посещения от 2,30 до 19 долара за визита, и как с времето съкратих показателите за сключени сделки от 1 от 29, после на 1 от 20, 1 от 10, и накрая на 1 от 3. Позволете ми да дам един пример.

От записките ми излизаше, че 70% от моите сделки бяха сключени след първото посещение, 23% - след второто и 7% - след третото и повече. Но помислете над следното: 50% от времето ми е отивало за последните 7% от сделките. "Защо тогава да губя време за 7%,- мислех си аз. - Защо да не отделя времето си за първи и втори посещения?" Само това решение увеличи стойността на всяка моя визита от 2,30 долара до 4,27 долара. Но без записките си не бих имал никаква възможност да разбера какво правя не както трябва. **Получавам по-голямо вдъхновение като изучавам собствените си записки,** отколкото когато чета вестници и списания. Един от най-големите търговски агенти в света, Клей Хамлин, често ме е вдъхновявал, както и много други хора. Той казва, че **три пъти е претърпявал крах преди да започне да си води записки.**

Изразът "ако не хвърлиш, няма да улучиш" е валиден както в търговията, така и в бейзбола. Когато играех за "Кардиналите" имахме един играч на име Стив Еванс. Стив беше високо и силно момче и можеше да удря топката както трябва. Но имаше един лош навик. Навик на изчаква. Обикновено той пропускаше редица удари преди да започне да ги посреща. Помня един важен мач в Сеинт Луис. Беше ред на Стив на посреща. Всеки урад би ни донесъл победата. Стив избра любимата си палка и тръгна към главния дом Всички зареваха:

-Давай Стийв, удари първата топка!

Той зае позиция и изглеждаше че има намерение да удари първата топка, ...топката профуча точно през центъра...но Стив дори не вдигна палката от рамото си.

-Първи пропуск,- изрева съдията.

-Давай Стив! Удари следващата топка!- молеха го и играчите и запалняковците.

Стив зарови крака сякаш се готвеше да отбие следващата топка. Отново топката премина право през центъра! А Стив отново не удари.

-Втори пропуск!-извика съдията.

-Еванс,- изстена Роджър Бреснаган, нашият мениджър, от треньорската скамейка.- Какъв дявол чакаш?!

-Първи и петнадесети, ако искаш да знаеш!- викна му в отговор Стив

раздразнено(на 1-во и 15-то число ние получавахме заплати)

Всеки път като видя търговски агент, седящ в работно време в кабинета си е редящ пасианси от визитките, отново виждам Стив Еванс с палката на рамо да пропуска добрите топки, и чувам вопълът на Бреснаган:

-Какъв дявол чакаш?

Търговията е най-простата работа на света, ако я вършиш както трябва, но е и най-трудната ако я вършиш без да запретиш ръкави.

Вие знаете, че лекарят лекува не самото заболяване, а неговата причина. Затова нека направо минем към същността:

Вие няма да получите комисионни без да сключите сделка

Вие няма да сключите сделка без да направите сметка

Вие няма да направите сметка без да поговорите с клиента

Вие няма да говорите с клиента ако не го посетите

Така е работата. Основата на всеки бизнес, свързан с продажби са посещенията!

3 Това, което ми помогна да победи най-злият си враг

В първата година моите печалби бяха толкова малки, че работех на половин заплата и като треньор на бейзболният отбор на колежа Суартмор.

Веднъж получих покана от Християнския съюз на младежта в Честър да отида при тях и да им изнеса лекция за "Трите Ч": чист спорт, чист характер и чист начин на живот. Още докато четях писмото ми стана ясно че в никакъв случай не мога да приема тази покана. Всъщност изведнъж ме осени, че нямам достатъчно смелост убедително да говоря дори и с един човек, а какво да говорим за стотина.

Именно тогава разбрах че никога няма да се оправя ако не преодолея неловкостта и страха да говоря с непознати хора.

На следващия ден отидох в местния Християнски съюз и казах на директора по образованието, защо смятам че няма да успея. Попитах го дали няма някакви курсове които биха ми помогнали. Той се усмихна и каза:

-Имаме точно това, което ви трябва. Елате с мен.

Последвах го по дълъг коридор. Влязохме в стая, в която седяха група мъже. Един от тях тъкмо беше свършил да говори и друг стана за да анализира слабостите на

изказването. Седнахме край стената и директорът ми каза:

-Това са курсове за ораторско майсторство.

Никога по-рано не бях чувал, че има такива курсове.

Още един мъж стана и започна речта си. Беше ужасно. Толкова ужасно, че това ме въодушеви. Казах си **сам: "Уплашен и с вързан език като мене. Едва ли съм много по-зле от него"**.

Скоро мъжът, който критикуваше първият изказал се, се върна. Представиха ме. Той се казваше Дейл Карнеги.

-Искам да запиша във вашите курсове.- казах му аз.

-Курсът вече е по средата. Може би е по-добре да почакате. Ще правим още една група през януари.-отговори ми той.

-Не,- казах аз.- Искам да се включа веднага.

-Добре,- усмихна се мистър Карнеги и каза като ме хвана за ръката,- вие сте следващият.

Аз разбира се, се тресях, обхвана ме направо ужас, но все пак успях някак да им разкажа, защо съм се озовал там. Изказването ми беше ужасно, но независимо от това, то беше моята огромна победа над себе си самия. До тогава аз не можех дори да застана пред хора и да каза : "Здрасти"

Това се случи точно преди 30 години и ето сега пиша тези редове и не мога да забравя онази вечер, която стана начало на един от най-важните периоди в живота ми. Тогава и там аз се записах в курса и започнах редовно да посещавам седмичните сбирки.

След два месеца отидох в Честър и се изказах. Вече знаех, че да споделиш опита си е сравнително лесно, така че разказах на аудиторията за спортната си кариера.

Порази ме факта, че можах без прекъсване да говоря почти половин час, а още повече ме порази това, че след изказването към мен се приближиха 20-30 човека.

Стиснаха ми ръка и казаха, че много им е харесало моето изказване.

Това беше един от най-големите триумфи в моя живот. Той ми даде увереност така както нищо друго. Всичко ми се струваше приказно. То си беше приказка. Само два месеца преди това аз се страхувах дори да заговоря някого от началствата;сега стоях пред група от сто човека, владеех вниманието им и се наслаждавах на това. Излязох от аудиторията друг човек. Станах много по-известен сред тези хора с една двадесетминутна реч, отколкото ако ги бях посещавал месеци наред без да пророня и дума. За мое учудване Дж.Бъртън Уикс, известен адвокат, който председателстваше срещата, ме изпрати до гарата. Когато се качвах във влака, той ми стисна ръката, от душа ми благодари и ме покани отново да отида при тях при удобен случай.

Един от моите сътрудници и аз обсъждахме застраховките живот,- каза той, докато влакът тръгваше.

"Първият удобен случай" да отида отново в Честър се появи много скоро.

Няколко години по-късно същият този адвокат стана президент на автомобилния клуб в Кингстоун, втория по големина автомобилен клуб в света. Освен това той стана един от най-добрите ми приятели и влиятелен делови партньор.

Независимо от изгодата от това познанство, то не значеше нищо в сравнение в онази самоувереност и смелост, които аз получих на **курсовете по ораторско майсторство**.

Те разшириха кръгзора ми и стимулираха ентузиазма ми, те ми помогнаха да изразявам мислите си в по-убедителна форма и **ми помогнаха да победея най-злият си враг- страха**.

Бих посъветвал всеки мъж или жена, на които не достигат смелост и самоувереност да се запишат в най-добрите курсове по ораторско майсторство, които съществуват в

района. Не се запивайте на курсове където просто се изнасят лекции, а на онези, където ще можете да говорите пред аудитория всяка вечер, защото точно това ви липсва- опита от говорене пред публика.

Ако не можете да намерите добри практически курсове, постъпете като Бенжамин Франклин. Той е осъзнавал огромната важност на такава подготовка и организираше клуб "Джунто". Срещайте се веднъж седмично. Всеки път избирайте различен председателстващ. Ако не намерите добър педагог, критикувайте се един друг както са правили в клуб "Джунто" още преди 200 години.

Най-добрият начин, както разбрах, да се помогне на хората да преодолеят страха и да развият в себе си смелост и самоувереност най-бързо- това са изяви пред аудитория. Открих, че когато премина страхът ми пред аудиторията, изчезна и страхът ми от разговори с отделни хора, независимо от тяхното положение и длъжност. Тази подготовка и опит от публичните прояви ми помогнаха да изляза от хралупата си, отвориха ми очите за собствените ми възможности и разшириха хоризонта пред мен. Това стана повратна точка в моята кариера.

4 Единственият способ да организирате сами себе си

Скоро след като бях започнах да си водя записки, аз открих, че съм един от най-неорганизираните хора в света. Поставих си цел: да направя 2000 посещения в годината със среден показател- 40 седмично. Но скоро така безнадеждно изостанах, че ме беше срам да продължавам записките. Намеренията ми бяха добри. Аз продължавах да вземам добри и нови решения, но никога не ги изпълнявах. Просто не бях в състояние да организирам живота си.

В края на краищата ми светна, че трябва да отделям повече време за планиране. За мен не беше трудно да събера 40-50 бланки и да мисля, че съм се подготвил. Това не отнемаше много време. **Но за преглеждане на записките, внимателното проучване на всяко предложение, планирането на това, какво трябва да се каже на всеки човек, подготовката на предложението и съставянето на разписание на посещенията за всеки ден от понеделник до петък отиваха от 4 до 5 часа интензивен труд. Затова си освободих съботата и я нарекох "ден за самоорганизация" Дали ми е помогнал този план?**

Слушайте! **Всеки понеделник сутринта, вместо да пътувам до работа с колата, аз вървях пеша и се срещах с хората, като излъчвах увереност и ентузиазъм.** Радвах се да се срещам с тях, защото мислех за тях, изучавах положението на работите им, и имах предложения, които, както се надявах, биха могли да им бъдат полезни. В края на седмицата вместо умора и спад на духа аз изпитвах емоционален подем и с нетърпение чаках следващата седмица, когато ще мога да направя още повече.

След няколко години можах да преместя "денят за самоорганизация" в петък сутринта, а след това зарязвах всякаква работа до понеделник. Просто е изумително колко много можех да направя ако отделях достатъчно време за планиране, и колко малко ако изобщо не отделях това време. Предпочитах да работя по много напрегнат график четири дни и половина на седмица и да постигна нещо, отколкото да работя през цялото време и да не постигам нищо.

Бях чел, че Хенри Догърти, великият промишленник казал веднъж:

Мога да наема хора, и те ще направят всичко, освен две неща: да мислят и да вършат нещата по реда на тяхната необходимост. Точно в това се състоеше бедата ми. Но решавайки този проблем всяка седмица в течение на много години, аз се убедих, че отговорът е прост: **отделяйте достатъчно време за планиране и обмисляне.**

В края на тази глава ще видите типичния график за седмица. Не съм го правил

специално, а просто извадих страничка от моите дневници и я използвах за илюстрация. Ще видите също картичките за месеца, които също могат да ви помогнат при планирането. Вече чувам ,как казвате:

-Това не е за мен! Не мога да се занимавам с това- да живея по разписание. Това няма да ми хареса.

Какво пък, имам за вас добри новини. Вие вече живеете по график И ако този график е зле планиран то горко ви. Позволете ми да дам пример. Преди няколко години един младеж се обърна към мен за съвет. Той завършил с прекрасна диплома един от най-старите и забележителни колежи и се заел с търговия, възлагайки й големи надежди. Сега две години по-късно, той беше силно разочарован и ми каза: -Мистър Бетджър, кажете ми честно, наистина ли смятате, че съм роден за търговски агент?

-Не, Ед,-отговорих аз.- Не смятам, че сте роден търговски агент.

Лицето му помрачня, а аз продължих:

-Смятам, че никой не се е родил търговски агент или какъвто и да е друг.

-Не разбирам,-каза Ед,- винаги съм зает, винаги работя. Нямам време дори да отида и да си купя вратовръзка. Ако можех да стана по-организиран!

Аз обаче знаех, че той обича да си поспива. Затова му отговорих:

-Ед, а защо не се включите в клуб "Шест часа"?

-Клуб "Шест часа"?- попита той,- Какво пък е това?

-Преди няколко години,- обясних му аз,- прочетох че Б.Франклин е казал, че малко мъже доживяват до дълбока старост, а съвсем малко постигат успех, ако стават късно. Затова започнах да навивам будилника на час и половина по-рано. Единият час използвах за четене и учене. Разбира се, скоро започнах и да си лягам по-рано, но затова пък започнах да преуспявам.

В същият ден Ед реши да влезе в клуба "Шест часа" и си купи будилник. А съботата си отдели като "ден за самоорганизация". Скоро всичките му трудности останаха в миналото и той стана преуспяващ агент по продажбите. Само след четири години го назначиха за мениджър на голям район в източната част на страната, в една от най-големите промишлени компании.

Неотдавна разговарях с един от ръководителите на корпорацията IBM, компания с едно от най-високите нива на подготовка на своите търговски агенти. Попитах го какво значение придават те на ежеседмичните графици за работа.

Той отговори:

-Мистър Бетджър, ние снабдяваме нашите търговски агенти с някои инструменти за работа, които им осигуряват успех. **Най-важния инструмент е "разписанието за работа за една седмица", което агентите попълват с имената на всички хора, с които те възнамеряват да се срещнат през следващата седмица,** а копия на този график се представят пред нас преди началото на всяка седмица.

-И следват ли това правило във всички 79 страни, където работите?-попитах аз.

-Безусловно.

-Какво би станало. Ако някой от търговските ви агенти откаже да прилага този инструмент?

-Това не може да се случи. Но и да се случи, то такъв агент просто не би могъл да работи при нас.

Точно така каза той.

Повечето от хората, които са постигнали успех и с

които аз съм се срещал, се отнасят направо безжалостно към своето време.

Много отдавна бях попаднал на едно стихотворение на Дъглас Малок. Изрязах го и си го залепих в бележника. Четях го и го препрочитах докато не го научих наизуст.

То ми помогна с нещо. Може и на вас да помогне. Ето го:

Може би при вас всичко наред е,
И в живота и във вашите дела,
А при мен все повече има неприятели,
Макар и да знам че не е така.

Не мога да кажа че не ми се работи,
Или че от работа бягам съзнателно,
Работя аз много, както всички ние правим,
Но резултатът е дяволски малък.

Сутринта отминава, идва обяд,
Докато се огледаш и ето я нощта
Но тя за беда грижите не намалява
Цял ден е минал в сизифов труд.

Добре го виждам коренът на злото:
Разбира се човек не е безгрешен
Но ако има си той точен план
Каквото е намислил ще го свърши непременно.

Навярно твоите дела в порядък са
А пък при мен проблемите валят
От сутринта се мятам и работя без почивка
Въобразявам си че тъй ще провърви

Едно захващам, нужно ми се стори
А друго спешно трябвало е да реша.
Захвърлям всичко и съм пак аз без оръжие
Пред бездна от дела, и вече ми е все едно!

Ах, ако бях направил точен план,
Освен умение, организация да бях си включил!
Не бихте ме познали- аз бих станал
Гигант на бизнеса и упоритостта!

КРАТКО СЪДЪРЖАНИЕ НА ПЪРВА ЧАСТ

Джобни бележки

1. Заставяйте се да действате с ентузиазъм и ще станете ентузиаст. "Изпълнете се с благи намерения да удвоите ентузиазмът, който влагате в работата си и в живота си. Ако претворите това намерение в живота, то вие най-вероятно ще удвоите дохода си и щастието си." С какво да се започне? Има само едно правило. За да станете ентузиаст, действайте с ентузиазъм.
2. Запомнете една фраза, изречена от Уолтър Талбот. "В края на краищата цялата работа се свежда до едно просто нещо- общуването с хората! Покажете ми който и да е човек със средни способности, който би посещавал домовете на хората и би

разказвал искрено за живота си на 4 или 5 граждани всеки ден и аз ще ви покажа човек, който просто е обречен да оправи работите си."

3. Ако искате да се преборите със страха и да развиете смелост и самоувереност бързо, запишете се на добър курс по ораторско майсторство. Запишете се на такъв курс, в който бихте могли да говорите всеки ден пред аудитория, а не само да слушате лекции. Когато се избавите от страха, говорейки пред аудитория, вие ще се избавите и от страха да разговаряте с отделни хора, независимо от тяхното положение и длъжност.

4. Едно от най-големите удоволствия в живота е творчеството и осъзнаването на това, че сътвореното от теб е най-доброто от твоите възможности. Ако ви е трудно да организирате живота си, ако искате да повишите своите мисловни способности и да изпълнявате ангажиментите си по реда на тяхната важност, то запомнете, че има само един начин: повече време влагайте в обмислянето и планирането за изпълнение на нещата според тяхната важност. Отделете си "ден за самоорганизация" всяка седмица. Тайната за това как да се избавите от постоянната тревога че времето не достига не е в увеличаването на часовете за работа, а в правилното им планиране.

ЧАСТ ВТОРА

ФОРМУЛАТА ЗА УСПЕХ В ТЪРГОВИЯТА

5 Научих най-главния секрет в изкуството да търгуваш

Веднъж, в един топъл августовски ден аз влязох в кантората "Джон Скот и Компания" във Филаделфия и попитах дали мога да се видя с мистър Джон Скот.

Един от синовете му, Хари, каза:

Баща ми е много зает тази сутрин. Имате ли уговорка за среща?

Не сме си уговаряли среща, отговорих аз, - но той е изискал информация от моята компания, и аз дойдох за да му я предам.

Е щом е така, - каза синът, - вие сте избрали неподходящ ден. В кабинета на баща ми има трима човека и...

В това време покрай нас мина Джон Скот и се отправи към склада.

Татко! - извика го синът му. - Тук един човек иска да се види с теб.

С мен ли искате да се видите млади човече? - попита шефа на формата, като се обърна към мен, когато минаваше през въртящата се врата на склада.

Аз го последвах и ето какъв диалог се състоя между нас:

Аз: Мистър Скот, аз се казвам Бетджър. Вие сте изискали от нас информация, и аз дойдох за да ви я предам (тук му подавам картичката подписана от него и изпратена по пощата до нас в компанията).

Скот: (гледайки картичката). Е какво млади човече, информацията ви не ми трябва, но аз се надявах да получа справочника, който вашата компания е заделила за мен. Компанията ми изпрати няколко писма, в които съобщава, че имате справочник, където е вписано моето име, затова съм ви изпратил тази картичка.

Аз: (връчвам му справочника) Мистър Скот тези брошури никога не заменят застраховката живот, с която ние се занимаваме, но в тях се говори за нас, и така хората разбират, че ние съществуваме.

Скот: Вижте, чакат ме трима човека в кабинета и ще бъда зает доста дълго. Освен това не е нужно да ни говорите за застраховане. Аз съм на 63 г. и отдавна съм престанал да купувам застраховки. По-голямата част от моите застрахователни

полице вече са изплатени. Децата ми са вече възрастни и могат да се погрижат за себе си по-добре от мен. С мен живеят само жена ми и дъщеря ми и ако с мен се случи нещо. Те ще имат пари повече отколкото ще могат да похарчат.

Аз: **Мистър Скот, човек който е постигнал такъв успех, както вие, сигурно има интереси извън рамките на своя бизнес и семейство.** Може би болница, религиозна дейност, мисионерство или благотворителност. Замисляли ли сте се някога, че ако вие умрете, вашата поддръжка ще престане? Дали няма да бъде тази загуба пречка или дори крах на някое благородно начинание? (Той не отговори на въпроса ми, но по израза на лицето му разбрах, че съм попаднал на болно място. Той чакаше какво ще му кажа още). С наша помощ мистър Скот, вие бихте могли абсолютно да им гарантирате своята поддръжка, независимо да ли сте още жив или не. Ако преживеете още седем години то ще започнете да получавате ежемесечен доход, равен на 5000 долара годишно, в продължение на целия ви останал живот. Ако не ви е нужен този доход, тогава можете да се откажете от нашите услуги, но ако някога все пак той ви потрябва, това ще бъде от огромна полза за вас!

Скот: (гледайки часовника си). Ако имате време да почакате малко бих ви поразпитал за това.

Аз: С удоволствие ще ви почакам.

(След около 20 минути ме поканиха в кабинета на мистър Скот)

Скот: Та как се казвате?

Аз: Бетджър

Скот: Мистър Бетджър, вие ми говорихте за благотворителността. Аз оказвам поддръжка на трима мисионери в чужбина, и наистина харча много пари годишно за това дело, което е близко на сърцето ми. По какъв начин можете да им гарантирате моята поддръжка в случай че умра? Освен това казахте, че след седем години ще започна да получавам по 5000 долара годишно, но колко ще ми струва това?

Когато му казах цената, той изглеждаше озадачен.

Скот: Не! Не мога да си позволя това!

Тогава започнах да му задавам въпроси за тези мисионери. На него, изглежда му харесваше да разказва за тях. Питам го, дали самият той не е ходил в някоя от тези мисии. Не, не е ходил, но един от синовете му с жена си помагали на мисията в Никарагуа, и той планирал да пътува дотам през есента. След това започна да ми разказва за тяхната работа.

Аз го слушах с голям интерес, после попитах:

Мистър Скот, когато отидете в Никарагуа, нима няма да ви е приятно да съобщите на сина си и неговата млада жена, че току що сте завършили преговорите за това, че ако с вас нещо се случи, те всеки месец ще получават чек за определена сума и ще могат да работят без прекъсване? И не бихте ли искали да напишете писма със същото съдържание и до другите двама мисионери?

Щом той започнеш да говори че това са твърде много пари за него, аз отново му говорех, пак му задавах въпроси за забележителната работа, на която са се посветили неговите задгранични мисионери.

В края на краищата то се застрахова. В този ден той вложи 8672 долара за да претвори този план в живота.

Аз излязох от кабинета, не, не излязох, а излетях на криле. Сложих чека в страничния си джоб, но ръката си не извадих. Страхувах се да я извадя. Представях си, какъв кошмар би било ако загубя чека преди да се върна в кантората. Имах чек за 8672 долара! Осем хиляди седемдесет и два долара! Само преди две години аз бях мечтал за мястото на матрос на търговски кораб. Да, тази сделка беше една от най-завладяващите в моя живот. Когато се добрах до кантората на моята компания,

за свое учудване узнах, че това е била една от най-големите едноразови сделки за цялата история на компанията.

В онази вечер бях загубил апетит. Не можах да заспя до сутринта. Това беше на 3 август 1920 г. Никога няма да забравя тази дата. Бях най-щастливият човек в цяла Филадельфия. Тъй като тази сделка беше сключена от млад зелен новак, който даже училище не беше завършил, това направи дори сензация. След няколко седмици ме поканиха да разкажа за това на националната конференция по търговията в Бостън. След изказването ми на конференцията известният в цялата страна търговски агент Клейт Хансикер, човек почти два пъти по-възрастен от мен, се приближи и ми подаде ръка, като ме поздрави за сделката. **После ми разказа за това, колко бързо съм разбрал най-важния секрет в деловото общуване с хората:**

Той каза:

Съмнявам, че вие разбирате защо сте успели да сключите тази сделка.

Попитах го какво има предвид:

И тогава той изрече една непреходна истина, най-важната в търговията:

Най-важният секрет в изкуството да търгуваш е способността да научиш какво е нужно на другия човек и умението да му помогнеш да го получи по най-добрия начин. В първата минута на вашия разговор със Скот вие сте попитали напосоки и случайно сте попаднали в целта: разбрали сте какво му е нужно. След това сте му показали как може да го направи. Продължили сте да разказвате по-нататък, без нито за секунда да се отвличате от това, което е било нужно за него. Ако вие веднъж завинаги запомните това правило, ще ви бъде лесно да продавате.

В останалото време от моето тридневно пребиваване в Бостън аз не можех да мисля за нищо друго, освен за това, което ми каза мистър Хансикер. Той беше прав. Не бях осъзнал защо съм могъл да направя тази сделка. Ако той не я беше анализирал и разтълкувал, аз може би все така щях да се спъвам в продължение на много години. Когато обмислих това, което той ми каза, започнах да разбирам, защо съм срещал такова твърдо неприемане на моите предложения по време на повечето разговори.

Разбрах, че съм вървял с главата напред, с желание да сключа сделка, без изобщо да знам и без да се опитам да разбера обстоятелствата на другия човек.

Толкова ме поразиха това, че съм използвал новия метод без изобщо да подозирам за него, че ми се прииска незабавно да се върна във Филадельфия и отново да го приложа на практика. Всичко това ме накара още по-дълбоко да се замисля за Джон Скот и неговото положение. Внезапно ми дойде наум, че той би трябвало да се погрижи още за някои неща, а именно за планирането на своя бизнес в бъдеще. Той много подробно ми разказа, как е пристигнал в Америка от Ирландия на 17 години, как е получил работа на хранителна сергия, как накрая е открил свой собствен бизнес и постепенно е създал едно от най-добрите предприятия за търговия на едро в източната част на страната. Естествено неговото отношение към това дело се смесваше със сантименталност. Това е било делото на живота му. Разбира се той би искал то да живее и след като той си отиде от живота.

В продължение на 30 дни след завръщането ми от Бостън аз помогнах на Джон Скот да разработи план за това, как да включи синовете си към делото и също така осем други служещи. Кулминация на тази работа стана специалният обед, който той устрои в Клуба на производителите във Филадельфия за тези ключови фигури. Аз бях единственият поканен външен човек. След обедата мистър Скот стана и с кратка емоционална реч каза на приятелите си, колко е щастливо за него това събитие. Сега аз завърших плановете за бъдещето, засягащи двете най-важни дела в моя живот: моето предприятие и задграничните мисии, които аз основах.

Застраховането за живот на всички ключови фигури в този план, включващо

допълнителните суми на мистър Скот, ми донесе за един ден повече пари, отколкото бях печелил преди за една година.

През онази вечер аз осъзнах напълно какъв ценен урок ми беше преподавал Клейт Хансикер. Дотогава аз бях смятал търговията само за начин да се прехранваш. Бях се страхувал да посещавам домовете на хората и да се срещам с тях, защото смятах, че им досаждам. А сега ме обхвана вдъхновение! Именно тогава аз реших да изградя кариерата си на търговски агент върху **принципа: разбери какво е нужно на хората и им помогни да го получат!**

Просто не съм в състояние да изразя колко смелост и ентузиазъм ми даде това. Това е много повече от обикновената техника на търгуване. Това беше философия на живот.

6 Право в целта

По време на конференцията в Бостън ме поразиха присъствието на голям брой водещи търговски агенти от страната. Някои от тях бяха дошли чак от Калифорния, Тексас и Флорида.

Попитах новият си познат мистър Хансикер за това:

Чуйте, каза ми той с поверителен тон, всички тези най-добри агенти жадуват за нови идеи и постоянно се стремят да се усъвършенстват в работата си. **Посещавайте колкото може повече конференции по търговия. Дори да се обогатите само с една нова идея, парите и времето ви ще бъдат вашето най-добро капиталовложение. Освен това, ще имате възможност да се срещнете със силните на деня. Личните срещи с тях, присъствието им на вашите изказвания ще ви вдъхновяват. Ще се върнете в къщи с нови сили и ентузиазъм.**

Този съвет безусловно ми беше полезен. Мистър Хансикер самият беше от силните на деня в този свят, и идеята която той ми даде беше безценна. Нищо чудно, че аз толкова често не постигах целта си. Аз дори не знаех, какво е това цел. В бейзбола казват: "Ако не видиш няма да уцелиш". След като Клейт Хансикер ми показа целта, аз си отидох в къщи и започнах да удряя "право в целта".

След няколко години, на конференция в Кливланд, докладчикът, чието име отдавна съм забравил ни изнесе пламенна реч за, както той се изрази, "Правило номер едно в търговията". Завинаги съм запомнил един от приведените примери. Ето го: Веднъж през нощта едно от главните здания на Вурстерския университет изгоряло до основи. След два дни Луис Холден, младият президент на университета отишъл да се срещне с Ендрю Карнеги.

Направи преминавайки към въпроса, Луис Холден казал:

Мистър Карнеги, вие сте зает човек, аз също. Няма да ви отнема повече от пет минути. Главното здание на Вурстерския университет изгоря до основи завчера през нощта, и аз искам да ни дадете 100 000 долара за да построим ново.

Карнеги отговорил:

Млади човече, не смятам, че ми е изгодно да влагам парите си в колежи.

Но вие смятате, че е изгодно да се влагат пари в младежта, нали? Аз съм млад човек, мистър Карнеги, и се намирам в ужасно положение. Аз произвеждам специалисти от "човешка руда", а това, повярвайте ми, не е лесна работа. А внезапно най-добрият корпус на моя "завод" изгоря... Как бихте се отнесли към разрушаването на вашия стоманолеярнен завод в разгара на сезона? - разгорещено възразил Холден.

Млади човече, намерете 100 000 долара за 30 дни и аз ще ви дам другата половина-предложил Карнеги.

Холден:

Нека са 60 дни, и аз съм съгласен.

Карнеги:

Уговорихме се.

Доктор Холден си взел шапката и се отправил към вратата. Мистър Карнеги го повикал:

Запомнете- само 60 дни!

Добре, сър, разбрах ви.

Разговора на Холден с Карнеги отнел само четири минути. За 50 дни той събрал 100 000 долара.

Като му връчвал чека, Ендрю Карнеги с усмивка му казал:

Млади човече, ако някога отново минете да ме видите, не се заседявайте толкова дълго. Всяка минута от вашето посещение ми струваше 25 000 долара.

Луис Холден е улучил право в целта. Той знаел, че една от слабостите на мистър Карнеги са честолюбивите млади хора. Доктор Холден, вероятно е дал на Карнеги идея, която е струвала повече от 100 000 долара. В края на краищата Карнеги е отделил повече от 100 млн. долара за образованието.

Използвайте това правило: **постарайте се да разберете какво искат хората и им помогнете да го получат. Ето главната тайна на всяка търговия.**

Съвсем наскоро станах свидетел на това, как трябва и как не трябва да се прилага това правило. Бях в един от големите градове на запад в Щатите, когато човек, ще го нарека Браун, ми се обади в хотела по телефона и ми каза:

Мистър Бетджър, казвам се Браун. Смятам да открива школа за мениджъри в нашия град за млади търговски пътници и се надявам да я започна от следващия месец.

Тази вечер провеждам голямо събрание в хотела, където сте настанен. Ние похарчихме много пари за реклама на това събрание и мисля, че ще дойдат няколко стотин човека. Ще ви бъда много признателен ако направите едно кратко изказване. Ще има и няколко други оратори, така че няма да ви се наложи да говорите повече от десет минути. Знаем от опит, че ако не мога да сформирам голяма група на това събрание, работата няма да тръгне, затова ще ви бъда много благодарен за помощта...и т.н. и т.н.

Аз не познавах този Браун. Защо ми трябваше да нарушавам плановете си, за да му помагам за проекта? Имах си свои планове, имах много планирана работа. Освен това смятах да си заминавам на другия ден. Затова аз му пожелах успех и го помолих да ме освободи от това, тъй като ми беше твърде неудобно като ангажимент в това време.

В същия ден, но по-късно ми се обади още един човек. Ще го нарека Уайт. Той ми позвъни по същия повод. Нека видим как той подходи към въпроса:

Мистър Бетджър, казвам се Уайт, Джо Уайт. Разбрах, че мистър Браун вече ви е съобщил за тържественото откриване, което ще се състои днес вечерта в хотела. Разбирам, колко сте заети преди отпътуването ви, но ако бихте могли да прекарате с нас поне няколко минути, ще ни бъде много полезно. **Знам, че обичате да помагате на младите хора, а нашата аудитория ще се състои основно от млади търговски пътници, честолюбиви и готови да се усъвършенстват и да постигнат успехи. Вие знаете, колко скъпо вие самият сте ценили тази подготовка в самото начало на пътя си. Не познавам никого, който би бил по-полезен на такова събрание от вас.**

Първият човек направи същата грешка, която правех и аз самият (и сигурно бих я прави цял живот ако не беше Хансикер): той говореше за себе си, за своите проблеми, за това, което е нужно за него. Вторият човек и дума не обели за това, какво му трябва на него. Той удряше право в целта. Той се обърна към мен изцяло заставайки от моята гледна точка. И аз просто не можех да откажа на втората

покана.

Дейл Карнеги твърди:

Съществува само един начин в света за да заставиш някого да направи нещо.

Мислили ли сте някога върху това? **Трябва да направите така, че човек да поиска да го направи! Запомнете - други начини няма.**

Тъкмо преди войната изнесох серия лекции в градовете в западната част на САЩ. И задължително след лекциите при мен идваха по няколко човека за въпроси. Веднъж вечерта в град Де-Мойн, Айова, човек на средна възраст ми каза:

Мистър Бетджър, разбирам, колко тази идея ви е помогнала при застраховките живот, но аз например събирам абонаменти за едно списание, известно в цялата страна. Как мога да го приложа в моята работа?

Ние проведохме един откровен разговор. Този човек се беше опитвал да продава различни неща през годините на трудовата си дейност, и очевидно беше станал голям циник. След като му предложих друг подход, той си замина. Но ми се стори, че се отнесе към разговора ни без голям ентузиазъм.

Следващата събота аз седях в бръснарницата на хотела "Форт Де-Мойн", когато той влеят и ми каза, че чул, че си заминавам с влака, а трябвало нещо да ми каже.

След вашето изказване във вторник вечерта, -каза той силно възбуден, - аз разбрах, защо нищо не става при мен. Аз се опитвах да продавам списание на бизнесмените, но те ми казвах, че и така са заети и изобщо нямат време за четене. В сряда получих писмо от един от най-уважаваните съдии в града, в което той казва, че се абонира за нашето списание, защото то му дава всички най-интересни важни новини за седмицата а за четене му отива само една вечер. След това аз направих списък на всички важни и известни бизнесмени в града, които вече бяха наши абонати. Сега, мистър Бетджър, когато отивам при човек с предложение аз му показвам писмото на съдията и този списък. Главното препятствие, което винаги ме е спирало, сега е моят най-голям съюзник. Искам да кажа че вече не ми се налага да уговарям да си купуват списания. Аз предлагам на бизнесмените това, от което те се нуждаят. Аз им продавам най-скъпото в живота- икономията на време.

Само няколко дни преди това този търговски агент чувстваше, че повечето хора, към които той се обръщаше го презираха. Той се боеше от срещите си с тях. Сега той имаше съвършено различен поглед върху работата, с която се занимаваше. Той си остана същият човек, в същия град, но постигна успех там, където по-рано се беше провалял.

Какво вече ви казах, преди няколко години ме избраха за директор на малко неделно училище. Аз смятах че най-важната потребност на това училище е да се създаде по-голяма организация, затова помолих пастора да ми отдели пет минути по време на утринната служба през следващата неделя, за да разкажа за програмата на училището. Знаех, че трябва да сключа сделка. Разбира се можех да стана и да кажа, че на мен са ми поръчали тази работа, и че се надявам на тяхната помощ и поддръжка, но аз реших, **че ще има повече шансове да постигна своето, като им говоря за това, което им е нужно на тях.** И ето какво им казах:

Бих искал само няколко минути да поговоря с вас за това, което ви е необходимо.

Мнозина от вас имат деца. На вас ви се иска те да идват на неделно училище. Да се срещат с други очарователни деца и да узнават повече за живота и за истина на великата Книга. Ние с вас искаме нашите деца да не правят онези грешки, които навремето сме направили ние. Как да го постигнем?

Единственият начин да направим това е като създадем по-голяма организация. Сега в неделното училище има всичко на всичко девет учители, включително самият пастор. А са ни нужни поне 25. Някои от нас ще се усъмнят дали ще могат да учат

други, защото са завладени от същите страхове, които владееха и мен само преди година, когато за пръв път поех един малък клас: че може би недостатъчно добре познавате Библията.

Но аз мога да ви кажа, че вие ще знаете много повече за Библията само след половин година, като преподавате на децата по двадесет минути всяка неделна сутрин, отколкото бихте научили за шест години ако само слушате проповеди. Това ще е полезно за вас самите!

Съпрузите биха могли да се готвят за тези уроци заедно. Това би станала още едно ваше общо дело, което още повече ще ви сплоти. Ако имате деца те също ще се заинтересуват, когато ви видят да се занимавате. Помните ли притчата на Христос за тримата човека, които получили таланти? На вас, мъжете и жените, са се паднали много таланти. Аз не познавам по-добър начин да се развият и умножат тези таланти, от този да се заемете с тази работа.

Знаете ли какво се случи? В онази сутрин към нас се присъединиха 21 нови учители. Отначало дори не ни стигаха децата, но ние отново ги разпределихме. В някои класове имаше само по двама трима ученици. След това започнахме да събираме децата, ходейки от къща на къща. Ние обхванахме децата на всички жители на град Уинфилд, Пенсилвания, с изключение на три деца от протестантски семейства. В края на краищата малката църквичка стана тясна за всички и ни се наложи да построим нова църква! И за три месеца жителите на Уинфилд, членове на Обединената презвитерианска църква, събраха 180 000 долара, дарени от 373 мъже, жени и деца.

Не само учителите, разбора се, способстваха за този невероятен резултат, но е факт: това не би се случило, ако не се беше увеличило църковното училище.

Ако вие покажете на човека какво му е нужно, той би пуснал в ход всичко, за да получи това.

Тази неотменима истина има такова непреходно значение, че тя царства над всички останали закони на човешкото общуване. Така е било винаги така и ще бъде. Да, тази истина стои на първо място по отношение към всички останали закони на цивилизацията.

Франклин е разбирал важността на този закон. Той дори си написал молитва, която му помагала да се проникне от тази истина. Когато за пръв път взех в ръце биографията на Франклин ме порази това, че една и съща молитва той е повтарял всеки ден в продължение на 50 години. Аз живея във Филадельфия, града където Франклин е прекарал по-голямата част от своя живот и той винаги е бил мой вдъхновител.

Казах си: "Ако тази молитва е помогнала на Франклин, на мен също няма как да не ми помогне". Така че аз вече повтарям тази молитва вече 25 години. Тя ми помогна да забравя за това, какво се надявам да получа от дадена сделка, и да се замисля над това, какво иска да получи човека. **Франклин е написал: "...тъй като смятам Бог за извор на мъдростта, аз трябва да си осигуря неговата поддръжка, за да стана също мъдър; така, че си написах молитва, която стана моята единадесета заповед за всеки ден."**

Ето молитвата на Бенжамин Франклин

Всемогъщи Боже! Щедър Отче! Милосърден наставник мой! Укрепи в мен мъдростта, която би открила пред мен истината. Укрепи в мен решимостта да правя това, което ми диктува тази мъдрост. Приеми искрените ми постъпки, насочени към чедата Ти, като единственото мое въздаяние за Твоите неуморни грижи за мен.

Кратко за главното

1 Най-важният секрет в изкуството на търговията е в това, да се научи какво е нужно за другия човек, и да му се помогне да намери най-добрият начин да го получи.

2 Съществува само един начин под небесата за да накараш някого да направи нещо. Да, само един. Трябва да се направи така, че другият човек ДА ПОИСКА да направи това. Запомнете няма никакви други начини!

3 Когато покажете на човека какво му е нужно, той ще използва всичко за да го получи.

7 Сделка за 250 000 долара за 15 минути

След като Клейт Хансикер ме дръпна настрани в Бостън и ми каза голямата тайна на търговията, моят ентузиазъм достигна ново, по-високо ниво. Мислех, че сега трябва само да ходя по къщите, да се виждам с достатъчно хора и търговията ми ще тръгне лесно!

През следващите месеци аз наистина съществено подобрих показателите си по сделките, но както и преди срещах и силна съпротива. Не можех да разбера защо. И веднъж, докато бях на конгрес на търговските работници в хотел "Белвю-Стратфорд" във Филадельфия, аз чух един от най-добрите търговски агенти в Америка, който беше открил един чудесен метод, който ми даде отговор с две думи. Това беше Дж.Елиът Хол от Ню Йорк. Макар че той е вече от няколко дни в пенсия, неговият списък с постижения и досега заема едно от първите места.

Мистър Хол разказа как се е провалил като агент по продажбите и вече смятал всичко да зареже, когато изведнъж открил причината за неуспехите си. Той каза, че е правил твърде много 'утвърдителни изявления'.

Отначало това ми се стори направо глупаво.

И тогава той направо наелектризира огромната аудитория, която се потопи във възражения и отговори. Две хиляди агенти по продажбите го засипаха със възражения от всички страни; възражения, с които ежедневно ги засипват техни клиенти.

Страстите още повече се разпалиха, когато Хол демонстрира, как той е парирал тези възражения: не с блестящи отговори без подготовка, каквито могат да се намерят в книжките от типа "Как да парираме възраженията". Той парираше тези възражения задавайки въпроси.

Той не се опитваше да доказва на възражаващите, че те не са прави, или да им показва колко е по-остроумен от тях. Той просто задаваше въпроси, докато отговорите на тях не доведоха аудиторията до един единствен извод, логически извод, основан на факти.

Този велик урок, преподаден ми от маестрото на търговията, измени цялото ми мислене. У никого не остана впечатление, че той се опитва да накара някого да мисли като него. Въпросите на Елиът Хол имаха само една цел:

ДА ПОМОГНАТ НА ЧОВЕКА ДА РАЗБЕРЕ КАКВО ИСКА, А ПОСЛЕ ДА РЕШИ КАК ДА ГО ПОСТИГНЕ.

Едно от най-трудните за парирание възражения, според аудиторията беше: "Аз още не съм решил да си купя ли това или не".

-Моята задача,- отговори мистър Хол, - е в това, да помогна на клиента да вземе

решение. В света няма по-добър начин да се направи това от задаването на въпроси. "Трябва да се прибера в къщи и да помисля" Тази фраза е станал препъни камък за един търговски агент.

Ами аз това и искам да изясня, мога ли да ви помогна за да обмислите всичко,- отговори мистър Хол.- Няма нужда да обмисляте всичко сам.

И отново той се връщаше към въпросите, за да помогне на опонента си да намери това, което иска да обмисли.

Дори при цялата му настойчивост никой не остана с впечатлението, че Елиът Хол е спорил с някого или му е възразявал. Той беше много напорист, но нито веднъж не поведе спор, не противоречеше и не налагаше своята гледна точка. Неговата позиция не можеше да се нарече:"Аз знам, че съм прав, а вие не."

Неговият метод да помага на хората да изяснят своите мисли с помощта на въпроси, според мен и досега няма аналози. Аз никога няма да го забравя, както и това, което той говореше тогава.

В онзи ден аз слушах Хол със зяпнала уста, и реших каквото и да става да овладеея това велико изкуство, което той така виртуозно владееше,- изкуството да се задават въпроси.

Няколко дни след срещата ми с мистър Хол ми позвъни един познат и каза, че на пазара се е появил едър производител от Ню Йорк, на когото му било нужно застраховане за живот за 250 000 долара. Той искаше да знае дали се интересувам от това предложение. Компанията на този производител търсела кредит за 250 000 долара и кредиторите искали животът му да е застрахован за същата сума. Около десет крупни компании от Ню Йорк вече бяха дали своите предложения.

Разбира се че ме интересува това предложение,-казах аз,- не бихте ли ми уговорили среща?

В края на деня моят познат ми позвъни и каза, че успял да се договори за среща на следващата сутрин в 10.45. Ето какво се случи:

Отначало седях на масата и мислех какво да направя. Изказването на Хол още беше прясно в паметта ми. Реших да си подготвя редица въпроси. Половин час мислите ми бягаха насам натам. След това започнаха да възникват въпроси, които трябваше да помогнат на човека да си изясни намеренията и да вземе решение. Това ми отне почти два часа. В резултат напосоки написах 14 въпроса. Подредих ги в логическа последователност.

На другата сутрин в електричката пътуваща към Ню Йорк, аз продължих да повтарям въпросите. Приближавайки към Пенсилванската гара вече бях толкова възбуден, че едва дочаквах срещата. За да укрепя собствената си увереност, аз реших да действам на сигурно. Позвъних на един от най-добрите медици в Ню Йорк и се договорих той да приеме бъдещият ми клиент в 11.30.

Когато пристигнах в кантората ме посрещна секретарката на бъдещия ми клиент. Тя отвори вратата на президентския кабинет и аз чук като каза:

Мистър Бут, тук е мистър Бетджър от Филадельфия. Казва че имате назначена среща в 10.45.

Бут: Ах, да. Нека влезе.

Аз: Мистър Бут!

Бут: Здравейте мистър Бетджър. Седнете. (Бут очакваше аз да започна пръв, но аз изчаках). Мистър Бетджър, мисля, че напразно сте загубили времето си.

Аз;Защо?

Бут:9показвайки ми купчината предложения и илюстрации на масата). Всички водещи компании в Ню Йорк ми предоставиха своите предложения, три от тях ми бяха препоръчани от мои познати, един от тях е мой близък приятел, заедно играем

гольф през почивните дни. Той работи "Ню Йорк Лайф" това е една много солидна компания, нали?

Аз: Едва ли ще се намери по-добра!

Бут: Ами какво, мистър Бетджър, при такива обстоятелства, ако вие все още смятате, че имате предложение, което си струва, можете да направите разчет за застраховка за 250 000 долара, обикновено застраховане за живот за моята възраст, аз съм на 46, и да ми ги изпратите по пощата. Ще го разгледам заедно с останалите предложения и в течение на следващите две седмици, надявам се ще взема решение. Ако планът ви се окаже най-евтин, то аз ще се застраховам при вас. Но, според мен, вие напразно хабите време и сили, както и моето време.

Аз: Мистър Бут, ако бяхте мой брат, щях да ви кажа това, което смятам да ви кажа сега, в тази минута.

Бут: И какво е то?

Аз: Тъй като се занимавам със застраховане, то ако бях ваш брат щях да ви посъветвам незабавно да съберете всички тези предложения и да ги изхвърлите в коша за боклук.

Бут: (явно в изумление) Какво приказвате?

Аз: Ами това, че за да се оправите във всички тези предложения, ще ви е нужен специалист, за да станете такъв трябва да учите седем години. Но даже да бихте могли да изберете най-евтиното предложение още днес, след пет години тази компания може да стане най-скъпата. Честно казано, компаниите, които сте избрали са сред най-добрите в света. Можете да затворите тези предложения, да ги разпилеете по масата и като затворите очи, да посочите с пръст в някое от тях и да изберете най-евтината застраховка точно толкова успешно, колкото и ако загубите за това няколко седмици. Сега мистър Бут, моята работа се състои в това да вземете окончателното си решение. За да ви помогна за това, ми е необходимо да ви задам няколко въпроса. Нали не възразявате?

Бут: Не, питайте.

Аз: Доколкото разбирам, вашата компания получава кредит от четвърт милион долара. Сделката ще се състои ако животът ви е застрахован за същата сума, а застрахователните полици ще се разпределят между вашите кредитори. Така ли е?

Бут: Така е.

Аз: С други думи те ви се доверяват ако сте жив, но в случай на вашата смърт, те няма да се доверят на вашата компания. Така ли е мистър Бут/

Бут: Мисля че е така.

Аз: Тогавя нима не е най-важно сега незабавно да получите тази застраховка, за да може целият риск да премине към застрахователните компании? Да предположим, че вие се събудите през нощта с мисълта, че застраховката срещу пожар на завода ви в Кънектикът е свършила предния ден. Дали ще заспите повече през тази нощ? На другия ден сутринта първата ви работа ще е да позвъните на брокера си и да му поръчате незабавно да направи нова застраховка, нали?

Бут: Безусловно!

Аз: Ами ето какво, за вашите кредитори застраховката на вашия живот има същото значение, както за вас застраховането на завода ви срещу пожар. А ако с вас се случи нещо и вие не успеете да си направите застраховка, вашите кредитори могат ли да съкратят или въобще да откажат заема?

Бут: Ох, не знам, но мисля, че е напълно възможно.

Аз: Ами ако по някаква причина вие не успеете да получите този кредит, нали ще загубите хиляди и хиляди долари? Няма ли да означава това за вас загуба вместо печалба?

Бут: Какво искате да кажете с това?

Аз: Днес сутринта, аз съм уредил да ви приеме доктор Карлайл, един от водещите медици в Ню Йорк. Неговото свидетелство се признава от всички застрахователни компании. Това е единственият лекар, чийто преглед струва застраховка за 250 000 долара. Той има апаратура за електрокардиограма, флуорограф и всичко необходимо за такъв преглед в кабинета си на Бродуей, 150.

Бут: А не могат ли останалите брокери да направят същото за мен?

Аз: Днес сутринта не, не могат. Да предположим, че осъзнавайки важността на незабавния лекарски преглед, вие позвъните на един от тези брокери днес след обед и му предлагате веднага да се заеме с вашата работа. Първата негова работа ще е да позвъни на някой от своите приятели лекари и ще се постарее да ви го доведе днес в кабинета ви за първи преглед. Ако лекарските документи се изпратят тази вечер, то един от медицинските директори на дадената компания ще ги проучи в своя кабинет едва утре. Ако реши че може да ви застрахова за четвърт милион долара, той ще даде разрешение за повторно изследване от друг лекар, който ще има необходимото оборудване. Това означава още задръжки. Защо ви е да рискувате още седмица, дори и ден?

Бут: Ох, аз все пак се надявам да поживея още.

Аз: Да предположим, че утре сутринта вие се събудите със зачервено гърло или пък грип ви повали за седмица. Тогава застрахователната компания ще ви каже че след като се почувствате по-добре, ще трябва да минете през усложнен преглед: "Ами мистър Бут ние мислим, че с вас всичко е наред, но в резултат на скорошното ви боледуване са се появили усложнения и ще се наложи да отложим встъпването на договора в сила с няколко месеца, докато не изясним временно ли е това явление, или има хроничен характер." И на вас ще ви се наложи да кажете на своите кредитори, че окончателното решение е отложено. Могат ли тогава те да отложат продължението на кредита ви? Има ли такава вероятност мистър Бут?

Бут: Да, разбира се, има.

Аз: (гледайки часовника) Мистър Бут сега е 11,10. Ако излезем веднага ще успеем да стигнем при доктор Карлайл в 11,30. Според мен вие в момента се чувствате както никога прекрасно. Ако и вътре във вас всичко е такъв прекрасен ред, както отвън, то вие ще можете да получите действаща застраховка само след осем часа. Нали се чувствате добре тази сутрин, мистър Бут?

Бут: да, прекрасно се чувствам.

Аз: Защо тогава да не се заемете с медицинските прегледи, които са най-важното за вас сега, веднага?

Бут: Мистър Бетджър, кого представлявате вие?

Аз: Аз представям вас!

Бут: (в размисъл наклонил глава запалва цигара. След минута бавно стана от мястото си, гледайки в пространството, после отиде до прозореца, после отиде до закачалката и си взе шапката, след което се обърна към мен). Да вървим.

Ние отидохме при лекаря и след удовлетворителния край на прегледа, мистър Бут неочаквано стана мой приятел. Той настоя да обядвам с него. Докато се хранехме той ме погледна и се разсмя:

Между другото, кого все пак представлявате?

8 Анализ на основните принципи, използвани при сключването на тази сделка

Нека да анализираме тази сделка. Знаем, какво си мислите сега. Вие мислите за себе си: "Как мога аз да използвам този метод? На вас ви подхожда, вие сте продали

голяма застраховка, а аз как да го използвам?" Ето какво, този метод можете да използвате при продажбата и на обувки, и на кораби, и на каквото и да било, и ето как можете да направите това:

1 Уговорете си среща

Нека ви очакват! Това е голямо преимущество, когато сте си уговорили среща. Това говори, че цените времето на другия човек. Несъзнателно той също ще цени вашето време. Никога не бих имал шанс да се срещна с този бизнесмен от Ню Йорк, ако не бях си уговорил предварително среща.

2 Подгответе се.

Какво бихте направили, ако са ви поканили да се изкажете пред търговските палати, както и пред всички останали клубове и организации от вашия град едновременно и са ви платили за това 100 долара? Щяхте да отделите много часове за подготовка, нали/ Защо? Защото пред вас би имало аудитория от 300-400 човека, че и повече. Но внимание, не забравяйте, че няма никаква разлика между аудитория от 300-4000 човека и аудитория от един човек. Това може да ви донесе много повече от 100 долара. За няколко години това може да ви донесе стотици долара. Така че защо да не се отнесете към такъв разговор като към събитие?

След телефонното позвъняване на моят познат, в което той ми съобщи, че е уговорил среща на другата сутрин, аз седях половин час на масата размишлявайки какво ще кажа на този човек. От всичко което ми идваше на ум, не харесвах нищо. "Сигурно съм уморен. Ще се заема с това утре рано сутринта и по пътя във влака". И тогава тихичък глас ми пошепна на ухото: "Утре сутринта няма да стане. Сега го направи. Ти сам си знаеш колко неуверен се чувстваш, когато не си подготвен. Този човек се е съгласил да се срещне с теб, Бетджър. Направи всичко сега! И върви с вид на победител!"

След известно време ми се появи въпрос: "**Кое е главното?**" Не беше трудно да си отговоря на него. Кредитът. Този производител на коприна трябваше да получи кредит. Неговите кредитори настояваха животът му да е застрахован. Всеки ден и час забавяне на застраховката беше рисков за него. Тази проста мисъл се оказа главната опора при подготовката за разговора. Винаги е най-правилно да се започне с въпрос.

3 Кое е главното?

Или в какво се заключава главният интерес? Или каква е най-болната точка? Така аз победих конкуренцията на десет други компании, при това измежду най-крупните. Чуйте какво ми каза мистър Бут в онзи ден:

Предполагам, че някои от моите познати. Които се занимават със застраховане ще бъдат просто шокирани. Та те от седмици ме обсаждаха, блъскайки се един друг и се опитваха да ми обяснят колко техните предложения са по-евтини. Вие никого не изблъскахте, но ми дадохте да разбера, колко много рискувам, като продължавам да протакам... Не, наистина, - с усмивка продължи той, - направо ме обхвана ужас при мисълта, че мога да загубя този кредит. Реших, че би било просто глупост дори да отида да обядвам, преди да съм преминал медицинския преглед.

Тази сделка стана за мен добър урок: **никога не се опитвайте да обхванете всички въпроси, без откриете главния смисъл. Изяснете си в какво се състои той и не се отклонявайте от този път.**

4 Записвайте си ключови думи

Само необикновен човек може да отиде на разговор, конференция или да поведе важен телефонен разговор и:

А) да запомни всичко, което е искал да каже

Б) да изложи всичко в логична последователност

В) да бъде кратък и да не се отклонява от главната тема
Ако не си направя записки, аз вероятно ще се проваляя. При подготовката на разговора ми с Бут аз си написах ключове думички. Във влака докато пътувах към него си ги повтарях отново и отново, докато не разбрах с точност какво исках да му кажа и как смятам да го направя. Това ми даде увереност. По време на разговора аз не се обърнах нито веднъж към тези записки. Обаче, ако при разговор с хората паметта ми измени, аз веднага си вадя листчето с ключовите думи.

5 Задавайте въпроси

От 14 въпроса, които си бях приготвил предварителни, аз използвах единадесет. Фактически цялото събеседване, продължило 15 минути, се състоеше от въпроси и отговори. **Умението да се задават въпроси има такова огромно значение** и стана такъв важен фактор за моя успех в търговията, че аз ще му посветя цялата следваща глава.

6 Взривете динамита

Направете нещо необичайно, удивително. Много е нужно да приковете вниманието на хората и да ги заставите да действат заради тяхната собствена полза. Но това по-добре не го правете, ако не сте готови да подкрепите този взрив с факти, а имате под ръка само собственото си мнение. Аз казах на мистър Бут:

Тъй като се занимавам със застраховане, ако бях ваш брат, мистър Бут, щях да ви посъветвам да съберете всичките тези предложения и да ги изхвърлите в коша за боклук!

7 Предизвикайте страх

В общи линии има само **два фактора**, които поддикват човека към действие: **желанието да придобие и страха да не загуби**. Хората, които се занимават с реклама казват, че страхът е най-мощният фактор там, където става дума за риск или опасност. Целият разговор с мистър Бут беше основан на страх и на ненужния за него риск да загуби кредит от четвърт милион долара.

8 внушете доверие

Ако сте абсолютно искрени, доверието може да се внуши по различни начини. Аз смятам, че има 4 правила, които ми помогнаха да внуша доверие на непознат човек.

А) бъдете помощник на купувача си

При подготовката на разговора аз си представих себе си като работник в компанията на мистър Бут, който получава заплата. Видях се в ролята на помощник на отговорника по застраховките. По този въпрос моите знания превъзхождаха знанията на мистър Бут. Когато се видях и почувствах в това амплуа, аз без колебания вложих целия си ентузиазъм и жар в това дело. Тази идея ми помогна веднага да се освободя от страха. Ролята на помощник толкова ми помогна в тази сделка, че аз дълги години след това продължавах да я изпълнявам. Аз бих препоръчал на всеки начинаещ агент по продажбите, който има работа с хора, да стане помощник на купувача. Хората не обичат да им продават. Хората обичат да купуват.

Б) "Ако ми бяхте брат, щях да ви кажа това, което смятам да ви кажа сега..."

Мощен начин за внушаване на доверие, ако го използвате с пълна увереност. Това бяха първите думи, които казах на мистър Бут. Аз го гледах право в очите и говорех с чувство. След това почаках какво ще ми отговори той. Той ми зададе въпрос, който задават повечето клиенти: "Какво значи това?"

В) Похвалете конкурентите си

"Ако не можеш-не се хващай"- това правило винаги работи безотказно. Открих, че този метод мълниеносно завоюва доверие, Постарайте се да кажете нещо хубаво за другия човек. Когато мистър Бут спомена своя познат от "Ню Йорк Лайф" той каза:

Това е солидна компания, нали?

А аз бързо отговорих:

Една от най-добрите в света!- после се върнах към моят въпрос.

Г)"Аз смятам да направя днес сутринта за вас това, което не е в състояние да направи никой друг"

Мощна фраза в търговията. Ако това действително е така, тя предизвиква удивителен ефект. Позволете ми да приведа един пример.

Когато ние с Дейл Карнеги се канехме една вечер да пътуваме с влак до Де Мойн, Айова, Ръсел Левин, един от активните членове на Младшата търговска палата и спонсор на нашата школа, дпйде на гарата да ни изпрати. Ръсел каза:

Една от вашите фрази ми помогна да продам цистерна с нефт вчера.

Разкажете ми за това,-помол;их аз. Ръсел разказа, че позвънил предния ден на един клиент и му казал:

Днес сутринта смятам да направя за вас това, което не е в състояние да направи никой друг.

Какво е това?- попитал озадаченият клиент

Мога да ви доставя цяла цистерна с нефт,-отговорил Ръсел.

Не,- казал клиентът.

Защо не?- попитал Ръсел.

Няма къде да я дявам,- след кратка пауза отговорил клиентът.

Мистър Д.,- доверително произнесъл Ръсел,- ако ми бяхте брат, щях да ви кажа това, което смятам да ви кажа сега.

Какво именно?- попитал клиентът.

Вземете тази цистерна нефт незабавно. Очаква се недостиг, и после вие няма да можете да купите това, което ви е нужно. Освен това цените ще скочат.

Не,- повторил човекът.- тук няма къде да я държа.

Наемете склад.- предложил Ръсел.

Не, -отговорил човекът,- налага се да откажа.

По-късно същия ден, когато Ръсел се върнал в своята кантора, му предали бележка с молба да позвъни на този клиент. Когато Ръсел позвънил чул:

Ръсел, аз тук наех един гараж, където може да съхранява нефт, така,че вече сте ми продали тази цистерна!

9 Изразете искрено уважение към способностите на своя събеседник

Всеки човек обича да усеща своята значимост. Хората жадуват за похвала. На хората не им достига искрено признание на способностите им. Но не бива да прекалявате. Много по-добре е по този въпрос да запазвате консервативност. Знам, че на младият бизнесмен му хареса когато му казах:

На вас ви се доверяват докато сте жив, но в случай на вашата смърт, те няма да имат същата вяра в компанията ви, нали мистър Бут?

10 Представете си че вече сте спечелили

Чувствайте се победител. Яз рискувах и назначих преглед при доктор Карлайл още преди за пръв път да видя своя бъдещ клиент. Заложих всичко на победата.

11 По време на разговора говорете "вие"

Години след като започнах да научавам повече за основните принципи, аз анализирах тази сделка и за свое учудване открих, че съм употребил думата "вие" или "ваше" 69 пъти за този кратък 15-минутен разговор. Не помня кога за пръв път чух за този тест, но това е превъзходен начин да се убедите, че използвате най-важното правило от всички:

Гледайте на нещата с очите на другия човек и водете разговора от позицията на неговите потребности, нужди и желания.

Не искате ли да изпробвате много интересен и изгоден тест върху самите вас? Запишете си какво сте говорили при последния си делови разговор. След това намерете и подчертайте всички лични местоимения "аз" или "ние" в текста и ги заменете с "вие" или "ваше". Вмъкнете "вие" в разговора.

9 Как, задавайки въпроси, аз повиших ефективността на моите делови разговори

Новата идея понякога може да внесе стремителни и революционни изменения в мисленето на човека. Например, малко преди сделката, която сключих в Ню Йорк, аз си поставих цел да стана "производител" на четвърт милион долара за една година. Мислех, че с трудна и упорита работа ще мога да спечеля тези пари.

И внезапно аз "произведох" четвърт милион за един ден! Фантастика! Как можа да се случи това? Само преди седмица четвърт милион ми се струваха огромна сума. А сега вече си мислех: "Целта ми е милион!"

Ето какви мисли се родиха в главата ми в онази нощ по обратния път към Филадельфия. Бях в емоционален подем. Бях прекалено възбуден за да мога да седя на едно място. Ходех назад напред по вагона. Всички места бяха заети, но аз не забелязвах никого. Превъртах сделката още веднъж и още веднъж. Всяка казана дума. Какво каза мистър Бут. Какво казвах аз. В края на краищата седнах и записах цялата беседа.

"Колко безсмислено би било това пътуване,- мислех аз ако не беше онова изказване на мистър Хол за значението на въпросите." Истината е, че само преди няколко дни аз не бих и помислил дори да отида в Ню Йорк по такава работа.

Разбрах следното: ако се бях опитал да кажа същото, но не във форма на въпроси, щяха да ме изгонят, в най-добрият случай след три минути! Макар че казах всичко, което трябваше с присъщата ми убедителност и страст, този успешен производител на коприна нито веднъж не прояви недоволство. **Изразявайки мислите си под формата на въпроси, аз му показах, че мисля за това, което на него му е необходимо да направи, но в същото време в никакъв случай не посягах на правата му на купувач.** Всеки път, когато той възразяваше, аз веднага връщах топката в неговата половина със следващ въпрос. И когато накрая той стана, взе си шапката и каза "Да тръгваме", аз знаех че той вече е сигурен, че идеята е била негова.

Само няколко дни след това получих препоръчително писмо от един мой приятел до младият президент на инженерно-строителна фирма, която стриеше няколко важно обекта в града. Това беше една от многообещаващите организации.

Младият президент пробяга с очи по моето препоръчително писмо и каза:

Ако смятате да говорите за застраховане, то мен това не ме интересува. Само преди месец сключих договор за застраховка.

В маниерите му имаше нещо толкова категорично, че ми се строи безсмислено да настоявам на своето. Обаче искрено исках да опозная този човек по-добре затова се реших да му задам въпрос.:

Мистър Ален, а как стана така, че се заехте със строителство?

Отговорът му слушах в продължение на три часа.

Накрая влезе секретарката му и му подаде чекове за подпис. Когато тя си тръгваше младият ръководител ме погледна, но нищо не каза. Аз също го гледах без да говоря. Какво искате от мен?- попита той.

Искам да ви задам няколко въпроса.-отговорих аз.

Когато си тръгнах оттам, аз знаех точно какво има на ум, познавах надеждите и амбициите му, целите му. По време на разговора той отбеляза:

Не знам защо ви разказвам всичко това. Сега вие знаете повече, отколкото всеки

друг, повече дори от жена ми!

Сигурен съм че в онзи ден той научи това, за което по-рано не се беше сещал: това, което още не беше се изяснило и в неговата глава.

Благодарих му за откровеността и му казах, че помисля над това, което той ми разказа. След две седмици му представих, на него и двамата му съдружници, план за поддържането и защитата на неговия бизнес. Беше в навечерието на Рождество. Аз си отидох в този ден от кантората на компанията в четири часа след обед с подписани ордери за застраховка живот на президента за 100 000 долара, вице-президента- за 100 000 долара и на главния счетоводител за 25 000 долара. Така започна близкото ми приятелство с тези хора. В течение на следващите десет години сумата на нашите договори за застраховка се увеличи до три четвърти милиона долара.

Никога не съм имал чувството, че нещо съм им продал. Винаги те купувах. Вместо да им създавам впечатление, че знам отговорите на всички въпроси, каквото правех преди да чуя изказването на Елиът Хол, аз ги карах те да ми дават отговори като им задавах въпроси.

За 25 г. разбрах, че този начин на общуване с хората е 100 пъти по-ефективен, от опитите да ги карам да мислят като мен.

В онова време, когато мистър Хол ми подсказа тази идея, аз мислех, че той е открил нов начин на мислене. Скоро разбрах, че друг велик търговец точно тук, във Филаделфия беше отделил време за да напише нещо по този въпрос 150 г. преди моята среща с мистър Хол. Сигурно сте чували за него. Казва се Бенжамин Франклин. Франклин разказва, че е заел тази идея от човек, живял в Гърция 2200 г. преди да се роди самият Франклин. Този човек е Сократ. С помощта на метода си на задаване на въпроси, Сократ постигнал онова, което се оказало не по силите на мнозина през цялата история на човечеството: той изменил мисленето на света.

За свое учудване аз разбрах, че през младите си години Франклин не е умеел да общува с хората, трупал врагове, защото спорел, притискал с утвърдителни предложения, като се опитвал да влияе на хората. Все пак той разбрал, че не може да живее повече така. И тогава се заинтересувал от метода на Сократ. Той развил с огромно удоволствие това изкуство и започнал постоянно да го практикува.

"Този навик-писал Франклин,-според мен се превърна в огромна опора, когато ми се налагаше да убеждавам хората да правят онова, което, пред вид моето положение ми се налагаше да претворявам в живота. Доколкото основна цел на разговора е информацията и информираността, то аз се надявам, че порядъчните и разсъдителни хора нямат да отслабят силите си насочени към сътворение на доброто, като възприемат високомерен вид, който предизвиква неприемане и разрушава всички благи намерения, за изразяването на които ни е дадена речта."

Франклин станал много изкусен и умел събеседник, когато канел хората на разговор. Той открил следното просто правило, което е много важно при подготовката на събеседника за неговите въпроси.

"Когато другият човек твърдеше нещо, което аз смятах за погрешно, аз си отказвах удоволствието веднага да му възразя, като му покажа незабавно цялата абсурдност на неговото твърдение; при отговора аз започвах със забележка, че в някои случаи или обстоятелства неговото мнение би било вярно, но в дадения случай, според мен, всичко стои по-иначе и т.н. Скоро забелязах цялото преимущество на тази промяна в моето поведение; разговорите в които вземах участие, станаха по-любезни. Сдържаният тон, а който изразявах своите възгледи, намираще по-желан прием у хората, срещаше по-малко възражения. Не ми беше толкова обидно, когато не бях прав, и ми беше по-лесно да убедя останалите да признаят своите грешки, когато аз

бях правият."

Тази процедура се оказа толкова практична и проста, че аз опитах да я приложа в търговията. Тя ми помогна веднага. Аз само перефразирах думите на Франклин за да съответстват на случая.

Изчервявам се като си спомня как говорех обикновено:

Тук не мога да се съглася с вас, защото...

Навикът да казвам "...а не ви ли се струва" ми помага да избягвам утвърдителните заключения. Например, ако ви кажа:

Ние трябва да избягваме прекалено честите утвърдителни заключения. Ние трябва да задаваме повече въпроси- аз изказвам собственото си мнение.

Но ако ви кажа:

Не мислите ли, че трябва да избягваме утвърдителните предложения? Не ви ли се струва, че трябва да задаваме повече въпроси?- аз изказвам своето мнение, но включвам и вас а изкажете своето мнение. И у вашият събеседник ще се появи десет пъти повече ентузиазъм ако мисли, че това е негова идея, нали/

С въпроса вие улучвате две цели:

1 Съобщавате на другия човек какво мислите

2 Правите му в същия момент комплимент, като искате неговото мнение

Един известен педагог ми каза веднъж:

Най-важното, което извличаш от обучението в колежа, това е изследователското отношение към живота, навика да изисквате и претегляте факти...това е научен подход.

Какво пък, на мен така и не ми се удаде, но аз нам, че един от най-добрите начини да накараш хората да мислят са въпросите. Въпросите по същество. Всъщност, аз много пъти съм се убеждавал, че това е единствения начин да накараш хората да мислят.

ШЕСТ ПРЕИМУЩЕСТВА КОИТО ВИ ДАВА МЕТОДЪТ НА ВЪПРОСИТЕ

1 Помага да се избегнат споровете

2 Помага да се избегне излишната приказливост

3 Позволява да се помогне на събеседника да разбере, какво иска самият той.

Тогавя и вие можете да му помогнете да реши как може да го постигне.

4 Помага на събеседника да изясни мисълта си. И идеята му става негова собствена идея.

5 Помага да откриете слабото място при сключването на сделка- ключовият въпрос.

6 Събужда у другия човек чувството му за собствено достойнство. Когато показвате че се нуждаете от неговата гледна точка, то той най-вероятно ще уважи вашата.

"най-важното, което изнасяш от обучението в колежа,- това е изследователското отношение към живота, навика да искате и да претегляте фактите...- научен подход."

10 Как се научих да намирам най-важната причина, караша човек да купува

По едно време, в един от нощните клубове на Ню Йорк вървяха слухове за едър и силен човек, който предлагал на всеки от присъстващите в залата да го удари с все сила в корема. Казвахя, че няколко човека, включително и Джек Джемпси са опитвали, но нито един удар не могъл на съкруши здравеняка.

Веднъж през нощта на задните редове седял огромен, мощен швед, който не разбирал и дума на английски. Някой казал, че той може добре да се включи.

Церемониал майсторът отишъл при него и с жестове успял да обясни на шведа, че

всички събрали се искат той да удари здравеняка. Шведът се приближил, снел сакото си и запретнал ръкави. Здравенякът изпъчил гърди, поел дълбоко въздух и се приготвил за удара. Шведът се втурнал от мястото си, но вместо да удари по корема, цапардосал мъжа право по челюстта и го проснал в нокаут.

Поради това, че не разбрал какво искат от него, този швед, без сам да подозира, е приложил едно от основните правила в търговията. Той е намерил най-слабата точка и изцяло се концентрирал върху нея, като на ключов въпрос.

Потенциалният клиент сам не винаги осъзнава своята насъщна потребност. Нека вземем за пример мистър Бут, който мислеше, че за него ключовият въпрос как да намери най-евтината застраховка. Той имаше намерение да достигне до истината по този въпрос. Застрахователните агенти се въртяха край него ден и нощ. Това приличаше на случая в нощния клуб, когато всички се опитват да ударят атлета в корема.

Като му задавах въпроси аз изясних, че той е престанал да мисли за това, което му се струваше най-важно, и го заставих реално да погледне наистина важния си проблем.

Първото нещо от всичко прочетено, което ме накара наистина да се замисля за това, колко е важно да се намери ключовият въпрос, беше съчинението на линкълн, в което той пише: "Моят успех като адвокат в много отношение се състоеше в това, че аз винаги съм бил готов да загубя шест точки от прокурора за да спечеля седмата, ако тя е най-важната."

Делото срещу Рок Айлъндската железница, към което ще се обърнем по-нататък, е прекрасен пример за това, как Линкълн е прилагал това правило. На заключителното дело на прокурора са му трябвали два часа за да обобщи делото. Линкълн е можел да писка време и да оспори няколко положения от речта на своя опонент. Но за да не рискува и да не обърква съдебните заседатели, той отхвърлил всички положения, освен едно- ключовото. За това му било нужно по малко от минута. И той спечелил делото.

Разговарял съм с хиляди търговци агенти и съм открил, че те изобщо не обръщат внимание на ключовият въпрос. О да, те са чели за това. Но в какво се крие този ключов въпрос? Нека се замислим. Нима това не е най-насъщната потребност? Не е ли главният интерес, най-уязвимата точка?

Как да се доберем до ключовия въпрос? Накарайте клиента си да заговори. Щом той изброи 4-5 причини, поради които не желае да купи, а вие се опитате да оспорите всяка една от тях, вие нищо няма да продадете.

Ако вие просто си поговорите с него и той започне да ви разказва, той сам ще ви помогне да продадете. Защо? Защото от тези 4-5 причини той ще избере най-важната и ще се хване за нея. Понякога няма да ви се налага дори и дума да изречете. Когато той изброи всички причини, връщайте се само на една от тях. Обикновено това е най-важната.

Преди няколко години аз присъствах на национална конференция по търговия в Писбург. Уйлям Дж. Пауър, отговорник за връзките с обществеността на компания "Шевролет", разказа:

Исках да купя къща в Детройт. Поканих агент по недвижимите имоти. Той се оказа един от най-прекрсните агенти по продажба, които някога съм срещал. Аз говорех, той слушаше и скоро разбра, че аз цял живот съм мечтал за дървета. Той ме закара да 20 мили от Детройт и ме покани в задния двор на къща с прекрасни дървета. Каза ми: "Погледнете тези великолепни дървета, цели осемнадесет!"

Погледнах дърветата, те ме изпълниха с възхита и го попитах за цената. Той отговори и аз му казах да си хване молива и да смятаме. Той не искаше да свали

цената нито с цент. "Какво си мислите, - казах му каза, - че аз мога да купя също такава къща, на много по-ниска цена". Той отговори: "Ако можете, моля, но погледнете тези дървета: едно...две...три...четири..."

Всеки път, когато аз се опитвах да сваля цената, той започваше да бори дърветата.

Той ми продаде 18 дървета ...и включи къщата към тях!

Това е то изкуството на търговията. Той слуша дотогава, докато не разбра, какво ми е нужно, а после ми продаде това.

Много сделки не са били сключени от мен, макар да съм давал възможност на човека да поговори за живота си и съм се опитвал да отговоря на всичките му въпроси.

После телефонът звънваше и клиентът казваше: "Аз реших засега да не предприемам нищо". Постепенно по метода на грешка- опит аз разбрах, че трябва да се съгласявам за всичко с клиента, докато не изясня истинската причина защо не иска да купува.

Много клиенти се опитват да ни заблудят относно тези причини. В следващите две глави ще ви покажа, как използвайки два прости въпроса, аз изяснявам истинската цел, и какъв метод се оказва много ефективен за откриването на истинската причина.

НАКРАТКО

Главната трудност при продажбата- това е да се открие истинската насъщна потребност на клиента или главният интересуващ го въпрос. После просто се вкопчете за него! Не изтървайте от погледа си този въпрос до пълната победа.

11 Най-важната дума в търговията, както си изясних се състои само от четири букви

Най-силната дума е кратката дума **"ЗАЩО?"**, но за да разбере това ми трябваша години през които извърших най-груби грешки. Преди да узная цялата важност на този кратък въпрос, аз винаги започвах да споря с човека, когато той започваше да ми възразява.

Така продължаваше до онзи прекрасен ден, когато ми позвъни един приятел и ме покани на обед. Тогава истински усетих силата на тази чудотворна дума. Моят приятел се казва Джеймс Уолкър, той е президент и главен собственик на дървопреработваща компания "Гибсън- Уолкър", която е разположена на ъгъла на Еф и Люцерн стрийт във Филадельфия. След като поръчахме обед, Джим каза: Франк, ще ти разкажа, защо поисках да се видя с теб. Неотдавна с една ергенска компания отидох в Скайленд, Виржиния. Прекрасно си прекарахме. Всички спяхме на походни легла в един хамбар. И знаеш ли какво стана през първата нощ? Вместо веднага да заспим, ние започнахме да си говорим. Един след друг всички започнаха да заспиват, докато останмах амо аз буден. Всеки път когато спирах да разказвам, моят съсед ме питаше: "А защо Джим? Защо?" И като глупак аз започвах да разказвам още по-подробно дотогава докато не го чух да хърка. Тогава разбрах че той просто е искал да разбере докога ще издържа!

Ние и двамата се разсмяхме.

Точно там, -продължи Джим, - на мен ми дойде на ум, че аз купих първата си застраховка именно по този начин. Не знам, дали ти си разбирал какво правиш, Франк, но когато ти за пръв път дойде при мен аз ти казах същото, което говорех на всеки застрахователен агент: "Не вярвам в застраховането живот".

Вместо да започнеш дълъг спор, както останалите, ти само попита; "Защо?" Когато ти обясних, ти пак ме накара да говоря, като умело ми задаваше въпроса "Защо мистър Уолкър?" И колкото повече говорех, толкова по-ясно разбирах, че не съм бил прав в упоритостта си. В края на краищата аз убедих себе си, че не съм прав. Ти нищо не

ми продаде. Аз сам купих. Но никога не бях се замислял как се случи това, до онази нощ в Скайленд.

Сега, Франк, ето същността на моя разказ. Откакто съм се върнал, продадох повече дървесина направо по телефона, отколкото преди, само като питах "Защо?" Затова и реших да ти разкажа този случай, ако досега не знаеш как си ми продал първата ми застраховка живот.

Джим Уолкър е един от най-преуспяващите производители на дървесина във Филадельфия и е много зает човек. Винаги ще му бъде благодарен за това че ме дръпна настрани и ми даде да разбера, за пръв път в живота ми, цялата сила на тази кратка дума "защо?"

Направо не мога да се начудя че много бизнесмени се страхуват да я произнасят. Преди няколко години разказах тази история на нашите курсове и бизнесмените и търговските агенти от разни сфери надейност и от различни краища на страната после ми разказваха ка са започнали да употребяват думата "защо" и как тя им е помогнала. Нека вземем само един пример. В Тампа, Флорида, агент по продажбата на стругове и оборудване намина една вечер при нас и каза:

Някога бях чул как мистър Бетджър говори за думата "защо" и помислих, че сигурно ще се побоя да я използвам. Но днес сутринта при нас дойде човек и попита колко струва един голям струг. И ето как премина нашият разговор:

Клиент: За мен това е много скъпо!

Аз: Защо мислите така?

Клиент: Защото той никога няма да е изплати..

Аз: И все пак?

Клиент: (с надежда) Мислите ли че се изплати?

Аз: (уверено) А защо не? Всички, които са го купили смятат, че са направили отлично капиталовложение.

Клиент: (замислено) И все пак не мога да си го позволя...

Аз: Защо?

С две думи, на всяко негово възражение аз неизменно го питах защо. И на него нищо друго не му оставаше, освен да привежда доводи.

Дадох му възможност да се изкаже. Той говори доста дълго, докато не разбра сам, че аргументите му не издържат критика, и после си купи струга. Това беше една от най-бързите ми сделки. Но аз знам, че не би станала, ако се бях държал с него по обичайният начин.

Чуйте това: покойният Милтън Герши, който теглел количка със сладкиши, а после спечелил милиони с блокчета шоколад, също е придавал голямо значение на думата "защо". Толкова голямо, че й е посветил живота си! Прилича на фантастика, нали? Ето как се случи това. Милтът Герши три пъти е търпял крах преди да навърши 40 г. "Защо?" задал си той въпрос. "Защо става така, че другите постигат успех, а аз се провалям?" Дълго мислил над това и отговорът го довел до една единствена причина: "Аз вървя с главата напред, без да знам всички факти" И от този ден до самата си смърт (на възраст 88 г.) целият му живот бил посветен на философията на въпроса 'защо'. Ако някой му казал: "Това е невъзможно да се направи мистър Герши"- той питал "защо?" дотогава, докато не опознавал всички причини. След това той обикновено казал: **"сега някой от нас трябва да даде отговора."**

Какво пък! Нима това не същото, което Дж.Хол е открил за себе си в търговията? И той вървял с главата напред, без да знае всички факти. Това е част от големия урок, който той ми преподаде.

В следващата глава аз ще се възползвам от два реални делови разговора, за да илюстрирам как думата "защо" в съчетание с друга общоприета кратка фраза дава

поразителни резултати.

12 как откривам скритите препятствия

От едно време аз записвам своите делови разговори (вече имам над 5 000), като се опитвах да си изясня защо купуват или не купуват хората от мен. В 62% от случаите първоначалните възражения против покупката изобщо не са били истинската причина. Аз открих, че само в 38% от случаите, клиентът ми е съобщавал истинската причина поради която не е искал да купува.

Защо става така? Защо хора, хора влиятелни, абсолютно честни във всички отношения, ме объркват и в лъжлива светлина поднасят фактите на търговските работници? Аз загубих много време за да си изясня това. Покойният Дж. Пиермонт Морган-старши, един от най-изумителните бизнесмени на цялата история, веднъж казал: "Човек обикновено има две причини, за да направи нещо: тази, която звучи привлекателно, и истинска причина."

Като си водех записки в продължение на няколко години аз се убедих в истинността на това изказване. Ето защо започнах да експериментирам, за да намеря някакъв начин, с помощта на който да мога да определя истинска ли е причината, която назова клиента или просто звучи привлекателно. Случайно се натъкнах на обикновена кратка фраза, която ми даде поразителни резултати и ми стана буквални по-скъпа от много хиляди долара. Това е общоприета кратка фраза. Затова е и добра. Фразата е следната: "В допълнение към това..." Позволете ми да илюстрирам как я използвам.

Няколко години се опитвах да сключа договор за застраховане на производството с един крупен концерн, произвеждащ килими, чиито собственици бяха трима мъже. Двама от тях подкрепяха тази идея, а третият беше против. Той беше стар и глуховат. Всеки път когато обсъждах с него този въпрос слухът му рязко се влошаваше и той не разбираше и дума, от това което му говорех.

Веднъж една сутрин, докато четях вестник със закуската си, аз видях обява за внезапната му кончина. Естествено първата мисъл, която се мярна в съзнанието ми беше: "Е, сега сигурно вече ще сключа сделката!"

След няколко дни аз позвъних на президента на компанията и се уговорих за среща. Дотогава ни свързваха здрави делови отношения. Когато пристигнах в завода и ме пуснаха при него в кабинета, аз забелязах, че видът му не е така дружелюбен както обикновено.

Аз седнах. Той ме гледаше. Аз го гледах. Накрая той каза:

Според мен вие сте дошли за да говорим за онова застраховане на производството, нали?

Аз широко се усмихнах, но в отговор не последва усмивка.

Ами,- каза той, - нищо няма да стане.

Ще в бъде ли трудно да ми обясните защо, Боб?

Защото,- обясни той, - ние губим пари. Потънали сме в дългове, търпим загуби всяка година. Сключването на договор за застраховка ще ни струва около 8010 хил. долара на година, нали?

Да, - съгласих се аз.

Амо затова ние решихме, - продължи той,- да не харчим пари без неотложна необходимост, докато нещата ни потръгнат.

След няколко мига мълчание аз казах:

Боб, в допълнение към това, нямате ли предвид още нещо? Няма някаква друга

причина, която ви пречи да реализирате този план?

Боб: (започна да се подсмивва) Да, наистина имам това онова на ум.

Аз: Ще ми разкажете ли за това, какво сте намислили?

Боб: Това засяга двете ми момчета. Те завършиха колеж и сега работят тук при нас. Работя в цеха всеки ден от осем до пет и им харесва! Мислите ли, че съм толкова глупав, за дам своята част в случай, че умра? Какво ще остане на децата ми? Та нали могат да ги изгонят?

Ето каква била работата. Първото възражение само звучеше добре. Сега когато знаех истинската причина, аз вече имах шанс. Доказах му, че в конкретния случай той наистина трябва да предприеме нещо. Ние изработихме план, който включваше и синовете му. План, който напълно осигури тяхното положение, независимо от това, кой ще умре първи и кога.

Само тази сделка ми донесе 3860 долара.

Та защо зададох на човека този въпрос? Защото не му повярвах на думите? Съвсем не затова. Неговото първо възражение беше толкова логично и естествено, че нямах причина да не му вярвам. Всъщност аз му повярвах. Но многогодишния ми опит ме беше научил, че във всеки втори случай, зад това се скрива още нещо.

Доказателство за това бяха моите записки. Така че този въпрос ми беше станал навик, като обикновена проверка. Не помня някой да ми се е обидил за този въпрос. Какво правя, когато възражението се окаже истинско? Позволете да дам пример. Веднъж обядвах с лигата на Съюза във Филадельфия с двама приятели - Нийл Макнийл, младши търговски директор на химическата компания "Сандос" във Филадельфия и Франк Дейвис, агент по недвижими имоти, също от Филадельфия. Нийл каза:

Ние с Франк имаме за теб истински клиент. Дон Линдсей вчера но спомена за закупуването на застраховка. Той печели купища пари, и ти трябва да му продадеш застраховка за 50 или 100 000 долара. Нали, Франк?

Франк Дейвис се изказа за клиента с голям ентузиазъм. Той ме посъветва да отида при него на другата сутрин и каза:

Не забравяй да кажеш на Дон, че те пращаме ние с Нийл.

Не другата сутрин в 10 часа аз влязох в завода на мистър Линдсей на ъгъла на авеню Паскал и 54-та улица във Филадельфия. Той произвеждаше електроуреди. Казах на секретарката, че мистър Макнийл и мистър Дейвис са ме изпратили да се видя в нейния шеф.

Когато влязох в кабинета му той стоеше в ъгъла с изражение, което ми напомни Джек Джемпи преди гонга оповестяващ начало на двубой.

Аз чаках, но той не казваше нищо. Така че започнах аз:

Мистър Линдсей, Нийл Макнийл и Франк Дейвис ме изпратиха да се видя с вас. Те казаха, че имате намерение да застраховате живота си.

Каква е тази работа?!- изкрещя Линдсей с глас, който сигурно чуха и на авеню Паскал.- Вие сте вече петият застраховател, когото ми изпрацат за последните два дни. Така ли се шегуват?

Да-а! Дали бях учуден? Бих се разсмял, ако от очите на този човек не се сипеха искри. Накрая му казах:

Какво сте казали на Нийл и Франк, че са си помислили, че искате да се застраховате? Казах им, че никога в живота си не съм се застраховал! Аз не вярвам в застраховката живот!- раздражено отвърна Линдсей.

Вие сте преуспяващ бизнесмен, мистър Линдсей,- казах аз,- сигурно си имате сериозни причини да не застраховате живота си. Ще ви бъде ли трудно да ми кажете защо?

Разбира се, че ще ви кажа защо.- гласът му стана много по-тих.- Парите ми стигат и ако с мен се случи нещо, на жена ми и на дъщерите ми също няма да им липсва нищо.

Аз помълчах, размишлявайки над казаното. После:

Мистър Линдсей, в допълнение към това, няма ли друга причина, поради която никога не сте застраховали живота си?

Той: Не, това е единствената причина. Нима не е достатъчно?

Аз: Може ли да ви задам личен въпрос?

Той: Питайте.

Аз: Дължите ли някому пари?

Той: От никого не съм вземал и стотинка през живота си!

Аз: А ако се наложи да заемете солидна сума пари, бихте ли застраховали живота си, за да се погаси заема след смъртта ви?

Той: Възможно е.

Аз: Не ви ли е минавало през ум, че ако тази нощ се споминете, то автоматично чичо Сам ще поиска незабавно голям данък върху вашето състояние? И преди жена ви и децата ви да получат и един цент, ще им се наложи да търсят налични пари, за да го платят?

В този ден мистър Линдсей купи първата си застраховка през живота си.

На следващия ден се видях с моите приятели на обед. Когато им казах, че Линдсей се е застраховал, то по-учудени хора не бях виждал дотогава. Известно време просто отказваха да повярват. Но когато разбраха, че не се шегувам, страхотно се забавляваха.

Въпросът "в допълнение към това нямате ли и нещо друго на ум?" често изисква допълнителни усилия от събеседника за да стане откровен. Позволете ми да

илюстрирам това с един необичаен случай. В град Орландо, Флорида, при мен в хотела дойде млад агент по продажбите със сериозен проблем. Около две години преди това неговата компания, химически концерн от Ню Йорк, при загадъчни обстоятелства загубила най-голямата си сметка във Флорида, като администрацията на концерна така и не могла да изясни, защо се е случило това. Опитано било всичко, само и само да се възстановят деловите връзки. Един от вице- президентите на концерна идвал от Ню Йорк, но дори той не постигнал нищо.

Когато преди година постъпих в компанията,- обясняваше младият и многообещаващ търговски агент,- н мен ми внушаваха колко е важен този бизнес и след това ми поръчаха да се заема с този проблем. Вече година откакто редовно се свързвам с ръководителите на местния концерн и според мен това е безнадеждно.

Задах му няколко въпроса за разговорите му с тях, и особено за последните срещи.

Едва тази сутрин,-каза той,- аз отново бях там. Разговарях с президента, мистър Джонс, но резултатът е същият. Той не желае да разговаря. Само седи със скучаещ вид. Когато свърших да говоря настъпи дълга пауза.

Предложих му отново да отиде там след обед и да каже на мистър Джонс, че току що е получил съобщение от главната кантора. Обсъдих с търговския агент, какво именно да му каже. После го накарах да повтори всичко. Привечер той ми позвъни и беше толкова възбуден, че едва говореше. Той каза:

Мога ли да видя с вас веднага? Получих поръчка от мистър Джонс! И според мен всички трудности са преодолени. Нашият директор лети днес от Атланта!

Това изглеждаше невероятно. Аз бях толкова възбуден колкото и той. Казах му: Веднага идвайте и всичко ми разкажете.

И ето какво ми разказа той:

Всичко се оказа толкова просто че още не ми се вярва. Когато влязох в кабинета на

мистър Джонс, видът му беше много учуден.

Агент: Мистър Джонс, откакто се видяхме с вас сутринта, аз получих съобщение от главната кантора в Ню Йорк, незабавно да се видя с вас и да изясня някои факти, а именно: защо ние сме загубили вашата поръчка. Нашата компания счита, че трябва да имате основателна причина; някой от нашата организация е допуснал груб пропуск. **Ще бъдете ли така любезен да ми разкажете за това, мистър Джонс?**

Джонс: Вече ви казах. Реших да опитам с друг концерн. Те напълно ме удовлетворяват, и аз не смятам да променям решението си.

Агент: (след кратко мълчание) **Мистър Джонс, в допълнение към това, няма ли някаква друга причина? Няма ли нещо друго на ум?**

Без отговор

Агент: Ако наистина има нещо и вие ми го кажете, ние ще можем да го оправим. Убеден съм, че ще успеем да ви докажем без всякакво съмнение, че това е била непреднамерена грешка или недоглеждане. **Нима не сте съгласен с мен, мистър Джонс?**

Все същото. Мистър Джонс седял и гледал през прозореца. Но този път и агентът седял и мълчал, очаквайки отговор. Мълчанието се проточило ужасно дълго, но в края на краищата той заговорил.

Джонс: Какво пък, ако искате да знаете, вашата компания прекрати много важна за нас отстъпка, без да ни уведоми. Щом открих това веднага скъсах с вас!

Ето каква била истинската причина.

Ето какво се случило нататък. Този гъвкав агент не губил напразно време. Той благодарил на мистър Джонс за информацията и веднага отишъл на телефона да позвъни в най-близката кантора. Там извадили счетоводните книги, а после позвънили в Ню Йорк. Сравнението на отчетната документация показало, че мистър Джонс имал всички основания да смята, че отстъпката му е била прекратена, макар че всъщност такова нещо не е правено. Търговският агент бил незабавно изпратен обратно в кабинета на мистър Джонс. Дотогава, По телефона вече били убедили Джонс какво е истинското положение на нещата. Директорът от Атланта поел вината за случилото се върху себе си, а именно че не е известил мистър Джонс за новият начин на фактуриране въз основа на чистата печалба.

Аз доста дълго се съмнявах, преди да се реша да публикувам тази малка формула. Страхувах се да бъде възприета като измама или хитрост. Аз не вярвам в хитростите. И фокуси не мога да правя. Вече съм опитвал. И съм доволен, че фокусите не ми се удаваха, защото в края на краищата всички хитрини водят до загуба във всяка една работа. **Нищо не заменя абсолютната честност, първо, последно и завинаги!**

НАКРАТКО

Запомнете мъдрите думи на Дж. Пиермонт Морган: **"Човек има две причини да прави каквото и да било: една, която звучи привлекателно и истинската."**

Най-добрата формула, както аз самият открих, за истинската причина се състои от два кратки въпроса: "Защо?" и "В допълнение към това"...

13 Забравеното изкуство- магията на търговията

Преди няколко години аз правех лекционен турне от крайбрежието до крайбрежие заедно с Дейл Карнеги. Ние заедно излизахме пред аудитории от по няколко стотин човека пет вечери в седмицата. Хора от разни сфери на дейност: стенографи,

учители, администратори, домостроители, адвокати, агенти по продажбите искаха да се усъвършенстват и да развият своите способности, да общуват и да встъпват в делови отношения с другите.

Никога преди нищо подобно не бях вършил, и това се оказа най-завладяващото приключение в моя живот. Когато се върнах у дома, мечтаех за две неща: отново да се заловя с търговия и разбира се, да разкажа на всички за незабравимите си впечатления.

Първият когото посетих беше президентът на една компания която търгуваше с млечни продукти във Филадельфия. Свързваха ни плодотворни делови отношения. Той, както изглеждаше беше доволен да ме види. Когато седнах срещу него на масата, той ми предложи цигара и каза:

Франк, разкажете ми подробно за вашето пътуване.

Добре, Джим,- отговорих аз,- но първо ми се иска да чуя всичко за вас. С какво се занимавате? Как е Мери? И как вървят работите ви?

С удоволствие слушах разказа му за работата и семейството и дори за това как с жената си са ходили предната вечер да играят покер. Играли в "Червения пес". Никога по-рано не бях чувал за тази игра и ми беше изключително интересно. В същото време бих могъл с охота да му разказвам за моето лекционно турне, но вместо това аз се смеех с него, а той обясняваше как се играе тази игра и колко удоволствие може да се получи от нея.

Изглеждаше, че той прекрасно прекара времето си с мен, но когато аз се стягах да тръгна, той каза:

Франк, смятаме да застраховаме директора на нашия завод. Колко ще струва застраховането на живота му за 25 000 долара?

Така и не получих възможност да разкажа за себе си, но си тръгнах с прекрасна поръчка, която можеше да получи друг агент, който вероятно трябваше да говори без прекъсване.

Това беше за мен още един урок, който научих наизуст: **важно е да бъдеш добър слушател и да показваш на събеседника, че искрено се интересуваш от това, което ти разказват, и че слушаш с голямо внимание и признателност, каквото страстно желае събеседника, но така и рядко го получава!**

Старайте се да гледате човека право в очите с нескрит и всепоглъщаш интерес (дори ако това е жена ви) и вижте, какво магическо въздействие ще окаже това и върху самите вас и на човека, който ви говори.

Нищо ново няма в това. Преди 2000 г. **Цицерон е казал:"Мълчанието е изкуство, но освен това е и красноречие."**

Но изкуството да се слуша е позабравено. Добрите слушатели се срещат рядко. Голяма организация, действаща из цялата страна, неотдавна издаде следното наставление за своите търговски агенти:

"Когато следващия път отидете на кино, обърнете внимание на това как актьорите слушат, когато говорят другите персонажи. За да бъдете велик актьор е нужно да бъдете изкусен слушател точно колкото и прекрасен оратор. Думите на говорещия се отразяват на лицето на слушателя, като в огледало. Той може да сведе до нула усилията на говорещия с качеството на слушането си. Известен кинорежисьор казвал, че много актьори не стават звезди само затова, че не са научили изкуството на творческото слушане."

Нима изкуството на слушането има отношение само към търговските агенти и актьорите? Нима няма огромно значение за всички нас, независимо от това с какво се занимаваме? Забелязвали ли сте някога при разговор с някого, как това, за което говорите не прави никакво впечатление? Много пъти съм се убеждавал, че хората са

ме слушали добре, но изобщо не са ме чули. Резултатът от моето говорене е бил нулев, абсолютна нула по отношение на тях. Затова си казах: "Следващият път, когато говориш с някого и това се случи, просто спри! Спри направо в средата на изречението!". Така и правя, понякога млъквам дори по средата на думата. Забелязах, че хората приемат това като проява на вежливост. Никога не се обиждат. **В девет случая от десет те си мат на ум нещо, което искат да споделят.** А ако това е така, то те не обръщат никакво внимание на това, което им говорите, докато не си го споделят.

Например един нашите агенти по продажбите (ще го нарека Ал) ме взе със себе си на среща с покойният Франсис О'Нийл, крупен преработвач и производител на хартия. Мистър О'Нийл е започнал като агент по продажбата на хартия, после започнал самостоятелна работа и с тежък непрестанен труд е създал едно от най-напредничавите предприятия за преработка на хартия в страната. Той беше един от най-уважаваните хора в хартиената промишленост. Имаше също репутацията на немногословен човек.

След обичайното запознанство мистър О'Нийл ни покани да седнем. Аз започнах разговор за данъците върху неговата собственост и производство, но той така и не ме погледна. Не можех да видя лицето му. Виждах само тила му, защото се беше втренчил в масата. Не можех да разбера дали ме слуша или не. След около три минути аз млъкнах на средата на думата. Последва неловко мълчание. Аз седнах по-удобно на стола и започнах да чакам.

Ал можа да издържи няколко минути. Той нервно започна да се върти на стола, уплашен, че нервите ми не са издържали в присъствието на толкова важен човек. Налагаше се той да спасява положението. Изобщо започна да говори. Ако можех да го стигна с крак, щях да го ритна по глезена! Внимателно го гледах докато срещна погледа му и му направих знак да млъкне. За щастие Ал разбра сигнала и замълча. Последва още по-неловка тишина в продължение на цяла минута. На нас ни стори още по-дълга. В края на краищата, след като повдигна глава, хартиеният магнат откъсна поглед от масата. Той забеляза, че аз оставам свършено отпуснат и очевидно очаквам той да каже нещо.

Ние се гледахме един друг в очакване. (После Ал ми каза, че нищо подобно не бил виждал. Той не разбираше какво става.) Накрая мистър Нийл наруши дългото мълчание. **Забелязах, че ако чакаш достатъчно дълго, събеседникът задължително ще наруши мълчанието.** Познавах го като мълчалив човек, но той говори без да спира половин час. Докато имаше какво да каже аз го насърчавах да продължава. Когато свърши, аз казах:

Мистър О'Нийл, **вие ми съобщихте много важна информация. Виждам че сте обмислили този въпрос много по-внимателно отколкото повечето бизнесмени. Вие сте преуспяващ човек, а аз не смятам да бъда егоист. Едва ли ще мога за няколко минути да реша вашите проблеми, за които вие сте мислили две години. Ще ми е нужно известно време да се спаря. Предполагам, че ще се върна при вас с някои полезни съображения.**

Това, което в началото изглеждаше много неудовлетворителен разговор, завърши твърде успешно. Защо? Защото аз накарах този човек да разкаже за проблемите си. Докато слушах получих ценни ключове към неговите нужди. Няколко тактични въпроса ми помогнаха да получа и ключ към положението на делата като цяло и към това, което той искаше да постигне. След това нашите отношения станаха здрави и делови.

Само можем да спечелим ако всяка сутрин си повтаряме една **молитва: "О, Боже, помогни ми да си държа езика зад зъбите, докато не узная за какво ми**

говори...Амин!"

Много пъти ми се е искало да се ударя по зъбите за непрекъснатото дрънкане, когато съм виждал, че събеседникът ми явно не ме слуша, но мозъкът ми дотолкова е зациклял на това, което искам да кажа, че прекалено много време съм изгубил за осъзнаването на факта, че не ми обръщат внимание.

Често през главата на човека преминава цял парад от мисли и докато не му дадем възможност да ги изговори, така и няма да разберем какво мисли.

Опитът ме е научил, че трябва да следваме едно надеждно правило: преди всичко да дадем на събеседника възможност да води разговора на равна нога. В такъв случай когато говоря аз съм по-сигурен, че пред себе си имам внимателен слушател. На никой от нас не му харесва, когато някой е по-красноречив, и по-остроумен от нас, когато ни прекъсва, без да ни изслуша до края някой многознайко, който знае предварително какво искаме да кажем. Познавате сигурно такива типове: устата им се отваря много преди да се включи мозъка, и ви обясняват къде и в какво сте допуснали грешка, и ви поправя още преди вие самите разберете за какво става дума. Дотогава вие самите сте готови да поправите такъв човек с един десен и един ляв прав по зъбите!

Дори и да е прав, вие никога няма да си признаете, а ако е търговски агент, по-скоро ще го излъжете, само и само да се избавите от нахалника, а после ще направите два километра отбивка за да си купите същото нещо, дори и да струва по-скъпо.

В младостта си Бен Франклин бил много самоуверен човек и се стараел да говори повече от всички, като съобщавал грешките на хората, докато те не започнали да минават по отсрещната страна на улицата, само и само да не срещнат с него. Един негов приятел, квакер, му разкрил тази гадна черта от характера му и го убедил с примери за това, че не е прав. Половин век по-късно, когато вече бил на 79 г. Франклин написал следните думи в своята известна автобиография.

"Отчитайки, че при разговор знанията се получават по-скоро с ушите, а не с езика, аз поставих мълчанието на второ място сред добродетелите, които реших да развия в себе си".

А как е при вас? Хващали ли сте се някога, че непременно искате да си кажете всичко, вместо да чуете чуждото мнение? Забелязал съм, че когато не съм слушал внимателно човека сам съм се обърква в фактите, губил съм нишката на разговора и често съм стигал до неверни изводи.

Да, напълно вярно е, понякога хората така се ласкаят от нашето неотклонно внимание, че прекаляват и ни устройват истинска "екзекуция". Например един от нашите търговски агенти се беше уговорил да отида с него на среща с Джордж Дж. Де-Армонд, известен търговец на едро на драпировки и шкафове, на адрес: Филберт Стрийт, 925, Филадельфия. Срещата беше назначена за 11 часа сутринта. След шест часа Джон и аз се измъкнахме от кабинета на този търговец и се хвърлихме към кафенето, за да проветрим цепещите ни глави. Не беше трудно да се забележи, че Джон беше разочарован от моите търговски преговори. Би било преувеличено да се каже, че продължиха пет минути.

Втората среща, за това се погрижихме предварително беше назначена за след обед. Тази "конференция" започна в два и ако шофьорът на клиента ни не ни беше дошъл на помощ в 6 часа вечерта, ние така и щяхме да си останем!

По-късно ние пресметнахме, че търговските преговори като такива, отнеха само половин час, а останалите девет часа ние слушахме завладяващата история на деловия живот на този старец. Тя наистина беше завладяваща и поучителна, когато той разказваше как е започнал от нулата, натрупал е капитал, преживял

депресията, получил нервно разстройство на 50 г., намерил партньор, а партньорът му се оказал нечестен и как в края на краищата положил основите на едно от най-прекрасните предприятия за търговия на едро в източната част на страната. Изглежда че бяха минали много години преди който и да било да прояви желание да изслуша историята на живота на този човек до край. Той просто беше изгладнял за слушатели. Той беше крайно възбуден, и понякога в очите му се появяваха сълзи. Очевидно повечето хора в негово присъствие бяха работили с езиците, а не с ушите си. Ние само обърнахме този процес и бяхме щедро възнаградени. Ние застраховахме неговият 50 г. син от провали в бизнеса за 100 000 долара. Доктор Джоузеф Форт Нютон, известен проповедник, писател и водещ рубрика в един вестник беше ми разказал:

Търговските агенти трябва да слушат така като това правят проповедниците.. Едно то главните ми задължения- това е да изслушвам разказите за хорските съдби. Не много отдавна- каза доктор Нютон,- на масата ми седеше жена и бързо- бързо говореше. Тя беше почти изцяло глуха и едва чуваше какво й говорях. Разказът й беше горчив и разкъсващ душата и тя го разказваше с най-малки подробности. Едва ли съм чувал по-печална история от тази, която тя ми разказа. "Вие така ми помогнахте,- каза тя в края. - Просто имах нужда някому да разкаже всичко, и вие бяхте така добър да ме изслушате и да ми съчувствате." Макар че едва ли бях изрекъл и две думи,- каза доктор Нютон.- И се съмнявам, че е чула нещо от това, което й казах. Във всеки случай, аз споделих самотата и в тъгата и това й донесе облекчение. Като си отиваше, тя се усмихваше облекчено.

Дороти Дикс, една от най-популярните обзорнички в света, беше права когато писа: "Най-краткият път до популярността- това е да се изслушва всеки, вместо да се запушва устата на човека. Нищо не интересува толкова човека, както това изгарящо нетърпение да ви разкаже за себе си. И всичко което трябва да направите, за да спечелите репутацията на изумителен събеседник, това е да кажете: "Колко интересно! Разкажете ми още нещо!"

Аз повече не се вълнувам как да стана интересен събеседник. Аз просто се старая да бъда внимателен слушател. Забелязах, че хората, които постъпват така, обикновено са желани гости навсякъде,където и да отидат.

КРАТКО СЪДЪРЖАНИЕ НА ВТОРА ЧАСТ

ДЖОБНИ БЕЛЕЖКИ

1 Най-важната тайна на търговията- това е да се намери какво е нужно на другия, а после да му се помогне да го постигне.

2 Ако искате да улучите право в десетката, запомнете мъдрият съвет на Дейл Карнеги : "Съществува един единствен начин да бъде накаран някой да свърши нещо. Само един. Трябва човек да писка да го направи. Запомнете, други начини няма." Когато покажете на човека какво той иска, той ще направи всичко възможно да го направи.

3 Развивайте изкуството да задавате въпроси. Въпросите, а не утвърдителните изречения могат да станат най-ефективния метод за сключване на сделки, който ще застави хората да мислят различно. Питайте, а не атакувайте!

4 Намерете ключовият въпрос, най-уязвимата точка и се вкопчете в нея.

5 Научете се на използването от най-мощната в търговията дума, от този мощен, кратък въпрос "Защо?" Помнете, че Милтън Герши, който три пъти е търпял разорение, преди да навърши 40 г., е смятал тази дума за толкова важна, че й е

посветил целият си живот.

6 За да откриете скритото препятствие, истинската причина, запомнете какво е казал Дж. Пермонт Морган: "Човек обикновено има две причини да направи нещо: една, която звучи привлекателно и истинската." В един от всеки два случая има още нещо. Задайте два кратки въпроса; "защо?" и "В допълнение към това...?" Опитайте се да ги задавате в продължение на една седмица. Ще бъдете поразени от вашите успехи в преодоляването на трудностите.

7 Спомнете си забравеното изкуство, което е магията на търговията. Бъдете добри слушатели. Покажете на събеседника, че искрено ви интересува това, което той говори, отдайте му цялото си внимание и признателност, които не достигат на всички нас, и които толкова рядко получаваме. Това е един от най-важните принципи във формулата на успеха в търговията. Да, това е магията на търговията!

ЧАСТ ТРЕТА

ШЕСТ НАЧИНА ДА СЕ ЗАВОЮВА И ЗАПАЗИ ДОВЕРИЕТО НА ОКОЛНИТЕ

14 Най-важният урок, който ми беше преподаден при завоюването на доверие

Когато тъкмо започвах да се занимавам с търговия, на мен ми провървя и попаднах под ръководството на Карл Колингс, който в продължение на 40 г. се смяташе за един от най-добрите търговски агенти на своята компания.

Най-ценното му качество беше забележителната способност да вдъхва доверие у околните. Щом той започнеше да говори и събеседникът вече чувстваше: "Ето човек, на който мога да се доверя. Той си знае работата. Това е надежден човек."

Забелязах го по време на първата ни среща. И веднъж разбрах защо е така.

Един потенциален клиент ме помоли да отида след първо число и може би ще склучи договор. Но аз се страхувах да отида при него. Изобщо по това време аз бях дотолкова обезкуражен, че всеки ден си мислех дали да не зарежа всичко. Затова помолих мистър Колинс да дойде с мен при този човек. Той погледна мрачната ми физиономия и каза:

Разбира се, да вървим.

Да, той склучи сделката с поразителна лекота! А колко пък аз се вълнувах!

Пресмятах на ум комисионните. Те бяха 259 долара, и аз направо се разтапах от това! Но след няколко дни дойдоха лоши новини. Заради физическите недъзи на клиента договорът беше преразгледан.

А защо трябва да му казваме, че договорът е нестандартен?- молах аз. Та ой няма и да разбере за това, ако не му кажете, нали?

Не, няма да разбере, но нали аз знам. И ти знаеш,- спокойно ми отговори мистър Колинс.

Той започна разговора така;

Бих могъл да ви кажа, че това е стандартна полица, и вие никога не бихте разбрали, къде е разликата, но тя е нестандартна.

После показа на клиента в какво се състои разликата.

Обаче, -продължи Колинс, като гледаше клиента право в очите,- аз съм убеден, че този договор ви дава необходимата защита. Бих искал внимателно да се запознаете с него.

Без ни най-малко колебание клиентът каза:"аз съм съгласен". И веднага написа чек за цяла година. Наблюдавайки Колинс по време на разговора, аз разбрах защо му

вярват хората и защо те с такава готовност му отдават доверието си. Той просто заслужаваше доверие! То светеше в очите му.

"Не, но аз ще знам"- тази фраза се каза ключ към истинския характер на Карл Колинс. Цялата дълбочина на тези прости думи аз няма да забравя никога. Най-велик източник на сила, независимо от превратностите на съдбата, беше вярата в мъдростта на тази философия: **не дали ще повярва в нещо външния човек, а това вярваш ли в това ти самият"**

По едно време носех в джоба си вестникарска изрезка, докато написаното в нея не стана част от мен самият

"Най-мъдрият и най-добрият търговец е онзи, който ти казва истината прави в очите докато си върши работата. Той гледа потенциалният си клиент право в лицето и му разказва живота си. Това винаги прави впечатление. И ако не му се удаде да продаде от първия път, той оставя за д себе си шлейф на доверие. Клиентът обикновено не може да бъде излъган втори път с мъгляв или умен разговор, който не отговаря на истината. Сделката печели не онзи, който по-добре говори, а онзи, който говори само истината...нещо в погледа, в реда на думите, в самия дух на агента по продажба веднага внушава доверие или недоверие...абсолютната правдивост винаги е по-безопасна и по-добра."

Джордж Матю Адамс

Аз не съм официален застраховател за живот, но се опитвам да следвам този кодекс. Всеки търговски агент само ще спечели от това:" Във всички мои взаимоотношения с клиентите аз съм съгласен да спазвам следното правило на професионалния етикет: аз съм длъжен в светлината на всички обстоятелства, в които се намира моят клиент, да отдавам всичките си сили за да ги разгледам и да ги разбера, и да направя такава услуга, каквато в подобни обстоятелства бих направил на себе си."

За да се завоюва и запази доверието на околните правило първо гласи: **ЗАСЛУЖЕТЕ ДОВЕРИЕТО.**

15 Ценен урок по внушаване на доверие, който ми преподаде един велик лекар

Пристигнах в Далас, Тексас, в една съботна вечер преди няколко години със стрептококова инфекция на гърлото. Не можех да говоря. А имах планирани лекции за пет вечери, още от понеделник. Повиках лекар. Той проведе лечение, но на следващата сутрин състоянието ми се влоши. Изглеждаше, че няма да е възможно да изнеса лекциите.

Тогава се обърнах към доктор О.И.Марчман, от Медикал Артс Билдинг в Далас. Той дойде и направи това, което според първия лекар беше невъзможно. Аз можех да изляза на сцената и да си изнеса лекциите!

Веднъж сутринта по време на процедурите доктор Марчман попита къде живея. Когато му казах, че живея във Филаделфия, очите му пламнаха.

Нима? Вие сте дошли от медицинската столица на света,-каза той. Всяко лято аз прекарвам във вашия роден град месец и половина като слушам лекции и посещавам клиники.

Колко бях учуден само! Пред мен стоеше човек, притежаващ най- голямата практика на Юго-Запада, и независимо от 66-те си години, продължаващ да се интересува от последните достижения в своята област дотолкова, че месец и половина от своята почивка той използваше за посещение на клиники и лекции. Нима е чудно, че този човек се смяташе за най-добрият специалист по уши,нос,гърло в Далас, Тексас? Франк Тейлър, егент по снабдяването от фирмата "Дженерал Мотърс" преди много години каза:

Харесва ми да имам работа с човек, който си познава работата, който ясно може да каже какво има, с какво може да ми е полезен, и който работи без да губи нито моето нито собственото си време. Харесват ми хората с полезни идеи, хора, които могат да ми покажат как да доставя повече стоки или стоки с най-високо качество за едни и същи пари. Той ми помага да си върша работата, така, че моите клиенти да са доволни. Старая се да окуражавам всеки агент, който е честен по отношение на стоката си и който вижда както достоинства, така и недостатъците. С такъв човек никога не възникват недоразумения.

В онези дни, когато се борех за съществуването си, в нашата кантора във Филадельфия работеха 16 агенти по продажбите. Двама от тях носеха около 70% от поръчките. Забелязах, че при тях се консултират всички останали агенти. Аз очевидно се ползвах от тяхната щедрост повече от всеки друг. Накрая разбрах главното: тези лидери бяха информирани най-добре от всички.. Веднъж попитах един от тях, откъде взема цялата тази информация. Той ми отговори: Абонирали съм се за всички видове услуги по правови въпроси, търговски идеи и т.н., и освен това чета най-добрите вестници и списания.

Кога намирате време да четете и да се интересувате от всичко това?- попитах аз. Ами намирам!- отговори той.

Почувствах се виновен. Мислех си: "Ако той намира време, значи и аз ще намеря. Неговото време е 10 пъти по скъпо от моето." Така че аз се абонирах за едно от изданията, които той ми препоръча, и започнах да си плащам ежемесечно. Скоро след това сключих прекрасна сделка, която никога нямаше да видя ако не бях стъпил на новия път. Естествено почувствах прилив на ентузиазъм и казах за това на всички станали в кантората. Един от тях започнах да убеждавам да постъпи по същия начин. Той отговори:

Сега не мога да си позволя това.

На следващия ден, като пресичах пред Бродуей, едва не ме сгази красива мощна кола. Като вдигнах глава, познах собственика ѝ. Това беше същия човек, който само преди ден ми беше казал, че не може да си позволи абонамент от 48 долара. По-късно човекът не можеше да си позволи дори каквато и да е кола.

Обходил съм цялата страна, посещавайки търговски съвещания. На тези срещи винаги съм забелязвал, че лидери са онези, които си познават добре работата. Били Роуз, в колонката си "Разгъвайки подкови" неотдавна писа: "Ние живеем във века на специалистите. Обаянието и добрите маниери струват не повече от 30 долара седмично. След това заплатата се намира в пряка зависимост от количеството специални ноу-хау (знания, навици) в главата на човека"

Колко дълго трябва да учим? Ами ето какво, доктор Марчмен от Далас, беше учил 66 години и не мислеше да спира. Хенри Форд казваше: "Всеки, който спира учението, е старец независимо дали е дали на 20 или на 80 г. Всеки, който продължава да се учи, остава винаги млад. Най-важното в живота е да се съхрани ума млад."

Така че ако искате да получите увереност в себе си и да завоювате доверието на околните, задължително правило за това е **ДА ПОЗНАВАТЕ РАБОТАТА СИ И ДА ПОДЪРЖАТЕ ТОВА ЗНАНИЕ.**

16 Най-бързият начин да се внуши доверие

Най-бързият начин да се внуши доверие в околните, както съм разбрал, това е...впрочем позволете ми да илюстрирам с конкретен пример. Мястото на действие е в кабинета на покойният А. Конрад Джонс, управляващ финансите на компанията

"Ай-Пи Томас" от Камден, Ню Джърси, крупен производител на торове. Мистър Джонс не ме познаваше, и аз бързо разбрах, че той практически нищо не знае и за моята компания.

Нека чуем, какво стана по време на разговора.

Аз: Мистър Джонс, в кои компании сте застраховани?

Джонс: "Ню Йорк Лайф", "Метрополитен" и "Провидент"

Аз: Е какво, избрали сте най-добрите!

Джинс: (явно поласкан) Мислите ли?

Аз: В цял свят няма по-добри!

После аз започнах да му разказвам за компаниите такива факти, които определено свидетелстваха за тяхната репутация. Например му казах, че "Метрополитен" е най-крупната корпорация в света: поразителна организация, застраховаща във всяко селище всеки мъж, жена и дете.

Дали му беше скучно? В никакъв случай! Той с интерес слушаше като му разказвах за неговите компании такива неща, каквито той не беше чувал по-рано. Очевидно беше, че той се гордее, че е проявил такава отлична разумност, като е вложил парите си в тези велики компании.

Нима тази честна похвала към моите конкуренти ми навреди? Нека видим какво стана после. След кратки, но благоприятно отзиви аз приключих със следното.

Както знаете, мистър Джонс, ние имаме три велики компании тук във Филадельфия: "Провидент", "Фиделити" и "Пени Мючуъл". Те се смятат за едни от най-големите в страната.

Изглеждаше че той е поразен от моите знания за конкуренцията и от моят стремеж да ги възхвалявам. Когато поставих собствената си компания наред с другите, които той вече познаваше, той беше добре подготвен за това да приеме думите ми като истина.

И ето какво стана. Аз застраховах мистър Джонс лично, а след няколко месеца неговата фирма купи от мен договори за застраховането на живота на четиримата си главни директори. Когато президентът Хенри Липинкот попита за "Фиделити", компанията, с която те сключиха всички тези договори, мистър Джонс се включи в разговора и почти дословно повтори онова, което му бях казал за :трите велики компании във Филадельфия".

Не, само с едното възхваляване на своите конкуренти сделките не могат да станат, но може да се започне с това; да стартираш първи като в бягането, а после да заемеш такава позиция, от която най- бързо ще постигнеш победата! Освен това и късметът беше на моя страна, и аз действах като самоуправляващ се снаряд.

Четвърт век **възхваляване на моите конкуренти ми показа, че това е успешен и изгоден метод на водене на сделките.** През целият ни живот, като контактуваме ежедневно с хора в бита и в работата ни, нима не се опитваме да завоюваме доверието на околните? Открил съм, че един от най-бързите начини да се завоюва и запази доверието е правилото, формулирано от един от най-великите дипломати на света Бенджамин Франклин:

"Няма да кажа нищо лошо за нито един човек, но ще казвам всичко хубаво, което зная за всеки."

Третото правило е такова: ХВАЛЕТЕ КОНКУРЕНТИТЕ СИ.

17 за това могат да ви изгонят

Имах честта да ме поканят на последната среща с Артър Амлен, президентът на

фирмата "Гарисън, Мертц и Амлен", известен авторитет по планиране и инженерно оборудване на паркове (Грийн стрийт, 5220, Джърмантаун, Филадельфия). Работата засягаше редица сериозни договори и аз имах конкуренти. Мистър Амлен извика останалите четирима членове на фирмата и ги прие в кабинет си. Когато всички седнахме, аз почувствах, че най-вероятно ще получа отказ. И се оказах прав. Ето запис на разговора:

Амлен: Мистър Бетджър имам за вас неприятни новини. Ние разгледахме много внимателно този въпрос и решихме да дадем това дело на друг агент.

Аз: **Ще ви бъде ли възможно да ми кажете защо?**

Амлен: Ами той ни даде същото предложение като вашето, но много по-евтино.

Аз: Може ли да погледна разчетите му?

Амлен: Едва ли това ще бъде честно спрямо другия агент, не мислите ли?

Аз: А той видя ли моето предложение?

Амлен: Хм..ами, да, но само защото, ние искахме да ни даде данни за същия такъв план.

Аз: А защо не предоставите и на мен същата привилегия както на него? Вие нищо не рискувате.

Амлен: (поглеждайки своите партньори). А вие какво мислите?

Мертц: о кей. Ние нищо не губим.

(Амлен ми връчи предложението. Щом го разгледах видях, че нещо не е както трябва. Това беше изкривяване на фактите!)

Аз: Мога ли да използвам телефона ви?

Амлен: (леко учуден) Моля.

Аз: Бихте ли слушали разговора ми по другия апарат, мистър Амлен?

Амлен: Разбира се.

Скоро ни свързаха с местния директор на компанията, чиито данни бяха предоставени от другия агент.

Аз: здравей Джил! Франк Бетджър е. Бих искал да разбера някои ваши разценки. Имате справочник по разценките под ръка?

Джил: Да, Франк. Кажете.

Аз: Погледнете "Модифицирано застраховане на живота, възраст 46 г. Каква е разценката?

Джил ми даде разценката, която точно съвпаднаше с данните от предложението, което беше в ръцете ми. 46 г. беше възрастта на мистър Амлен.

Аз: Така, Джил, бихте ли ми дали скалата на дивидентите за първите 20 г.?

Джил. Не мога, Франк, ние можем да даваме разценка само по два дивидента.

Аз: Защо?

Джил: Ами, това е нов договор и компанията още не знае как ще тръгнат нещата.

Аз: А бихте ли могли вие да разчетете?

Джил: Не, Франк, ние не можем точно да предскажем бъдещите условия. Затова законодателството не разрешава да се разчитат бъдещите дивиденти.

Проектът за застраховане, който държах в ръцете си даваше много либерални разценки по дивидентите за двадесет години.

Аз: Благодаря Джил. Надявам се скоро да имам отново повод да се чуем за нещо по-важно.

Мистър Амлен чу целият разговор. Когато затворихме слушалките, настъпи кратка тишина. Аз седнах спокойно и ги загледах. Мистър Амлен вдигна очи, погледна първо мен, после и партньорите си и каза:

Ами такава е работата!

Сделката стана без нито един допълнителен въпрос. **Сигурен съм, че би останала за**

моя конкурент, ако той беше казал само истината. Той не само загуби тази сделка, но загуби всички шансове отново да има работа с тези хора. В допълнение към това той загуби уважение към самия себе си. Откъде знам ли? Защото преди няколко години аз самият бях се озовал в такава ситуация. Само че тогава аз не бях правият. Конкурирах се с един приятел. Ако бях представил само фактите, вероятно щях да получа поръчката или поне половината от нея, защото президентът на фирмата, с която исках да сключа договор искаше да поръча тази работа на мен. В същото време тази сделка беше много важна за мен. **Изкушението беше огромно и аз преувеличих възможностите на това, което продавах.** В действителност това си беше изкривяване на фактите. Но то предизвика у някого съмнение и ме провериха чрез моята компания. Аз загубих сделката; загубих уважението и доверието на моя добър приятел; загубих уважението на моя конкурент, но най-лошото беше, че загубих уважението към самия себе си.

Много преживявах тогава. Тази грешка така ме развълнува, че милех за нея цяла нощ. Минаха години преди да се оправя от това унижение. Но се радвам, че тогава загубих, защото това ме научи на философията на Карл Колингс: "Да, но ти знаеш." В крайна сметка тя се оказа най-важна от всичко. И тогава аз реших: никога да не представям желаното от мен за действителност, жената е прекалено висока!

18 Аз смятам, че това е безпогрешен метод да се внуши доверие на човека.

Разказвах ми, че вероятно най-важното за адвоката при защита в съда са представените пред съда свидетели за невинност. Естествено съдията и съдебните заседатели предполагат, че адвокатът изказва своите възгледи с пристрастие, затова те по-скоро не биха приели под внимание някои от нещата, които той казва. Но надеждните показания, получени от надежден свидетел, оказват мощно въздействие на съда при завоюването на доверие, когато адвокатът построява защитата.

Нека видим как свидетелите могат да помогнат в търговията.

Дълги години при доставката на всеки договор, продаден от мен, купувачът се разписваше на разписка за получаване, отпечатана в нашата компания. Фотокопия от тези разписки аз залепях на листи от бележник. Открих, че те оказват мощно въздействие върху доверието към мен пред непознатите хора. Когато делото отива към приключване, аз обикновено казвам нещо от рода: "Мистър Ален, аз разбира се съм пристрастен. Говоря за този договор само хубави неща, затова бих искал вие да поговорите с някого, който не е заинтересуван от неговото сключване. Може ли за минута да използвам телефона ви?" След това звъня на някои от моите "свидетели", за предпочитане на някой чието име потенциалният клиент може да види като разглежда разписките. Най-често това са били приятели или познати. Понякога звъня и на междуградски телефони. Те са най-ефективни. (Но запомнете! Аз звъня по телефона на клиент в друг град. И веднага питам телефонистката за стойността на разговора и си го плащам)

Когато за пръв път опитах това, се страхувах, че клиентът ще ме спре, но никой нито веднъж не го е правил. Всъщност на тях им харесваше да си говорят с моите "свидетели". Ако това се оказваше стар познат разговорите често се прехвърляха на теми отдалечени от целта на позвъняването.

Натъкнах се на тази идея съвършено случайно, но я намирам за превъзходен методът да се привличат свидетели. Никога не съм постигал успех в борбата с възраженията чрез остроумни шеги. Те изглеждат добре в учебниците, но когато се опитах да ги приложа, те ме водеха само към спорове. **Сто пъти по-ефективно според мен е прякото показание на "свидетели", а те са толкова близо, колкото е**

телефона.

Как се отнасят към това моите "свидетели"? Те винаги са готови да дадат съвет.

Когато им ходя на гости за да им благодаря, виждам че постигам два резултата наведнъж; като ми помагат да привлеча нов клиент те се изпълват с още по-голям ентузиазъм по отношение на това, което съм им продал.

Преди много години един мой добър познат търсеше нафтова печка за къщата си. Той получи писма и каталози от различни компании. В едно от писмата пишеше примерно следното: "Ето списък на вашите съседи, които топят къщите си с нашите печки. Защо не позвъните на мистър Джонс, ваш съсед, и не го попитате дали му харесват тези печки?"

Моят приятел наистина вдигна слушалката и поговори с един от съседите в списъка. И после наистина купи печката. Макар че това се случи преди 18 г. неотдавна моят приятел ми каза: " За цял живот запомних думите в онова писмо".

Няколко седмици след лекциите ми в Талса, Оклахома, ми писа един агент по продажбите и ми събщи, как е приложил тази идея и е получил сензационни резултати.

Ето откъс от неговото писмо:

"Мистър Харис,- казах аз обръщайки се към събеседника,- в Оклахома-Сити има магазин почти като вашия, който е спечелил през миналия месец повече от 40 нови купувачи, защото започнал търговия с някаква стока рекламирана из ялата страна. Ако имавте възможност да поговорите със собственика на този магазин, не бихте ли искали да му зададете няколко въпроса по този повод?"

Да!

Може ли да използвам телефона ви за минута?

Разбира се, звънете.

Веднага позвъних на собственика на онзи магазин, а после дадох възможност на двамата търговци да си поговорят. Намирам това не само за прекрасен подход, но и за една от най-добрите идеи в търговията, с които съм се сблъсквал."

Позволете ми да споделя с вас още едно впечатление, за което ми разказа Дейл Карнеги. Но нека Дейл Сам да разкаже:

"Исках да разбера къде в Канада мога да намеря нова база за почивка, където ще мога да разчитам на качествено хранене, легло, риболов и лов. Писах в отдела по развлеченията в Ню Брансуик. Скоро получих писма от 30 или 40 почивни бази, всевъзможна литература по тази тематика, която напълно ме обърка. Но един човек, в писмото, което ми беше изпратил ми задаваше въпрос: "Защо не позвъните на хора от Ню Йорк, които съвсем скоро бяха в нашата база, и не ги попитате?" аз разпознах едно от имената в неговия списък и му се обадох. Той се впусна в истински панегирик, разказвайки колко е прекрасна тази база... Това беше човек, когото познавах и можех да му вярвам и който можеше да ми каже това което ме интересува. Свидетелство на очевидец! Аз можах да получа поверителна информация. Никой от другите не ми представи свидетелства. Безусловно всички останали бази също са имали такива, но никой не се бе погрижил да се възползва от това, което би ми внушило доверие най-бързо."

Така че, безпогрешен метод бързо да внушите доверие, това е да представите вашите "свидетели по защитата".

19 Как да изглеждаме по най-добрия начин

Тази идея ми дадоха преди 30 г. и оттогава аз винаги я използвам. Един от най-преуспяващите хора в нашата организация ми каза: "Искаш ли да ти кажа нещо?"

Всеки път когато те видя винаги се смее. Ти почти винаги си облечен като урод." Да, да чуеш такова нещо не беше лесно, но този старчък беше един от "коравите орехи". Знаех, че е искрен и затова го слушах. После той ми каза за всичко- и добре че го направи.

Ти си пуснал толкова дълга коса, че приличаш на старомоден футболист. Защо не се подстрижеш като бизнесмен? Подравнявай прическата си всяка седмица, за да бъде винаги еднаква. Ти знаеш как се връзва вратовръзка. Иди и се научи при някой търговец на галантерия. Цветовото съчетание в гардероба ти е направо смешно! Защо не се довериш на специалист? Той би те научил как да се обличаш.

Не мога да си позволя такова нещо,- запротестирах аз.

Какво предвид като казваш "Не мога да си позволя"?- парира ме той,-Това и цент няма да ти струва. Че дори и пари ще икономисаш. Сега ме слушай. Намери добър търговец на галантерия. Ако не познаваш никого, тогава иди при Джон Скот от "Скот и Хансикер". Кажи му, че аз те пращам. Кажи му честно, че не ти стигат парите за дрехи, но искаш да се обличаш добре.Кажи, че ако те посъветва и те научи, то всички пари, които имаш, ще ги изхарчиш при него в магазина. Това ще му хареса. Той ще се заинтересува от теб лично и ще ти покаже какво трябва да носиш. Той ще ти икономиса и време и пари. И ти ще спечелиш повече пари, защото хората ще ти се доверяват повече.

Подобна идея никога по-рано не ми беше хрумвала. Това беше най-добрият съвет, който някога бях чувал за това как трябва да се обличам. И досега се радвам, че тогава го изслушах.

Аз се дадох в ръцете на добър бръснар, който се казваше Руби Дей. Казах му, че ще ходя при него всяка седмица, и че искам да ме подстриже като бизнесмен и след това да поддържа прическата еднаква. За това ми отидоха повече пари, отколкото бях харчил по - рано в бръснарница, но пък икономисах пари на следващия етап. После отидох при Джон Скот и той с радост се съгласи да сътрудничи. Той ми даде уроци по връзване на вратовръзка, стоя до мене докато възелът се получи почти като неговия. Когато и да си купувах костюм, той винаги проявяваше жив интерес и после ми помагаше да си избира ризи, вратовръзки и чорапи, които да отиват на костюма. Той ми каза каква шапка трябва да нося с костюма, помогна ми да си избира подходящ шлифер. От време на време ми четеше кратки лекции на тема: как да се обличаме добре. Той ми даде да прочета брошури, които ми помогнаха. Още един прекрасен негов съвет ми икономиса през годините толкова пари, че можех с тях да си купя няколко костюма. Имах навик да нося един и същи костюм докато той започнеше да изглежда така сякаш бях спал с него, след което го давах за чистене и гладене.

Честото гладене,- обясни ми Джо,- убива живота на материята и костюмът се износва много по-бързо. Никой не трябва да носи един и същ костюм два дни поред. Ако имате само два костюма, сменяйте ги всеки ден. След всяко носене самото и жилетката трябва да се окачват на закачалка, панталоните трябва да се окачват разгънати, а не през напречника на закачалката. Ако правите така гънки няма да се образуват и ще гладите панталоните чак при химическото чистене.

По-късно, когато можех да си го позволя, Джо ми показа, че вложението в няколко костюма носи огромна икономия. Можех да окачвам костюма за по няколко дни след носенето.

Моят приятел Джордж Хейтинг, истински ботушар, ми разказа, че същите правила се отнасят и към обувките.

Ако сменяте чифта всеки ден,- каза Джордж,- ще ви бъде по-приятно да го носите, обувките ще ви служат по-дълго и ще изглеждат по-добре.

Някой е казал:

Дрехата не прави човека, но тя прави 90% от онова, което ние виждаме в него. Ако човек не изглежда по съответстващ начин, хората няма да повярват, че той им говори нещо важно И не трябва да се съмняваме в това; когато вие чувствате, че сте добре облечени, това ви издига в собствените ви очи и ви придава увереност.

Така, най-практичната идея за това как да подобрим своята външност е: "Оставете се в ръцете на специалист".

Изглеждайте по-най-добрият начин!

Кратко съдържание на трета част

Джобни бележки

1 Заслужете доверие. Истинският текст е такъв: Вярвате ли вие самите в това, а не: ще повярва в това другият човек.

2 За да се почувствате уверени и да внушавате доверие на околните, задължително следвайте правилото: познавайте добре работата си... и поддържайте знанието за работата си!

3 Един от най-бързите начини да завоювате и запазите доверието на околните- това е да следвате правилото на един от най-великите дипломати на света, Бенджамин Франклин: "Няма да кажа лошо за нито един човек, но ще казвам всичко хубаво, което знам за всеки." Хвалете конкурентите си!

4 Изработете си навик да бъдете съдържани, никога не преувеличавайте! Помнете за философията на Карл Колинс: "Да, но аз нали си зная".

5 Безпогрешен способ бързо да внушите доверие на човек: представете своите "свидетели по защитата". Те не са по-далече от телефонния ви апарат.

6 Изглеждайте по-най-добрият начин. Оставете се в ръцете на специалист.

ЧЕТВЪРТА ЧАСТ

КАК ДА ПОСТИГНЕТЕ ХОРАТА ДА ИСКАТ ДА ИМАТ РАБОТА С ВАС

20 Идея, която намерих у Линкълн ми помогна да се сдобия с приятели

В един прекрасен ден, напускайки кабинета на млад адвокат, аз направих една забележка, която го накара да ме погледне удивено. Това беше първото ми посещение при него и така и не ми се удаде да го заинтересувам дори и малко с това, което се опитах да му продам. Но това, което казах на излизане, извънредно много го заинтересува.

Аз казах:

Мистър Барнс, сигурен съм че имате завидно бъдеще. Никога повече няма да ви обезпокоя, но ако не възразявате, аз бих искал от време на време да поддържаме връзка с вас.

Какво имате предвид, намеквайки за моето завидно бъдеще?- попита младият юрист. По тона му се досетих, че това му изглежда като евтина хвалба от моя страна.

Аз отговорих:

Слушах вашето изказване на събранието на асоциацията "Сигел Хоум Таун" и помислих, че това е една от най-забележителните речи, които съм слушал някога. Това не е само мое мнение. Надявам се, вие сте чули, че членовете на нашата

асоциация споделяха впечатления си след изказването ви?

Дали беше поласкан? Той беше просто заинтригуван! Попитах го как е започнал своите изяви пред публика. Младият човек с удоволствие разкри своите "тайни", а когато си тръгнах ми каза:

Идвайте по всяко време, мистър Бетджър.

За няколко години този човек направи обширна юридическа практика. Фактически той стана един от най-преуспяващите юристи в града. Аз поддържах с него тесни отношения и заедно с кариерния му ръст и процъфтяване все повече изграждах с него делови контакти. Ние станахме добри приятели.

Накрая той стана съветник на такива компании, като Пенсилванската компания за преработка на захар, стоманената компания "Мидвейл" и хлебопекарната компания "Хорн и Хардарт" Той беше избран в съвета на директорите на някои от тези компании. По-късно той се оттегли от адвокатска практика и прие една от най-високите почести, с които един щат може да награти даден човек: той стана съдия Върховния съд на щата Пенсилвания. Наричаха го Едгар Г. Барнс.

Никога не съм преставал да говоря на Барнс колко силно вярвам в него. Често той ми разказваше под секрет за своите дела и успехи. Аз споделях с него радостите му и повтарях:

Винаги съм вярвал във вас.

Съдия Барнс никога не ми е казал пряко за това, но по забележките на наши общо познати, аз разбрах, че поддръжката, която съм му оказвал по целия му път, е способствала за неговия великолепен успех.

Харесва ли се на хората, когато им показват, че вярват в тях и очакват от тях големи дела? Ако интересът ви е искрен, не познавам нищо друго, което би се оценило по-високо. Ние слушаме много за гладуващите в Европа и Китай, но милиони гладуващи има и тук, в Америка. Хиляди хора в нашия град и във вашия град гладуват- те са гладни за заслужена похвала и признание! Абрахам Линкълн е писал преди много години за завоюването на приятели. Мисълта е стара, но тя толкова ми е помогнала в живота, че искам да я повторя тук.

"Ако искате за спечелите човека на своя страна, отначало го убедете, че сте му искрен приятел. В това е капката мед, която пада на сърцето му, а това е верният път към неговия разум. Когато разумът му бъде на ваша страна, вие ще до убедите лесно в правотата на вашето дело, ако то наистина е право дело."

Преди много години ме помолиха да се обърна към един млад чиновник от компанията "Джирард Траст" на ъгъла на Брод Стрийт И Честнат Стрийт във Филадельфия. Тогава той беше на 21 г. аз успях да склуча с него неголям договор. Веднъж когато вече го познавах по-добре му казах:

Клинт, един ден вие ще станете президент на тази компания или един от нейните висши ръководители.

Той ми се присмя, но аз настоявах:

Не, аз сериозно говоря. Защо не? Какво може да ви спре? Вие имате природни данни за това. Вие сте млад, честолюбив, правите отлично впечатление. Имате благороден характер. Не забравяйте, че всички ръководители на тази компания са започнали като чиновници. В един прекрасен ден те ще си заминат, в пенсия или от живота. Кой ще заеме тяхното място? Защо не вие? Бихте могли, ако поискате!

Убедих го да отиде на курс по банково дело и по ораторско майсторство. Той се включи . След това всички работници бяха свикали събрание и един от ръководителите разказал за трудностите, с които се е сблъсквала банката. Той заявил, че ръководството е готово да се вслуша във всяко предложение на своите подчинени.

Моят млад приятел, Клинтън Стифел, на това събрание споделил свои мисли по дадения проблем. Той се изказал с такава убеденост и ентузиазъм, че всички били поразени. След събранието приятелите го обкръжили поздравявали го и казали, че са били поразени от ораторските му способности.

На следващия ден един от ръководителите, който водел събранието, извикал Клинт в кабинета си, високо го оценил и казал, че банката смята да приеме неговите предложения.

А скоро Клинтън Стифел беше назначен за началник на отдел. Кой той днес ли? Клинтън С. Стифел е вице- президент на компания "Провидент Траст", една от най-старите и добри банкови организации в Пенсилвания.

Мистър Стифел високо ме препоръчва на околните, а когато от време на време си купува застраховка за себе си лично, аз нямам страх от конкуренти.

Преди много години отидох да се видя с двама мои приятели, многообещаващи млади бизнесмени, но те бяха разстроени от нещо. Така че аз им произнесох една възпламеняваща реч. Разказах им колко много хубави неща съм слушал за тях от крупни концерни с добре уредени дела, т.е. от техните конкуренти! Напомних им, как започнаха в една единствена стаичка само преди пет години. Зададох им такъв въпрос: "Как изобщо започнахте тази работа?" Това ги разсмя и двамата, и те започнаха да разказват за трудностите в началото напътя си, за които аз въобще не бях чувал. Аз им казах, че не познавам никого в тяхната сфера, който да има полъчезарни перспективи за бъдещето от тях. Техният дух се възраждаше, според мен, от разказите за това, че конкурентите ги смятат за лидери в тяхната сфера. Те вероятно знаеха за това, но очевидно никой не ги беше хвалил толкова и това им дойде като лекарство!

Когато си заминавах, по-младият ме изпрати до асансьора, прегърнал ме през рамо. Когато влизах в асансьора, той се засмя и каза:

Идвай всеки понеделник сутрин Франк, и ни изнасяй по една такава възпламенителна реч!

Аз наистина ходих много пъти при тях след това в продължение на много години и им изнасях пламенни речи, включително и за това, което продавам. Тези хора продължаваха да израстват и процъфтяват, и нашите делови отношения също укрепваха.

Мен ме вдъхновяваха книги за някои видни исторически личности, но най-голямо вдъхновение и източник на най-ценни идеи, които съм прилагал, бяха хората, с които си имах работа, и моите приятели. Когато започнах да извличам полза от техните идеи, аз започнах да им го съобщавам. **Оказа се, че на хората им харесва да слушат за това, че са ви помогнали.** Позволете ми да приведа един пример:

Веднъж разговарях с Морган Томас, тогавашния търговски директор на хартиената компания "Гарет- Бюкенан", Саут Сикст стрийт, Филадельфия. Казах му:

Морган, вие страшно ме вдъхновихте. Помогнахте ми да спечеля повече пари и да оправя здравето си.

Мислите ли че той ми повярва? Той каза:

Да не би да ме разигравате?

Не, - отговорих аз, - имам предвид това, което казах. Преди няколко години нашият президент, мистър Синекс ми каза, че сте постъпили тук на работа още момче, а ви се е налагало да се явявате на работа от седем сутринта и да ичстите помещението преди да дойдат останалите. "Сега, - каза той, - Морган е търговски директор, но той все така идва в седем сутринта. Той както и преди е пръв на работното си място всяка сутрин!"

Какво пък, помислих си аз, за да идва тук в седем, Морган трябва да става в шест. А

щом той може да става не по-късно от шест сутринта и да изглежда така добре, аз също трябва да опитам. **Постъпих в клуба "Шест часа"**, Морган, и се чувствам много по-добре откогато и да било, а и успявам да направя много повече неща. Вие ми помогнахте да спечеля много пари.

Знам, че мистър Томас беше щастлив да чуе че ми е помогнал.

Днес Морган Томас е президент на хартиената компания "Гарет- Бюкенан", втори по значимост разпространител на хартиена продукция в САЩ. Морган е един от моите най-крупни клиенти, и аз съм застраховал повечето хора, които заемат ключови постове в тази прекрасна организация.

Ето въпросът, който съм използвал безкрайно много пъти:

"Как изобщо се захванахте с тази работа, мистър...?"

Човек обикновено отговаря:

Ами това е дълга история.

Когато човек започне да откровеничи и да разказва за своето собствено дело, аз винаги слушам като омагьосан, с какво е започнал, за малките му възможности и големите трудности, и за това как ги е преодолявал. За мен това е велик роман. За него това е още по-велик роман. Рядко му се случва да попадне на човек, на когото му е интересно да слуша и да изслуша всичко докрай. Той обич да разказва за живота си, ако го поощрявате за това. Ако на вас наистина ви е интересно и поучително да узнаете неговия опит, понякога той ще е готов всичко да ви каже в най-малки подробности.

След като си отида аз записвам много от чутото; къде се е родил човекът, как се казва жена му, имената на децата, пристрастията му, хобито му. Тези записки си ги пазя в папки от 25 г.

Понякога хората се поразяват, че помня толкова много неща за тях. Истинският интерес към хората ми е огромна помощ при завързването на топли и дълготрайни приятелски отношения.

Сякаш има някаква магия във въпроса "Как изобщо започнахте тази работа?" Много често той ми е помагал да обърна разговора с трудни клиенти в благоприятна посока. Такива клиенти са прекалено заети, за да се срещнат с мен. Нека вземем един типичен пример. Ето разговора с един много зает производител на бъчви, който очевидно, само при вида на агент по продажба имаше само едно желание- по-бързо да се избави от него.

Аз: Добро утро, мистър Рот! Казвам се Бетджър от застрахователна компания "Фиделити Мючуъл Лайф" Познавате ли, мистър Уолкър, Джим Уолкър?(връчвам му препоръчителна картичка с подписа на Уолкър)

Рот: (изглежда много намръщен...хвърля един поглед на картичката...хвърля я на масата и грубо ми отговаря) Да не сте поредния търговски агент?

Аз: Да, но...

Рот: (прекъсва ме на средата на думата) Вие сте вече десетия агент по продажбите, който идва днес. Аз имам твърде много важна работа. Не мога по цял ден да изслушвам търговски агенти. Не ме отвличайте, ясно ли е? Нямам време!

Аз: Минах само за минута мистър Рот, за да ви се представя. Целта на посещението ми е да се уговорим за среща за утре или в друг ден от тази седмица. Кога ще е най-добре да се видя с вас за 20 минути, рано сутринта или в края на работа?

Рот: Казвам ви, че няма време за търговски агенти!!!

Аз: (минава цяла минута, докато аз с интерес разглеждам един от образците на неговата продукция, който стои на пода) **Това ли произвеждате мистър Рот?**

Рот: Да.

Аз: (гледам образаца още минута) **Откога се занимавате с това мистър Рот?**

Рот: О-о...22 години.

Аз: **Как изобщо започнахте тази работа?**

Рот (обляга се в работното си кресло, започва да се отпуска) Ами това е дълга история. Започнах в компанията "Джон Доу", когато бях на седемнадесет, работих за тях без да жая себе си десет години, а така и нищо не постигнах, тогава реших да опитам сам.

Аз: Тук ли сте роден, в Челтенхам, мистър Рот?

Рот: (отпуска се още повече) Не, Роден съм в Швейцария.

Аз: (приятно учуден) Какво говорите? Трябва да сте пристигнал тук съвсем млад?

Рот: (много дружелюбно, с усмивка) Да-а. Напуснах дома си, когато бях на 14.

Известно време живях в Германия. После реших, че искам да замина в Америка.

Аз: **Сигурно ви я трябвал голям капитал за да изградите такъв голям завод, нали?**

Рот: (с усмивка) Ами аз започнах с 300 долара, а спечелих повече от 300 000!

Аз: Сигурно е много интересно да се види как се правят тези бъчви?

Рот: (става и се доближава до бъчвата където стоя аз) Да, ние истински се гордеем с нашите бъчви. Смятаме, че са най-добрите на пазара. Искате ли да се разходите из завода и да видите как се изработват?

Аз: С удоволствие!

Рот слага ръка на рамото ми и ме повежда в завода.

Този човек се казва Ърнест Рот, той е главен собственик на фирмата "Ърнест Рот и синове", Челтенхам, Пенсилвания. В това първо посещение аз не му продадох нищо.

Но през следващите 16 години сключих с него 19 договора, а също с шест от неговите седем сина, което ми донесе добра печалба и ми помогна да създам плодотворно сътрудничество с тях.

Джобни бележки

1 Ако искате да завоювате човека на своя страна, отначало го убедете, че сте му искрен приятел...

А.Линкълн

2 Поощрявайте младите. Помогнете на човека да разбере, как да постигне успех в живота.

3 Постарайте се да накарате човека да ви каже кое е главното му пристрастие в живота. Вдигнете настроението му!

4 Ако някой ви е вдъхновил за нещо или вие помогнал по един или друг начин, не го дръжте в тайна. Кажете му го.

5 Попитайте човека: "Как изобщо започнахте тази работа?" След това бъдете добър слушател

21 Радвах ми се навсякъде, където постъпвах така

В младостта си страдах от един голям недостатък, който навярно щеше да се превърне в огромен провал за мен, ако не бях намерил начин да се избавя от него по-бързо. **Имах най-мрачната физиономия, която някога сте виждали в живота си.** И досега си пазя една снимка като доказателство. Имаше си причини за това.

Баща ми почина когато бях съвсем малък, и остави майка ми с пет малчугана без осигуровки. Мама беше принудена да пере и шие за да ни изхрани и облече, и за да можем да ходим на училище. Това беше по време на "веселите деветдесет", макар че тези години не бяха най-веселите за нас. В къщи винаги беше студено, отопление никъде нямаше, освен в кухнята, а на пода дори пътечка нямаше. Епидемии от

детски болести направо свирепееха в онези дни: шарка, скарлатина, коремен тиф, дифтерит. Изглеждаше, че у нас непрекъснато ту един ту друг, а понякога и няколко наведнъж, боледуваха. Постоянно преследвана от болести, глад, нищета и смърт, моята майка загуби три от петте си деца по време на тези епидемии. Както виждате рядко имахме случай да се усмихваме. Ние изобщо се страхувахме да се усмихваме и да се радваме наистина.

Скоро след като започнах да се занимавам с търговия, аз открих, че обезпокоеното ми намръщено изражение даваше и съответни резултати- недружелюбна аудитория и провал.

Малко време ми отне за осъзная, че има сериозен недостатък, с който трябва да се преборя. Знаех, че няма да е просто да променя това изражение, оставено от дългите години на лишения. Това означаваше промяна на цялото ми световъзприятие. Ето метода, който изпробвах. Той даде моментални резултати първо в къщи, в общуването ми с познати и в работата ми.

Всяка сутрин по време на петнадесет минутния душ и енергичното обтриване аз реших да изработвам широка и щастлива усмивка- само за 15 минути. Скоро обаче открих, че усмивката не може да бъде неискрена, комерсиализирана, изработена с цел да вкарва долари в джоба ми. Това трябваше да бъде честна и добра усмивка, излизаща от дълбините на душата, външно изражение на вътрешни щастие.

Не, отначало не беше никак лесно. Отново и отново забелязвах, че по време на тази 15 мин. тренировка мислите ми се мятаха в съмнения, страх и безпокойство.

Резултатът? Пак предишното разтревожено лице! Усмивката и тревогата са просто несъвместими, така, че аз отново изстисквах от себе си усмивка. И се връщаха и веселите и оптимистичните мисли. Макар че го разбрах доста по-късно, този опит изглежда потвърждава теорията на великия философ и педагог, професор Джеймс от Харвард: "Действието, изглежда че следва чувството, но всъщност действието и чувството вървят заедно; като регулираме действията, които се намират под непосредствения контрол на волята, ние можем косвено да управляваме чувствата, които не могат непосредствено да се контролират от волята,"

Нека видим как добрата 15 мин. тренировка на мускулите, участващи в усмивката ми помагаше през деня. Преди да вляза в кабинета, аз се спирах за секунда и мислех за разни неща, за които бях благодарен, изработват най-широката, честна и добра усмивка, а после влизах в кабинета.

Тогава беше лесно да включа широката и щастлива усмивка. Рядко се случваше тя да не предизвика същата такава усмивка в отговор от човека, който срещаш в кабинета. Когато секретарката отиваше да докладва за мен на шефа си, тя неизменно отразяваше усмивките, които си бяхме разменили с нея в приемната, защото се връщаше обратно с все същата усмивка.

Нека за минута да си представим, че съм влязъл разтревожен или изстискал от себе си една от измъчените усмивки, които действа на околните като лимон. Не мислите ли, че самото изражение на секретарката ще даде на шефа да разбере, че не трябва да се вижда с мен? След това, влизайки в кабинета на шефа, аз естествено се усмихвах и на него със щастлива усмивка и му казвах:

Мистър Ливнгстън, добро утро!

Забелязах, че хората им е приятно, когато минавайки край тях на улицата им се усмихвам с широка, добра усмивка и казвам само: "Мистър Томас!" Това значи за тях много повече от обикновеното "Добро утро,...Как сте?" Ако познавате човека достатъчно добре, постарайте се да изречете просто името му с широка, приятна усмивка.

Забелязвали ли сте че успехът съпътства човека с искрена, пълна с ентузиазъм усмивка и често се отвръща от човека с недоволено, раздражено и мрачно лице?

Телефонните компании са доказали по реални тестове, че гласът с усмивка покорява сърцата. Веднага вземете слушалката и започнете разговор с широка усмивка и почувствайте разликата. Не би било лошо, ако някой изобрети огледало, което може да се съединява с телефона, за да виждаме разликата.

На моите лекции съм молил хиляди мъже и жени да дадат обещание да се усмихват само в продължение на 30 дни със своята най-щастлива усмивка на всяко живо същество, което срещнат на пътя си. 75% от всяка аудитория с готовност вдигаха ръка Какъв беше резултатът? Цитирам ви писмо, получено от Ноксвил, щат Тенеси, от един мъж.

Това е типично писмо:

"Ние с жена ми току що решихме да се разделим. Разбира се аз смятах, че за всичко е виновна тя. Няколко дни след като започнах да прилагам в живота тази идея, в дома ни щастието се завърна. Тогава разбрах, че работите ми са вървели зле заради мрачното пораженческо настроение. В края на деня аз връщах и си изливах всичко на децата и жена ми. Вината беше изцяло моя, жена ми нямаше принос в това. Станах напълно различен човек в сравнение с това, което бях преди година. Станах по-щастлив, защото направих щастливи другите. Сега всички ме посрещат с усмивка. Освен това работите ми рязко тръгнаха към добро!"

Този човек беше така развълнуван от резултата, който получи след като започна да се усмихва, че няколко години продължи да ми пише за това!

Дороти Дикс казва:

В целия женски арсенал няма друго оръжие, което да действа на мъжете така безотказно, като...усмивката. Остава само хиляди пъти да се съжалява, че жените не наблягат на веселието като на добродетел или задължение, защото няма друг начин, който да е толкова надежден при създаване на здрав брак и задържане на мъжа край семейното огнище. Няма на света мъж, който не би ускорил крачка, завръщайки се в къщи, ако знае че там ще го посрещне жена, с усмивка като слънце!"

Знам, че може да ви изглежда невероятно че щастието може да се изработи с помощта на усмивката, но опитайте този начин само за 30 дни. Усмихвайте се на всяка жива душа с най-хубавата си усмивка, с която можете да се усмихвате в живота си и вижте колко по-добре ще започнете да изглеждате и да се чувствате. Това е един от най-надеждните начини да престанете да се вълнувате и да започнете да живеете. Когато аз започнах да постъпвам така забелязах, че навсякъде ми се радват.

22 как се научих да запомням имена и лица

Една година преподавах търговски курс в Централния Християнски съюз на младежта, Арч Стрийт, 1421, Филадельфия. По време на ученето при нас идваше специалист по паметта и три нощи подред тренира нашата памет. Тези тренировки ми помогнаха да разбера, колко е важно за търговеца да запомни името на човека. Оттогава съм прочел много книги и съм изслушал много лекции по този въпрос. В бизнеса и обществените контакти съм се опитвал да прилагам някои от получените идеи. Забелязах, че имената и лицата се запомнят много по-лесно, ако използвам три неща, на които учат всички експерти.

1 Впечатление. 2 Повторение. 3 Асоциация.

Ако ви е трудно да запомните тези три правила, ето една проста подсказка, която напълно изключи за мен тяхното забравяне. Аз просто мислех за името Ира. ИРА- са

буквите, с които започват тези три думи на английски език (импресия, репетиция, асоциация). Нека за малко се спрем на анализа на всяка от тях.

1 Впечатление (импресия).

Психолозите твърдят, че повечето трудности с нашата памет изобщо не са трудности на паметта, а са трудности на наблюдението. Изглеждаше, че внимателно съм разгледал лицето на човека, но пък в същото време забравях името му. Ту не бях чул, когато са го представяли, ту не съм запомнил. Познайте какво правех в такива случаи? Правилно! Нищо! Пропусках го сякаш това име не значеше нищо за мен. Но ако друг човек не обръщаше внимание на моето име се обиждах. Ако той наистина се интересуваше от моето име, и проверяваше правилно ли го е запомнил, това винаги ми харесваше. Това първо правило ми направи толкова силно впечатление, че започнах да разбирам, каква непростима липса на вежливост е било от моя страна да слушам невнимателно и неправилно да запомня името на човека. Как правилно да научим името? Ако не сте го чули, то съвсем естествено е да се попита: "Ще ви бъде ли трудно да повторите името си?" И ако пак не сте сигурни, е правилно да попитате: "Простете, но ще може ли да ми го продиктувате буква по буква?" Нима човекът ще се обиди от искрения ви интерес към него? Не съм чувал нищо такова.

Така че първото, което ми помогна да запомням имената и лицата, това е да забравя за себе си и изцяло да се съсредоточа върху другия човек, върху лицето и името му.

Това ми помогна да се преборя със стеснителността по време на запознанство. Казват, че очите правят сякаш мисловна фотография на това, което виждаме и наблюдаваме. Това не е трудно да се докаже, защото можете да затворите очи и да си спомните лицето на непознат човек толкова ясно, сякаш го виждате на снимка. Същото може да се направи и с името.

Бях поразен с каква лекота започнах да запомням имена и лица, когато истински се опитах да се вгледам в лицето на човека и да получа ясно,ярко впечатление за неговото име.

2 Повторение (репетиция).

Случвало ли ви се е да забравите името на непознат човек само секунди след запознанството? Аз забравях и досега забравям, ако бързо не го повторя няколко пъти, докато е още свежо в паметта. Ние можем да повторим името веднага: "Здравейте, мистър..."

След това по-време на разговора голяма помощ ми е да повтарям това име по всякакъв повод: "В Де Мойнс ли сте роден мистър..." Ако името се произнася трудно, по-добре не го избягвайте. Повечето хора го правят. Ако не знам как да произнеса името винаги питам: " Правилно ли произнесох името ви?" Забелязах, че хората с удоволствие помагат да произнесете правилно името им. Ако в това време присъстват и други хора това също им харесва: така им е по-лесно и на тях да запомнят това име.

Сега, след като сте направили това, вие попадате в трудно положение, ако отново забравите името на човека, и аз мога да го забравя ако не го повторя за себе си няколко пъти по време на разговора, освен че го произнасям и на глас.

По същия начин ако искате да проверите запомнил ли е човекът вашето име, вие можете лесно да намерите начин да повторите своето име, нещо от рода на : "...а той ми казва: Мистър Бетджър, имахме прекрасна година..." Най-често когато си отивам, аз записвам името на новия си познат при първа възможност. Просто да се види името записано- вече е голямо преимущество.

Когато ви представят на няколко човека наведнъж винаги е трудно. Ето каква мисъл сподели с мен Хенри Стратман, известен доставчик на строителни материали и

търговец на въглища от Филаделфия. Хенри страдаше от лошата си памет, но беше развил такава забележителна способност да запомня имена, лица и събития, че общуването с големи аудитории и демонстрацията на неговите способности му беше станало хоби. Позволете ми да цитирам мистър Стратман.

"Когато се срещате с групи от хора, постарайте се да научите имената на поне 4-5 човека от тях и няколко минути използвайте за да ги усвоите, преди да отидете при следващата група. Опитайте се да съставите изречение от тези имена, за да ги закрепите в ума си. Пример: миналата седмица на един обед, на който присъстваха около 50 мъже и жени, тамадата представяше гостите около масата. Представени бяха следните имена: Кастл... ("замък" на англ), Камерер... Оуенс (съзвучно на англ. Глагол владя), Гудуин (приблизително "голяма победа" от англ.), Кайзер. От тази "туршия" беше много трудно да се състави изречение, но по-късно, разпознавайки хората по имена, аз им показах силата на асоциацията по следния начин: "Кайзер владял замък. Камера запечата голямата победа..." Това е много ефектно: образите остават задълго в паметта, ако се представят тези имена като картина от първата световна война. Не винаги, разбира се, се получава като по поръчка, но ако сте готови за това, подобни асоциации възникват удивително често. Съчетанието от две три имена просто ви навежда на някой каламбур, който задълго остава в паметта."

Съвсем неотдавна този метод ме спаси. Срещах се с комитет от четирима дантисти. Председателят доктор Ховард Матюз (името може да се преведе като библейското Матей) ме представи като каза:

Мистър Бетджър, стиснете ръка на доктор Долак, доктор Грийн (англ. "зелен") и доктор Хенд (англ. "ръка").

Докато им стисках ръцете, аз си представих апостол Матей, който е възкръснал в облика на известния дантист и се представя в ролята на председател на този комитет. Доктор Матей нямаше пари, а ръцете на доктор Долак бяха пълни със "зелени".

Като съчиних това глуповато изречение- разказче, аз лесно запомних имената на всеки от лекарите по време на срещата. Както и при Хенри Стратман тези картинки дълго не ми излязоха от главата.

Изпитвали ли сте някога объркване, когато представяте други, заради това, че нечие име ви е изскочило от ума? Не знам никаква формула, която да помага да се справите с този недостатък. Но има нещо, което ми помогна да развия способност по-бързо да си спомням имена.

Първо не бива много да се вълнувате. В такава ситуация може да се окаже всеки, а и честичко се случва. Забелязах, че най-добрият начин е да се пошегувате и да си признаете че сте в паника.

Второ, винаги, когато минавате край познат човек го назовавайте по име. Вместо обичайното "Привет!" или "Здравейте". После, когато той отmine, повторете няколко пъти неговото пълно име.

Тъй като на хората им се харесва да ги назовават по име, защо не приемете правилото да изричате имената им при първа възможност, независимо дали това е президентът на вашата компания, съседът, obuщарят, келнерът и т.н. Никога ням да престана да се учудвам на промяната, която става с хората. И съм забелязал, че колкото повече съм назовавал по име, толкова по-добра ставаше паметта ми за имена.

Трето, ако имате възможност, намерете време и се запознайте предварително с имената. Така правят специалистите по запомняне. Преди изказването на обед или на вечеря те искат предварително списък на поканените членове на организацията и

изучават имената и длъжностите им. След това на срещата един човек показва на този специалист хората. И когато той се изправя и започне да говори всички се поразяват от неговата способност да познава хората като назовава пълните им имена и длъжности.

Отчасти бихме могли да използваме този начин. Ето какво има предвид. Преди много години бях член и постоянен посетител на клуба на "Бен Франклин" и клуб "Оптимист" и се срамувах от неспособността си да се обръщам към непознатите членове на тези клубове. Това започнах като правило да преглеждам списъка на членовете на клуба преди да отида на събрание. Скоро така се изпълних с увереност, че почнах да ходя из клуба и да стискам ръка на всеки, вместо да избягвам всеки. Започнах да завързвам приятелства с тези хора вместо да оставаме бегли познати. Истинската тайна на повторението е в това: повтаряйте с прекъсвания. Съставете списък на хората, които искате да запомните или списък на това, което искате да помните и бързо ги преглеждайте преди сън, на сутринта, на следващия ден, след това след седмица. Убеден съм, че ще запомните всичко което поискате, ако само достатъчно пъти го повторите и то с прекъсвания.

3 Асоциация.

Как да запазите в паметта си това, което искате да запомните? Най-важният фактор за това несъмнено е асоциацията.

Понякога сами себе си поразяваме, когато си спомняме нещо от далечното минало, когато сме били съвсем малки, и за което никога не сме мислили и, сякаш съвсем сме забравили. Например, неотдавна бях в една станция на техническо обслужване в Оушън Сити, щат Ню Джърси. Собственикът на станцията ме позна, макар че повече от 40 г. не бяхме се виждали. Аз се смутих защото не можах да си спомня виждал ли съм този човек изобщо.

Сега следете как работи силата на асоциацията.

Казвам се Чрлз Лосон,- каза той с ентузиазъм,- Ние ходехме заедно с граматическата школа на Джеймс Блейн.

Наистина името му нищо не ми говореше, и не бих се съмнявал, че бърка ако не беше споменал моето име и школата на Джеймс Блейн. Но лицето ми както и преди нищо не изразяваше, затова той продължи.

Помните ли Бил Грийн? Помните ли Хари Шмит?

Хари Шмит! Разбира се!- отговорих аз,- Хари е един от най-добрите ми приятели.

Помните ли сутринта, когато затвориха школата заради карантина от шарка и ние цяла тълпа хукнахме към парк Фермаунт и се разделихме на отбори? Ние с вас играехме в един отбор. Бие подавахте, а аз играх във втори дом.

Чак Лосон!- ревах аз, изскочих от колата и бясно разтърсих ръката му. Чак Лосон приложи силата на асоциацията, и тя сработи като в приказка!

Помогнете на хората да си спомнят името ви!

Трудно ли е за другите да запомнят вашето име? Веднъж помислих за себе си:"Слушай Бетджър, ти имаш най-странното име. Защо не помогнеш на човека да го запомни?" Като поразмислих малко аз измислих ето какво: когато ме представяха на някого, аз повтарях своето име, а после с усмивка казвах:

Произнася се като "Бет-ча лайф" (англ. фраза, която може да се преведе като "главата долу!"); получава се каламбур: застраховка за "главата долу!"), Бетджър.

Обикновено това предизвиква усмивки и непознатият казва:

Вие сте "главата долу"?!

Ако това е делово запознанство, аз казвам:

Като застраховката "Главата долу!"

Сигурен съм че повечето хора наистина искат да запомнят вашето име и се смущават,

когато не могат да си го спомнят. Ако можете да им подскажите прост начин да го запомнят, те ще са ви благодарни.

При среща с човек, когото отдавна не сте виждали, най-добре е смятам, сам да му напомните името си и обстоятелствата в които сте се виждали. Така се избягва неловкостта. Забелязал съм че това се харесва на хората.

Много често човек сам е готов да ви помогне да запомните името му, ако честно го помолите за това. Позволете ми да приведа един типичен пример: неотдавна се срещам с много хора в Талса, Оклахома. Едно име С.Р. Клинкскейлс, ме накара да се изпотя (тази фамилия може да се представи като сложна дума, състояща се от две други англ. Думи: клиник-"затвор" и скейлс- "везни") Разговорът по време на нашето запознанство ще илюстрира, как човекът облекчи запомнянето.

Аз: Ще ви бъде ли трудно да повторите името си?

(непознатият повтаря името си, но аз чувам нещо като "Кликетуз")

Аз: Извинете, бихте ли ми го продиктували по букви?

Непознатият: К-л-и-н-к-с-к-е-й-л-с

Аз: Клинкскейлс. Необикновено име. Според мен, никога по-рано не съм го чувал. Има ли някакъв начин по-лесно да се запомни?

Дали беше обиден? Ни най-малко! Усмивайки се той каза:

Просто си представете, че ме затварят в затвора с големи везни в ръцете...Клинкскейлс!

Глулаво! Разбира се! В това е целия трик. Той ми нарисова картинка в движение.

Вече никога няма да мога да забравя нито него, нито името му Клинкскейлс!

По-късно случайно се срещнах със "Затвора" в Енида, щат Оклахома, и веднага го поздравих по име. Той беше извънредно доволен, но аз също.

Ако името е просто невъзможно за помнене, аз питам за неговата история. При много от чуждестранните имена има много романтична скрита история. Всеки човек в голямо удоволствие започва да обсъжда името си, отколкото времето, пък и това е хиляда пъти по-интересно.

Понякога награда за добрата памет за имена превъзхожда всички мислими и немислими "дивиденти". Един мой стар познат, който е прекалено скромнен, за да ми позволи да го спомена като име, ми разказа, че е научил имената на директорите на всички магазини (а те са 441!), принадлежащи на фирмата "Х". Всеки директор той знаел по име. Освен това, той си поставил за цел да научи имената на жените и децата им. Когато в семейството се раждало ново дете, или някой се разболявал, или още нещо такова, Бил винаги отивал и предлагал помощта си.

Бил дошъл в Америка от Ирландия, когато бил на 19 г. и започнал като метач и следял за чистотата в един магазин. Той станал вице-президент на компанията след няколко години и се оттеглил в пенсия като състоятелен човек, когато бил на 52 г. Добрата памет за имена и лица не била причината, поради която той станал вице-президент, но той смята, че е била една от важните стъпки по тази стълбица.

Попитах го посещавал ли е някога тренировки за памет.

Не, -разсмя се той.- Отначало, когато паметта ми още не беше така добра, аз си носех голям бележник. В обикновени разговори с директора на магазина аз научавах имената на членовете на семейството му, дори възрастта на децата му. Щом се озовавах в колата си записвах тези имена и всички други неща, които ме интересуваха. След няколко години аз вече рядко се обръщах към тези записки, с изключение за новопостъпилите служители.

В работата си като агент по продажбите аз съм забелязал, че огромно значение има знанието не само на имената на клиентите и перспективните купувачи, но и имената на секретарките, телефонистките и другите помощници. Те са също важни! Всъщност

е трудно да се оцени цялата важност на тяхното дружеско участие.

Поразява ме огромното множество от хора, които заявяват, че не могат да запомнят имена, постоянно се разстройват заради това и изглежда си мислят че по този въпрос нищо не може да се направи. Защо да не направите това свое малко тайно хоби? За сравнително кратък срок вие ще видите, че вашата памет за имена и лица се е подобрила повече отколкото мислите. За една седмица носете със себе си картичка с размери 7,5/12 см, на която да бъдат написани следните три правила. В продължение само на една седмица се старайте да ги следвате:

1 Впечатление: Старайте се да си съставите ясна представа за името и лицето на човека.

2 Повторение: Повтаряйте името на човека с кратки прекъсвания.

3 Асоциация: Свържете това с динамична картина, ако е възможно включете в нея професията на човека.

23 Главната причина поради която търговците търпят неуспехи

Отдавна- отдавна когато Марк Твен е бил още лоцман по Мисисипи, железопътната компания "Рок Айлънд" решила да построи мост през тази велика река между градовете Рок Айлънд, Илинойс И Девънпорт, Айова. Параходните компании в това време процъфтявали, занимавайки се с търговки превози. Пшеница, пушено месо и други продоволствени излишъци, които произвеждали нашите първи заселници, се смъквали до Мисисипи с бикове запрегнати в каруци с големи колела, а после се спускали по реката. Собствениците на параходи разглеждали правата си на превозвачи по реката с такава ревност, сякаш са били дарени с това право от самия Господ Бог.

Опасявайки се от сериозна конкуренция, при успех на железопътното строителство, те се обърнали към съда за забрана на строителството на моста. В резултат се получил шумен процес. Състоятелните корабособственици наели съдията Едуард Евърет, най-известният адвокат по навигация в Щатите. Това дело станало ключово в историята на транспорта.

В заключителният ден на съда залата за съдебно заседания била пълна до отказ. Съдията в заключителната си реч владеел вниманието на тълпата в продължение на два часа. Той даже намекнал за разпадане на Щатите поради тези люти разногласия. В края на речта му се разразили бурни аплодисменти.

Когато адвокатът на железопътната компания станал за изказване, на аудиторията й станало жал за него. Дали той говорил два часа? Не! Само минута! Ето почти всичко, което той казал:

Първо, искам да благодаря на опонента си за неговата забележителна реч. Никога не съм слушал по- прекрасно изказване. Но, господа съдебно заседатели, съдията Уид затъмни главният смисъл. В края на краищата изискванията на онези, които пътуват от изток на запад, са толкова важни, колкото на онези, които плават нагоре надолу по реката. Единственият въпрос, който е нужно да решите е: има ли човек повече право да пътешества нагоре и надолу по реката, отколкото да пресича реката.

След това си седнал.

Съдебните заседатели не мислили дълго над решението. Решението било взето в полза на лошо облечения, млад, дългокос и неизвестен провинциален адвокат. Той се казвал Абрахам Линкълн.

Аз съм страстен поклонник на А. Линкълн и една от причините за това е, че той стига бързо до същността. Той е бил майстор на краткостта. Той излязъл с най-

известната реч в историята на човечеството. Неговият предшественик говорил два часа. След това станал Линкълн- едва две минути. Никой не помни какво е говорил Едуард Евърет, но гетисбургската реч на Линкълн ще живее вечно. Мнението на Евърет за тази реч било изказано в бележка до Линкълн на следващия ден. Това не била просто учтивост: " Бих се радвал да мога да се похваля, че също толкова близо съм стигнал до централния проблем на делото за два часа, както вие за две минути". Преди много години имах рядката възможност да се срещна и запозная с Джеймс Хорвард Бридж, лектор и автор на книги, който като млад човек е бил конфиденциален секретар на великият английски философ Хърбърт Спенсър. Той ми разказа, че Спенсър имал избухлив характер, че в мебелираните стаи в Лондон, където живеел Спенсър, често на масата много дърдорели за дреболии. Спенсър решил да надхитри своите познати, които прекалено много говорели. Той изобретил тапи за уши, като тези, които сега се използват в лошо време. Когато дрънкането ставало непоносимо той го прекратявал като вадел от задния си джоб тези тапи и ги слагал на ушите си! Излишното дрънкане е един от най-злите социални пороци. Ако сте му подвластни, вашият най-добър приятел няма да ви каже това, но ще ви избягва. Аз пиша на тази тема, защото същият този порок беше един от най-големите ми врагове в живота. Боже мой, ако имаше на света човек, който да обича да дрънка в излишък това съм бил аз, за съжаление, аз, Франк Бетджър. Един от най-добрите ми приятели веднъж ме дръпна настрани и ми каза: Франк, на теб не може да ти се зададе нито един въпрос и ти да не му отговаряш 15 минути, когато за отговора е нужно само едно изречение! Но истински осъзнах това, когато водех преговори с един много зает администратор, който каза:

По близо до въпроса! Оставете тези подробности!

Него не го интересуваше аритметиката. Беше му необходим отговор.

Започнах да разсъждавах над несклучените си сделки, за приятелите, които уморявах, и за времето, което съм изпуснал. Толкова бях поразен от значение на краткостта, че помолих жена ми да вдига пръст всеки път, когато се понасям. Опитвах се да избегна подробностите като че бяха гърмящи змии. Накрая с течение на времето се научих да говоря по-малко, но тази борба продължава и досега. Смятам, че ще продължава докато съм жив. Едва вчера пак се хванах че говоря вече четвърт час, след като бях казал каквото имах да кажа, само защото имах желание да поговоря.

А как е при вас в проблема навреме да се спрете? Случва ли ви се да ви "понесе" и да не можете да се спрете? Хващали ли сте се че разказвате прекалено подробно?

Щом забележите че говорите прекалено много-спрете! Изключете "будилника" си.

Ако слушателят не настоява да завършите разказа си, значи сте прекалили с говорилнята.

Агентът по продажбите не може да знае прекалено много, но може да говори прекалено много. Вице-президентът на "Дженерал Електрик" Хари Ерликер, един от най-големите купувачи в света, твърди:

На неотдавнашна среща на агенти по покупките ние устройохме гласуване, за да изясним най-главната причина за неуспехите на търговците при сключване на сделки. Много е важно това, което показва гласуването: съотношение едно към три- че търговците твърде много говорят.

Мога да ви разкажа, как съкращавам наполовина телефонните си разговори. Преди да позвъня на човека си съставям списък от въпроси, които искам да обсъдя с него.

После му звъня и казвам:

Знам че вие сте зает. Имам само четири въпроса, които искам да обсъдя с вас по

ред...първо...второ...трето...четвърто...

Когато свършвам разговора по четвъртия въпрос, той знае че разговорът е почти завършен, и аз съм готов да затворя слушалката след последния му отговор. И веднага прекратявам разговора в думите:

Добре, много ви благодаря.

И затварям.

Това не означава да сме груби. На нас с веднага престава да ни харесва грубият човек, но всички се възхищаваме от лаконичния човек, който говори по същество. Великият творец на Генезис е разказал историята на Сътворението употребявайки 442 думи, наполовина по-малко отколкото ми бяха нужни на мен в тази глава. Ето това е шедьовър!

24 Този разговор ме научи как да се преборя със страха пред началството

Някой ме беше попитал скоро изпитвал ли съм някога страх? Страх не е точната дума. Аз изпитвах ужас! Това се случи отдавна, когато се борех за посредственото си съществуване, като се опитвах да продавам застраховки. Постепенно започнах да разбирам, че ако искам да оправя делата си, трябва да се срещам с по-състоятелни хора и да продавам по-скъпи полици. С други думи, аз играеш във втория ешелон, а исках да се пробвам в лигата на майсторите.

Първата "клетка" която посетих беше Арчи Хюз, президент на компанията "Фос-Хюз" от Филадельфия, на ъгъла на 21 и Маркет стрийт. Това беше един от водещите предприемачи в автомобилната промишленост на източното крайбрежие. Мистър Хюз беше зает човек. Наложих се да направя няколко опита, преди да се видя с него. Когато секретарката ме въведе в неговия разкошно обзаведен кабинет, нервността ми се засили. Когато започнах да говоря гласът ми трепереше. Изведнъж аз напълно загубих самообладание и изобщо не можех да продължа да говоря. Стоях треперещ от страх. Мистър Хюз ме погледна с недоумение. Тогава, без дори да го осъзнавам, аз направих едно мъдро нещо, просто малко нещо, което превърна разговора от смешен провал в успех. Аз, запъвайки се изрекох:

Мистър Хюз...Аз...А-а...толкова отдавна исках да се видя с вас, и сега...когато съм тук, така се вълнувам и се страхувам, че не мога да говоря!

Дори докато произнасях това, за мое учудване, страхът ми започна да изчезва.

Главата ми се проясни, ръцете и краката ми престанаха да треперят. Мистър Хюз някак изведнъж стана мой приятел. Него явно го поласка, че го смятам за толкова важен човек. Лицето му стана добро и той каза:

Всичко е отлично! Не бързайте. Аз самият съм се чувствал така когато бях млад.

Седнете и не се притеснявайте.

Той ме ободри тактично, като ми задаваше въпроси. Беше очевидно, че ако имам идея, което може да му е ползена, той ще склучи сделка.

Тогава аз не му продадох нищо но получих това онова, което впоследствие се оказа по-ценно от комисионните, кито бих могъл да получа за тази сделка. Аз открих ето такава едно просто правило: ако ви е хванал страха...признайте си!

Този страхов комплекс, възникващ при разговор с важни хора, както си мислех е заради липсата на смелост. Аз се срамувах от това. Стараех се да го скрия. Оттогава съм разбрал обаче, че много хора постигнали успех в обществените дела ги е сполитал същият страх. Например, през раннта пролет на 1937 г. в театър Емпайър в Ню Йорк аз бях зашеметен когато чух как Морис Еванс (мнозина критици го смятат за най-великият шекспиров актьор в света) си признава, че се вълнува пред голяма аудитория от родители и студенти-абсолвенти на Американската академия за

драматично изкуство. Аз бях там защото синът ми Лайл беше в този клас..

Мистър Еванс беше основния водещ на тази среща. Като каза няколко думи, той се запъна, очевидно от вълнение и после каза:

Аз съм в ужас. Не съм си представял, че ще ми се наложи да излизам пред такава голяма и важна аудитория. Бях набелязал какво е нужно да ви кажа днес, но всичко забравих.

Аудиторията обикна Мирис Еванс за това. Като си призна открито, че е ужасен той се пребори с напрежението, върна си самообладанието, продължи речта си и омагьоса и стари и млади със слова, които излязоха от сърцето му.

По време на войната чух как офицер от ВМФ на САЩ говореше на военна благотворителна закуска в хотел "Белвю- Стратфорт" във Филаделфия. Пред нас стоеше човек, проявил храброст на Соломоновите острови. Залата в напрежение очакваше разказа, наситен с вледеняващи кръвта подробности.

Когато той стана и си извади книгата от джоба, а после започна да чете, събралите се недоумяваха. Той се вълнуваше много, но се опитваше да скрие страха си от аудиторията. Ръката му трепереше толкова силно, че едва можеше да чете. Внезапно и гласът му изчезна. И тогава в смущение, но с искрена покорност той каза:

Сега съм изплашен много повече, когато стоя пред вас, отколкото когато се сблъсках лице в лице с японците в Гуадалканал.

След това откровено признание той престана да обръща внимание на записките си и заговори уверено и с ентузиазъм. Речта му стана сто пъти по-ефектна и интересна. Този морски офицер разбра същото какво и Морис Еванс, и аз, и хиляди други хора-когато попаднете в затруднителна ситуация и сте изплашени до смърт, признайте си! Когато сте се объркали или не сте прави- признайте си го на 100 %. Само това може да ви спаси.

Написах статия на тази тема през 1944 г. за списания "ващия живот". Ското след публикуването ѝ ме развълнува едно писмо, което получих.

Някъде в Тихия океан

11 септември 1944 г.

Уважаеми Франк Бетджър,

Току що завърших да чета и размишлявам над вашата статия в септемврийския брой на списание "Вашия живот". Статията се нарича "Ако не се боите, признайте си го!", и аз тъкмо размишлявам, какъв забележителен съвет е това за войника тук, в зоната на бойни действия.

Естествено аз съм изпитвал същото което вие описвате. Публичните изяви във висшата школа и в колежа, разговорите с работодатели до и след наемането на работа, първият сериозен разговор с момиче- всичко това ме е плашило, плашило ме е ужасно.

Може и да сте учуден, че ви пиша толкова отдалече, като само повтарям това, което Вие сте казали, макар да не правя публични изказвания и не искам работа. Не, подобни мъки не ме заплашват,но, повярвайте ми, аз знам какво е страх и как той влияе върху човека. Също забелязах, че вашият съвет "Признайте си!" е съвършено правилен и тогава, когато се сблъсках лице в лице с атакуващите японци.

Тук много пъти вече е доказано, че хората, които не са способни да признаят страха си се пречупват в бой. Но ако си признаеш, че ти е страшно тогава си на правилния път в повечето случаи побеждаваш страха.

А сега благодаря ви за статията, и искрено се надявам, че онези щастливци, студенти и работници, които имат възможност да се възползват от вашия съвет, обезателно ще постъпят така.

Искрено ваш

Чарлз Томпсън

Адрес: Сан Франциско, Калифорния.

Това писмо от предната линия, разбира се беше написано в ужасни условия, но все пак сигурно има хора и днес, които четат тази глава, които много пъти за крачили назад напред пред нечий кабинет опитвайки се да съберат силите си за да влязат. А вие отнасяте ли се към тези хора? Жените на важните "клетки" не треперят в тяхно присъствие! Вие ще направите голям комплимент на човек ако си кажете че ви е страх в негово присъствие.

Като се оглеждам назад разбирам, колко съм би глупав, колко пъти не съм се възползвал от предоставените възможности, защото съм се боял да заговоря в важни персони. Посещението ми при Арчи Хюз стана важна крачка в моята кариерата на търговски агент. Аз се страхувах да отида при него, а когато влязох ме обхвана ужас. Ако не си бях признал, че се страхувам, сигурно щяха да ме отрежат! Само това посещение ми помогна да попадна в разряда с по-високи доходи. Стана ми ясно, че този човек в края на краищата е достъпен и обикновен, независимо че беше важна персона. Фактически това е една от важните причини да постигне такова положение. Да си признаете че се боите не е позорно, позор е нежеланието да го направите. Така че дали говорите с един човек или с хиляда, ако този непонятен демон на страха, обществен враг номер едно, неочаквано се прокрадне в душата ви и вие почувствате, че не можете и дума да промълвите от страх, спомнете си простото правило:

АКО СЕ СТРАХУВАТЕ ПРИЗНАЙТЕ СИ ГО!

Кратко съдържание на четвърта част

Джобни бележки

1 Ако искате да спечелите човека на своя страна, -казвал Линкълн, - отначало го убедете, че сте негов искрен приятел.

2 Ако искате навсякъде да ви се радват, подарете на всяка срещната жива душа усмивка, честна и добра усмивка, идваща от дълбините на душата ви.

3 Ще ви бъде много по-лесно да запомните имена и лица ако използвате три неща:

а)впечатление;ясно си представете името и лицето на събеседника

б)повторение:повтаряйте с кратки прекъсвания името

в)асоциация:свържете името на събеседника с динамична картинка, като по възможност включите в нея и професията.

4 Бъдете кратки.Агентът по продажбите не може да знае прекалено много, но може да говори прекалено много. Вице-президентът на "Дженерал Електрик"Хенри Ерликер казал:"На неотдавнашна среща на агенти по покупките направихме гласуване за да изясним главната причина поради която търговските агенти търпят неудачи. Гласуването показва при съотношение едно към три, че агентите говорят прекалено много"

6 Ако изпитвате и най-малък страх при общуването с важни персони, превърнете тази слабост в преимущество! Идете при човека, от когото се боите, и си признайте страха. Вие ще направите голям комплимент на човека, ако му признаете че ви е страх в негово присъствие.

ЧАСТ ПЕТА

ЕТАПИ В ТЪРГОВИЯТА

25 Сделка преди сделката

Веднъж, стоейки на палубата на голям кораб, наблюдавах как той приставя в Майами, Флорида и видях такова нещо, което се превърна в добър урок за мен като подход към предполагаем клиент. Точно по това време търговията ме занимаваше най-малко от всичко. Бях в отпуска.

Когато корабът се приближи до пристана, матросът нещо вдигна нагоре, нещо подобно на бейзболна топка в тънка връвчица, завързана за нея. Помощникът стоящ на пристана, широко разпери ръце, но топката пролетя високо над него, а връвчицата попадна в ръцете му. Когато той започна да издърпва връвта с две ръце от водата, аз забелязах, че тя водеше след себе си по-дебел канап. Скоро помощникът намота тежкия канап на желязно стълбче. Постепенно корабът застана до пристана и акостира.

Разпитах за това капитана. Той ми обясни, че без тънката връвчица и топката не може да бъде прехвърлен до брега тежкия канап за привързване на кораба. Тогава ми дойде наум, защо губя толкова много време и перспективни клиенти, когато започвам да водя преговори с тях. **Аз се опитвах да им подхвърля направо тежкото въже.** Например, няколко дни преди това търговец на едро с хлебни изделия ме заплаши че ще ме изхвърли от товарната платформа на своята пекарна. Аз се появих без покана и започнах разговор за сделката още преди той да разбере кой съм, какъв съм, откъде съм и какво искам. Нищо чудно, че се отнесе така с мен. Той просто ми отвърна по същия начин. Едва сега разбрах колко съм бил глупав! Като се върнах от отпуск, започнах да чета всичко, което намерих за "подхода". Разпитвах старшите и по-опитни от мен агенти. За мое учудване, някои от тях казваха: "подходът това е най-сложният етап в търговията." Започнах да разбирам, защо така съм нервничил и често съм ходил назад напред пред кабинетите, преди да вляза на среща. **Аз не знаех как да подхожда към човека!** Страхувах се, че ще ме наругаят, преди да съм имал възможност да разкажа за работата си. И как мислите къде получих най-добрите съвети, как да подхождам към хората? Не и от агентите по продажби. Получих ги като разпитвах своите клиенти. Ще ви цитирам две полезни неща, които научих от тях:

1 Те не обичаха търговските агенти, които ги държат в неяснота, кои са, кого представляват и какво искат. Те много се възмущаваха, ако агентът пуска в ход увъртания, старая се да замаскира или да даде неправилна представа за природата на своето занимание или за целта на своето посещение. Те се възхищават от търговския агент ако той е естествен, искрен и честен от самото начало на разговора и веднага съобщава за целта на своето посещение.

2 Ако търговският агент идва без покана, тогава им харесва ако той попита дали е удобно да проведе разговор в този момент, а не започва веднага да говори за сделка. След години слушах как Ричард Борден от Ню Йорк, един от най-добрите лектори по търговия, разказва на агентите по продажба:

Няма смисъл да водите разговор с предполагаем клиент, преди да му обясните, колко е важно да ви слуша внимателно. Така че първите десет секунди от посещението използвайте за покупка на времето, което ви е необходимо, за да разкажете всичко, което искате. **Продайте делово предложение, преди да продадете стока.**

Ако аз изведнъж отида при човек без покана и му кажа:

Мистър Уилсън казвам се Бетджър, от застрахователната компания "Фиделити".
Вашият познат Вик Райденауер ме помоли да се видя с вас, щом дойде в този район.
Можете ли да ми отделите няколко минути или е по-добре да мина по-късно?

Обикновено той отговаря:

Кажете.

Или:

За какво искате да поговорим?

За вас!- отговарям аз.

Какво за мен?- обикновено пита той.

Ето тук идва критичния момент за подхода! Ако не сте готови да отговорите на този въпрос веднага и удовлетворително, тогава по-добре не отивайте. Ако му съобщите, че искате нещо да му продадете, което ще му струва пари, значи, че смятате да му създадете проблем. Той и така се чуди как да си плати сметките, натрупали се в чекмеджето му, и как да намали разходите си. Ако искате да обсъдите с него жизненоважните му проблеми, той с удоволствие и откровено ще поговори с вас за всяка идея, която би могла да му помогне да реши тези проблеми. Домакинята няма време да обсъжда с търговски агенти покупката на нов хладилник, но я тревожат високите цени на месото, маслото, яйцата и млякото. Тя е кръвно заинтересувана за съкращаването на разходите и за намаляването на парите, изразходвани за храна. Деловият млад човек не се интересува от изказванията в Младшата търговска палата, но е крайно заинтересуван да спечели нови приятелства, да стане известен, да го ценят повече в обществото, да увеличи своите доходи.

Понякога успешния подход става без всякакъв встъпителен разговор. Позволете ми да ви дам няколко примера: неотдавна при мен в къщи, мой отдавнашен приятел, свързан в голям производствен концерн, разказа следното:

Това беше първото ми пътуване като търговски пътник извън Филадельфия. Никога дотогава не бях ходил в Ню Йорк. Последната спирка преди града- гигант беше Нюарк. Когато влязох в магазина на клиента, той беше зает с купувачи. Неговата петгодишна дъщеря играеше на пода. Това беше крехко момиченце, и ние веднага се сприятелихме. Аз я повози на раменете си около щандовете със стоки. Когато бащата на детето се освободи и аз му се представих, той отбеляза:

Отдавна не сме купували нищо от вашата компания.

Аз не говорих с него за работа. Разговорът се въртеше около дъщеря му. Той каза: Виждам, че ви харесва дъщеричката ми. Не искате ли дойдете тази вечер у нас, днес празнуваме рождения ден? Живеем точно над магазина.

Аз продължих пътя си, бегло мернах Ню Йорк, само бегло. Настаних се в стария хотел "Севиля" и като се измих се върнах в Нюарк за рождения ден. Всяка минута от тази вечер беше незабравима. Когато се наканих да си тръгна, треперех от възбуждане; бяха ми дали най- голямата поръчка, която някога клиент беше поръчвал в компанията. Нищо не бях се опитвал да продам. Бях използвал времето си да бъда ласкав с малкото момиченце, и това беше тъкмо най-добрият подход, който винаги се изплаща.

Този агент е много скромен и не ми разреши да назова тук името му, но той отначало стана търговски директор, а после и генерален директор, а накрая и президент на своята компания, която съумя да задържи своята марка в продължение на повече от сто години. **"За 20 години работа като търговски агент, - продължи той разказа си, - най-добрият подход, според мен е отначало да разбереш кое е любимото занимание на клиента, а после да поговориш за това с него".**

Не винаги можеш да поиграеш с детенце или да поговориш за хобито, но винаги можеш да бъдеш дружелюбен. Неотдавна обядвах с друг мой близък приятел Лестър

Шингъл, президент на компанията "Шингъл Лезер" от Камден, Ню Джърси. Лестър е един от най-способните търговски агенти, които съм срещал някога. Той ми каза: Пред много години, когато бях млад търговски пътник, аз отидох при един крупен производител в ща Ню Йорк, но така и не можах нищо да му продам. Веднъж когато влязох в кабинета на този възрастен човек, той беше раздразнен и каза: "Извинете ме, но не мога да ви отделя време днес. Отивам на обед." Разбрах, че има нужда от някакъв необичаен подход и бързо му казах: "Ще възразите ли ако обядвам с вас, мистър Питс?" Изглеждаше, че е много учуден, но отговори: "Разбира се, да вървим!" На масата нито дума не обелих за работа. Когато се върнахме в кабинета му, той направи малка поръчка. Това беше първата поръчка, получена от него, но се оказа само началото на дълго делово сътрудничество.

През май 1945 г. бях Анид, щат Оклахома. Там чух за един търговец на обувки, Дин Нимейер, който се беше прочул, с поставянето на световен рекорд- продажба на 105 чифта обувки за един ден. Всяка покупка била отделна индивидуална сделка с 87 жени и деца. С този човек ми се прииска да поговоря, така че отидох в магазина, където той работеше и го попитах как успява да направи това. Той отговори:

Цялата работа е в подхода. На клиента или ще му продадеш или не, в зависимост от това, как го посрещаш на врата.

Нямах търпение да видя с очите си, това за което той ми говореше, затова го наблюдавах по време на работа в онази сутрин. Той наистина караше купувачите да се чувстват като у дома си. Той излизаше да ги посрещне с искрена сърдечна усмивка. Благодарение на естествените любезни маниери на Дин, клиентките наистина изпитваха удоволствие от посещението в магазина. Те купуваха още преди да седнат.

Тези трима мъже, при подхода си към клиентите, използваха първият и вероятно най-важен етап от търговията: **"Продай отначало себе си!"**

Забелязах, че изборът на моя подход зависи от това какво мисли за мен клиентът. Ако подходът ми е правилен, аз представям стоката си и владее положението. Ако съм сбъркал, то клиентът ще владее положението.

Тази глава смятам да я завърша с един 'встъпителен разговор", който аз използвам, разговор изработен с годините и станал за мен незаменим. Трябва да ми помогнете да проведе този разговор в съответствие с вида на вашата търговска дейност.

Аз: Мистър Коут, **по цвета на косите и очите ви не мога да отгатна положението на делата ви, също както лекаря не може да постави диагноза, ако откаже да отговоря на въпросите му.** Така лекарят не би могъл да направи нещо съществено за мен, нали?

Мистър Коут; (с усмивка обикновено) Така, вярно е.

Аз: **Ами същият е и случаят с вас, освен ако не искате да ме посветите в някои свои тайно до определена степен. С други думи, за да мога да ви предложа нещо за в бъдеще, което да може да ви послужи, ще бъдете ли така добър да ми отговорите на няколко въпроса?**

Мистър Коут: Давайте. Какви са тези въпроси?

Аз: Сега, ако някои от задаваните от мен въпроси не ви харесат и вие не искате да ми отговорите, аз няма да се обидя. Ще разбере. Но ако някой друг узнае каквото и да било за това, което вие ми кажете, то това ще е заради това че вие самият ще му го кажете. Но не и аз. Всичко си остава дълбока тайна.

АНКЕТА

Забелязал съм, че е много по-лесно да получих отговори, ако почакаш докато

клиентът отговори на първия въпрос, а после аз изваждам вече от джоба си анкетата. Правя направо пред очите му и като го гледам в очите и го слушам с най-голям интерес. Тази анкета съм разработил след много години работа. Тя е кратка, но ми дава пълна представа за състоянието на работите на клиента, а също и за намеренията му за близкото бъдеще и за бъдещите му цели. Работата с въпросите трябва да се проведе колкото може по-бързо. На мен тя ми отнема от пет до десет минути в зависимост от това, колко говори клиента.

Ето някои от съкровените въпроси, които аз не се стеснявам да задам:

Какъв минимален доход месечно ще е нужен на жена ви в случай на вашата смърт?

Вашият минимален доход за месец на възраст от 65 г.?

Каква е стойността на имуществото ви днес?

Какви облигации, акции, други ценни книжа имате?

Недвижимо имущество (спестявания)?

Касова наличност?

Трудов доход за година?

Застраховка живот?

Колко пари годишно харчите за застраховане?

Не бива да се страхувате да задавате тези въпроси, които пряко се отнасят до вашата работа, ако подготвите клиента за тях по време на встъпителния разговор, който сте провели.

Анкетата после слагам в джоба си, точно както съм я извадил. Моят последен въпрос (с усмивка): "С какво се занимавате в свободното си време, мистър Коут? Имате ли хоби?"

Отговорът на този въпрос често започва да има значение за мен по-късно. Докато той отговаря на този въпрос, аз прибирам анкетата. Никога не я показвам на клиента при първа среща. Неговото любопитство нараства до такава степен, че моите шансове се увеличават при втората среща. След като съм събрал цялата информация, аз си отивам колкото може по-бързо, с думите: "Благодаря за откровеността. Ще помисля върху това. Мисля, че имам идея, която може да ви послужи, и когато я обмисля, ще ви позвъня да си уговорим среща. Това устройва ли ви?" Обикновено отговорът е: "ДА"

Гледам според обстановката дали мога да уговоря веднага среща за по-късно, примерно за следващата седмица.

ГЛАВНОТО

Тези въпроси трябва да пазите в папка, както лекарят пази историите на заболяванията на своите пациенти. Това ви дава информация за клиента, която се попълва заедно с растежа на самия клиент. И съм забелязал, че заедно с израстването си тези хора с удоволствие ви разказват за своите успехи. Те знаят, че вие сте онзи човек, с когото могат да обсъдят проблемите си и да споделят успехите си.

Не мисля, че подготвителният разговор трябва да се научава наизуст. Но съм сигурен, че трябва да се препише и препочита всеки ден по няколко пъти. След това в един прекрасен ден ще установите че го знаете наизуст. Ако го учите именно по такъв начин, никога няма да звучи като назубрен. Проведете такъв разговор с близките си. Повтаряйте, повтаряйте това докато го научите така добре, че той стане неотделима част от вас.

НАКРАТКО

1 Не се опитвайте да хвърляте тежкото въже- отначало хвърлете само помощна връвчица.

2 При подхода трябва да си поставите една цел: да продадете делови разговор, а не стоката си,- вашият разговор. Това е сделка преди сделката.

26 Секретът на уговарянето на среща

В продължение на 31 г. аз ходя при един и същи бръснар, дребен италианец на име Руби Дей. Той е бил помощник на дядо си още от деветгодишен. Бил толкова дребен, че му поставяли пейка под краката. Клиентите на Руби смятат, че той е един от най-добрите бръснари в света. Освен това той винаги е лъчезарен.

Независимо от тези качества, през 1927 г. работите му рязко се влошиха.

Положението му стана толкова лошо и той страдаше от такова безпаричие, че не беше могъл да си плати дори наема за четири месеца и собственикът н къщата, където се намираше мъничката му бръснарничка, го заплашваше, че ще го изхвърли. Един петък след обед, докато ме подстригваше, той изглеждаше някак болезнено. Попитах го какво се е случило. В края на краищата той си призна, че се озовал в ужасно положение. На всичко отгоре жена му родила още едно дете, момче, Руби-младши.

Докато говорехме, влезе още един посетител и попита, колко скоро ще може да се подстриже. Руби го увери, че ще се наложи да почака съвсем малко, тъй че посетителят неохотно седна и започна да чете някакво списание.

Аз казах:

Руби, защо не работите с предварително заявени часове?

О. мистър Бетджър, отговори той,- не мога на назначавам часове, хората няма да се записват при бръснаря си.

А защо не?- настоявах аз.- Същото мислех и аз за своята работа, докато друг един търговски агент не ме убеди, че само така ще мога да работя. На вашите клиенти им харесва как работите Руби, и вие им харесвате, но те не обичат да чакат. На бас се хващам, че ето този човек с удоволствие би си записал час за определено време всяка седмица. Така ли е?

Разбира се,- кимна посетителят.

Ето, виждате ли,- казах аз с ентузиазъм,- А сега запишете мен за осем сутринта всеки петък.

На следващият ден Руби се снабди с книга за регистрация и започна да звъни на всичките си стари клиенти, много от които не бяха го посещавали по няколко месеца. Постепенно той можа да запълни цялото си работно време в книгата за регистрации, и финасовите му тревоги останаха в миналото. Ето вече 20 г. той работи изключително чрез записване. Той накара клиентите си да свикнат с това. Това им харесва, защото печелят време. Днес Р.Б.Дей владее собствена красива къща на Фокс Чейз Роуд, 919, Холувид, Пенсилвания. При вида му се създава впечатление, че пред вас стои преуспяващ бизнесмен.

Разказах тази история веднъж на курсове, които устройвахме в Пасадена, Калифорния. Занятията посещаваше и шофьор на такси. В края на седмицата той дойде при нас за д кулисите и каза:

Аз сега също съм бизнесмен!

Ние го попитахме какво има предвид.

Ами, след като чух разказа ви във вторник вечерта си помислих, че ако един бръснар може да назначи приемни часове, значи трябва да опитам и аз. На другата

сутрин возих президента на една крупна компания до влака за Глейндейл. По пътя го попитах, задълго ли заминава. Той отговори, че се прибира същия ден вечерта и се съгласи да го откарам в къщи. Това му хареса, и когато го оставих пред дома му, той ми даде добър бакшиш. Разбрах, че редовно пътува всяка седмица и понякога му е трудно да хване такси. Така че се уговорих с него за точната дата на пътуването му всяка седмица. Освен това той ми даде имената на други двама администратори от неговата компания, за им се обадя и да се уговоря с тях за същото. Когато им се обадох им казах, че звъня по съвет на техния президент. В резултат на това аз се уговорих за още две поръчки на следващата сутрин. Днес си купих книга за регистрации и смятам да направя списък на редовните поръчки, както вашия бръснар. Сега се чувствам бизнесмен!

Същият съвет дадох и своя доставчик на галантерия. Скоро повечето му клиенти го посещаваха в назначено предварително време. Тези хора откриха това, което открих и аз и хиляди други хора в света на деловата дейност: **хората предпочитат да работят по разписание.**

1 Това икономисва време, помага да се избягва ненужната суматоха, която така обърква търговците. Също така- спестява се времето на клиента.

2 Като молим за назначаване на среща в точен час, ние даваме на клиента да разбере, че ценим времето му. Инстинктивно и той почва да цени нашето време. Когато аз отивам в приеман час, срещам разбиране, и човекът с уважение се отнася към това, което му говоря.

3 Всяка среща става събитие. Уговорената среща превръща търгаша в търговски агент.

Моя стар приятел по стая Милер Хагинс се прочу в бейзбола като отличен нападател, защото много често попадеше в "дома". А като попадеше в "дома" по-често от другите, той носеше съответно и повече точки от останалите играчи. В търговията съм открил, че да се договориш за среща е същото като да попаднеш в "дом".

Основата на търговските сделки е деловата среща, а секретът за получаване на добър, внимателен и доброжелателен клиент по време на срещата се крие в продажбата на срещата. Деловите срещи е много по-просто да се продават, отколкото радиоприемниците, прахосмукачките, книгите или застраховките. След като аз усвоих това напълно, за мен настъпи огромно облекчение. Трябваше само да попадна в първи "дом"!

Когато звъня на познат, аз просто го питам за времето на срещата и обикновено го получавам без допълнителни разпити. Но ако не съм срещал този човек по-рано, той задължително пита:

А по какъв въпрос вие искате да се видите с мен?

Това именно е критичния момент в подхода. Ако веднага съобщя че искам нещо да продам, направо съм свършен, и шансовете да получа среща по-късно са обречени на провал. Истината е в следното: аз може и да не знам, дали му е нужно това, което продавам. Така че целта на срещата е - **обсъждане**. Но и досега аз съм постоянно нащрек, за да не позволя да ме въвлекат в разговор за продажба по телефона.

Трябва да се съсредоточа на едно единствено нещо' върху продажбата на деловата среща.

Позволете ми да приведа типичен пример: преди няколко дни аз позвъних на един много зает човек. Ето нашия разговор:

Аз: Мистър Айли, азвам се Беттджър, Франк Бетджър, приятел на Ричард Фликер. Помните Дик, нали?

Айли: Да.

Аз: Мистър Айли, аз съм агент по застраховане на живот. Дик ми предложи да се

обърна към вас. **Знам, че сте много зает човек, мога ли да се видя с вас за пет минути през тази седмица?**

Айли: А по какъв въпрос вие искате да се видите с мен- за застраховка ли? А току що закупих нови застраховки едва преди няколко седмици.

Аз: Много добре, мистър Айли. Ако се опитам да ви продам нещо, ваша ще е вината, а не моя. Може ли да се видя с вас за няколко минути да кажем утре окло девет часа?

Айли: Има среща за девет и тридесет.

Аз: Е, ако ви отнема повече от пет минути, вината ще е ваша а не моя.

Айли: Добре. Тогава в девет и петнадесет.

Аз: Благодаря, мистър Айли. Ще бъда там.

На другата сутрин, като стисках ръката му в кабинета, аз си извадих часовника и казах:

Имате друга среща в 9.30, затова ще се ограничи до пет минути.

Аз задавах въпроси колкото може по-бързо. Когато петте ми минути изтекоха, казах:

Мистър Айли, моите пет минути свършиха. Искате ли да ми кажете още нещо?

И следващите десет минути мистър Айли ми разказа всичко, което трябваше да знам за него.

Някои хора са ми разказвали по един час за себе си, след изтичането на моите пет минути, но това е тяхна, а не моя вина.

Познавам много преуспяващи търговски агенти, които не назначават срещи, когато отиват при свои редовни клиенти. Но като съм задавал въпроси съм разбрал, че те си имат редовни дни за посещение и определено време от деня за прием. С други думи тях ги чакат задължително.

" Те няма да влязат в кабинета" Табелка с тези думи висеше на стената в нашата кантора, написани с големи букви. И аз винаги съм й вярвал, докато Гари Райт, динамичен търговски пътник от Чикаго, не ми разказа следната история.

65% от моите сделки съм сключил в собствения си кабинет,- каза той.- **Винаги за среща предлагам своя кабинет, като обяснявам, че там никой няма да ни пречи и ще можем да свършим работата си по-бързо и с по-добър резултат.**

Отначало се страхувах от това. Но за свое учудване забелязах, че мнозина предпочитаха именно този метод. Когато идват при мен в кабинета ми, аз никога не позволява, да ни пречат. Ако зазвъни телефона, аз отговарям нещо от рода:

О, привет. Нека ви се обадя след двадесет минути. Имам човек при мен и не искам да го бавя. Благодаря. Доскоро.

След това затварям слушалката и моля момичето в приемната да изключи позвъняванията, докато при мен е клиентът. Това винаги се харесва на моите посетители.

Преди да си отиде, освен ако не бърза много, аз съм приел като правило да запознавам клиента с търговските служители, които са помогнали да сключи договора или които могат да му направят услуга, ако стане наш клиент.

Познавам много търговски агенти, които смятат това за прекрасна възможност да запознаят своите посетители със своите кантори, заводи или фабрики и да им окажат как се произвежда тяхната продукция.

Хората, които трудно се откриват на място

С практиката всеки човек усъвършенства своята техника за назначаване на делови срещи. Разбира се срещат се хора, които много трудно могат да се намерят на място. Обаче съм забелязал, че това са най-добрите клиенти, ако успее да се видя с тях. Докато оставам в рамките на приличието, те нямат нищо против настойчивостта. Ето

няколко въпроса, които използвам и идеи, които са ми помогнали.

1 Мистър Браун, кога е най-добре да се видя с вас, рано сутринта или в края на деня?

В началото на седмицата или в края е по-добре?

Мога ли да дойда днес вечерта?

2 В колко часа обядвате? Нека обядваме заедно тази седмица. Бихте ли могъл да обядвате с мен утре в "Юнион лиг" да кажем, около 12- 12,30?

3 Ако цялото му време е разчетено, но той искрено иска да се види с мен, аз питам понякога: "Днес с кола ли сте?" Ако отговори "Не" му предлагам да го закарам до къщи с моята кола. Така мога да му кажа, че ще имаме няколко минути за разговор.

4 Учуден бях, колко много хора, които не желаят да си уговорят среща за конкретен час, всъщност много искат да се видят с мен, ако им назнача време за по-далечно бъдеще. Например в петък сутринта, когато планирам работата си за следващата седмица, ако им позвъня и кажа: "Мистър Джонс, ще бъда във вашия район следващата сряда, нали не възразявате да прескоча до вас?" После питам, кога е под-бре сутринта или през деня и понякога той ми дава точен час.

След като сте направили всички разумни опити и чувствайки, че той не желае да сътрудничи, аз забравям за него.

Сред най-добрите ми клиенти са били хора, с които ми е било много трудно да се видя. Пример: бяха ми дали името на един инженер от Филадельфия. След като позвъних няколко пъти, аз изясних, че е трудно да бъде сварен на мястото си, но е там все пак от 7 до 7,30 сутринта.

На следващата сутрин аз влязох в кабинета му в 7 часа. Това беше в самия разгар на зимата и си беше тъмно като през нощта. Той седеше на бюрото си и разглеждаше писма. Внезапно грабна чантата си и профуча край мен вън от кабинета. Вървах след него до колата. Отваряйки багажника, той ме погледна и попита:

За какво искахте да говорите с мен?

Аз отговорих:

За вас.

Той, отсичайки всяка своя дума:

Днес сутринта няма време да говоря с никого.

Къде отивате сега?- заинтересувах се аз.

В Колингсууд, Ню Джърси- отговори той.

Позволете ми да ви закарам с моята кола, - предложих аз.

Не! В моята кола имам много неща, които днес ще ми трябват.- възрази той.

Ако нямате нищо против, ще ви правя компания по пътя? Така ще можем да поговорим. Ще спестите време.

А как ще се върнете обратно?- попита той.- Аз ще продължа нататък до Уилмингтън, Делауер.

Ще се погрижа за себе си, това не проблем.- уверих го аз.

Да потегляме. Седнете.- усмихна се той.

Тогавата той дори не знаеше името ми и за какво искам да поговоря с него, но ние се разделихме в Уилмингтън, аз се върнах във Филадельфия със следобедния влак с подписан договор. Пътувал съм с влак до Балтимор, Вашингтон, Ню Йорк заедно с хора, с които иначе сигурно нямаше да мога да се срещна по друг начин.

Важни неща, които научих за използването на телефона

Изработих си навик на нося много дребни монети в джобовете си, за да мога винаги да позвъня по телефона. Всъщност много пъти ми се е налагало да излизам от

кабинета си и да ходя до телефонната будка на ъгъла, за да не ме безпокои никой. Когато си отделих петъчната сутрин за планиране, аз започнах да звъня на повечето хора, с които смятах да се видя през следващата седмица. Понякога съм се поразявал, как съм успявал да се уговоря за срещи за голямата част от седмицата. Мина много време, преди да се науча да не се страхувам да напомня за себе си на клиента, за да ми се обади той. Когато му звъня няколко пъти и така и не го откривам, той остава с впечатление, че го преследвам, за да получа от него нещо, което е нужно на мен. Забелязах, че ако му оставя бележка с молба да ми се обади, у него се създаваше впечатление, че имам нещо важно, което е необходимо за него. След като разбрах цялата важност на първоначалната продажба на деловата среща, аз можех да провеждам всички делови срещи, които ми бяха необходими. Позволете ми още веднъж да повтора правилото, което ми отне толкова много време докато го усвоя.:

Първо: продайте срещата

Второ; продайте стоката.

27 Как се научих да въртя на пръста си секретарките и телефонистките

Миналата седмица ми беше преподаден великолепен урок как да въртя на пръста си секретарки и телефонистки. Обядвах заедно с мои познати в Лигата на Съюза, когато Доналд Линдсей, президент на компанията "Мерлин Мануфекчъринг", разказа такава една история:

Днес сутринта при нас в завода дойде агент по продажбите и попита може ли да се види с мистър Линдсей. Моята секретарка излязла и го попитала дали има назначена среща. "Не,- отговорил той, - той не ми е назначавал среща, но имам информация за него, която ще му е необходима". Секретарката попитала, как се казва и кого представлява. Той се представил, но отговорил, че работата е лична. Тя отговорила: "аз съм секретарка на мистър Линдсей. Ако е нещо лично, може би ще мога да се заема. Мистър Линдсей сега е много зает."

"Това е лична работа- настоявал той.- Трябва задължително да разговарям лично с него."

Точно по това време,- обясняваше ни Дон,- аз съм бил в завода.Ръцете ми жяха мръсни, работех с двама наши техници по една повреда. Измих си ръцете и отидох в кабинета.

Не познавах този човек, но той се представи, стиснахме си ръцете и той ме попита дали може да разговаря с мен в кабинета ми за пет минути. Попитах го за какво и той отговори:"Това е много лична работа, мистър Линдсей, но ще се вместя в пет минути."

Когато влязохме в кабинета, той каза:"Мистър Линдсей, ние разработихме ново данъчно изследване, което може да ви икономиса много време. За тази услуга не се заплаща. Всичко, което ни е необходимо, са някои данни от вас, които ще се обработят в най-строга секретност."

Той извади анкета и започна да ми задава въпроси. Аз казах:"Минутка. Искате нещо да ми продадете ли? Какво? Кого представлявате?"

Извинете, мистър Линдсей,- каза той,- но...

Коя компания представлявате?-настоявах аз.

Застрахователната компания Ай-Би-Си.Аз...

Махайте се оттук!- казах аз,- Попаднахте чрез уловка. Ако веднага не се изнесете оттук, ще ви изхвърля аз!

Дон Линдсей беше в отбора по борците докато следваше в Пенсилванския

университет. Познавайки Дон, ние здраво се посмяхме, защото Дон действително знае как да изхвърля нежеланите гости! По това как разказваше историята ние разбрахме, че агентът е постъпил добре като се е оттеглил бързо.

Този агент изглеждаше и говореше много добре, каза ни Дон. Но нека разгледаме и анализираме някои моменти в подхода му.

1 Среща не му е била назначена. Той е заварил мистър Линдсей в неудобно време, което често се случва ако не ви очакват.

2 Той казал на секретарката името си, което не ѝ е говорело нищо, но е избягвал въпросите ѝ кого представлява. Това винаги предизвиква подозрение.

3 Когато секретарката му казала, че мистър Линдсей е зает, той се е държал сякаш ѝ е повярвал, което ѝ се е харесало.

4 Той е влязъл, чрез уловка. Шансове да се върне отново в този завод не си е оставил. Макар че е представлявал добра компания, той е направил почти невъзможно за всеки представител на компанията да има работа с този завод. Моят опит за проникване при заети перспективни клиенти ме е научил, че това е по-скоро здрав смисъл отколкото хитрост. Много агенти, изглежда, не разбират че секретарката на клиента може да им бъде много полезна. В много случаи тя е "силата зад трона". Научил съм, че ако искам да се видя с "клечката", то най-добре е напълно да се отдам в ръцете на секретарката, и обикновено тя ме превежда през всички препятствия до светая светих. Във всеки случай, тя често се явява шеф на големия бос, що се отнася до срещите му с хора. Ако ние работим със секретарката на клиента- ние работим в неговата дясна ръка. Моята ефективност нараства много, ако я посветя в делата си, ако съм честен и искрен с нея и се отнасям с уважение към длъжността ѝ.

Отначало аз се старя да изясня, как се казва, от някого другого в кантората. След това винаги я наричам по име. Записвам си името ѝ, за да не го забравя никога. Като звъня по-късно по телефона за да си уредя среща, аз обикновено казвам:

Мис Милетс, добро утро! Мистър Бетджър е. Дали можете да ме включите в разписанието на мистър Харшоу за 20 минути днес или в друго време през тази седмица?

Разбирам, че много секретарки смятат за свой дълг да се избавят от търговските агенти. Но не вярвам, че с тях може да се отнасяме с помощта на уловки или други хитрости. Умният човек с доминираща личност винаги може да се избави от секретарката, без да ѝ съобщава целта на посещението си. Агент с железни нерви и добре работещ език понякога с успех може да приложи уловка или хитрост, но смятам, че най-добрият начин да въртиш секретарките на пръстта си е изобщо да се опитваш да го правиш!

28 Идеята, която ми помогна да попадна във "висшата лига"

Бях поразен, когато открих, че много идеи, които съм прилагал в търговията, за пръв път съм ги получил в бейзбола. Например, когато играех в Гринвил, Южна Каролина, менажерът на отбора Томи Стауч веднъж ми каза:

Франк, ако можете да удряш за тебе щяха да се бият висшите лиги.

Мога ли някак да се науча да удрям?-попитах аз.

Джеси Баркет удряше не по-добре от теб,- заяви Том.- Но той стана един от най-великите подавачи в бейзбола!

Как е успял?- с известно съмнение попитах аз.

Баркет реши да се научи да подава,- каза Том,- затова той всяка сутрин идваше на

тренировка и подаваше триста топки. Той плащаше на момчета, за да бягат след топката, а едно момче ги хвърляше нагоре. Джеси не се опитваше да удря с все сила, а практикуваше свободно меко подаване, докато не постигна прекрасно време. Всичко изглеждаше прекалено просто. Трябваше сам да се убедя. Разгледах статистиката: само двама играчи в цялата история бяха успели да наберат повече от 400 точки подавайки, за няколко сезона. Един от тях беше Ладжон. Другият беше- Джеси Баркет!

Бях толкова възбуден от тази идея, че се опитах да убедя няколко играчи от нашия отбор да опитат заедно с мен, но те казаха, ч съм откачил. Казаха също че северняк не може да издържи южното слънце сутрин и през деня. Но моят съсед по стая Айви "Червенокожият" Уинго, кетчър от Норкрос, Джорджия, каза, че би искал да опита. Намерихме хлапета, които искаха да спечелят по някоя монета и се отправихме на тренировка рано сутринта, когато още не беше много горещо. Червенокожият и аз ударихме по триста топки всеки.

На ръцете си докарахме здрави мазоли, но това изобщо не ни навреди и ние изпитахме голямо удоволствие.

Същото лято Червенокожият и мен, ни продадоха в "Сейнт Луис Кардиналс" Какво отношение може да има това към търговията? Ето какво: десет години по-късно, когато се простих с бейзбола и вече две години се занимавах с продажби, висок красив южняк на име Фред Хайген беше преместен от представителството на нашата компания в Атланта, във Филадельфия. Фред беше личност, и усмивката му беше оценена на милион долара, но целият му опит по сключване на сделки беше свързан с фермерите- южняци, затова му беше нужно да се научи на нови подходи в търговията. Той започна да се упражнява на мен.

Тази идея я взех от бейзбола. Разказах на Фред историята на Джеси Баркет и Уинго Червенокожия, и за себе си, и за тристата подавания. Фред се зарази от тази идея и настоя да покажа своите подходи. Така един върху друг ние практикувахме тези подходи, докато ги научихме отзад напред и отпред назад. Аз толкова ги обикнах, че исках да водя преговори с първия срещнат. Резултатът? Появиха се повече повиквания. Ако търговският агент престане да получава нужното количество повиквания, това значи че е загубил интересът и ентузиазмът си в работата. Веднъж след един спектакъл вестникар отишъл зад кулисите да вземе интервю от Джон Баримор след неговото 56-то представление на Хамлет. Репортерът трябвало да чака че и половина докато свърши репетицията. Когато накрая великият актьор се появил журналистът казал:

Мистър Баримор, учуден съм, че ви се налага да репетирате след 56 спектакъла в Бродуей. Та нали вече ви нарекоха най-великият Хамлет на всички времена и гений на сецната!

Баримор се разсмял.

Чуйте,- казал той.- Искате ли да знаете истината? Пет месеца, всеки ден по девет часа аз четох, учих и декламирах тази роля. Понякога ми се струваше, че никога няма да мога да я вместя в главата си. Няколко пъти исках да зарежа всичко. Мислех, че съм сгрешил в избора си на призвание и за най-голяма своя грешка смятах това, че съм станал актьор. Нима това не е смешно?

Когато прочетох това, бях в криза. Това ме наведе на мисълта да помоля нашия директор да ми разреши да демонстрирам способностите си в присъствие на нашето агентство. По вида му разбрах, че никой дотогава не е идвал при него с такава молба. Това ме постави в трудно положение, и аз репетирах, репетирах и репетирах. Едновременно с подобряването на речта ми, аз влагах в нея повече енергия. Започнах сам да се въодушевявам от нея. Докато продължавах да се

усъвършенствам, ми дойде наум нова идея. След моята демонстрация аз сключих голяма сделка, която никога не бих успял да взема ако не бях минал през всички тези репетиции. **Всеки път, когато ме молеха да демонстрирам делово интервю пред някаква група, аз извличах все повече и повече полза за себе си, възможно е дори повече отколкото самата аудитория.** Горделивостта, вероятно ме застави да се подготвям и репетирам дотогава докато не почувствах че съм готов.

Малко преди смъртта си Кнут Ронке, известният треньор на "Нотр Дам", беше разговарял с представители на една от най-големите търговски организации в страната. Неговите идеи смятам за най-полезните и практичните в търговията, които някога съм чел. Ето същността им: В "Нотр Дам" имаше екип от около 300 играчи, както университетски ветерани така и новаци. Те постоянно тренираха основите на майсторството: тренираха, тренираха, тренираха, докато всички основни прийоми не станали за тях така и естествени като дишането. Тогава по време на игра не се налагаше да спират и да мислят, какво да правят по-нататък, когато всъщност са нужни бързи действия. Същите принципи са приложими и в търговията. Ако искаш да станеш звезда на търговската арена, то трябва да научиш наизуст азбуката на своята работа. Да знаеш толкова, че във всеки момент когато клиентът се отклонява от сключването на сделката, да можеш отново да го върнеш в нужния път, така, че нито той нито ти да забележите това. Такова съвършенство може да се постигне като се гледате в огледалото и поздравявате компанията, че ви е наела. Трябва да зубрите, да зубрите, да зубрите!

Ето какво е помогнало на Джеси Баркет да се издигне от посредствен подавач до незабравима звезда на бейзбола! И досега само четирима играчи са могли да повторят рекорда от 400 точки за няколко сезона: Тай Коб, Роджър Хорнсби, Ладжои и Баркет.

Да, ето какво ми помогна за се измъкна от втория ешелон и да попадна в първа лига в бейзбола...и в търговията.

НАКРАТКО

1 Най-доброто време за подготовка на речта това е времето веднага след произнасянето ѝ; същото е и в деловите преговори. Всичко, което е трябвало да кажете и което не е трябвало е все още свежо в главата ви. Запишете го незабавно!
2 запишете изказването си дума по дума. И го усъвършенствайте. Четете и препрочитайте докато не го научите дословно. Опитайте го пред близките си. Ако не стане добре те ще ви кажат. Преразкажете го пред вашия началник. Кажете го пред друг агент колега. Не се разделяйте с него докато не го заобичате.

Кнут Ронке е казал: "Зубрете,Зубрете.Зубрете"

29 как да се даде възможност на клиента да сключи с вас сделка

Ето една много стара китайска пословица, която гласи:" По-добре веднъж да видиш, отколкото хиляда пъти да чуеш". Прекрасно правило, както съм разбрал е никога да не говориш това, което можеш да инсценираш. И още по-добре така: никога не инсценирайте само това, което може да инсценира клиентът. Нека клиентът се изяви. Дайте му свобода. **С други думи: дайте на клиента възможност да ви помогне да сключите сделка.**

Нека вземем няколко фактически примера за това как инсценировката се използва

при сключване на сделки:

1 Компания "Дженерал Електрик" и подобните на нея с години се опитвали да убедят училищните съвети в необходимостта да преминат към съвременно осветяване на класните стаи. Провеждали се множество конференции...били произнесени хиляди речи...Резултатите? Никакви! Внезапно на един търговски агент му дошла в главата идея- инсценировка! Стоейки пред училищния съвет в един град, той държал над главата си стоманена пръчка. Като я държал за краищата той я огънал леко и казал:"Джентълмени, ако пръчката е огъната едва-едва, тя отново ще се изправи, когато я отпусна (и го показал), но ако я сгъна повече от една определена точка, тя ще се прегъне и вече няма да се изправи (после сгънал пръчката и показал че тя си остава деформирана, и е загубила гъвкавостта си). "Същото става и с очите на вашите деца в класната стая. Техните очи могат да издържат само незначително напрежение. Ако напрежението е в повече тяхното зрение ще се влоши."

Резултатът? Били събрани пари. Веднага било поставено съвременно осветление.

2 нека видим как просто нещо като кибрита било ефектно използвано за демонстрация на една от най-важните характеристики на хладилника:като държал запалена клечка кибрит, агент по продажбите казал;:"Мисис Хутнани, нашият хладилник е съвършено безшумен...той не се чува изобщо, така както не се чува и тази горяща клечка кибрит."

3 Много търговски агенти считат за необходимо от време на време да представят данни на клиентите. Забелязал съм, че много по-голям ефект може да се постигне, ако мога да заставя самият клиент да представи данните. Само **казвам:"Мистър Хенц, ще запишете ли данните, които ще ви продикувам?"** Забелязал съм, че това съсредоточава вниманието, поддържа интереса, клиентът по-рядко се отклонява. Идеята става негова собствена! Той по-добре разбира. Той убеждава себе си със собствените си данни. С други думи той се включва в действието. После, когато вече сключвате сделката, аз го моля да направи равносметката:"Първо...второ...трето..". Настъпва естествената кулминация. И той сам помага сделката да се доведе до край!

4 В пародия на аптека, която разиграх една вечер на търговска школа в Портланд, Орегон, един търговец на едро на вълна видя как аз демонстрирах "на клиентите" нова четка за зъби. Дадох на клиента **голяма лупа** и му връчих обикновена четка за зъби заедно с нова.После му казах:"Погледнете тези четки за зъби и ми кажете каква е разликата?" същият този търговец на вълна постоянно губел пред конкурентите си, които предлагали по-евтини видове тъкани;той не бил в състояние да убеди купувача, че доброто качество е добра икономия. Така той решил да използва лупата по същия начин както я използвах аз при инсценировката за четките за зъби. "Бях поразен,- по-късно разказваше той, - колко бързо купувачите намираха преимуществата. Обемът продажби веднага се увеличи."

5 Галантериец от Ню Йорк ми разказа, че увеличил стокооборота на мъжко облекло с 40% когато започнал да показва **кино** на витрината! Филмът разказвал за лошо облечен човек, който постъпва на нова работа и бързо го изгонват. Следващия претендент, елегантно облечен, бързо получавал мястото. Филмът завършвал така:"Доброто облекло е добро капиталовложение."

6 Моят приятел, лекарят Оливър Кемпбъл, е един от най-добрите зъболекари в града и високо цени инсценировките. Той прави рентгенови снимки на зъбите на пациентите си и ги проектира на стената на кабинета. Пациентът седи и гледа филм за своите зъби и венци. Доктор Кемпбъл казваше, че е излизал от кожата си опитвайки се да убеди пациента, че трябва да се грижи за зъбите си преди да стане късно. След като започнал инсценировки той започнал да успява.

7 А ето една инсценировка, която използвам с добър резултат. Тази демонстрация ми

е нужна за подсилване на ефекта на нагледност и съм забелязал, че тя прави впечатление на състоятелните хора. **Слагам черен химикал на масата точно пред човека. От едната ѝ страна слагам блестяща монета от 25 цента, а от другата - потъмняла - от 10 цента.** После питам: "Знаете ли какво е това?" Човекът обикновено отговаря: "Не, какво е?" Аз обяснявам **усмихнато: "Химикалът - това сте вие след смъртта. Монетата от 25 цента сте вие какъвто сте в монета, а 10-те цента са това, което ще остане за жена ви и децата ви, след като вашите счетоводители изплатя данъците и другите издръжки."**

После казвам: "Мистър Мерер, позволете ми да ви задам един въпрос. Да си представим за няколко минути, че сте се отпразвили към оня свят преди месец. Ние с вас сме счетоводители. Ние трябва да преведем три пети от цялото ви състояние в налични пари за да изплатим данъците. Как да направим това?" След това му давам възможност да се наговори!

В последните години бяха постигнати големи успехи в изкуството на инсценировката. Това е надежден начин за продажба на вашите идеи. Използвате ли го на 100%?

НАКРАТКО

"По-добре веднъж да видиш, отколкото хиляда пъти да чуеш" По възможност всеки купувач сам провежда демонстрация. Нека клиентът ви помогне сам да сключите сделката."

30 Как намирам нови клиенти и превръщам старите в свои настойчиви почитатели

Тези дни се опитах да сметна колко автомобили съм купувал през живота си. За свое учудване открих, че съм купил около тридесет и три коли.

Сега ми позволете да ви задам въпрос: колко продавачи са ми продали тези коли? Точно 33. Поразителни, нали? Нито един от тези продавачи нито веднъж, поне доколкото ми е известно, не е направил опит отново да се свърже с мен. Тези момчета, които толкова се интересуваха от мен докато купя, не са и помислили да вдигнат телефона, да ми се обадят и да разберат дали всичко е наред. Щом съм платил и те са получили комисионните си, са изчезнали вдън земя. Учудва ли ви това? Чуйте, аз съм разпитал повече от 15 000 човека в аудиториите по цялата страна, дали са се сблъскали с нещо такова през живота си. Повече от половината веднага вдигнаха ръка.

Доказва ли това, че продажбата на автомобили се отличава от другите видове търговия? Нима на продавача на коли му става по-добре от това, че забравя купувачите си и посвещава цялото си време да търси нови купувачи? Ето един девиз, който седеше на видно място за всички продавачи в една крупна търговска организация: **"Никога не забравяйте за клиента, никога не давайте на клиента да ви забрави".**

Познахте. Това беше организация за продажба на автомобили. Компанията "Шевролет Мотор", следвайки този девиз, зае първо място в света по продажба на автомобили в сравнение с всички останали производители на коли и остана на това място 13 години, за което свидетелства статистиката.

Обичайте неговата собственост

С увереност мога да твърдя, че всеки който купува нещо, обича вежливостта, вниманието, обслужването. Така че няма да се спираме на това. Ще бъдем откровени и ще погледнем на това от чисто егоистична гледна точка.

Разглеждайки кариерата си в търговията, аз изпитвам голямо огорчение от това, че не съм употребил двойно повече време за изучаване и удовлетворяване на интересите на своите клиенти. Говоря искрено и в буквалния смисъл на думата. Мога да приведа стотици примери от личните си дневници, защо това би ми донесло повече пари при по-малко нервно напрежение, по-малко физическо натоварване и повече щастие.

Да, господа, ако трябваше отново да правя кариера, бих окачил на работното си място следният девиз: "Никога не забравяйте за клиента, никога не давайте на клиента да забрави за вас."

Преди много години аз купих доста просторна къща. Много ми хареса мястото, но то струваше толкова скъпо, че докато сключвах сделката се питах дали не бъркам. Много се развълнувах тогава.

След две или три седмици ние се пренесохме в новата къща и ни се обади агентът за недвижими имоти като каза, че би искал да се види с мен. Това беше в събота сутринта. Когато той дойде аз вече изгарях от любопитство. И тъй, той седна и ме поздрави, че съм постъпил толкова мъдро, като съм купил именно тази къща. После ми разказа много интересни неща за района. После ме взе на разходка из околността, като ми показва различни чудесни къщички и ми съобщи имената на собствениците. Някои от тях се казаха важни хора. Той ме накара да се гордея. Продавачът показва още повече ентузиазъм и чувствителност, отколкото когато ми продаваше тази собственост. Но той не можеше да проявя прекалено много ентузиазъм по повод на къщата, защото разговаряше с мен за моята собственост. Неговото посещение ме успокои; не бях сгрешил. Той ме направи щастлив. Бях му благодарен. В същата онази сутрин аз разкрих душата си за този човек. Нашите отношения станаха много повече от отношенията между купувач и продавач. Ние станахме приятели.

Това му отне цялата съботна сутрин, а той би могъл да се види с нов клиент през това време. Обаче след седмица аз му се обадох и му дадох името на мой приятел, който се интересуваше от имот в този район. Моят приятел тогава не купи нищо, но скоро агентът му намери подходящо място и в резултат сключи още една добра сделка.

Една вечер в Санкт Петербург, Флорида, аз се изказвах на тази тема. На следващата вечер при мен дойде един от присъстващите и ми разказа ето какво:

Днес сутринта една дребничка възрастна жена влезе в магазина ни и зараглежда една красива диамантена брошка. В края на краищата тя я купи и написа чек. Докато я слагах в кутийката аз мислех а това, което вие казахте за "любовта към собствеността". Когато и връчвах кутийката, започнах да хваля още повече брошката, отколкото когато ѝ я продавах. Казах ѝ колко много ми харесва тази брошка. Казах, че това е един от най-хубавите диаманти в нашият магазин, че е бил намерен в едно от големите находища на прекрасни диаманти в Южна Америка, и че се надявам, тя да проживее още много дълги и щастливи години, като ѝ се любува. Знаете ли, мистър Бетджър, - каза той, - очите ѝ се изпълниха със сълзи, и тя ми каза, че съм я ощастливил, защото тя тъкмо била започнала да се вълнува дали не е извършила глупост като е похарчила толкова пари за себе си, купувайки си скъпоценност. Изпратих я до входната врата, искрено ѝ благодарих и я поканих да минава при нас по всяко време. След час старицата се върна с още една възрастна лейди, която беше настанена в същия хотел. Тя ме запозна с приятелката си така

сякаш ѝ бях син, и ме помоли да ѝ покажа магазина. Втората жена не купи нищо скъпо за разлика от първата, но все пак направи покупка. И когато ги оставих до входната врата, аз знаех, че съм спечелил две добри приятелки.

Никога не знаеш откъде ще ти дойде късмета.

Преди много години простичко облечена старица влязла в един универсален магазин. Продавачите не ѝ обърнали внимание, освен един млад продавач, който не само любезно я изчакал, но и занесъл покупките ѝ до входната врата. Като видял че вали дъжд, той разтворил чадъра ѝ, хванал я под ръка и я съпроводил до ъгъла, където ѝ помогнал да се качи в тролея. След няколко дни директорът на магазина получил писмо от Ендрю Карнеги с благодарност за любезното отношение към неговата майка. И той им дала поръчка за мебелировка на новата къща, която току що бил построил. Интересно ли ви е да знаете какво е станало с младия продавач, който така се грижел за купувачите? Днес този продавач е директор на огромен магазин в голям град на източното крайбрежие.

Неотдавна попитах мистър Джпок, от Честнат стрийт, 1817, Филадельфия, един от големите търговци на едро.

Какво за вас е най-големият източник за нови дела?

Мистър Пок отговори на моя въпрос с една дума:

Потребителите.

След това той многозначително добави това онова, неща които няма никога да забравя. В потвърждение на думите си той приведе такива убедителни факти, че на следния ден реших да ги проверя върху себе си. Сработи като в приказка! Това вонаги работи! Иначе просто не може да бъде! Ето какво ми каза мистър Пок:

Новите купувачи са главният извор за вашите нови дела. Новите купувачи!

Попитах го защо. Той отговори:

Новите купувачи са радостни и щастливи от новите си покупки, особено ако те им дават комфорт. Обикновено те са много възбудени и горди. Те са готови да разкажат на всички свои приятели и съседи. Нашите търговски агенти посещават клиентите седмица след монтирането на електроуредите например.. Те се осведомяват дали на новия потребител му харесва новия хладилник или нещо от този род. Те дават съвети, предлагат помощ и услуги. Тези потребители ще доведат повече нови клиенти, отколкото който и да е друг.

Мистър Пок ми каза за изследванията, проведени от неговата компания в различни райони на страната. Резултатите се оказаха приблизително еднакви. Например в един типичен град от Средния Запад, от 55 разпитани нови купувачи агентите по обслужването са ходили само при 17. Осем от тези клиенти са им дали имена на бъдещи клиенти, при които те после са отишли и са сключили сделки за 1500 долара. Обърнете внимание: ако всичките 55 нови клиенти бяха получили сервизно обслужване след седмица, какво би станало? Не е трудно да се пресметне: $1500 \text{ долара} / 17 \text{ посещение} = 90 \text{ долара за посещение}$; $90 \text{ долара по } 55 = 4950 \text{ долара}$!

Мистър Пок ми каза:

Опитът ни даде добър урок: като се продаде стоката, не забравяйте за купувача след това!

Ето още един значителен факт, з който той ми разказа.

Повече от половината купувачи, разпитани от нас, казват, че за покупката ги е заинтересувал един или друг роднина.

Последното, което ми каза мистър Пок:

Ако вие се погрижите за своите купувачи, и те ще се погрижат за вас.

В продължение на много години аз носих в джоба си писмо. Рядко не съм получавал добър съвет когато съм го препрочитал. С малки изменения вие също предполагам

ще можете да се възползвате от него.

До мистър Уилям Джонс
Риал Истейт Траст Билдинг
Филадельфия, Пенсилвания

Скъпи Бил,

Искам да те запозная с Франк Бетджър. Според мен той е един от най-добрите застрахователи за живот във Филадельфия. Аз му се доверих напълно и действам в съответствие със съветите му. Може и да не си замисля за застраховка живот, но знам, че си струва да се вслушаш в съветите на мистър Бетджър, защото той има редица конструктивни идеи и услуги, които ще ти свършат работа, на теб и семейството ти.

Искрено твой, Боб"

Позволете ми да илюстрирам как съвсем неотдавна се възползвах от това писмо. В сутрешния вестник прочетох, че моите приятели от крупна строителна компания "Мърфи Квингли" са получили нова поръчка. След двадесет минути вече говорех с Робърт Квингли по телефона за среща. Влизайки в кабинета на мистър Квингли, аз го дарих с широка, радостна усмивка:

Поздравявам те, Боб!

Стискайки ми ръката той попита:

За какво?

Отговарям:

Току що прочетох в сутрешното издание на "Инкваерер" за това, че са ви предложили договор за строителството на пристройка към Ю.Джи.Ай.Билдинг.

А-а, благодаря ти,- усмихна се той.

Беше ли му приятно? Какво друго му оставаше/ Помолих го да ми разкаже за всичко.

После слушах!

Накрая казах:

Слушай, Боб, когато подготвяше заявката за договор, ти очевидно си изисквал заявки от няколко поддоставчици, нали?

Разбира се, - отговори той.

Тук се появи моето препоръчително писмо. Като му го връчих аз казах:

Боб, ти сигурно си обещал поръчки на онези от доставчиците, които са представили евтини оферти, така ли е?

С усмивка той отговаря:

Да, някои от тях.

Като свърши да чете писмото той попита:

Какво искаш да направя; да ти напиша препоръка до някои от тези момчета ли?

Аз излязох от кабинета с четири препоръчителни писма до доставчиците на отопление, електроснабдяване и водоснабдяване.

Не винаги е удобно на човека да ми дава препоръчително писмо, затова си нося винаги картичка с размер 10/5 см, на която е написано следното:

До: Херберт Дуер

Препоръчвам

Франклин Л Бетджър

Гари Шмидт

Отгоре на картичката моят приятел пише името на предполагаемия клиент, после се

подписва отдолу.

Ако се колебае му казвам:

Случай, ако приятелят ти сега беше тук, ти би ме представил без колебание, нали?

Обикновено той отговаря:

Разбира се, че бих те представил.

След това попълва картичката. Понякога и няколко картички.

Понякога хората ми отказват да ми дадат нечие име. Преди около година един мой труден клиент ми отговори така:

Не бих ви изпратил и при най-злият си враг!

Аз попитах защо.

Слушайте Бетджър,- отговори той,- аз ненавиждам застрахователните агенти.

Ненавиждам когато те идват тук. Ако някой от тях беше дошъл и ми беше казал, че го праща най-добрият ми приятел, бих побеснял дяволски! Бих позвънил на момчето, което ми го е пратило и бих му казал, всичко, което си мисля. Който и да е друг, само не и застрахователен агент!

Това беше наистина жестока откровеност. Но аз изстисках една усмивка и казах: Всичко е наред мистър Бланк, мисля, че разбирам чувствата ви. Ще ви кажа какво ще направя аз. Дайте ми името на човека, когото познавате, и който е под петдесетте, и който прави пари. Обещавам, че няма да спомена дори вашето име пред него.

Ако е така, - каза той,- в такъв случай, ако можете, намерете начин да се видите с Карол Зиглер, производител на хирургични инструменти, 19-та улица 918Н, той е на около 51 г., и е доста преуспяващ.

Благодарих му за информацията и отново обещах да не споменавам никога неговото име.

Веднага тръгнах към завода на мистър Зиглер. Влизайки в кабинета му аз казах:

Мистър Зиглер, казвам се Бетджър. Аз съм застрахователен агент по застраховки живот. Един наш общ познат ми даде вашето име при условие, че няма да споменавам неговото име. Той ми каза, че вие сте преуспяващ човек и сте точно човекът с когото бих могъл да поговоря. Можете ли да ми отделите пет минути сега или е по-добре да мина друг път?

За какво бихте искали да говорите с мен?- попита той.

За вас,- беше моят отговор.

Какво за мен? Ако е за застраховане, това не ме интересува.

Отлично, мистър Зиглер,- казах аз.- Не смятам да говоря с вас за застраховането на живота ви днес. Можете ли да ми отделите пет минути?

Той ме ограничи точни на пет минути. За това време аз можах да получа от него цялата информация, която ми беше необходима.

Оттогава съм сключил с мистър Зиглер три договора за застраховки за значителна сума пари. Едно нещо е странно: ние станахме добри приятели, но той така и не ме попита нито веднъж кой ме е изпратил.

Кога е най-добре да се възползвате от дадена препоръка? В следващите шест дни?

Шест седмици? **Забелязал съм, че най-добре е в следващите 6 минути или веднага щом се появи възможност за това.** Новата препоръка е изгарящо привлекателна. Ако не отида веднага, докато желанието ми е огромно, работата се отлага в някоя папка, и аз губя интерес. Когато го извадя по-късно, то става, както казва един от младите многообещаващи агенти в нашата компания, подобно на твърд престоял хляб.

Ние никога не знаем, какво се крие зад препоръката. Най-често човекът, който я дава, е запознат само с част от състоянието на делата, той не може да знае всичко дословно.

Признателност

Ето едно качество, което както съм забелязал, е също толкова важно както получаването на името на предполагаем клиент. Каквото и да се случва, добро или лошо, аз винаги съобщавам за това на своя познат, който ми се е доверил и ми е дал препоръка. Неосведомеността за резултатите, разбира се, обижда човека. Той може никога нищо да не каже, но това винаги ще работи срещу вас. Знам го. Изпитал съм върху себе си и двата варианта и съм почувствал неблагоприятната реакция и като човек, който и дава и като човек, който получава препоръка.

Още повече, когато аз съобщавам за направеното и казвам, че е сключена сделка и изразявам признателност за помощта, моят познат става толкова щастлив, както и аз. Ако не успял в сделката, също го казвам и разказвам точно какво се е случило. За учудване, човекът често изнамира друга "зацепка" която се оказва още по-добра. Неотдавна обядвах заедно с президента на голяма банка в един западен град. Той ми даде образец на писмо, признато за най-ефективно за изразяване на признателност към своите клиенти, които препоръчват на приятелите си тяхната банка.

"Драги мистър Браун!

Искам да ви съобщя, колко сме ви признателни за това, че сте довели мистър Смит в нашата банка. Духът на дружба и сътрудничество, който вие ни демонстрирахте, водейки мистър Смит и други ваши приятели в Първа национална банка, е източник на огромно задоволство за нас. Вие винаги ще намерите при нас готовност да ви окажем всякаква услуга, която ви е нужна, също както и вашите приятели.

Искрено ваш..."

Преди много години имах удоволствието да видя как Вили Хоп спечели световния шампионат по бiliarд. Учудвах колко дълго време той изучаваше простите удари, които дори аз можех да правя. Скоро забелязах, че той не учеше тези удари, а обмисляше позицията за следващия ход, а може би и а десет хода напред. Противникът на Хоп изглеждаше да е не по-малко добър играч, но той твърде често оставяше за себе си слаба позиция за следващия ход.

Сега разбирам по-добре, как е успял да направи невероятен световен рекорд-повече от 15 млн. Точки в бiliarда. Рекордът издържа 43 години. Опитайте да направите такъв рекорд в който и да е друг вид спорт!

Добър урок получих аз от Вили Хоп в онази вечер, която винаги ще остане в паметта ми. Ето същината: **да обмислиш позицията за следващия си ход в търговията е също толкова важно както и в бiliarда. Всъщност това е плътта и кръвта на нашия бизнес!**

Чъвал съм как Робърт Кулидж, вице-президент на застрахователната компания "Етна" от Хартфорд, Кънектикът, се изрази така: "Търсенето- това е като бръсненето...ако не го правиш всеки ден, първото, което ще забележиш е, че си станал задник"

НАКРАТКО

- 1 Никога не забравяйте за клиента, никога не давайте на клиента да забрави за вас.
- 2 Ако вие се погрижите за клиента и той ще се погрижи за вас.
- 3 Обичайте собствеността на клиента.
- 4 Новите клиенти- са най-добрият извор за нови дела...Новите клиенти!
- 5 Кога е най-добре да се възползвате от дадена за вас препоръка? През следващите шест седмици...или шест дни? Най-добре през следващите шест минути, както аз съм

си изяснил!

6Никога не забравяйте да изразите признателност за препоръката. Съобщете за резултатите, било то добри или лоши.

7Обмислете позицията си преди следващия си ход.

31 Седем правила, които използвам при сключването на сделка

Помните ли колко бях обезкуражен и дори обмислях дали да не зарежа всичко, когато в една съботна сутрин ми дойде идеята да се опитам да стигна до корена на моите неуспехи.

Отначало запитах себе си: "В какво е проблемът?" Оказа се че е в ето какво: не бях получил достатъчно възвращаемост от количеството посещения, които правех. С бъдещите клиенти всичко се получаваше до момента на сключване на сделката.

Тогаво обикновено клиентът казваше:

Ами ето какво, мистър Бетджър, аз ще обмисля всичко това. Елате пак.

Времето си минаваше със следващите посещения и ми докарваше депресия.

Скоро се запитах: "Какви са възможните решения?" Вместо отговор аз извадих записките си за изминалата година и започнах да изучавам фактите. Направих поразително откритие! 70% от моите сделки бяха сключени на първата среща; 235-на второто и само 7%- при трето или следващо посещение. С други думи, половината от работното ми време отиваше за работа, която се изплаща само 7%. Отговорът беше очевиден. Веднага съкратих всички посещения, след второто и започнах да използвам освободилото се време за търсене на нови потенциални клиенти. Резултатите бяха невероятни! Скоро увеличих стойността на всяко свое посещение от 2,80 долара до 4,27 долара.

Та, дали става този извод за всяка сфера на търговията? Сигурно вече сте си отговорили на този въпрос. Позволете ми един пример. Две години сътрудниците на един крупен промишлен концерн изучаваха отчетите, представени от всички подразделения. За свое изумление те открили, че 75% от сделките, сключени от търговските агенти, се падали на петото и следващите посещения! Но замислете ето над какво: те също така установили, че 83% от високоплатените агенти са прекратявали връзката с перспективен клиент до петата среща!

Какво доказва това? Това доказва изключителната важност на воденето на записки и тяхното редовно изучаване. Огромното им значение както за компаниите така и за агентите по продажбите е демонстрирано толкова пъти, че се чудя защо всеки търговски директор не ги направи абсолютно задължителни.

Макар направеното от мен откритие да ми позволи да увеличи два пъти доходите си, след като прекратих посещенията след второто, данните показваха също, че съм завършвал една от 12 сделки. Все още не знаех как да накарам хората да вземат решение.

После, една вечер имах приятната възможност да послушам доктор Ръсел Конуел, основател на Темпловския университет, който се изказа пред християнския съюз на младежта във Филаделфия. На тема: "Четири правила на добрата реч". В заключение на своята вдъхновена реч той каза:

Правило четвърто. Призовете към действие! Именно това не правят много от добрите оратори. Те покоряват целия свят, но не могат да си осигурят поддръжката на своята аудитория. Те са я учудили, развлекли, но нищо не са й продали...

Призив за действие! Ето какво не правех! Започнах да чета всичко, което можах да намеря за сключването на сделки. Узнах, че за това е написано вероятно повече

отколкото за всеки друг стадий в търговията. Разговарях с най-добрите търговски агенти и изясних, какво казват те за призива към действие. От всичко това и от много други неща, придобити чрез опита, аз си съставих седем най-добри правила, които спомогнаха за моя напредък в сключването на сделки.

1 Оставете заключителните доводи за края

В своя стремеж да продам аз използвах заключителните доводи прекалено рано в деловия разговор. Изясних си, че средната успешна сделка трябва да премине през четири стадия: **1) внимание; 2) интерес; 3) желание; 4) заключение**. Когато започнах да оставям заключителните си доводи за края, това позволяваше на клиента непосредствено да оцени моят план. При това възниква голямо съпротивление на сделката. След това, когато настъпваше времето за действие ми беше нужно с нещо да се въодушевя! Ентузиазмът ми се подобри, в него имаше много повече сила. Вместо да се заставям да бъда ентузиизиран, налагаше ми се на сдържам възбудата си. И открих, че сдържаната възбуда е по-ефективна за събуждане на ентузиазма на клиента в края на сделката.

2 Направете равностетка

открил съм, че добрата равностетка създава най-добрата база за кулминация при сключването на сделка. Какъв трябва да бъде изводът? Прекрасен тест ни даде един велик търговски директор. Той кара всеки свой агент накратко да покаже всички преимущества на стоката, докато държи в ръката си запалена клечка кибрит. При всички случаи равностетката трябва да е кратка. **Още по-ефективен метод според мен е да накарам самият клиент да направи равностетката**. Тогава той вече сам започва да действа. Аз казвам:

Ще запишете ли това?

После още по-кратко:

Първо...второ...трето...четвърто...

Получава се естествена кулминация, когато купувачът върви в крак с вас до докато сам ви помогне да сключите сделката.

3 Вълшебната фраза

След като представя план и равностетка, поглеждам предполагаемия клиент и казвам:

Е, харесва ли ви това?

За учудване той често отговаря:

Мисля, че ми харесва.

Аз оценявам това като стремеж да купи, затова не чакам повече и секунда. Започвам да задавам необходимите въпроси и записвам отговорите на бланка за заявки. Винаги започвам от по-малко значимите въпроси. Щом той започне да отговаря, после рядко се отказва да сключи сделката. Ако в плана се съдържат алтернативни решения, аз го карам да избира.

Сигурен съм, че тук трябва да спомена за това, че по време на презентацията аз се старя да получа няколко положителни отговора от клиента. Например, след като съм му показал добра стока, аз казвам:

Как ви се струва, това е добра идея, нали?

Обикновено той кима и казва: "Да"

4 Приветствайте възраженията

твърде много време ми отне за да разбера, че добрите клиенти- това са тези, които възразяват. Поразих се като разбрах, че много от възраженията, които, както ми се струваше бяха насочени към това да се отърват от мен, всъщност бяха сигнали за покупка. Например:

Не мога да си позволя това...Елате през януари...Елате през пролетта... Искам да

обмисля това като трябва...Трябва да се посъветвам с жена си...Вашата цена е прекалено висока, мога да намеря по-евтина.

Разбрах,че подобни възражения често не са откази. Приомер: възражението"не мога да си позволя това" не означава нежелание. Тогава единствената трудност се състои в това, да се покаже на клиента как той може да плати стоката. На хората рядко не им харесва когато продавачът е напорист и настойчив, ако той води разговора ОТ ПОЗИЦИЯТА НА ТЕХНИТЕ ИНТЕРЕСИ. Фактически с него се съгласяват и дори го уважават повече.

5 Защо?...В допълнение към това...

Отново трябва да се върна към фразата 'в допълнение към това'. Старая се да оставя тази фраза за края, като най-силен коз. Използвам "защо?" по време на целия разговор в различни вариации. Не винаги мога да използвам тази дума, но въпреки всичко си изяснявам защо.

Позволете ми да ви приведа пример с една сделка, за която ми разказа търговски агент, присъствал на наша лекция в Чатануга, Тенеси, преди няколко години. Този агент е достигнал до стадия в разговора, когато предполагаемия клиент казва: Ами ето какво, засега ще оставим това...свържете с мен през есента след 15 септември.

Това направо ме срази,- каза ми търговския агент.

Чуйте как той е парирал репликата на клиента в следната сделка по продажбата на курс за обучение на бизнесмени:

Предполагам клиент:...Наминете след 15 септември

Агент: **Мистър Карол, ако вашият началник ви покани утре при себе си и ви предложи повишение на заплатата, нали няма да му кажете "наминете след 15 септември"?**

Клиент: Разбира се, че не. Той би помислил че съм се побъркал.

Агент: А няма, вие току що не казахте съвсем същото? Просто се разпишете тук (показвайки му редовете от точки) и до 15 септември вече ще сте минали някои от уроците.

Клиент: (взема бланката за заявка) Оставете тази литература при мен. Аз ще обмисля всичко и ще ви се обадя следващата седмица.

Агент: А защо не го направите сега?

Клиент: Не мисля, че са ми нужни тези курсове точно сега.

Агент: **Защо?**

Клиент: Ами...всъщност не мога да си ги пзволя.

Агент: (пауза)...**В допълнение към това, имате ли някаква друга причина на ум?**..Дали няма нещо, което ви спира да вземете това важно решение?

Клиент: Не, това е единствената причина. Струва ми се, че няма да ми стигнат парите.

Агент: Мистър Карол, **ако ми бяхте брат, щях да ви кажа това, което смятам да ви кажа сега.**

Клиент: Какво е то?

Агент: Впишете името си сега и нека започнем!

Клиент: Каква е минималната сума, която мога да платя сега и колко ще трябва да плащам всеки месец?

Агент: Каква сума можете да платите сега, и аз ще ви кажа каква дали можете да започнете.

Клиент: 25 долара сега и по 10 долара ежемесечно.

Агент: Сделката е сключена. Впишете името си тук (...) и сте направили първата крачка.

Клиентът попълнил бланката за заявки.

6 Помолете клиента да впише името си тук

Винаги слагам дебел знак X с молив на мястото където трябва да се разпише клиентът. После просто му давам писалката си и казвам:

Напишете моля ви името си така както аз съм го написал отгоре.

По възможност се старая да запълня всичко по бланката сам. Поне гледам името и адреса му да са написани отгоре.

7 Получете чека заедно с поръчката. Не се страхувайте от парите.

Дневниците на преуспяващите търговски агенти доказват, че ако получиш налични пари заедно с поръчката, това става мощен фактор за сключването на сделката.

Купувачът в този случай повече ще цени вашата стока или услуга. Щом си плати, той вече чувства че стоката е негова собственост. Когато клиентът има време всичко да обмисли и обсъди без агента, той понякога решава да отложи действието, но аз никога не съм срещал човек, който би отменил поръчката след като вече си е платил сметката.

Правилното време за приключване

Кога настъпва подходящото време за приключване? Понякога още на първата минута.

Понякога след час, а и след два! Как да разберем кога е времето за приключване на сделката? Наблюдавали ли сте някога действията на голям боксьор/ Джо Луис беше един от най-големите майстори на завършването на боя, които са се качвали на подиума. Виждал съм как Джо Луис завършва три шампионски срещи. Тълпата следеше със затаен дъх, защото Джо беше постоянно нащрек, проверявайки своя противник и търпеливо очаквайки своя момент. Понякога този момент настъпваше още в първия рунд. Понякога му се налагаше да чака десет, че и дванадесет рунда. Но Джо реагираше бързо на всеки сигнал за приключване. Ако забележеше, че е сгрешил, този майстор на завършващите атака продължаваше "търговията". Той знаеше, че всеки опит го доближава до подходящия момент. Но никога не изглеждаше нетърпелив.

С годините и с опита съм забелязал, че процесът на моята търговия постепенно се усъвършенства и аз все по-малко и по-малко прилагам усилие за окончателното завършване на сделката. Ако подходът ми е верен, ако съумял да предизвикам достатъчно интерес и желание, то когато дойде време за действие, предполагаемият клиент е готов и иска да купи.

Опитах се само кратко да обясня, как използвам някои идеи, които се оказаха полезни за мен с това, че могат да се използват във всяка сфера на търговията. Тези седем правила съм напечатал на картичка с размери 7,5/12,5 см и известно време съм ги носил в джоба си. Най-отгоре на картичката бях написал следните думи: това трябва да е най-добрата ми делова среща. Преди да вляза в кабинета при някого, аз повтарях за себе си тези думи. Това ми стана навик, И досега забелязвам, че ги повтарям. Голямото значение на тази картичка обаче се криеше ето в какво: след неудачен разговор аз проверявах себе си по картичката, като откривах какво съм направил не както трябва и какво съм могъл да направя иначе.

ДЖОБНИ БЕЛЕЖКИ

1)Оставете заключителните доводи за края. Четири са стадиите на средната сделка:1) внимание;2)интерес;3)желание;4)завършване

2)Направете равносметка.По възможност дайте на клиента възможност сам да направи това. Накарайте го да действа!

3"Харесва ли ви това?" След края на презентацията задайте този въпрос. Това е магия!

4Приветствайте възраженията!Помнете:най-добрите клиенти са онези, които възражават.

5"Защо?"..."В допълнение към това..." заставят клиента да говори, да изказва своите възражения. "В допълнение към това..." изявява истинската причина или ключовият въпрос.

6Помолете клиента да напише своето име тук(...). Дръжете заявката или бланката за поръчка готови. Опитайте поне предварително да изпишете неговото име най-отгоре. Никога няма да разбереш дали си сключил сделката или не, докато не се опитате да впишете името му и той подпише поръчката.

7 Получете чека заедно със заявката. Не се страхувайте от парите. Преуспяващите агенти по продажбите казват, че получените пари са един от най-мощните фактори за завършване на сделките.

Всеки ден проверявайте знанието си за тези правила. Използвайте го докато не ви станат навик.

32 Поразителен заключителен метод, на който се научих от "магистъра по търговия"

Забележка на редактора: (Какво казвате вие на предполагаемия клиент, когато очаквате окончателното му решение? Мистър Бетдъжър разкрива поразителен метод, който му е позволил да доведе до край много сделки)

През 1924 г. аз научих един поразителен заключителен метод от великият агент по продажбите на име Ърнест Уилкс. По време на това откритие мистър Уилкс работел в "Метрополитен", компания по застраховане живот в Сан Франциско, Калифорния, събирайки ежеседмични вноски от по десет и петнадесет цента от промишлениците-притежатели на застрахователни полици. Като търговски агент той се котираше много ниско. Малката заплата и комисионните едва стигали за да облече и нахрани жена си децата, като за себе си не оставял нищо. Дрехите ми були износени и висели на него като чувал, ръкавите на сакото и ризата му били протрити.

Принципна трудност в търговията за Уилкс, както той ми е разказвал, било това, че още в първата среща той прекалено много дотягал на предполагаемия клиент и всичко свършвало с това, че клиентът казвал:

Оставете ми тази информация, аз ще обмисля всичко. Минете следващата седмица. Когато се срещам отново с него,- казваше Уилкс,- аз не знаех какво повече да кажа, защото вече всичко бях казал на първата среща. Отговорът винаги беше един и същ:"Мистър Уилкс, аз обмислих всичко и засега не мога да направя нищо...нека почакаме до следващата година."

После изведнъж ме осени идея,-разказваше Уилкс възбудено.- Сработи като в приказка! Започнах да сключвам сделки, когато реших да се върна на този втори разговор!

Докато слушах обясненията по неговия метод, той не ми стори правилен. Но реших да го опитам сам. На следващата сутрин отидох при строител на име Уилям Елиасон. Десет дни преди това бях му предложил план и той ми беше отговорил:

Оставете го при мен и минете след седмица-две. Разглеждам плановете и на други две компании.

Точно следвах инструкциите на мистър Уилкс. И ето какво се случи: отначало аз написах заявката,още преди посещенията, като вписах в нея цялата информация, с която разполагах: пълното име, домашният и служебен адрес, а също и сумата за застраховане, която той ми беше казал. После поставих един дебел "X", на мястото,

където се подписва заявителят.

Уилкс придаваше на този "X" голямо значение.

Когато влязох в приемната, вратата към кабинета на мистър Елиасон беше отворена.

Той седеше зад масата. Нямаше секретарка. Той вдигна глава и ме позна.

Отрицателно поклащайки глава, той ми махна с ръка, един вид, няма да стане!

Следвайки всички инструкции аз продължавах да се приближавам към моя клиент със сериозно лице. (Това е един от случаите когато усмивката е неуместна) Мистър Елиасон каза с непреклонен глас:

Не. Не смятам да правя нищо. Реших да не се занимавам с това. Възможно е да преразгледам мнението си след шест месеца.

Докато той говореше, аз нарочно извадих от джоба си заявката и я разгънах, като продължих да се приближавам. Достигнах до него отстрани и я сложих на масата право пред него.

После произнесох онези думи, които ми каза Уилкс:

Всичко ли е правилно мистър Елиасон?

Докато той четеше, аз извадих химикал от джоба на жилетката си, махнах капачето му, но стоях тихо. Наистина бях исплашен. Всичко изглеждаше неправдоподобно.

Тогавата той ме погледна:

Какво е това, заявка ли?

Не,- беше отговорът.

Как не, разбира се, че е заявка! Отгоре е написано "заявка",- показа ми той.

Тя няма да бъде заявка докато не поставите името си тук,- казах аз.(Докато му говорех това аз му връчих химикала и показах с пръст на мястото за името).

Той направи точно това, което ми каза Уилкс- взе химикала от мен, без дори да мисли какво прави! Пак тишина, той пак четеше. Накрая като стана от креслото той отиде бавно до прозореца и се облегна на стената. Той, изглежда беше прочел всяка дума в бланката. През цялото време цареше абсолютна тишина. Минаха не по-малко от пет минути, пред той да се върне до масата и започна да изписва името си с моя химикал. Докато пишеше ми каза:

Мисля че е по-добре да подпиша това. Ако не подпиша, мисля че ще умра!

С огромно усилие овладях гласа си и можах да кажа:

Искате ли да ми дадете чек за цялата година, мистър Елиасон, или сега ще платите половината, а останалите след шест месеца?

А колко е това?- попита той.

Всичко 432 долара,- отговорих аз.

Като изкара чековата си книжка той ме погледна и каза:

Ох, по-добре да платя всичко наведнъж, иначе шест месеца ще се чувствам като разбит.

Когато ми даде чека и химикала, мислех че единственото на което съм способен е да се удържа да не изкрещя! Вълшебното сключване на сделката, открито от Уилкс и изглеждащо така неправдоподобно, се оказа напълно естествено!

Никой досега не ми се е разсърдил за такъв опит. А когато този метод не помага,нищо не ми перчи по-късно да се върна към тази сделка и да се опитам да я приключа.

Каква психология се крие зад всичко това? Не знам. Възможно е да е това: вие карате човека да концентрира вниманието си върху подписването, а не върху отказа. В края на краищата вие отмятате неговите възражения срещу подписването, и човекът започва да мисли подсъзнателно над причините, поради които трябва да подпише. Всички мисли сякаш се преобразуват в действия.

Ако вашият предполагаем клиент разбира вашето предложение и вие сте сигурни, че

е в негов интерес да действате именно така, то защо да започвате при втората среща всичко отначало? Защо да не сложите топката на еднорядовата линия? Какво става обикновено когато единият отбор достигне до еднорядовата линия? Досег! Нали така? Досег! Отборът, който владее топката достига до висока степен на възбуда и чувства че е невъзможно да бъде спрян. Той е готов да спечели точка и обикновено я печели. Противникът се изтегля в зашита. Той бяга по инерция и преминава тази линия.

Макар че този метод трябва да се използва при заключителна среща, сигурен съм, че много често сделката може да бъде завършена и по време на първата среща. Ние просто не го осъзнаваме. Често с помощта на този метод ми се е удавало да сключа сделки още при първа среща, с която в друг случай бих излязъл без нищо.

А ето и един странен случай. След като вече използвах тази идея почти три години, ми беше направено предложение от крупна финансова организация да премина на работа при тях. Предложението беше много привлекателно. В края на първото събеседване постигнахме съгласие, че аз ще обмисля всичко, а втората среща беше определена за след десет дни. През това време аз обсъдих всичко с мои приятели и по-старши колеги, които имаха повече опит. Моето окончателно решение беше да отклоня това предложение.

Когато ме поканиха в привлекателния кабинет десет дни по-късно, един от ръководителите на компанията сложи моят договор право пред мен на масата. Той беше напълно попълнен на мое име;отдолу стоеше красив златен печат и дебел "X" на мястото за подписване!

Известно време в мълчание четях.

Не беше произнесена нито дума.

Всички причини, по които бях решил да не се съгласявам с този договор излетяха от главата ми. Всички доводи за подписването му започнаха да се роят в главата ми..."заплатата е много добра; винаги мога да разчитам на нея, болен или здрав, в лошо време или в добро...това е просто една прекрасна компания..."

Когато вдигнах глава и започнах да говоря на ръководителя на компанията, че съм решил да не приема предложението им и да изтъкна своите причини, те звучаха така, сякаш произнасях научен наизуст текст, без изобщо да вниквам в него. Но, за мое учудване той не започна да ме убеждава! Протегна ръка, топло я стисна и каза: Простете мистър Бетджър, на нас много ни се искаше да работите при нас, но...желая ви най-големият успех в света и се надявам да бъдете щастлив и работата и в личния живот.

Странно в тази среща ми се стори това, което не ми беше хрумвало докато не излязох от кабинета, че този човек приложи същият метод, който използвах аз вече три години, но аз не го разпознах, когато приложиха върху мен! Да, това е естествено! Аз дори държах неговия химикал в ръка, и дори не помня кога ми го беше дал! Той би се поразил, колко близко бях до подписването на този договор. Ако беше започнал да ме уговаря, ако беше останал с мен още малко...щях да подпиша.

Между другото, интересно ли ви е да знаете какво се е случило с Ърнест Уилкс, някога беден, лошо облечен застрахователен агент по промишлеността, който беше открил тази идея за приключване на сделка?

Ърнест Уилкс стана вице-президент на най-голямата корпорация в света-компанията "Метрополитен Лайф Инсюранс". До момента на неговата преждевременна кончина през 1942 г. го смятаха за главен претендент за поста президент на тази велика компания.

КРАТКО ИЗЛОЖЕНИЕ НА СТАДИЯ НА ПРИКЛЮЧВАНЕ НА СДЕЛКАТА

И ДЖОБНИ БЕЛЕЖКИ

- 1 Попълнете бланката за поръчка, заявка или договор предварително, дори ако знаете само името и адреса на предполагаемия клиент.
- 2 Поставете дебел "X" на всяко място, където той трябва да се подпише, ако подписът му е необходим.
- 3 Вашите първи думи: "Всичко ли е правилно, мистър...?" докато слагате листа на масата право пред него. Ако разговорът става докато стоите прави, дайте му разгънатата бланка в ръцете.
- 4 Сега топката е на неговата едностранова линия. Преимуществото е ваше. Една от най-големите услуги, които човек може да направи за друг човек - е да му помогне да вземе разумното решение.

КРАТКО СЪДЪРЖАНИЕ НА ПЕТА ЧАСТ ДЖОБНИ БЕЛЕЖКИ

- 1 Не се опитвайте да хвърлите веднага голямото въже - хвърлете само свързващата нишка. При подхода преследвайте само една цел - да продадете преговорите за сделката. Не вашата стока, а вашият разговор. Това е сделка преди сделката.
- 2 Основа на сделката е деловия разговор. А тайната за получаването на добри, внимателни и любезни събеседници се крие в определянето на среща. Тайната в назначаването на среща: отначало продайте срещата, после продавайте вашата стока.
- 3 Най-добрият начин на въртите на пръста си секретарките и телефонистките е дори да не се опитвате да го правите! Бъдете честни и откровени с тях. Доверете им се. Никога не използвайте уловки или измама.
- 4 "Ако искате да станете звезда" в търговската игра, трябва да знаете основите, азбуката на своята работа толкова добре, че тя да стане част от вас самите. Препишете деловата си беседа дума по дума. Постоянно я усъвършенствайте. Четете и я препрочитайте докато не ч научите буквално и детайлно. Но не я учете наизуст. Изпитайте върху жена си, приятелите, директора, друг търговски агент. Произнасяйте я докато я заобичате. Кнут Рокне е казал: "Зубрете...зубрете...зубрете..."
- 5 По най-добрия начин използвайте инсценировката. "По-добре е веднъж да видиш отколкото хиляда пъти да чуеш". Нека говори клиентът. Дайте му възможност да ви помогне да сключите сделката.
- 6 "Никога не забравяйте за клиента, никога не давайте на клиента да ви забрави". Новите клиенти са най-добрият извор на нови дела...новите клиенти! Ковете желязото докато е горещо. Съобщете за резултатите, лоши или добри. Подгответе позицията си преди следващия ход.
- 7 Проверявайте себе си всеки ден дали знаете правилата за сключване на сделка. Прилагайте ги дотогава докато станат така естествени за вас като дишането. Повторете "джобните бележки" от т.31 след неуспешна визита, за да разберете какво не сте направили както трябва или какво сте могли да направите другояче.

ШЕСТА ЧАСТ

НЕ СЕ СТРАХУВАЙТЕ ОТ ПРОВАЛ

33 Не се страхувайте от провал

През лятото на 1927, в един прекрасен съботен ден 5000 неистови запаянковци бяха изпълнили стадиона Шайб Парк във Филаделфия. Те се подиграваха на Бейб Рут- и с право Боб Гроув, един от най-големите майстори на подаването на всички времена, левичар, току що беше изпреварил Бейб Рут с три подадени топки втори път подред. Двамата спортисти бяха на "базите".

Когато неуморният труженик се върна на скамейката под гръмките и оскърбителни възгласи, той погледна към трибуните с невъзмутима усмивка, точно както за първи път, леко надигна шапката от потното си чело, прекрачи към навеса и спокойно отпи глътка вода. На осмото подаване, когато той трябва да подава за трети път ситуацията беше критична. "Атлетите" печелеха пред "Янките" с резултат 3:1. Когато Бейб избра любимата си бухалка и тръгна да подава, стадионът стана, като о команда. Възбудата стигна своя предел!

Направи така, че пак да пропусне!- молеха запаянковците на Гроув. Не беше трудно да се забележи, че великият левичар, разтърквайки се в квадрата за подаване, именно така смята да постъпи.

Когато грамадният отбиващ зае позиция, тълпата изпадна в истерия. Настъпи пауза. Мики Кочкрейн, най-добрият защитник на "Атлетите" се приготви да даде сигнал.

Гроув изстреля топката със скоростта на мълния. Рут замахна с бухалката и пропусна. "Точка!"- зареваха реферите. Отново сигнал, подаване- прекалено стремително за да бъде проследено. Отново Бейб направи величествен замах...и пак пропусна:"Две точки!"- изрева съдията.

Рут се обърка...и се срути. Направо се срина на земята. Вдигна се облак прах когато този здравеняк се простря на земята. Тълпата беше като изтървана от верига. Обърнах се към непознатия, който беше до мен, и нещо му извиках в ухото. Но беше толкова шумно, че аз самия не чувах собствения си глас. Когато най-после стана на крака, Бамбино изтупа праха от панталоните си, потърка ръце и се отправи да подаде още веднъж. Гроув пусна топката толкова силно, че нито един от запаянковците не я видя. Бейб замахна и този път улучи! Минаха секунди докато всички разберат какво се е случило. Тази топка никой не я видя повече! Тя изчезна някъде над таблото; това беше един от най-далечните удари за цялата история на бейзбола.

Когато Бейб Рут се затича около "домовете" и по-нататък през площадката зад останалите съзтезатели като победител, стадионът избухна в страхотни овации. Внимателно следях Рут и когато той погледна към трибуните и леко си намести кепето, изражението на лицето му беше същото, както и по време на първите две неудачи, когато тълпата негодуваше.

В края на сезона, когато "Янките" завоюваха купата на Американската лига, Грантланд Рейс взе интервю от Рут.

Бейб,- попита го той,- какво правиш като не можеш да отбиеш топка?

Бейб отговори:

Просто продължавам да играя и се старая да я отбия. Познавам златната среда, тя ми помага точно като и на всеки друг, ако продължавам да замахвам все добре. Ако не отбия два или три пъти в една игра, или ударите ми не се получават цяла седмица, за какво да се вълнувам? Нека се вълнуват подаващите: точно на тях ще

им трудно по-късно.

Тази непоколебима увереност в златната среда помогна на Бейб Рут да преживява неудачите и пораженията с усмивка. Тази проста философия много спомогна за неговата известност като неуморим труженик на бейзбола. Неговата способност лесно да преживява успехи и неуспехи го превърна в най-артистичния играч на бейзбол, в играч от най-висока класа и в най-високо платения играч в цялата история.

Защо когато четем за великите постижения на звездите на спорта или бизнеса, ние рядко научаваме за техните поражения? Например сега ние четем за поразителния рекорд на Бейб Рут, недостижимият играч, но друг негов ненадминат рекорд щателно се крие от всички, за него никой не споменава. Той е пропускал по-често от всеки друг играч за цялата история на този спорт.

Той е пропускал 1330 пъти! 1330 пъти той е изпитвал горестта на поражението, връщайки се на скамейката на играчите, под насмешките на зрителите. Но никога не е позволявал на страха от поражението да го победи. Когато той пропускал, никога не е смятал това за неудача, а това вече е характер!

Обезкуражени ли сте от вашите неудачи? Послушайте! Вашият среден показател, вероятно е точно такъв както при всеки друг. Ако никак не можете да намерите името си в списъка на щастливците, е вписвайте това в сметката на своите поражения. Анализирайте записките си. Най-вероятно ще откриете причината в липсата на достатъчно усилия. В недостатъчната издръжливост. Вие не давате шанс на стария закон за златната среда да работи за вас.

Обърнете внимание на такива средни окзатели: през 1915 г. Тай Коб установил невероятен рекорд на всички времена, като достигнал 96 "дома". През 1922 г., седем години по-късно, Макс Кери от писбургските "Пирати", установил второ по големина постижение. Означава ли това, че Коб е играл два пъти по-добре от Кери, най-големия си съперник? Съдете сами.

Ето фактите:

Опити Коб Кери

Неудачни 134 53

Успешни 96 2

Среден показател% 71 96

Виждаме, че средният показател на Кери е много по-висок от този на Коб, но Коб е направил 81 опита повече от Кери. Именно тези опити в повече са му дали допълнителните 45 улучени точки. Той е рискувал да бъде неудачник 81 пъти повече за един сезон от неговия най-близък съперник. Коб е влязъл в историята като най-големият покорител на "домове" за всички времена.

Тай Коб се е отказал от страха от поражение. Дали му се е върнало това? Какво пък, Тай е успял да си живее комфортно, излизайки от спорта още преди 18 г., и като е сметнал за мъдро да застрахова живота си за голяма сума, за да могат неговите счетоводители да имат достатъчно пари в наличност за да изплащат данъците му върху недвижимите му имоти.

Вярвате ли в себе си и в това, което искате да постигнете в живота? Готови ли сте за множество неудачи о поражения? Независимо от изчисления от вас път, всяка грешка, всяко поражение- това е като пропуск в спорта. Вашето най-голямо постижение ще бъдат количеството пропуски след последното попадение. Колкото е по-голямо това количество, толкова сте по-близо до следващото попадение.

Изучаването на данните за пораженията ме е вдъхновявало винаги.

Един млад човек се кандидатираше за законодателния орган на щата Илинойс и претърпял съкрушително поражение. След това той се заел с бизнес, банкрутираше и

17 години от живота си дал за изплащане на дълговете на своя партньор. Той обикнал красива девойка, бил сгоден за нея...после тя починала. Отново се завърнал в политиката, пак се кандидатираше за Конгреса и пак претърпял съкрушително поражение.

След това се опитал да получи назначение на Поземлената кантора на САЩ, и пак- неуспех.

Той станал кандидат за Сената на САЩ и бил отново победен.

След две години бил победен от Дъглас,

Едно след друго поражения- съкрушителни поражения, дълги неудачи;но, независимо от всичко, той продължил борбата и станал един от най-великите хора в историята.

Възможно е да сте чували за него. Казвал се е Абрахам Линкълн.

Неотдавна се срещнах с бивш търговски агент, който сега работеше като чиновник в малък завод. **Той ми каза, че страхът от поражение го е накарал да се оттегли от търговията.**

Когато отивах към сградата на някоя компания се надявах клиентът да не бъде та. Ако той си беше там аз така се страхувах да не получа отказ, че никога не бих получил поръчка, нервничех, бях нетърпелив и въобще се държах неестествено.

Следователно аз прилагам минимално усилие за сключването на сделката.

Страхът от поражение е слабост, която е присъща на повечето мъже, жени и деца.

Доктор Луи Биш, един от водещите психиатри в страната, е писал; **"Възпитайте в себе си навик да се отнасяте към делата си малко по-безгрижно. Не се вълнувайте от това, какво ще си кажат хората. Този навик ще ви внуши любов към обкръжаващите ви, и те ще започнат да ви уважават, женят и обичат повече."**

Когато се старая прекалено и се вълнувах излишно, започвах да изглеждам не твърде добре. Вие наистина изглеждате лошо. Да, продължавайте да се борите, но не се страхувайте да изгубите днес. Днешното поражение нищо не значи. Вие не можете да отбивате 390 топки всеки ден. На тълпата ѝ харесва този който умее да губи с достойнство, неудачника го презират всички.

Най-много ме вълнува,- казвал Линкълн,- не това дали сте претърпели неуспех, а дали сте удовлетворени от своя неуспех.

Томас Едисън е търпял поражение 10 000 пъти, преди да изобрети лампата. Едисън е решил за себе си, че всяко поражение го приближава към успеха.

Никой няма да си спомня вашите пропуски и неуспехи в началото ви, ако накрая отбиете топката при пълни "домове" на девето подаване.

Пораженията нищо не значат ако след тях идва успеха. И тази мисъл трябва да ви окуражава и да ви помага да се борите, когато изглежда, че вече е невъзможно да се борите!

Продължавайте борбата! Всяка седмица, всеки месец, вие ставате по-добри. Скоро, в един прекрасен ден, вие ще намерите начин, как да направите това, което днес ви изглежда невъзможно.

Шекспир е писал: **"Нашите съмнения са предатели, те често ни карат да загубим онова хубаво нещо, което бихме могли да имаме, ако не се страхувахме от неуспех".**

Смелостта не е липса на страх, това е победата над него.

34 Тайната на успеха на Бенжамин Франклин и как тя помогна на мен

Тази глава, вероятно трябваше да я сложа в началото на книгата, но я оставих за накрая, защото, тя е може би най-важната от всички. В нея се крие основната тема

на моята книга.

Родил съм се в снежна буря през 1888 г. в малка къща на улица Насо във Филадельфия. На двете стани на улицата ни имало фенери през всеки петдесет ярда. Помня как, като малко момче аз следях човека, който на смрачаване ходеше по улицата с фенер в ръката. Той спираше до всеки уличен фенер, високо вдигаше своя и запалваше лампата. Обикновено го наблюдавах докато не изчезне от погледа ми, оставяйки след себе си следа от огънчета, за да могат хората да виждат своя път. Много години по-късно, когато опипом вървах в тъмнината, отчаяно опитвайки се да се науча на търговия, аз си купих книга, която оказа огромно влияние върху живота ми, - "Автобиографията" на Бенжамин Франклин. Живота на Франклин ми напомни за оня човек с фенера. Той също е оставил след себе си следа от пламъчета, за да могат другите да видят своя път.

Един от тези огънове ми стана маяк. Това е идеята, която Франклин открил, когато бил още прост печатар във Филадельфия и бил потънал в дългове. Той се смятал за обикновен човек със средни способности, но вярвал, че може да получи основните принципи на успеха в живота, ако намери правилният метод. Притежавайки изобретателен ум, той приложил толкова прост и толкова практичен метод, че от него може да се възползва всеки.

Франклин избрал 13 качества, които както той смятал били необходими и желателни за него, и всяка седмица отделял сериозно внимание на всяко едно от тях по ред. По такъв начин той преминал през целия списък за тринадесет седмици. За година той повторил този процес четири пъти. По-нататък ще намерите пълният и точен списък на всичките 13 качества на Франклин в тази последователност, в която са дадени в неговата "Автобиография".

На 79 години Франклин написал за тази идея повече отколкото за каквото и да било друго, случило се в неговия живот (петнадесет страници), защото смятал, че това му е донесло успеха и щастието. В заключение той написал: "надявам се заради това, някои от моите последователи да вземат пример от мен и да пожънат благо".

Когато за пръв прочетох тези думи, аз веднага се върнах на страницата, където Франклин започва да обяснява своят план. С годините съм препрочитал думите му десетки пъти.

Е какво, мислех, си ако такъв гений като Франклин, един от най-мъдрите и практични хора живели на земята, е смятал, че това е най-важно от всичко, което той е свършил, защо и аз да не опитам? Струва ми се, че ако бях завършил колеж или поне горните класове, то щях да се смятам за прекалено образован за да се занимавам с това. Но аз страдах от комплекс за малоценност, защото съм ходил на училище само шест години през целия си живот. После когато открих, че Франклин има само два класа образование и че сега 150 години след смъртта му, всички величайши университети в света му отдават почести, аз помислих, че би било глупаво от моя страна да не опитам! Дори пазех в тайна всичко, което правех¹ Страхувах се че ще ми се смеят.

Приложих плана му така, както той съветва. Просто го взех и ги приложих в търговията. От 13-те качества на Франклин аз избрах шест, после добавих и още седем, които смятах за подходящи за моята професия, и които бяха особено слабо развити в мен.

Ето моят списък от препоръчителни качества по реда, в който съм ги използвал.

1 Ентузиазъм

2 Ред, самоорганизация

3 Да разсъждавам от позицията на другите хора

4 Въпроси

- 5 Ключов въпрос
- 6 Мълчание, слушане
- 7 Искреност; да се заслужи доверие
- 8 Познаване на работата
- 9 Признателност и похвала
- 10 Усмивка; щастие
- 11 Да запомням имена и лица
- 12 услуги и търсене
- 13 завършване на сделката: действие

Направих си джобна бележка на картичка с размери 8/13 см за всяко едно качество с кратко описание на принципите. Първата седмица носих в джоба си картичката "Ентусиазъм". В свободните минути на деня четях принципите. Именно през тази седмица реших да удвоя ентусиазма, който влагах в търговията и в собствения си живот. Втората седмица носих картичката "Ред, самоорганизация". И така нататък всяка седмица.

Когато завърших първите 13 седмици започнах всичко отначало с първото качество. Знаех, че се владее вече по-добре, започнах да усещам вътрешна сила, която по-рано не забелязвах. Всяка седмица аз все по-добре осъзнавах това качество. То все по-дълбоко се вкореняваше у мен. Работата ми стана по-интересна! Тя стана направо завладяваща!

Не знам нищо по-полезно, което би могъл да направи един търговски директор за своите търговски агенти, за да им осигури успеха, освен да ги задължи неотклонно да изпълнят този план.

Помнете че Франклин е бил учен. Неговият план е научен. Отхвърляйки го, вие отхвърляте една от най-полезните идеи, които някога са ви били предлагани. Аз го знам. Знам как помогна на мен. Знам, че ще помогне и на всеки, който го приложи. Няма лесни пътища. Но това е надежден път!

Тринадесетте качества на Франклин

- 1 Въздържание- не яжте до премалвяване; не пийте до припадък.
- 2 Мълчание- говорете само това, което ще донесе полза на околните или на вас; избягвайте несериозните разговори
- 3 Ред- нека всяка ваша вещь си има свое място; нека за всяко ваше задължение в работата да си има свое време.
- 4 Решителност- решете се да направите това, което трябва да направите; задължително изпълнете това, което сте решили.
- 5 Грижливост- давайте всичко за благо на околните и за своето собствено, но нищо да не е напразно.
- 6 Трудолюбие- не губете време; постоянно правете нещо полезно, спрете всички неужни действия.
- 7 Искреност- избягвайте пагубната измама; мислете невинно и справедливо, а ако говорите, говорете съответно на това.
- 8 Справедливост- никому не причинявайте зло, като нанасяте оскърбление или не правите добро, което вашето задължение
- 9 Умереност- избягвайте крайностите, с търпение се отнасяйте към оскърбленията, колкото го заслужават.
- 10 Чистоплътност- бъдете нетърпими към нечистоплътността на тялото, дрехите и

жилището си.

11 Спокойствие- не се разстройвайте за дреболии, или заради обикновени или неизбежни случайности

12 Целомъдрие- рядко се отдавайте на сладострастие, само за здраве или продължение на рода, никога от скука, слабост, или във вреда на себе си, или във вреда на мира и спокойствието на друг.

13 Смиреност- подражайте на Иисус или Сократ

35 Некак си поговорим от душа

Ако бях ваш брат щях да ви кажа това, което смятам да ви кажа сега...остава ви малко време!

Не знам на колко сте години, но нека предположим, че сте около 35. Сега е по-късно отколкото мислите. Още малко и ще станете на 40. А когато прехвърлите 40, времето ще полети съвсем бързо.

Сега, когато сте прочели тази книга, мисля че знам как се чувствате. Точно така, както бих се чувствал аз ако я чета за първи път. Вие прочетохте толкова много, че сега навярно сте объркани. Не знаете какво да правите.

Ами, можете да направите едно от тези три неща:

Първо: Нищо. Ако не предприемете нищо, то четенето на тази книга си е било пълна загуба на време за вас.

Второ: Можете да кажете:"Е какво пък, тук е пълно с добри идеи. Ще се заема с тях . Ще направя всичко, което мога"

АКО ПОСТЪПИТЕ ТАКА, АЗ ВИ ПРЕДРИЧАМ ПОРАЖЕНИЕ

Трето: Можете да последвате съвета на най-великият от умовете на този континент, Бенжамин Фрнаклин. Знам точно какво би ви казал ако можеше да седне до вас и вие да му поискате съвет. Той би ви посъветвал да направите всичко по ред и за седмица да концентрирате цялото си внимание на едно нещо, като оставите останалите въпроси да им дойде времето.

Дали сте издател, търговски пътник, банкер или търговец, нека предположим че сте избрали 13 качества, които смятате за най-подходящи за вас. Ако се съсредоточите всеки път само на едно качество, вие ще постигнете за седмица много повече, отколкото за една година, ако постъпите по друг начин. Ще получите нова увереност. Към края на 13-та седмица аз знам, че ще бъдете удивени от успеха си.

Смятам да затворя тази книга също както я започнах.

Когато Дейл Карнеги ме покани да отида с него на лекционен турне, идеята ми се строи нереална, но когато видях лицата на онези млади хора от великата организация _Младша търговска палата- те така ме вдъхновиха, че скоро забелязах, че правя онова, което ми се струваше невъзможно: три лекции всяка вечер, пет вечери подред пред една и съща аудитория в 30 града.

Още по-фантастично ми се струваше написването на книга. Но аз започнах.

Постарах се да я напиша така, както говорех. Спомена за онези прекрасни лица, вдъхновяващи за труд, постоянно е с мен. Ето я. Надявам се да ви харесала.