

РАЙАН СЕРХАНТ

# ПРОДАВАЙ КРАСИВО



МАСТЕР-КЛАСС  
ПО ЭФФЕКТНОМУ  
ЗАКЛЮЧЕНИЮ СДЕЛОК

Top Business Awards

Райан Серхант

**Продавай красиво. Мастер-  
класс по эффектному  
заключению сделок**

«ЭКСМО»

2018

УДК 339.138  
ББК 65.290-2

**Серхант Р.**

Продавай красиво. Мастер-класс по эффектному заключению сделок / Р. Серхант — «Эксмо», 2018 — (Top Business Awards)

ISBN 978-5-04-110133-6

Райан Серхант — один из лучших риелторов в мире, эксперт в продажах — возглавляет команду из 60 брокеров и в среднем зарабатывает миллиард долларов в год. Из книги вы узнаете, как вести переговоры уверенно и убедительно, найти свой «крючок» для клиентов и увеличить объем продаж в 2 раза! В формате PDF А4 сохранен издательский макет книги.

УДК 339.138  
ББК 65.290-2

ISBN 978-5-04-110133-6

© Серхант Р., 2018  
© Эксмо, 2018

# Содержание

Введение	6
Глава 1. Рождение продавца	10
Поворотный момент. Дубль первый	12
Инициатива – мое любимое слово	14
Упорство ради победы	17
Пусть страх станет двигателем вашего успеха	19
Без уверенности в себе ничего не получится	20
Глава 2. Сила слова «да»	22
Говорить «да» = продавать больше	26
Секретное оружие продавца: импровизация	27
Каждая сделка – новая сцена	28
Планета Уверенность, где все хотят то, что вы продаете	30
Один риск за один раз	31
Признание: застенчивость – паршивая вещь	32
Глава 3. Работайте на сделку	35
Никакого страха: как превращать людей в клиентов	37
Конец ознакомительного фрагмента.	38

# Райан Серхант

## Продавай красиво. Мастер-класс по эффектному заключению сделок

*Эта книга посвящается Эмили, потому что она верила в меня с самого первого дня. Ты заставляешь меня делать больше, чем мне когда-либо казалось возможным, и каждый день вдохновляешь на новые свершения.*

*И моему отцу, который привил мне ментальную установку «На старт, внимание, марш!» и научил тому, что, хотя в жизни есть немало вещей, которые вы не можете контролировать, ваша работоспособность к ним не относится.*

Ryan Serhant

SELL IT LIKE SERHANT: HOW TO SELL MORE, EARN MORE, AND BECOME THE  
ULTIMATE SALES MACHINE

Copyright © 2018 by Ryan Serhant

© Перевод на русский язык. Плешаков Е., 2020

© Оформление. ООО «Издательство «Эксмо», 2021

**БОМБОРА™**

Москва 2021

### Примечание автора

Хочу предупредить, что в этой книге я изменил некоторые имена и идентифицирующую информацию. Добавлю также, что, хотя и помню точные адреса и даты продаж всех проданных мною квартир, не могу утверждать, будто дословно запомнил разговоры с людьми. Поэтому попытался воспроизвести их так точно, насколько позволяет память.

## Введение

Я начал свою карьеру риелтора в понедельник, 15 сентября 2008 года. Помните этот день? Тот самый день, когда банк Lehman Brothers объявил о крупнейшем банкротстве в истории, спровоцировавшем обвал индустрии субстандартного ипотечного кредитования и положившем начало тому, что мы сейчас называем «великой рецессией». Вообразите, насколько трудно было такому новичку в сфере продаж, как я (у которого не было ни уверенности в своих силах, ни костюма, ни представления о том, как подступить к оформлению сделки), продавать в то время недвижимость.

Как вы можете понять, блестящего старта не получилось. В 2009 году я сделал чуть более 9000 долларов. Девять лет спустя, в 2017-м, мне исполнилось 33 года, и я заключил 472 сделки, продажный объем которых составил 838 миллионов долларов. Так во время мирового финансового кризиса на одном из самых рискованных рынков страны родился продавец.

В реалити-шоу «*Million Dollar Listing New York*»<sup>1</sup> я – чрезвычайно уверенный в себе парень, который носит элегантные костюмы, разъезжает по Манхэттену с водителем и каждый день заключает сделки на 2–3 миллиона долларов. В моем реалити-шоу «*Sell It Like Serhant*»<sup>2</sup> я использую свой опыт в сфере продаж для превращения продавцов, пытающихся торговать всем на свете: от мячей для гольфа до джакузи – в настоящие машины продаж.

Однако в юности я был прямой противоположностью тому человеку, которого вы видите по телевизору. Наша семья часто переезжала. Я страдал избыточным весом, был мучительно застенчив и социально не адаптирован. Перепробовав все виды спорта, придуманные человечеством, ни в одном не добился результатов. Положите мне мяч прямо в руки – и я его уроню. Киньте тысячу мячей – не поймаю ни одного. Моя уверенность в себе равнялась нулю, и я всего боялся. А за чрезмерную эмоциональность заработал прозвище Плакса Райан<sup>3</sup>. Комфортнее всего чувствовал себя с ребятами из театра, где можно было наряжаться в нелепые костюмы и притворяться кем-то другим. Я был пареньком, который вечерами по пятницам сидел дома один в мягкой рубашке, ел пудинг *Jell-O* и смотрел канал *Nickelodeon*. Мальчишкой прошел недолгую фазу увлечения Шекспиром, и это вылилось в изучение театра в колледже. После его окончания перебрался в Нью-Йорк, чтобы стать актером. Я – и примерно миллиард таких же претендентов...

---

<sup>1</sup> «Сделка на миллион долларов. Нью Йорк» (англ.).

<sup>2</sup> «Продавай как Серхант» (англ.).

<sup>3</sup> *Crying Ryan* (англ.).



Итак, всего несколько лет назад я был безработным драматическим актером, с трудом добывающим средства на аренду жилья в Нью-Йорке. Мечта о том, чтобы стать знаменитым артистом, рушилась вместе с самооценкой. Перебивался случайными заработками, но на покрытие расходов их никогда не хватало. В продовольственном магазине мою кредитную карту не принимали. В обмен на бесплатные тренировки я раздавал на улице флайеры, зазывающие людей в местный фитнес-клуб. Сидеть без гроша ужасно, особенно в Нью-Йорке, и мне было необходимо найти способ зарабатывать деньги, чтобы не пришлось возвращаться домой к родителям. Я впервые жил самостоятельно и хотел, чтобы у меня это получилось. Конечно, я мог бы стать банальным актером-официантом. Но кто захочет пропустить пробы из-за того, что они выпали на твою смену в TGI Fridays? Вместо этого я получил лицензию агента по недвижимости, чтобы работать тогда, когда захочу, по собственному графику. Я думал, будто смогу научиться сдавать людям жилье и буду заключать одну-две сделки в месяц, чтобы хватало на оплату моих счетов.

Мой дебют в этой сфере был полным кошмаром. Я не мог продать решительно ничего. Другие брокеры постоянно заключали сделки, а я ломал голову над тем, как они это делают и как мне этого добиться. Я был неутомим, перепробовал разные тактики и в конце концов, после нескольких лет напряженной работы, открыл секрет, который дал мне огромные преимущества: подобно жонглеру, я *удерживал большинство шаров в воздухе*. И никогда чрезмерно не фокусировался на одном шаре. Никогда не направлял всю свою энергию на одну сделку или на одного клиента. Сразу после подписания сделки с клиентом ехал на показ недвижимости другому и, сидя в такси, принимал телефонные звонки с предложениями. Я не заикливался на какой-то сделке. Заключив сделку, никогда не думал: «И что дальше?» – ибо следующая сделка уже реализовывалась. Мой принцип «Больше шаров в воздухе» обеспечил мне крупные преимущества, и я быстро стал топовым продавцом.

Вспомните дни, когда вы были маленьким ребенком и большую часть времени проводили со своими игрушками. С удовольствием строили башню из блоков «Лего», а потом думали: «Надоело. *Сейчас* хочу поиграть с моей гоночной машинкой». Но мама говорит, что нужно убрать одну игрушку, прежде чем доставать другую. Если вы этого не сделаете, она распахнется из-за бардака, который вы устроили. У вас отсутствует дисциплина! Никакого порядка! Все мы знаем, как дети не любят убирать свои игрушки. С чего бы это делать, если вокруг разложены всякие классные, интересные штуковины и можно без всяких усилий переключаться с одной игрушки на другую?

Должен признаться, я в некоторой степени подвержен обсессивно-компульсивному расстройству<sup>4</sup>. Люблю, когда вокруг чисто и прибрано. Но внушаемое нам представление о том, что необходимо привести в порядок и убрать одну вещь, прежде чем *хотя бы подумать* о том, чтобы взяться за другую, – плохая установка. *Что дурного в том, чтобы играть во все игрушки, оставляя их в пределах легкой досягаемости?* По мере того как мы взрослеем, установка на «только одну вещь за раз» прочно укореняется в наших мозгах, и мы входим в мир бизнеса, мысля подобным образом. Завершаем работу с одним клиентом, а потом переходим к другому. Сначала заключаем одну сделку, а потом сосредотачиваемся на другой. Словом, обращаемся с клиентами так, будто это неодушевленные объекты, которые нужно аккуратно убрать на полку, прежде чем взяться за другие. Моя теория продаж – не о том, чтобы убрать клиентов куда подальше. Наоборот, о том, как держать их перед глазами, чтобы вы могли делать все как следует и добиваться отличных результатов. Кто эта малышка, которая научилась организовывать свои игрушки так, чтобы легко переходить от одной к другой? Эта девочка – отличный продавец в процессе становления. У нее правильный подход, и я называю этот подход «шары в воздухе».

Когда шаров<sup>5</sup> много, это означает, что вас окружают возможности, а вы извлекаете из них пользу: завязываете новые контакты, получаете отличные рекомендации и используете свое время по максимуму. Вопреки тому, чему нас учат в детстве и в торговле: заниматься лишь одним делом за раз – я обнаружил, что на работу с одной сделкой уходит столько же времени и энергии, сколько на шесть. Некоторые шары летят быстро – с ними можно справиться сразу. Иногда, если вы подбросили шар высоко, у вас появляется время на то, чтобы обработать несколько других шаров, пока первый не упадет к вам в руки. Я узнал, как можно управлять траекторией их полета, а это позволяет успешно жонглировать несколькими шарами. Раз так, зачем жонглировать только одним шаром, когда можно взять пять или больше? Повышайте ставки.

Каждый может заключить одну крупную сделку, если ему повезет. Вы продали за 30 тысяч долларов концертный рояль или ковер за шестизначную сумму? Потрясающе. Но сможете ли вы повторить это завтра? А послезавтра? Вам удалось еще что-нибудь продать? Если хотите иметь историю успешных продаж, вам следует понимать, что продажи – массовый бизнес. Это так просто. Если хотите преуспеть, то должны продавать больше ваших продуктов, чем кто-либо другой. Речь идет не о единичной продаже, а обо всех, которыми вы заняты.

Чтобы стать совершенной машиной продаж, недостаточно просто прибегать к набору уловок и рекомендаций. Такое может каждый. Иногда для того, чтобы стать хорошим продавцом, нужно демонтировать свои прежние представления и заново выстроить более продуктивную и впечатляющую версию того, кем мы являемся. Чтобы стать продавцом, нужно переучиться. У вас уже есть все, что нужно для успеха, и эта книга поможет вам стать более продуктивными и полностью раскрыть свой потенциал.

Мне постоянно задают вопрос: «Как ты это делаешь? Как мне продавать столько же, сколько продаешь ты?» И всегда странно это слышать, поскольку еще недавно я сам задавал эти же вопросы. Знаю, каково быть продавцом, у которого ничего не получается. В 2009 году у меня не было хороших связей и я еще ничего не продал, за исключением хвороста, который мы с братишкой поставляли соседям, когда мне было восемь лет. Как я собирался строить свою карьеру продавца с нуля? В книге я расскажу несколько историй, лежащих в основе самых безумных из моих сделок, и покажу, как создал свою карьеру продавца из ничего, а потом продолжал ее развивать. Это не история моей жизни – серьезно, мне ведь всего 33 года. И не

<sup>4</sup> Обсессивно-компульсивное расстройство – невроз навязчивых состояний.

<sup>5</sup> Вы, должно быть, заметили, что я уже несколько раз использовал слово «шары», – даже на вступительных страницах. Просто хочу сказать: да, я знаю, что шарами также называют тестисы. Если ваши мысли устремляются к ним всякий раз, как я говорю «шары» в этой книге, – что ж, пусть ее чтение вас повеселит.



мемуары о продаже недвижимости на Манхэттене (громкий храп). В этой книге я раскрываю все секреты своего ремесла. По сути, то, что вы читаете, – моя методичка, рассказывающая о том, как продавать абсолютно все.

Вы узнаете, как структурировать день, чтобы максимально эффективно использовать время и удержать шары в воздухе. Я научу, как доводить дело до конца, и поделюсь методиками продаж, которые выработал в ходе своей карьеры: стратегиями, сделавшими мою команду одной из ведущих команд продавцов в стране. А кроме того, вы научитесь тому, как получать удовольствие от продаж. Продавать *увлекательно*, причем неважно, что именно вы продаете. Повсюду продается множество товаров. **Каждый. Божий. День.** Точно так же и вы могли бы что-нибудь продавать. В конце концов, если уж мальчишка Райан, который не мог пройти по школьному коридору без того, чтобы не подвергнуться насмешкам, теперь умудряется ежемесячно продавать на 60 миллионов долларов (вообще-то в прошлом месяце было 101 861 229 долларов, но кто же считает?) на одном из самых конкурентных рынков в мире, то всякий сможет. Давайте вместе выведем вас на новый уровень. Согласны?

На старт, внимание, марш!

## Глава 1. Рождение продавца

В Нью-Йорке довольно легко ориентироваться. Большинство улиц проложены в виде регулярной, удобной и простой сетки. Если я высажу свою 92-летнюю бабушку из Висконсина в центре Таймс-сквер, бабуля сможет сориентироваться без каких-либо проблем. А вот манхэттенский даунтаун, все, что ниже 14-й улицы, – совсем другое дело. Конечно, Вест-Виллидж с ее булыжными мостовыми, тихими улочками и многоквартирными домами в федеральном стиле очаровательно старомодна. Но планировка улиц там примерно так же эффективна, как четырехлетний ребенок, пытающийся решить алгебраическую задачу. Она причудлива и запутанна. Должно быть, этим объясняется сильнейшее раздражение, которое я вызвал у Джессики – одной из моих первых клиенток. Джессика, которой было двадцать с чем-то лет, откликнулась на мое объявление на сайте [craigslist.com](http://craigslist.com). Именно так в 2008 году начинающие брокеры вроде меня находили клиентов. Размещали объявления, клиенты звонили, и мы договаривались о встрече. В сущности, очень похоже на организацию свидания с проституткой.

Бюджет Джессики составлял 2500 долларов в месяц. Ей требовалась квартира на две спальни, которую можно было бы трансформировать на три, чтобы там смогли разместиться две ее подружки (обе, кстати, тоже Джессики) и она сама. Мне надо было сводить ее в квартиру на Мортон-стрит, которая могла бы подойти ей и ее матери. Мать была ее поручителем, то есть обязана оплачивать аренду в случае, если ее дочь с подружками потеряют работу или потратят все свои деньги на дизайнерские сумочки. Джессика без конца совала мне в руки свой телефон, так как ее мать, которая в тот момент находилась в Мичигане, настаивала на том, чтобы я, словно спортивный комментатор, выдавал ей подробный репортаж о поисках квартиры.

Мы бродили уже минут двадцать, что по нью-йоркским временным меркам равносильно примерно десяти годам. Я знал, что мы где-то совсем рядом, однако никак не мог найти нужную улицу. Вы вполне можете заблудиться в Виллидж, даже если точно знаете, где находитесь. Мы стояли на углу Кристофер-стрит и Седьмой авеню, но я не знал, где же Мортон-стрит. Palm Treo или Blackberry – смартфоны того времени – были мне не по карману. А iPhone только-только появился в продаже, и мало кто мог себе его позволить. Каждое утро я распечатывал маленькие карты и маршруты для каждой из своих встреч с клиентами и засовывал их в карман, чтобы руководствоваться ими при необходимости. Идя рядом с Джессикой, я все пытался украдкой взглянуть на мою карту, но не мог рассмотреть ее как следует без того, чтобы она не заметила. Сказав, что провожу для нее «небольшую экскурсию по району», я указал на квартиру, где снимался комедийный сериал NBC «Друзья». И сказал ей, что Мортон-стрит всего в двух кварталах отсюда. Через десять минут, когда мы вышли к тому же газетному киоску, стало ясно, что мы дали еще один круг. Между бутылками с лимонадом «Снэпл» и солидным ассортиментом драже «Ментос» располагались газеты, заголовки которых из-за рухнувшего финансового рынка пестрели такими устрашающими словами, как «Обвал!» и «Кризис!». Мне же предстояло пережить собственный мини-кризис с Джессикой.

Ее терпение наконец лопнуло. Она уставилась на меня таким свирепым взглядом, точно показывала средний палец глазами. «О, господи! Да что с тобой не так?! – прокричала она. – Тебе нельзя разрешать показывать квартиры людям! Никогда». Затем вскинула руку, и перед ней с визгом затормозило такси. Она прыгнула в него – и была такова, а я остался на улице в своих ковбойских сапогах, чувствуя себя никчемным и жалким.

А вдруг она права? Я снова посмотрел на газетный киоск. Заголовки выглядели издевкой. Наступила жуткая рецессия. И зачем я затеял продавать недвижимость, когда экономика рассыпалась на части? Деньги у меня почти закончились, и казалось, будто я практически обречен стать тем, кто просиживает в одном белье в подвалах родительских домов, играя в видеоигры и уплетая пирожные Yodels.

Тут на сцене появляется Бен Кеннеди.

Я направился обратно в офис, находившийся в верхней части города, между 49-й улицей и Мэдисон-авеню, чувствуя себя хуже некуда. Хотя, оказалось, очень даже есть куда – и все благодаря Бену Кеннеди, моей неумолимой Немезиде. Бен был родом со Среднего Запада и редко перекидывался с кем-нибудь в офисе даже парой слов, за исключением невнятного «Привет». Зато был замечательным брокером. Когда я притащился на свое рабочее место, то услышал, как он заключал очередную сделку – вероятно, уже десятый договор на аренду жилья в этот день. В то время как он притаскивал пачки подписанных договоров на аренду и зарабатывал огромные комиссионные, я блуждал по городу. Как ему это удавалось? У меня было блестящее образование, я родился в хорошей семье и был элегантным актером с ослепительной улыбкой! Что у него есть такого, чего нет у меня? Да он же почти не разговаривает!

Мое эго не могло этого понять. И как это он ухитряется постоянно заключать сделки, когда я не сумел сдать «Джессике в кубе» одну-единственную квартиру-трансформер на три спальни в доме без лифта?

Я совершенно пал духом, и мне нужно было с кем-то поговорить. Решил позвонить своему старшему брату Джимми. Он на десять лет старше меня, и у него было то, что я считал настоящей жизнью: жена, дети и солидная работа в финансовой сфере. Он помог мне перебраться в Нью-Йорк, был рядом, когда я открывал свой первый счет в банке, и научил меня, как получить кредитную карту. Несомненно, он мог разгадать, как так получалось, что Бен Кеннеди добивался отличных результатов, а я оставался нищепролетом. Я вылез на пожарную лестницу со своим раскладным телефоном и набрал служебный номер Джимми. Не успел он сказать «алло», как я закатил ему грандиозную речь про то, что уволюсь, что жизнь – отстой, все – отстой, Бен Кеннеди – отстой, а я работаю та-а-ак много! Я продолжал свое скорбное повествование несмотря на то, что позади меня звонили другие телефоны и слышался шум, производимый людьми, которые занимались серьезными вещами вроде зарабатывания денег или достижения жизненного успеха. Мой брат был явно занят и, прежде чем я успел выпалить: «С меня хватит! Я все бросаю!» – оборвал меня: «Да не будь ты таким слюнтяем! Ты проработал агентом по недвижимости какие-то пять минут. Подбери сопли. Если Бен Кеннеди смог, ты тоже сможешь».

Отбой... «Алло? Джимми?»

*Господи боже мой, да неужели он бросил трубку?*

*Ой. Так и есть.*

Я залез через окно обратно в офис как раз к тому моменту, как Бен закончил телефонный разговор. Он откинулся в кресле с чрезвычайно довольной улыбкой, как будто только что сдал в аренду целый многоквартирный дом, а то и Эмпайр-стейт-билдинг. Я прошел прямо к его столу и, прежде чем чересчур разволноваться, выпалил: «Слушай, Бен, это... Хм... Как это ты сдаешь в аренду так много квартир? Что ты для этого делаешь? Я в этом деле новичок и стараюсь во всем разобраться, а ты просто супер, так что было бы классно получить пару советов от лучшего в бизнесе! Дружище!»

Бен окинул меня взглядом с головы до пят, не упустив ни хаки, ни ковбойских сапог, ни ремня со здоровенной, истошно сияющей пряжкой (это, кстати, был мой лучший прикид), и сказал: «Не-а, мужик. Хрен я тебе что скажу». Это была самая длинная речь, какую я от него когда-либо слышал.

## Поворотный момент. Дубль первый

Несомненно, превращение человека в машину продаж типа Терминатора (только без зверских убийств) не происходит за одну ночь. В вашей карьере будут периоды, когда вопросов больше, чем ответов. Вы не будете знать, как заключить какую-то сделку, решить какую-то проблему клиента или дать ответы на все вопросы вашей команды. Но сделайте шаг, пусть небольшой, и вы окажетесь ближе к цели. Не подвергайте сомнению значение, которое в итоге может иметь маленькое действие. Никто не преподнесет вам секретную формулу успеха. Вы узнаете, что это за формула, только после того, как сами ее создадите.

### **Секрет Серханта № 1**

*Секрет вашего успеха откроется, когда вы оглянетесь на пройденный путь.*

*Вы не узнаете его, пока не переживете.*

Бен Кеннеди мне ни хрена не сказал. О'кей, ладно. Моя реакция могла бы быть такой: «Бен – козел. Люди – сволочи!» В тот момент я мог бросить работу в недвижимости. Мог бы попросить маму купить мне билет на самолет, чтобы навсегда покинуть Нью-Йорк. Кому нужен этот Манхэттен, если вы можете вернуться домой, где у родителей есть все кабельные каналы, а на кухне полно мороженого и печенья Ogeos (моя любимая еда наряду с жевательными конфетками Twizzlers, овсяными завтраками Lucky Charms и феттучини Альфредо с курицей). Но выпад моего брата все звучал и звучал у меня в голове. Действительно ли я работал так много, как мне казалось? Не могу сказать, будто лампочка зажглась, но что-то слабо замерцало, и свет был достаточно ярок, чтобы я увидел, что... хм... Джимми-то, может, прав? Может, я и правда был слюнтяем?

Мне надо было взять паузу и подумать. Хочу ли я такой жизни? Я делю общий санузел с 25 другими жильцами моего многоквартирного дома в корейском квартале. По вечерам стою на сцене в подвальном помещении, подняв руки и непрерывно повторяя «тик-так» в течение 30 минут, потому что меня взяли на роль часов в пьесе про Эдгара Аллана По. Знаете, кто не играет часы в дерьмовой пьеске? Бен Кеннеди, вот кто. Это что, моя жизнь? И, что важнее, разве я **этого** хотел?

В первый раз я по-настоящему начал задумываться о том, какую жизнь хочу прожить. Ездить на подержанных автомобилях, носить хаки, изредка отправляться в круизы по Карибскому морю и каждую пятницу обедать в стейк-хаусе? Вполне приятное существование. Хаки марки Гар – удобная одежда, и кто ж не захочет завершить неделю тарелкой жареных куриных крылышек «Кукабара» и стейком «Мельбурн Портерхаус»? Или мне нужно что-то другое? Может, такая жизнь, которую вообще ничто не стесняет? Безграничные возможности. Экспансия во все стороны. Это выглядело намного лучше, чем моя нынешняя жизнь нытика и голодранца. Я понял, что должен сделать выбор. Чего я хочу – умеренного успеха? Или хочу стать феноменально успешным? Кем хочу стать – хорошим брокером или лучшим брокером?

Я посмотрел на Бена Кеннеди. Он весело болтал по телефону с клиентом. Может, сейчас я и паршивый продавец. Но что мне мешает это изменить? Неважно, что помогло Бену добиться такого блеска в его работе. Мне не нужно знать секрет его успеха. Даже если бы он склонился и сказал: «Так и быть, Серхант. Вот как я это делаю: ем только оранжевые продукты и танцую нагишом в полнолуние, потому что я еще и ведьма», – как бы это мне помогло? Бен Кеннеди открыл **для себя** секрет успеха. Пришло время и мне найти секрет своего. Я не знал, как стать отличным брокером (или хотя бы не бездарным), но наступило время, когда должен был

проявить инициативу. Я не представлял себе, каким будет мой первый шаг, но знал, что хочу его сделать.

Стать продавцом никогда не входило в мои планы. Момент озарения<sup>6</sup> у меня не было. День, когда брат пропесочил меня за отвратительный настрой и нелепые представления о том, что сдача квартир в аренду будет столь же легким делом, как торговля герл-скаутским печеньем, стал поворотным моментом. Это небольшое, но важное событие я могу осознать только в ретроспективе. А ведь мог запросто пропустить свой поворотный момент. Нет, это было не так, как если бы я попал под автобус и подумал: «Вау! Я выкарабкаюсь из этой комы **вопреки всему**. Я, наверное, должен сделать из своей оставшейся жизни нечто потрясающее». Не ждите драматичного момента, чтобы начать действовать, — он может никогда не наступить. Если вы планировали быть великолепным всю свою жизнь, пришло время реализовать этот план. Зачем ждать еще хоть секунду? Станьте великолепным **сейчас**.

---

<sup>6</sup> У меня не было момента озарения, положившего начало моей карьере, но я никогда не забуду, что, когда мы с 75-летним старичком, исполнявшим роль Капулетти-отца и уверенным, что это его звездный час, играли Шекспира в «парке» (то есть на травянистом холме рядом с Вест-Сайд-Хайвэй) посреди нью-йоркского трафика, я думал: «Не хочу, чтобы это стало моим будущим». И всякий раз радовался, что к концу представления нас не сбила машина.

## Инициатива – мое любимое слово

Наступило время серьезных перемен, но у меня не было никакого представления о том, какими должны быть мои первые действия. Я улегся спать низкооплачиваемой ручной моделью в самом дорогом городе мира, а наутро проснулся агентом по недвижимости. И знаете что? Оба этих парня были полными нищелюдьми. У меня не было ни зарплаты, ни социального пакета, ни учебника с рекомендациями по достижению успеха в моей работе. За ночь я не превратился волшебным образом в кого-то со связями, деньгами, профессиональными навыками или хотя бы с хорошими ботинками. Но кое-что все же изменилось: я захотел пойти в офис. Раньше хождение в офис было тяготой, чем-то вроде наказания, которому я должен был подвергаться до тех пор, пока какой-нибудь знаменитый режиссер не договорится со мной, что я стану следующим Брэдом Питтом. В промежутках между показами квартир я проверял свою голосовую почту («У вас нет сообщений») и пил чай-латте в «Старбакс», пока не наступало время показывать следующую квартиру. Но на следующий день после эпизода «Джимми обызывает Райана слюняем» поход в офис стал восприниматься позитивно. Офис показался чем-то вроде якоря. Я выпрямился, расправил плечи. Сидел за своим столом в маленьком офисе над кафе «Бургер Хэвен» и не мог придумать, как попасть из пункта А (ничего не продаю) в пункт Б (продаю все), но при этом понимал, что потребуется напряженно работать и проявлять инициативу.

Погодите-ка – похоже, я определенно понимал, что значит проявлять инициативу. Я же только и делал, что проявлял ее с тех пор, как оказался в Нью-Йорке, не имея за душой ничего, кроме пары ковбойских сапог и флакона коричневой краски для волос (я начал седеть с 16 лет). Свою первую квартиру делил с двумя парнями из Гамильтон-колледжа. Оба были помощниками юриста и стремились поступить в юридический вуз, который обеспечил бы им возможность работать в солидных адвокатских фирмах – таких, у которых в названии по полсотни имен и которые требуют от вас безумного количества рабочих часов. Я старался осуществить свою мечту стать актером. У меня не было босса. Не было такого напряженного графика и проблем, как у соседей по квартире. Но мой отец, всегда ценивший трудолюбие и дисциплину, говорил мне, что если я хочу добиться успеха, то должен работать больше, чем мои соседи – будущие юристы, без конца глотающие ибупрофен и перекачанные кофеином. Мне следовало вставать раньше, работать дольше и полностью посвятить себя актерскому искусству. Это был хороший совет. В Нью-Йорке множество актеров. Думаю, количество тех, кто мечтает стать актерами, примерно равняется численности солидной крысиной популяции этого города. Сразу этого не замечаешь, но, если остановиться и посмотреть по сторонам, вы внезапно увидите, что они повсюду. Мне нужно было что-то предпринять. Я ведь не мог забежать в соседний магазин за пачкой тофу, надеясь при этом, что стоящая впереди леди с огромным пакетом кошачьего корма окажется кастинг-директором и возьмет меня на роль «первого убитого парня» в фильме «Пила-23». Чтобы достичь такого успеха, надо было проявить инициативу.

Я сознавал, что проявление инициативы в актерской карьере заводило меня в довольно нестандартные ситуации. Я должен был играть злокозненного биохимика в мыльной опере, совершить наезд на парня в авторском фильме, играл в спектакле «Ромео и Джульетта» рядом с автострадой Вест-Сайд-Хайвей, а сколько людей могли сказать о себе, что они – ручные модели? Ради продажи телефонных тарифных планов мои руки разрисовывали так, что они становились похожи на заварочные чайники или драконов. Мои руки гуляли по всему свету. Я был «рукознаменит». Конечно, актерская карьера не стала столь триумфальной, как мне грезилось. Оказывается, я – не Брэд Питт. Мои успехи на ниве лицедейства никогда не могли сравниться с карьерами даже наименее известных представителей династий Болдуинов и Кал-

кинов. Ближе всего я подошел к тому, чтобы почувствовать себя великим артистом, когда сказал клубному вышибале, что играл доктора Ивана Уолша IV в мыльной опере «Как вращается мир». Он пропустил меня в VIP-зал, но напитки там оказались мне не по карману. Так или иначе, всего несколько недель спустя мой персонаж кончил тем, что его уколошила собственная бабка.

Сидя за столом напротив неукротимого Бена Кеннеди с его дурацкой стрижкой, я подумал, что наши биографии, конечно же, были совсем разными. Мы были как ребята из разных социальных слоев в фильмах Джона Хьюза – «Клуб «Завтрак» или «Милашка в розовом», – но, может, мотивировало нас, по сути, одно и то же? Для каждого из нас отсутствие сделок было равносильно отсутствию дохода, и кто знает, что именно это означало для Бена? Возможно, у него не будет денег на оплату счетов и он окажется бездомным на улицах Нью-Йорка или вернется в родной городишко, где всего-то один светофор. Я не знал. Но, как и я, Бен, похоже, не желал оглядываться назад и смотрел только вперед, а это значило, что нам обоим нужно было добиваться продаж.

Я хотел остаться в Нью-Йорке – там, где среди шума и толпы рождаются мечты. Перспектива возвращения в Колорадо, куда мои родители переехали после того, как я поступил в колледж, вызывала в моем воображении устрашающие картины: я работаю помощником на ранчо и крашу нескончаемый забор. Потом женюсь на миловидной девушке-ковбое, у нас появляются дети, я покупаю трактор, возможно, завожу собаку и кур... а потом умираю. Мне хотелось для себя чего-то помасштабней и получше. Я хотел полностью раскрыть свой потенциал, а это подразумевало необходимость сделать все возможное для того, чтобы остаться в Нью-Йорке. Возможно, я и реализовал весь свой актерский потенциал, но уж точно не весь человеческий. Получение роли в мыльной опере после отбора в реалити-шоу под названием *InTune*, где я сражался (условно) насмерть с двенадцатью другими исполнителями за то, чтобы стать следующей звездой в сериале «Как вращается мир», требует инициативы. Так разве я не могу использовать инициативу для форсирования своей карьеры в сфере продаж?

Я задумался о том, как использовать инициативу, чтобы толкать свою карьеру вперед каждый день. Спрашивал более опытных брокеров, могу ли денек постажироваться у них или поработать с одним из их открытых для показов домов. Начал размещать больше объявлений на сайте *craigslist.com* и старался побороть свою робость. Вскоре чувство неадекватности из-за того, что я перестал ходить на пробы, ослабло, а интерес к продажам возрос. Это был медленный, непрерывный процесс. Иногда возникали сложности – большие и маленькие, но я продвигался вперед. Вначале меня подстегивали страх и жуткие мысли о возвращении в Колорадо в амплу неудачника. Но по мере того, как я заключал все больше сделок, моя мотивация начала меняться. Я мутировал от «Я надеюсь заключить достаточно договоров на аренду, чтобы заплатить за жилье и купить новую рубашку» к «Ого! Я только что разместил в банке чек, полученный за комиссию, который покроет расходы на жилье за ближайшие два года. На что еще я способен?». Труднее всего научить моих новых агентов в «команде Серханта» тому, насколько мощная штука – инициатива. Возможно, звучит фантастически, но в моменты, когда вы чувствуете, что увязли, никогда больше не заключите сделку и не заполучите ни одного нового клиента, инициатива действует, будто волшебный эликсир от всех болезней. Возьмите телефон и сделайте звонок, отправьте электронное письмо, займитесь потенциальными клиентами. Делайте что-нибудь. Для продавца проявлять инициативу – как дышать. Без этого не выжить. Проявляйте инициативу в отношении всего, что встречается у вас на пути, и успех будет сопутствовать вам каждый божий день.

Когда я начал серьезно подходить к продаже недвижимости, то хотел преуспеть, однако мне мешало то обстоятельство, что я не был родом из Нью-Йорка и мало кого здесь знал. Кому именно я собирался продавать недвижимость? Я не знал городские районы так хорошо, как местные жители. После того как проявишь инициативу, часто закрадываются сомнения. Но и

здесь прежняя актерская жизнь стала моим тайным оружием. Будучи актером, я не слишком огорчился, когда от моих услуг отказывались, хорошо разбирался в людях и умел быстро запоминать информацию – например, о зданиях. А мой несколько придурковатый нрав и преждевременно поседевшая шевелюра часто располагали ко мне людей.

То, что ваш предыдущий опыт отличается от опыта других людей в вашем бизнесе, не имеет значения. Не позволяйте неверию в собственные силы вас тормозить. Как раз ваше отличие от других и может оказаться преимуществом. А навыки – например, в спорте, кулинарии или преподавании – повышают вашу личностную ценность. Если вы можете справиться с целым классом необузданных семиклассников или провести медосмотр ядовитой змеи, то сумеете доминировать в сфере продаж. Ваш опыт до того, как вы решили заняться продажами, имеет значение. И индивидуальность должна быть для вас аутентичной, даже если она весьма специфична. У меня в команде есть очень успешные продавцы, которые раньше были барменами, служили в армии, работали в банках и т. д. У каждого есть специфические знания и свежий взгляд на практику продаж. Их прежний профессиональный опыт делает их в итоге более интересными и многосторонними людьми – для вас это столь же актуально. Научитесь использовать то, что вы знаете и умеете, и подумайте о том, как накопленные навыки могут способствовать вашей карьере в сфере продаж.

С тех пор как мне исполнилось примерно четыре года, я знал, что хочу добиться успеха. Были ли у меня хоть какие-то зацепки в плане того, как этого добиться? Абсолютно никаких. В то время мои навыки включали несколько убогих фокусов и пару шуточек типа «Кто там?». Тем не менее изначальная установка на успех и последующее выстраивание карьеры по этому образцу оказались одной из лучших стратегий, какие я мог для себя реализовать. Это заставило меня быть гибким в отношении того, в какой области добиваться успеха – ведь выяснилось, что явно на актерском поприще. Но когда эта мечта приказала долго жить, желание добиться успеха не угасло вместе с ней. Я по-прежнему был захвачен идеей успеха – просто нужно было найти иной путь к его достижению. Столкнувшись с препятствиями, очень многие думают: «О'кей, для меня все кончено» – но это не так. Если вы вознамерились добиться успеха, несмотря ни на что, препятствия не имеют значения – вы решили достичь цели и делаете все, что нужно.

### ***Секрет Серханта № 2***

*Сначала настройтесь на успех – неважно в чем, а потом принимайтесь делать соответствующую карьеру.*



## Упорство ради победы

Каждый год около 50 тысяч бегунов со всего света приезжают, чтобы принять участие в нью-йоркском марафоне, как будто пробежать 26,2 мили – суший пустяк. А вы знаете, что случилось с тем парнем, который пробежал первый в мире марафон? Он упал замертво. Ладно, это случилось в Греции, где дико жарко, к тому же дело было в 490 году до нашей эры. Тогда не было ни кроссовок, ни бутылок с водой для быстрого восстановления водного баланса. Сейчас при должной подготовке марафон может пробежать практически каждый. Вы усердно тренируетесь, увеличиваете дистанцию, правильно питаетесь, а потом наносите свое имя на футболку большими блестящими буквами и, когда толпа скандирует: «Райан, вперед!» – заставляете себя двигаться вместо того, чтобы присесть на обочину и заказать пиццу. При соответствующих тренировках можно пересечь финишную ленту и дожить до возможности выложить это в «Инстаграм». Но что, если после всей подготовки соревнования внезапно переключаются с марафона на спринт? Вы бежали неторопливо и размеренно, а теперь по неожиданной причине вдруг должны лететь, как подорванные, чтобы успеть к финишной черте? Вы увеличиваете скорость, все вроде получается, но тут – стоп, погоди! Забей! Мы снова переходим на длинную дистанцию... Так что удачи тебе!

Неважно, трудитесь ли вы на работодателя или сами являетесь предпринимателем, вы отлично знаете, о чем я говорю. Бывают невероятно продолжительные сделки, которые, кажется, длятся годами, точно смиренное паломничество к конечному результату. А бывают молниеносные, когда вы чувствуете себя джином: кивок – и приз у вас в руках. И еще бывают такие, которые качаются туда-сюда, высасывая из вас чуть ли не всю энергию и психическое здоровье. Торговля требует громадного упорства, и выработка готовности к работе со сделками всех сортов обеспечит вам колоссальное преимущество перед конкурентами. Шары вверх!

Продажи – как состязания в беге, только никто не собирается объяснять вам, что это за состязания, пока не раздастся выстрел из стартового пистолета. По мере того, как объем продаж нарастает, становится ясно, что успех прямо зависит от того, сколь напряженно вы работаете: все дело в вашем упорстве, в умении удерживать в воздухе множество шаров. Чем больше объявлений я размещал, чем больше показов проводил, чем больше контактов завязывал, тем больше продавал. Это было совсем не так, как в актерском ремесле. Никто никогда не говорил: «Я не возьму эту просторную недорогую квартиру, которая устраивает меня по всем параметрам, потому что мне не нравится твоя физиономия». Продажи – это работа, все просто.

Лучшее в сфере продаж – возможность делать что угодно, дабы увеличить свою выносливость, выдержать забег и пересечь финишную черту. Никто не говорит вам, что пора заканчивать. Выбор за вами. Вы сами решаете, сколько работать и сколько денег зарабатывать. Ни одному продавцу никто никогда не звонил с такими словами: «Привет. Это Пэм – ну, знаете, из отдела кадров. Я должна вам сказать, что в этом месяце объем продаж у вас оказался слишком большим. Ваши продажи намного превысили верхний уровень, и вы обогнали всех остальных. Вы зарабатываете чересчур много денег для нашей компании. Считайте это предупреждением». Я прав?

На заре своей карьеры я не собирался останавливаться, какие бы задачи передо мной ни вставали. Это дало мне конкурентные преимущества перед коллегами. Пока другие брокеры брали отпуск, проводили выходные у моря в Хамптонсе, сидели в кино, ужинали в ресторане или спали, я вкалывал изо всех сил, стремясь их опередить. Продажи – это сумасшедшие гонки. Пока они посещали курсы бикрам-йоги или ели сашими с друзьями, я помечал свой список текущих дел.

## ШЕСТЬ ПРАВИЛ УСПЕШНОЙ КАРЬЕРЫ В СФЕРЕ ПРОДАЖ

1. Никогда чрезмерно не фокусируйтесь на каком-то одном шаре. Ваша жизнь не зависит от одной-единственной сделки.
2. Никогда не думайте: «И что дальше?» – потому что ваша следующая сделка уже реализуется.
3. Вас окружают возможности – вы устанавливаете контакты, получаете рекомендации и генерируете новый бизнес. Вы постоянно ищете новые шары.
4. Вы знаете, что жонглирование одним шаром требует столько же энергии, сколько четырьмя, пятью или даже шестью.
5. Вы контролируете траекторию их полета и знаете, какими шарами нужно заняться в первую очередь, с какими можно справиться быстро, а какие требуют больше времени и внимания.
6. Вы рассчитываете, куда упадет каждый шар.

## Пусть страх станет двигателем вашего успеха

Сейчас вторник, 4:53 холодного декабрьского утра, а я пытаюсь решить, какую из шикарных новых бандан надеть в тренажерный зал. Пока выбираю между розовой и пурпурной, мне становится все труднее игнорировать мысли, которые крутятся в голове. Эти мысли включают, но не ограничиваются следующими: *«Что, если Манхэттен взлетит на воздух? Что, если Эмилия разозлится на меня из-за того, что я слишком много работаю? Что, если я упаду, переломаю тазовые кости и не смогу показывать клиентам квартиры? Что, если я поставил слишком много задач и моя команда в полном составе решила: с нас хватит? Кажется, я простудился, а это точно простуда? Вдруг это жуткий грипп вроде того, который можно подцепить от птиц и от которого умирают? А знаете, какой это будет позор, если никто не купит мою книгу, кроме моих родителей?»*

Я просыпаюсь в страхе. Каждый день. Но именно страх – самый мощный источник моей энергии. Он толкает меня вперед как ничто другое. Жизнь, которую я для себя построил («команда Серханта», два телешоу на канале Bravo, мой видеоблог на YouTube, мои прекрасные дома и жена, которая еще прекрасней и милее), совсем не похожа на ту жизнь, которую я вел в тот день, когда начал карьеру риелтора. Как я уже говорил, это было 15 сентября 2008 года, когда банк Lehman Brothers объявил о начале процедуры банкротства, что вызвало обвал мировой экономики. Все было пронизано ощущением неуверенности, и было крайне сложно проявлять оптимизм в отношении моей новой работы. В тот день, выйдя из офиса, я зашел в «Фуд Эмпориум», чтобы купить свои любимые источники дешевого протеина – тофу и йогурт. Я подал кассиру свою кредитную карту. Через несколько секунд он протянул ее обратно: **отклонена**. Сердце у меня упало. Я пробормотал что-то насчет того, что схожу за наличными, и вылетел из магазина. Забежал в метро, сел и заплакал. У меня в буквальном смысле не было денег на баночку дешевого йогурта. Я не позволяю себе забыть о том, каким почувствовал себя в тот день: нищим и напуганным; мне казалось, что ничего не смогу добиться самостоятельно. Это зажгло во мне огонь. И сегодня любая сделка, которую я заключаю, любой проект, над которым работаю, любой день с невероятным количеством рабочих часов – все это ради того, чтобы дистанцироваться как можно дальше от того момента.

Установите, что именно вас мотивирует. Подключитесь к генератору, который мотивирует вас из самого нутра. Это может изменить вашу жизнь. Мало сказать себе: «Хочу стать крутым профи и заработать кучу денег». Кто ж этого не хочет? Задумайтесь о том, что именно заставляет вас работать больше и лучше. Какой фактор мотивирует столь сильно, что может обеспечить дополнительные источники энергии, которые позволят прищипорить вашу карьеру? Не позволяйте своим страхам мешать вам спать по ночам – вместо этого заставьте их толкать вас на сумасшедший уровень успеха.

## Без уверенности в себе ничего не получится

Я очень уверенный в себе человек. Об этом свидетельствует и название книги, которую вы читаете. Это заняло много времени, зато теперь могу без колебаний сказать: я – великий продавец. Если бы я позволил страхам всем управлять, то боялся бы делать холодные звонки или проводить переговоры с новыми клиентами. Определенный элемент страха обеспечивает баланс. Но вы не можете вечно сидеть на той стороне качелей, которая символизирует уверенность. Вы погрязнете в рутине, а для продавца это – смерть. Кроме того, вы рискуете стать чрезмерно самоуверенным, высокомерным болваном. А это ужасно.

Обычно уверенность возвращается ко мне после ежедневных тренировок. Я начинаю думать о текущих задачах: коучинг японской пары, желающей заполучить квартиру стоимостью 31 миллион долларов, дабы натаскать их для прохождения собеседования с правлением жилищного кооператива. Плюс – необходимость разобраться с расхождениями в замерах площади лофта в Сохо стоимостью 16 миллионов долларов, контракт на который мой клиент должен подписать завтра. Десять лет назад моей самой большой проблемой было заплатить за аренду жилья и принять душ до того, как Юн Ву и Ха Рин израсходуют всю горячую воду<sup>7</sup>. Теперь мои проблемы заставляют действовать масштабнее и быть более уверенным в себе. У меня нет иной альтернативы, кроме той, чтобы решать, как лучше двигать мои корабли вперед. Вопросы, проблемы, сомнения не всегда исчезают – они развиваются вместе со мной. Поэтому, когда я думаю об убогом спектакле, каким было начало моей карьеры, то благодарен за то, что для меня сделал Бен Кеннеди. Он не научил меня, как сдать квартиру в аренду, зато показал, что происходит, когда человек сталкивается со своим страхом лоб в лоб: вы становитесь неустойчивым.

Каждое утро, проверив свой ежедневник, я готов выйти из дома и сесть в машину, которую водит Юрий, мой водитель. На прощанье целую спящую жену, а потом сую в уши наушники. В момент, когда открываются двери лифта, делаю вдох, захожу внутрь и повторяю свою мантру: «На старт, внимание, марш!» – сознавая, что готов принять любой вызов, который бросит сегодня судьба.

## МЕТОДИКА СЕРХАНТА

Вы приняли решение стать машиной продаж, и это великолепно. Только помните, что никто не выдаст вам карту дороги к успеху! Поверьте, вы уже изумительный продавец, просто, возможно, еще об этом не знаете. Все инструменты, необходимые для достижения успеха, у вас уже есть – их нужно просто найти и пустить в дело. Быть может, именно сегодня – с помощью этой книги – наступит ваш поворотный момент для достижения большего успеха. Решите сейчас, что поднимете свою карьеру продавца на небывалую высоту. Вы уже готовы к великому старту, потому что в данный момент проявляете новую инициативу, дабы изменить свою жизнь. Отныне вы будете источать инициативу из всех своих пор. Не останавливайтесь. Сделайте целеустремленность вашим вторым именем (не буквально, конечно), проявляя больше стойкости и продавая больше, чем конкуренты. Вас это немного

---

<sup>7</sup> Их имена были напечатаны на огромном плакате со смайликом, который они повесили на своей двери. Вот почему я их запомнил.

пугает? Ну и что? Пусть этот страх станет топливом, которое двигает вас по пути успеха.

Вам необходимо:

- Проявлять инициативу. Что такое для вас инициатива?
- Копайте глубже, отыщите в себе целеустремленность, которая позволит вам пересечь финишную черту.
- Пусть ваш страх толкает вас к успеху.
- Никогда не забывайте, что ничто из этого не сработает без уверенности в себе.

## Глава 2. Сила слова «да»

Кому: desperaterealtor@ryanserhant.com

От кого: possiblyfake@maybespam.com

Тема: Инвестирование

Уважаемые господа!

Мне необходимо содействие в инвестировании в солидную недвижимость в Нью-Йорке. Пожалуйста, отзовитесь, если можете помочь мне сделать это вложение.

Искренне ваш,

Мистер Х из Атлантиды<sup>8</sup>

Сейчас, оглядываясь назад, я вижу, что письмо чрезвычайно походило на спам. Однако мистер Х не предлагал мне виагру со скидкой и не просил помочь ему перевести его миллиарды долларов в Америку через мой банковский счет. Это произошло на начальном этапе моей карьеры, мне надо было заполучить побольше шаров, поэтому... я ответил: «Да! Разумеется, я могу помочь вам подыскать квартиру!»

Нажимая кнопку «Отправить», я и не подозревал, что при этом оказываюсь первым в очереди на жутчайший и скандальнейший тур на риелтерских американских горках. Какое-то время я перебрасывался с мистером Х электронными письмами, чтобы узнать его немного лучше и понять, чего он хочет. Когда он сказал, что работает «в области энергетики», я почувствовал себя так, точно кто-то ткнул в меня острым красным флагом, на котором написано: «Этот парень либо чистый фейк, либо наркодилер. Беги немедленно». Но я не побежал. Вместо этого немного покопался в Google и получил достаточно свидетельств того, что он реален. Может быть. Его имя было связано с очень дорогим домом вблизи Парижа. Раз он мог его себе позволить, имелся шанс, что у него все законно, и я смогу заключить крупнейшую сделку в своей карьере. У меня появилась надежда. Я решил включиться в игру. И сказал «да».

У меня было подходящее предложение – самое крупное из всех, что были на тот момент. Импозантная квартира на четыре спальни в деловом центре Манхэттена с отдельной столовой и кабинетом, которую выставили по цене 8,5 миллиона долларов. Посмотрев видео и фотографии квартиры, он предложил 8 миллионов, и после серии переговоров с продавцами мы сошлись на 8,2 миллиона. Сделано! Я просто не мог в это поверить! После того как месяцами заключал лишь договоры на аренду, я только что продал по интернету объект на огромную сумму какому-то парню, написавшему мне просто наугад! И совершенно ничего сомнительного в этом нет. Я решил отметить это дело роскошным ужином. Все, что оставалось – получить пару подписей, депозит и закрыть сделку. Правильно? И тут история о простой операции с недвижимостью превращается в триллер в стиле Майкла Бэя<sup>9</sup> о том, как мои карьера и самолюбие едва не погибают в огненном взрыве типа Армагеддона.

Мистер Х исчез. Он не отвечал ни на звонки, ни на электронные письма или текстовые сообщения. Я понятия не имел, где он и как с ним связаться. Только что мне удалось убедить продавцов принять предложение от человека, который в действительности мог оказаться двенадцатилетним хакером и в данный момент ржал надо мной в своей комнате, оклеенной посте-

---

<sup>8</sup> Мне известно, что Атлантида – выдуманное место, но я скрываю личные данные мистера Х, чтобы меня не убили.

<sup>9</sup> Майкл Бэй – американский кинорежиссер и продюсер (прим. перев.).

рами с Человеком-пауком, где-нибудь на Среднем Западе. А может, он был пиратом. Я ведь не знал. И начал сожалеть о том, что заказал к обеду бутылку дорогого вина. И чего бы мне просто не попросить что-нибудь навывнос? Продавцам уже не терпелось подписать контракт, и я все сильнее нервничал по поводу того, кому «продал» квартиру. Мне нельзя было подвести своих продавцов. Ведь я взял на себя личные обязательства по отношению к ним. Если вы комиссионер, ваше слово должно быть нерушимо. Сказать им: «Ой, извините. Оказалось, покупатель – не богатый иностранец, а участник банды малолетних компьютерных хакеров», – явно не было бы проходным вариантом. Истина же состояла в том, что я не был уверен. Будь я на сто процентов убежден, что покупатель фейковый, мне пришлось бы во всем признаться и расхлебывать последствия. Но это был мой первый и единственный покупатель, и пока я не знал наверняка, что его не существует, намеревался приложить все силы к тому, чтобы сделка была заключена. Итак, я отправил ему рискованное и исполненное драматизма электронное письмо:

*«Я знаю, что бо́льшую часть времени вы проводите в Атлантиде, занимаясь “энергетикой”. Вы упомянули ваш дом в Париже, а я как раз буду там проездом и с удовольствием заключу с вами сделку, если, конечно, у вас найдется свободная минутка и вы не преступник, пытающийся украсть мои личные данные для использования в мошеннических целях».*

Он немедленно ответил:

*«LOL<sup>10</sup>. Как насчет завтра?»*

В сфере продаж важен личный контакт. Когда попадаетесь клиент, который колеблется в отношении сделки или не решается двигаться вперед, я сразу договариваюсь с ним о личной встрече. Зачастую людям трудно принять решение, и если они не сидят напротив вас, то действует принцип «с глаз долой – из сердца вон». Игнорировать текстовые сообщения или электронные письма легко, а вот того, кто сидит напротив, – нет. Так что я устраиваю личные встречи всегда, когда возможно. Такая встреча демонстрирует клиенту ваш уровень заинтересованности. В итоге вы экономите время, заключаете больше сделок и оказываетесь готовы жонглировать следующим шаром.

### **Секрет Серханта № 3**

*Никогда не недооценивайте значения личных встреч. Иногда электронной почты и текстовых сообщений бывает недостаточно, чтобы заключить сделку.*

Я уже говорил, что вообще-то не планировал лететь в Париж? Ну, тогда говорю сейчас. Мне важно было показать своему покупателю-пирату-наркобарону, что совершенно серьезно отношусь к своим обязательствам по отношению к нему и к заключению сделки. Я горячо желал продать эту недвижимость. В буквальном смысле, ибо был готов потратить последние несколько тысяч долларов на поездку в Париж, чтобы встретиться с потенциальным клиентом (или преступником). И даже не стал собирать чемодан. Просто надел костюм и сел в самолет, не имея при себе ничего, кроме контракта и якобы реального адреса его офиса в Париже. Я нервничал. Мистер X знал, что я приеду, но не назначил мне официальной встречи. Попытался проверить адрес – все выглядело так, будто его офис располагался на пустой парковке или за конторой французского автодилера.

Ничего подозрительного! Когда на следующее утро я прибыл в Париж после долгого, утомительного перелета, то поймал такси и поехал по адресу, который он мне сообщил. Адрес был настоящий! Но не спешите радоваться. Там никого не было, и, судя по тому, как выглядело

---

<sup>10</sup> LOL – принятая в SMS и интернет-общении аббревиатура от выражения Laughing Out Loud – громко смеяться.

это здание, туда давно никто не заходил. Я проделал весь этот долгий путь, сидя между двумя храпящими туристами, отнюдь не для того, чтобы получить нулевой результат, поэтому присел на ступеньку крыльца и стал ждать. Съел печенье «макарон». Еще подождал. Потом подумал: «Пожалуй, съем круассан». Затем подзарядил где-то телефон и съел еще одно печенье. Подождал. Повторил. По мере того, как день проходил, я начинал испытывать депрессию. Свлять такого дурака! Злость на себя сменялась стыдом. Ну почему я такой идиот??!! Наконец я окончательно пал духом и почувствовал, что недостойн быть брокером. Почему все остальные брокеры с такой легкостью заключают сделки, а у меня ничего не выходит? Исполненный жалости к себе, я сидел на крыльце, размышляя о том, что буду говорить людям, когда вернусь. Что-нибудь типа: «Ах, чудесная была поездка, но ему пришлось срочно улететь в Занзибар – слона покупать, поэтому мы и не встретились». Или, может, так: «Поскольку у него чрезвычайно плотный график пиратского захвата кораблей в нейтральных водах, совместно отобедать не удалось». Или худший вариант: «Его мама не разрешает ему тусить с незнакомыми людьми и покупать квартиры за миллионы долларов, потому что он вообще-то ребенок».

Но тут кое-что произошло. Пришел e-mail с адресом бара, где он сейчас находился и где желал встретиться. Я почувствовал себя так, будто развернул шоколадку и нашел там последний счастливый билет. **Он. Был. Настоящим.**

Мистер Х оказался вполне нормальным типом – просто его окружала команда телохранителей плюс помощник, единственной обязанностью которого было подавать ему эспрессо. Его основным желанием было пить ледяную водку бутылками (по 700 долларов каждая), предпочтительно до 3 часов утра. Это замечательно, но я-то был там ради того, чтобы подписать контракт, а он об этом даже говорить не хотел. Мистер Х явно наслаждался тем, как перед ним мается похожий на выпускника дорогой частной школы белый парень. Для него это было чем-то вроде игры, где он диктовал правила. «Если я выпью еще рюмку, вы хотя бы прочтете это?» – просил я. Обычно я так бизнес не веду, но в данной ситуации что мне было терять, кроме репутации и карьеры?

Наконец, когда у меня начало двоиться в глазах, он согласился прочитать контракт. «А почему я должен тут указывать свои личные данные? Что, этим людям из Нью-Йорка мои деньги не нужны?» – спросил он. Людям из Нью-Йорка определенно нужны были его деньги, но, точно призовая жена, Нью-Йорк хотел заполучить эти деньги на своих условиях. После многочасовой пьянки я все еще был способен включить внутреннего продавца и превратить в плюс то, что ему казалось минусом. И сказал ему уверенным тоном: «В Нью-Йорке такой порядок. Все должны заполнять одинаковые бумаги. Благодаря этому город становится безопаснее». Кажется, я его убедил, но он все еще не подписывал контракт. Только несколько часов и много рюмок спустя я, пошатываясь, вышел из бара с подписанным контрактом в руках. Это была победа – правда, временная. Вернувшись в Нью-Йорк, я обнаружил, что мистер Х не перечислил депозит. Контракт без депозита – в сущности, никчемная бумажка. Она не значит ровным счетом ничего. Где были 10 процентов от 8,2 миллиона долларов? Он что, собирался переслать наличные в мешках, точно в старом вестерне про ограбление банка? После примерно миллиона звонков и нескольких микроинфарктов я наконец дождался звонка юриста, когда сидел в такси, застрявшем в пробке. Перевод в размере 820 тысяч долларов от мистера Х только что поступил. Можно было выдохнуть...

Быстрая перемотка к эпизоду заключения сделки с мистером Х. С тех пор как он в последний раз связывался со мной, прошло несколько недель, и я беспокоился, что он и не собирается объявляться. Шар лежал у меня в кармане уже давно, и я был готов завершить сделку. В намеченный для этого день получил следующий текст:

*«Встречаемся в отеле “Мандарин Ориентал”. Сейчас».*



О господи! Он в Нью-Йорке! Поразительно. С другой стороны, он это что, серьезно? Вот придурок! Тем не менее я прибыл на место в рекордный срок. И сел в фойе ждать. Целый час. Пока ждал, напоминал себе, что в этой сделке правила устанавливает он, и, сыграв в его игру, в итоге я сорву крупный куш. Не забывайте – это были моя сделка и прямой клиент, поэтому комиссионные составляли 6 процентов от 8,2 миллиона долларов (то есть 492 000 долларов). Эта сумма была больше, чем все, что я надеялся заработать за всю свою карьеру, не говоря уж об одной-единственной сделке с пиратом!

Иногда продавать – значит играть в игру, где вы не можете устанавливать правила. Мои усилия в деле с мистером Х могли дать плоды только в случае, если бы я был способен контролировать свое самолюбие и позволил ему дирижировать процессом. Будучи продавцами, мы должны уметь внимательно прислушиваться к людям, потому что клиенты всегда дают понять, что им нужно и как они желают вести бизнес. В данном случае длительные исчезновения, опоздания и текстовые сообщения в последнюю минуту означали следующее: «Я здесь распоряжаюсь всем. Мы все делаем на моих условиях, и я подписываю бумаги, перечисляю деньги и завершаю сделку тогда, когда мне вздумается». Это была игра, и, если я хотел выиграть, должен был согласиться, нравилось мне это или нет. Конечно, можно было возражать против такого способа ведения бизнеса, но разве это могло что-то изменить? Разве что потерять контракт, а такой вариант никуда не годился. Никогда не забывайте, что, будучи комиссионером, вы работаете в сфере обслуживания, а это иногда подразумевает, что вы должны быть гибкими и играть по чужим правилам.

#### ***Секрет Серханта № 4***

*Чтобы заключить сделку, необходимо постоянно держать свое самолюбие под контролем.*

Наконец он появился в фойе в окружении телохранителей и ассистентов, и затем все мы расселись в веренице черных джипов. Я чувствовал себя как агент секретной службы (только без пушки, знания спасительных приемов самозащиты и крутых темных очков).

Мы начали двигаться среди манхэттенских пробок, и это длилось вечность. Погодите-ка... А почему мы въехали в тоннель, ведущий на автостраду? Мы же должны завершить сделку в даунтауне! Все страхи, связанные с сомнительностью этой сделки, обрушились на меня с утроенной силой. «*Уж не собираются ли они разобрать меня на органы? Меня похищают? А может, хотят продать в сексуальное рабство?*» Пока я набирал сообщение маме о своей неминуемой гибели, обнаружилось, что мы прибыли в аэропорт имени Джона Кеннеди. Совершенно очевидно, что меня сейчас возьмут в заложники. Мы подруливаем к черному «Боингу-747», и мистер Х вылезает из машины. Подходит какой-то человек с бутылкой шампанского на серебряном подносе. **Что. Тут. Происходит?!** Мистер Х говорит с этим человеком, подписывает какую-то бумагу, возвращается в машину и заявляет: «Теперь я готов завершать нашу сделку». Ничего особенного. Он просто купил «Боинг-747» *по дороге на оформление сделки!*

После того как я пришел в себя и мое кровавое давление нормализовалось, мы вернулись на Манхэттен – и завершили крупнейшую сделку за всю мою карьеру. Следующий шар, пожалуйста!

## Говорить «да» = продавать больше

Вспоминая ту историю, я осознаю, насколько безумной она выглядит. Пересечь океан, чтобы найти кого-то, кто то ли существует, то ли нет, и добиться, чтобы он подписал бумаги. Но, в сущности, эта история не о том, как я все бросил ради того, чтобы целый день сидеть и пить café au lait. Она о сильнейшем стремлении завершить сделку. Неважно, насколько она крупная, мелкая или безумная, – я сделаю все, что в моих силах, чтобы ее осуществить. И, доедая третий круассан, я никак не мог понять: неужели другие брокеры говорят «да», только когда сделка легкая? Может, именно потому я так мучился, в то время как другие брокеры проводили сделки без особых усилий? Говорить «нет» просто. Легко находить объяснения тому, почему вы не можете провести сделку, если сосредоточиться на том, что может пойти не так, или на осложнениях, которыми она чревата. Однако ничто из перечисленного не удержало меня от того, чтобы сказать «да».

### **Секрет Серханта № 5**

*Практически в каждой сделке есть негативные элементы. Задача в том, чтобы превратить негатив в позитив.*

Конечно, люди могли подумать, будто я спятил, раз принялся гоняться за тем, кто вполне мог оказаться пиратом. Но знаете что? Когда люди считают вас ненормальным, значит, у них просто не хватает смелости сделать то, что делаете вы. Да и какая разница, что думают люди? Это ваша карьера, ваша мечта и ваша комиссия. Спустя несколько лет я все еще продолжаю носиться на американских горках с мистером Х, и мы взлетели на новую высоту. Портфолио его недвижимости стоит уже больше 250 миллионов долларов, и знаете, кто ему продал всю эту недвижимость? Правильно, я. Безумный аттракцион того стоил.

Я говорил «да» многим вещам: реалисти-шоу на телевидении, продаже особняка с привидениями, предложениям, висевшим на рынке по сто лет, агентской работе с клиентами, уволившими 15 предыдущих брокеров, открытию офиса в Бруклине за две недели, чтобы продать солидный перечень домов на новом рынке. Список можно продолжать. Единственным, чему я сказал «нет», было наличие живого тигра в доме, открытом для просмотра. Тут уже был перебор. Но именно моя первая крупная сделка с мистером Х открыла мне истинную силу слова «да», если речь идет о массовых продажах. Я продаю больше благодаря тому, что говорю «да», когда другие говорят «нет», и могу вести клиента вперед, пока сделка не будет реализована.

Говорить «да» любой открывшейся возможности стало способом самоутвердиться и демонстрировать всем, что я был лучшим, даже когда это было не так. Кроме того, я понял, что быстрое преобразование негативных сторон в позитивные помогает заключать сделки быстрее и чаще. Иногда для этого нужно просто спросить себя: «Этот негативный аспект – действительно негативный?» Например, если я продаю квартиру, куда не попадает дневной свет, я подам это как плюс такому клиенту, который почти никогда не бывает дома или возвращается домой поздно вечером. Зачем платить за то, чего вы даже не увидите?

Уделите время тому, чтобы поразмыслить о типичных минусах, характерных для вашей области продаж. Весьма вероятно, вы будете слышать одни и те же возражения снова и снова. Как показать клиентам, что в действительности это не минус? Как вы можете превратить его в плюс? Умение предвидеть негативные стороны и мгновенно преобразовывать их в позитивные приведет к тому, что вы будете продавать больше. Будьте готовы жонглировать большим количеством шаров – и обналичивать чеки на большие суммы!

## Секретное оружие продавца: импровизация

Если бы вы явились в мой офис утром любого понедельника, когда у нас проходит собрание команды, то могли бы подумать, что по ошибке забрели в цирк или в сумасшедший дом. Вот нормальный с виду парень в хорошем костюме говорит что-то вроде: «Смотрите! Опять с неба печенье Огео сыплется!» – в то время как женщина рядом с ним лает по-собачьи, а другой брокер хлопает воображаемыми крыльями и распевает песенку в стиле кантри. Не пугайтесь. Идет наш воркшоп<sup>11</sup> по импровизации. Каждый член команды участвует в этих занятиях. Импровизация – один из видов нашего секретного оружия, помогающего каждому превратиться в машину продаж. Когда я, в то время школьник-ботан, начал заниматься импровизацией, то и представить себе не мог, насколько это окажется полезным, когда стану комиссионером. Импровизация порождает синергию и учит ваш ум постоянно выстреливать в нужном направлении. Импровизация – это про умение говорить «да», продвигать «да» вперед и использовать как фундамент. Слово «нет» в импровизации запрещено, подобно тому как это должно быть в сфере продаж. Если кто-то скажет: «У слонов рождаются ананасы», вы не вправе изумиться: «Что? Вы правда так думаете?» – осторожно отодвигаясь от этого человека. По правилам вы должны сказать: «Да. Причем с шестью ногами!» Ничего страшного. Возможно абсолютно все.

«Да» – самое важное слово в лексиконе продавца. Говорите «да» открывающимся возможностям, чтобы у вас появилось много шаров для игры. Вам необходимо убедить клиентов говорить «да» осуществлению покупки. Вы должны говорить «да» риску, который нужно принять на себя. И что, вероятно, важнее всего, когда клиент скажет: «Хочу делать покупки только у лучшего продавца ботинок в мире. Это вы?» – вы должны без малейших колебаний крикнуть: «Да! Я лучше всех!» – с вершины ближайшей горы. Или на стул заберитесь – ну, что подвернется...

Когда вас просят сделать что-то совершенно новое или абсолютно вам не свойственное, а вы не имеете понятия о том, как это сделать, говорите «да» – и твердо верьте, что позже придумаете как. Это автоматически ставит вас в преимущественное положение по отношению ко всем продавцам, сказавшим «нет». Я действительно придумал, как быть брокером, когда прошел отбор в реалити-шоу «Million Dollar Listing New York». Я был начинающим риелтором, когда в начале 2010 года пришел в отель «Хадсон» на кастинг вместе с тремя тысячами других агентов по недвижимости. Когда спустя несколько месяцев мне позвонил кастинг-директор и сказал, что им понравились мои пробы и они хотят пригласить меня снова, я не стал скромничать: «У меня опыта не хватает». А ведь вполне мог – хотя и понимал, что участие в шоу на общенациональном телеканале может стать гигантской платформой для продаж. Но это означало бы упустить потрясающую возможность, которая в конечном счете притянула ко мне множество шаров.

Если вашей спонтанной реакцией на все является «нет», это аналогично тому, как если бы вы спустили с поводка маленького монстра, пожирающего все возможности, открывающиеся в вашей жизни.

---

<sup>11</sup> От *англ.* workshop (рабочая мастерская) – форма обучения, в основе которой лежит приобретение опыта и практических навыков.

## Каждая сделка – новая сцена

Импровизация предполагает умение хорошо слушать. Если партнерша говорит: «Купаться в яме с пауками суперклассно!» – ваша задача – выдать остроумный ответ вроде: «Да, и еще это мое излюбленное средство от тяжелого похмелья». Но если вы не слушали и понятия не имеете, что именно она сказала, то упустите возможность развить сюжет (и будете выглядеть, как идиот). Продажи – по сути, еще один сюжет. Это история. И если вы хотите управлять направлением, в котором она развивается (в идеале – в сторону заключения сделки и чека на круглую, приятную сумму), вам надо прислушиваться к тому, что говорит клиент. Не надо быть продавцом, который поет на одной ноте. Не всем нравится одна и та же песня, и ваша работа состоит в том, чтобы изменять мотив и брать нужные ноты. Вы должны постоянно спрашивать себя: «Что этот клиент от меня хочет?» – и реагировать на его уровне. Спросите себя:

- Могу ли я прямо сейчас сделать что-то, чтобы облегчить жизнь моей клиентке? Не стоит ли запланировать встречи на более удобное для нее время, даже если это означает раннее утро или поздний вечер?

- Не нужен ли этому человеку друг? Я не говорю о том, чтобы стать лучшим другом клиента таким странноватым образом. Но, может, данный процесс ему в новинку? Не нужна ли ему дополнительная поддержка?

- Не нуждается ли клиент в том, чтобы его мягко подталкивали к действиям? А может, он готов сделать шаг только тогда, когда считает, что окно возможности – купить то, что вы продаете, – вот-вот захлопнется?

Возьмите за правило выслушивать своих клиентов, прежде чем говорить самому. Потратьте несколько секунд, чтобы переварить сказанное ими, и только потом отвечайте. Вначале обдумайте то, что они сказали вам, и будьте искренни, когда отвечаете. Нет ничего хуже, чем сболтнуть что-то лишь для того, чтобы заполнить паузу. Это не поможет – кончится тем, что вы станете похожи на плохого актера, который зазубрил свою роль и говорит только тогда, когда ему подадут нужную реплику. Берите пример с лауреатов премии Американской киноакадемии! Великие актеры произносят реплики по сценарию и умудряются делать это так, словно этих слов раньше никто не произносил. Они умеют увлечь зрителя в эмоциональное путешествие, вызывающее слезы, страх или смех. Никто не прослезится, когда бездарный актер неловко бормочет монотонным голосом: «О нет, мама. Она ушла. Что мне теперь делать?» Нет, я не призываю вас лицедействовать – вы должны быть искренни. Но не бойтесь копать глубже и вызывать эмоции, когда необходимо. Именно так хороший продавец обеспечивает предоставление клиенту всего необходимого для того, чтобы закончить историю хорошей продажей.

### 9 ПРИЧИН, ЧТОБЫ НЕМЕДЛЕННО ЗАПИСАТЬСЯ НА ВОРКШОП ПО ИМПРОВИЗАЦИИ<sup>12</sup>

1. Импровизация раскрывает вас, поэтому вы сможете завязывать настоящие контакты. Вам будет комфортнее и легче говорить с незнакомыми людьми.

---

<sup>12</sup> Если вы живете где-нибудь на Северном полюсе, где трудно найти предложения по обучению импровизации, прошу вас все же не сдаваться. Уговорите членов своей семьи и друзей практиковаться вместе с вами или создайте собственную группу с другими продавцами. Пожалуйста, поймите – я это серьезно. Импровизация может стать секретным ингредиентом, который выведет ваши продажи на совершенно новый уровень блеска! Р. С.: Шекспир отлично катался на роликовых коньках.

2. Импровизация поможет научиться быстро соображать на ходу. Вы сможете мгновенно предлагать решения любых проблем или возражений, которые возникают у клиента.

3. Когда вы импровизируете, ваш мозг постоянно посылает сигнал «да». Такой вариант, как отказ от сделки, то есть непопадание на территорию «да», перестает существовать.

4. Занятия импровизацией быстро раскроют ваши сильные и слабые стороны.

5. Вы научитесь устанавливать связь с партнером по сцене, а всякая сделка в конечном счете – еще одна сцена.

6. Импровизация учит слушать, прежде чем реагировать. Умение выслушивать клиентов и слышать, что они хотят, – ключ к заключению сделок.

7. Если вы действительно хорошо владеете импровизацией, то можете управлять сюжетной линией. И можете использовать эти навыки для контроля за ходом развития ваших сделок.

8. Импровизация может помочь вам преодолеть застенчивость.

9. Это весело.

## Планета Уверенность, где все хотят то, что вы продаете

Я целиком за то, чтобы говорить «да» все новым и новым шарам. Но важный элемент превращения этих шаров в заключенные сделки и чеки с солидными комиссионными состоит в том, чтобы заставить клиентов говорить «да» тому, что вы продаете. Вы не представляете себе, сколько раз члены команды Серханта заходили в мой кабинет с просьбой – поговорить с клиентом, потому что «ему будет спокойнее, если он услышит это от тебя» или «они поверят, если услышат от самого Райана».

Я всегда рад помочь: ведь мне хочется, чтобы моя команда добивалась успеха, а брокеры, с которыми работаю, росли. Но истина состоит в том, что клиенты верят моему слову не потому, что я какой-то могущественный волшебник. Я вовсе не Гудвин от недвижимости. Покупатели и продавцы верят моим словам потому, что я говорю с позиций полной уверенности. Моя уверенность убеждает людей в том, что, когда я говорю нечто вроде: «Это потрясающая квартира. Думаю, вам нужно ее быстрее хватать» – это правда, и им действительно стоит ее купить. И не на следующей неделе, не в следующем месяце, а сегодня. Если хотите, чтобы клиент купил то, что продаете, вы должны источать уверенность из всех своих пор.

Вы должны решить, что альтернативы тому, чтобы стать **лучшим** продавцом за всю историю вселенной, не существует. На заре своей карьеры я купил билет в один конец на планету Уверенность и ни разу не оглянулся назад. Шучу ли, когда говорю, что я лучший брокер за всю историю вселенной? Конечно, в определенном смысле. Ведь это – нелепое утверждение. Означает ли это, что я не совершаю ошибок или мне больше нечему учиться? Разумеется, нет. Но знаю, что буду работать больше и биться жестче, чем кто-либо другой, и сделаю абсолютно все, что в моих силах, чтобы реализовать сделку и порадовать своих клиентов. И в моей книге именно это делает меня лучшим. Вы можете быть лучшим продавцом по совершенно другим причинам – и это великолепно!

## Один риск за один раз

Сегодня я могу войти в конференц-зал со столом длиной с Бруклинский мост и представиться как «лучший брокер в мире»<sup>13</sup>, но все еще помню, каково это – быть новичком. В буквальном смысле. Когда я был маленьким, моя семья переезжала миллион раз. Всегда было нелегко приходить в новую школу, где ты никого не знаешь. Знакомиться с чужими людьми и взрослому непросто, а уж для ребенка это **худшая вещь на свете**. Когда мы приехали в Массачусетс, мой папа объявил, что нам «пора завести друзей». У него был план. Мы должны были ходить по Хилл-стрит в Топсфилде и стучаться в каждую дверь, чтобы представиться местным жителям. Мы несколько опешили – *зачем?* Оглядываясь назад, вижу, что идея-то была отличная. Но тогда я – пятиклассник не мог даже вообразить ничего более кошмарного. Папа сказал нам: «Что самое плохое может случиться? Кто-то рассмеется и захлопнет перед нами дверь? В таком случае этот сосед – ненормальный, и мы будем держаться от него подальше. А может, познакомимся со многими симпатичными людьми или даже встретим нового лучшего друга».

Я до того перетрусил, что почти не запомнил ни первый, ни второй дом. Все было как в тумане. А с третьим домом было по-другому. Мы познакомились с семейством Бадавас. Они оказались дружелюбными и суперкрутыми, и мы с братом подумали: «Господи! Папа был прав!» В тот момент у меня в голове что-то переключилось. Мой страх превратился в игру, и я захотел выиграть. «Во сколько дверей мы можем постучать? Сколько новых друзей у меня появится к концу дня?» Конечно, то, что мы с папой постучали в эти двери, облегчило жизнь в новой школе застенчивому пятикласснику, но итоговый урок оказался гораздо важнее. Я узнал, что брать на себя риск можно. Если бы я не стал действовать по папиному плану, то пришел бы в первый день в школу, не зная совершенно никого. Но благодаря тому, что рискнул, автоматически поставил себя в лучшее положение для достижения успеха – и, по крайней мере, мне не пришлось, как какому-то фрику, сидеть абсолютно одному в первый день в школьном кафетерии.

С продажами все то же самое. Конечно, рискованные вещи могут пугать: холодные звонки, встречи с незнакомыми людьми, необходимость представлять новых клиентов, путаница в ваших обычных питчах<sup>14</sup>. Но лучше отодвинуть свои страхи в сторону и сосредоточиться на награде, которая, возможно, ожидает вас за дверью. Новые клиенты, дополнительные сделки, больший объем продаж? Какую награду вы хотите? Удвоить продажи? Продать новый продукт? Попытаться счастья на новой территории? Заработать достаточно денег, чтобы оплатить учебу детей в колледже или отправиться в отпуск вашей мечты? После того как мы появились у них на пороге, семьи Бадавас и Серхант стали друзьями на всю жизнь. Я и подумать не мог, что этот риск окупится таким превосходным образом. Если есть вероятность того, что за дверью находится большой приз, просто постучитесь в нее. Давайте, рискните! Чего вы ждете? Видите? Вы же не умерли! Рискните еще раз. А потом еще...

---

<sup>13</sup> Если вы подумали: «Он – лучший брокер в мире? Кто бы сомневался, его же по телевизору показывают», – то, конечно, участие в телешоу является большим преимуществом, ведь это открывает столько дверей. Но когда я провожу деловые переговоры с новыми людьми, мне приходится убеждать их, что сделаю хорошую работу несмотря на то, что снимаюсь на телевидении.

<sup>14</sup> *Питч* – презентация, представление. Комплекс презентационных мер и материалов, необходимых для того, чтобы привлечь клиента (прим. перев.).

## **Признание: застенчивость – паршивая вещь**

Сегодня я могу зайти в комнату и сказать кому угодно, что я – лучший продавец во вселенной. Но это не значит, будто я отбросил свою застенчивость, как потную футболку после тренировки. Мне по-прежнему приходится работать над этим каждый день. В прошлую пятницу я оказался в одном помещении с толпой незнакомых людей. И мне это ужасно не нравилось. Я должен был встретиться с Эмилией на благотворительном вечере, устроенном организацией «Греческая инициатива», – это было для нее важно. Приехав раньше нее, я оказался в огромном зале, битком набитом греками. Они весело болтали, разбившись на группы, как будто знали друг друга много лет. Моим первым побуждением было встать где-нибудь в уголке и уткнуться в телефон, а еще лучше – уйти (но тогда жена меня убила бы). Поэтому я взял в баре бокал шампанского и начал неуверенно кружить по залу, поглядывая на телефон, чтобы проверить, нет ли там интересной новой информации (ее, разумеется, не было). Потолкавшись с полчаса по залу, как придурок, я наконец осмелился прыгнуть в воду. Мне не хотелось – будет холодно и неприятно. Но я заставил себя подойти к тому, кто стоял ко мне ближе всех: это был фотограф, снимавший мероприятие. И решил начать с фразы: «Привет, я Райан!», так как это – моя блестящая вступительная реплика. Мы поболтали сколько-то минут, и он показал мне фотографии своих детей. Что ж, я не утонул – остался жив после первого погружения и был готов нырнуть поглубже. Потом фотограф представил меня нескольким своим знакомым – приятным людям, которые были рады со мной пообщаться. Дело пошло на лад, и мне удалось уже довольно уверенно держаться на плаву, когда появился мой шурин. Никогда я не был так рад его видеть. Я не утонул, и, по-видимому, никто еще не умер от того, что представился людям на общественном мероприятии.

Через много лет после того, как мы шли по улице и стучались в чужие двери, моя семья снова переехала, на этот раз в Колорадо. Я уже учился в колледже, поэтому не надо было беспокоиться о том, чтобы снова обзаводиться друзьями, но мой младший брат еще ходил в школу. Ему нужно было начинать с нуля. Он волновался, как всякий школьник на его месте, но я радовался за него. В школе мне приходилось нелегко. Несмотря на то, что я нашел театр, мне никогда не было комфортно в собственной шкуре. Я не был атлетом, не был суперкрутым. Просто был парнем, который любил читать стихи и носить яркие гавайские рубашки. Каждый. Божий. День. Если бы я мог отправить сообщение Райану-школьнику от будущего Райана, оно было бы таким: «Преодолей застенчивость. Не бойся рисковать, тебе нечего терять. Поэзия и гавайские рубашки – это потрясающе, и плевать, что ты не играешь в хоккейной команде. Пригласи на свидание любую девчонку, какая понравится!» Примерно так и сказал своему брату. Он принял этот совет близко к сердцу и стал одним из самых популярных ребят в своей школе (хотя одевался лучше, чем я).

Мы – продавцы, а это означает, что нам приходится говорить с людьми и устанавливать новые контакты каждый день. Мы должны постоянно высматривать новые возможности, потому что кто угодно может оказаться нашим новым лучшим клиентом. Мне до сих пор приходится напоминать себе о том, что моим следующим крупным клиентом может стать совершенно незнакомый человек, с которым боюсь заговорить на вечеринке, и что нужно убрать телефон и выйти из своего угла. Знаю: независимо от высот, достигнутых мной в карьере, сделать первый шаг всегда будет нелегко. Но никогда не позволю этому меня остановить. Поэтому, когда в следующий раз вам будет страшно рискнуть, просто помните о том, что, если вы уберете телефон в карман, выйдете из своего угла и покажете миру, какой вы классный, это может дать такой блестящий результат, о каком вы и помышлять не могли.

И разве вы не хотите узнать, куда вас заведет эта история?



## МЕТОДИКА СЕРХАНТА

Говорить «да» = продавать больше. Не бойтесь говорить «да», даже если не уверены в том, что делаете и с чего начать. Вы не представляете себе, как много продавцов говорят возможностям «нет» только потому, что перспектива вступить на неизведанную территорию кажется им некомфортной. Умение говорить «да» обеспечит колоссальные преимущества перед конкурентами. Но я знаю, насколько страшно бывает говорить «да». Мне довелось говорить «да» многим мутным вариантам, и те, что меня пугали, зачастую оказывались самыми результативными – как финансовом, так и в эмоциональном смысле. Не забывайте, что решить задачу – в ваших силах. А если кто-то подумает, что вы чокнутый, раз сказали «да»? Еще лучше! У них просто не хватает храбрости сделать то, что делаете вы.

**Помните, что ваше «да» может означать следующее:**

- Необходимость играть по чужим правилам.
- Развитие умения быстро трансформировать минусы в плюсы.

**Постоянное наращивание уверенности в себе.**

- Занятия импровизацией могут обеспечить вам преимущество – это секретное оружие продавца.
- Ваша уверенность в себе будет возрастать с каждым взятым на себя риском.

## ОТТАЧИВАЙТЕ СВОЕ МАСТЕРСТВО

Задача всей этой книги – научить вас тому, как стать лучшим продавцом, но в процессе я хочу добавить несколько упражнений<sup>15</sup>, которые помогут вам стать лучшим человеком. Продавцы, которые лучше других в человеческом плане, продают больше. Это правда! Неудивительно, что мое актерское прошлое помогло мне подготовиться к миру реалити-шоу на телевидении. Все эти пробы, пьесы, студенческие фильмы и, конечно, исполнение роли доктора Ивана Уолша облегчили адаптацию к жизни с телекамерами, работающими в таких личных пространствах, как мой автомобиль, а также офис, спальня и душевая. Вам не обязательно быть актером – не страшно, если вы даже в школьном мюзикле никогда не играли. Просто знайте, что некоторые из безумных упражнений, которые я привожу в этой книге, аналогичны тем, которые используют актеры. Я включаю некоторые из них в книгу потому, что они попросту делают вас лучше в человеческом плане. А как я уже сказал, это означает, что вы будете и лучшими продавцами.

---

<sup>15</sup> В реальной жизни не существует обстоятельств, при которых вы бы выполняли любое из них с клиентами. Это просто упражнения! Я прыгаю на кубы в тренажерном зале, чтобы развить свою взрывную силу. Я не собираюсь запрыгивать на обеденный стол, чтобы продемонстрировать свою взрывную силу клиенту, – это было бы дико. Эти упражнения – инструменты, и заниматься ими увлекательно.

## ИГРА В ВОПРОСЫ

Уверен, вы уже записались на курсы импровизации, вам это очень нравится и вы с нетерпением ждете, когда родные и близкие придут посмотреть ваше первое шоу – вы же следующая Тина Фей!<sup>16</sup> Но на случай, если захотите поупражняться в те вечера, когда «импровизационные застенки» закрыты, я решил подкинуть вам одно упражнение. Не благодарите!

Умение задавать вопросы, а потом новые вопросы – бесценный навык в арсенале продавца. Подумайте об этом! Если кто-нибудь спросит: «Ну, как ты сегодня?» – а вы ответите: «Прекрасно!» – и больше ничего не прибавите, это фактически будет сигналом, что разговор окончен (Р. С. И вам совершенно безразлично, как чувствует себя спросивший). Это не вполне тот тип диалога, который способствует развитию отношений и продаж. Чтобы не оказаться в разговорном тупике при общении с клиентом, попрактикуйтесь в «игре в вопросы». Попросите друзей или домочадцев (или хоть водителя такси) поупражняться вместе с вами. Это простая игра (но ох какая трудная!).

Как играть: Поставьте таймер на две минуты (когда станете мастером этой игры, ставьте на более длительное время). Начните разговор с другим человеком, задав ему вопрос. Он должен ответить вам, как вы догадались, другим вопросом. Продолжайте в течение двух минут. Тот, кто сообразит и ответит на вопрос утверждением, проигрывает.

---

<sup>16</sup> Тина Фей – американская комедийная актриса, сценарист, продюсер и писательница. Лауреат девяти премий «Эмми», двух «Золотых глобусов» и пяти премий Гильдии киноактеров США (*прим. ред.*).

### Глава 3. Работайте на сделку

Когда я познакомился с Лайнусом на показе дома на Восточной 63-й улице, то подумал, что он какой-то странный или даже чокнутый. В то время как все остальные были одеты в костюмы и выглядели так, будто работали в адвокатской конторе на углу, Лайнус был облачен в жеваный ярко-пурпурный спортивный костюм, а его волосы торчали вверх седыми и черными клоچьями. Несмотря на отвязанную внешность, в нем чувствовалась уверенность, а его манеры, хоть и странные, свидетельствовали о том, что пребывание в квартире за четыре с половиной миллиона долларов, где мы находились, было для него делом обычным.

Он ни с кем не разговаривал, поэтому я ему представился, закрыв глаза на то, что он выглядел как чей-то полоумный дядюшка. Более того, похвалил его за выбор таких ярких цветов. Пурпурный – мой любимый цвет. Мы поболтали о том, как оба любим театр. Протянув ему визитную карточку, я подумал, что никогда больше ничего не услышу от этого типа в пурпурном спортивном костюме. Однако он позвонил мне на следующий день. И сказал, что я показался ему любезным и разбирающимся в недвижимости человеком. Он хотел, чтобы я показал ему несколько квартир на Манхэттене. Никогда не судите о книге по обложке: на обложке Лайнусовой книги красовалась настораживающая, дикая улыбка, увенчанная эйнштейновской шевелюрой, но при этом он оказался потенциальным покупателем недвижимости стоимостью 4–5 миллионов долларов.

Я как раз занялся продажей дома на Парк-Слоуп в Бруклине, который мне очень нравился. Элементы реставрации, просторные спальни, мраморная кухня – все было великолепно. Лайнус хотел купить квартиру на Манхэттене (а также, возможно, втянуть меня в какую-нибудь эксцентричную секту), но чутье подсказывало, что дом на Парк-Слоуп понравится ему не меньше, чем мне.

Когда я сказал ему про этот дом, он ответил: «Я боюсь особняков и Бруклина», – но, надо отдать ему должное, согласился посмотреть. Нечасто мне доводится встретить клиента на Мюррей-Хилл, который согласился бы взглянуть на недвижимость на Парк-Слоуп. Но и такие клиенты, как Лайнус, попадаются нечасто. Он явился вместе с другом, одетым в не менее кричащие цвета, и они двинулись следом за мной, задавая весьма необычные вопросы. Когда люди покупают особняк, они обычно спрашивают, какова ширина здания и далеко ли оно от парка. Люди в Нью-Йорке обожают просторные особняки рядом с парком. Лайнуса интересовало другое. Ему было все равно, сумеет ли он разместить две спальни на северной стороне, не нарушив стандарты по освещению и вентиляции. Он задавал беспорядочные вопросы: «Постойте. Это какая улица?» – будто они с другом понятия не имели, где находятся. Потом: «Этот дом находится рядом с мостом?» – точно им могла понадобиться возможность побыстрее скрыться. Когда они сказали, что хотят осмотреть подвал, я подумал: «Конечно, ведь в подвале они будут проводить инициацию новых членов секты, причем церемония, возможно, включает употребление напитка Kool-Aid<sup>17</sup>». Тем не менее повел их вниз по лестнице. Пока они осматривали подвал, я стоял у отопительного котла, чувствуя себя весьма неуютно и озираясь вокруг в поисках чего-нибудь, что можно было бы использовать как оружие. И вздохнул с облегчением, когда Лайнус сказал: «Тут грязно и мерзко», и мы пошли наверх.

Когда Лайнус уходил, я посоветовал ему сходить на мюзикл «Кэрри» – потрясающую внебродвейскую постановку, которую сам только что посмотрел. Лайнус позвонил через два дня. Он сказал мне две вещи: во-первых, ему понравилась «Кэрри», а во-вторых, он хотел предложить первоначальную цену за тот самый особняк на Парк-Слоуп.

---

<sup>17</sup> Напиток, который, предварительно добавив в него яд, приняли члены секты «Храм народов» при совершении массового самоубийства в Джонстауне в 1978 году (*прим. перев.*).

Я отправил ему электронное письмо с просьбой как-то подтвердить наличие средств, чтобы проверить его активы и обосновать его предложение моему продавцу. Его ответом было: «Пожалуйста, погуглите, не достаточно ли этого» – в строке «Тема письма». А-а... Ну ладно – и ввел его фамилию в свой браузер. Посыпались ссылки на какую-то чрезвычайно привлекательную одежду в магазинах типа Saks и Bloomingdale's – ух ты, пурпурная вельветовая рубашка? Там оказались также фотографии Лайнуса, стоящего во всем своем странном блеске рядом с героями светской хроники и моделями. Серхант, дурья твоя башка, – семья Лайнуса владеет компанией, которая шьет потрясающие пурпурные вельветовые рубашки! Если бы я загуглил Лайнуса раньше, то узнал бы, что его семье принадлежит весьма преуспевающий и знаменитый дом моды в Европе. Что, если бы я показывал ему недвижимость, основываясь на том, как он выглядит?

Лайнус только что прибыл в Нью-Йорк, чтобы вести бизнес в США. До этого он никогда не бывал в Бруклине. Именно этим объяснялись его странные вопросы. Кроме того, он стоил около миллиарда долларов, и его меньше всего беспокоило то, что люди думали о его манере одеваться. Для меня Лайнус превратился из руководителя секты в героя.

С тех пор как я продал ему недвижимость в 2012 году, Лайнус подкинул мне немало других шаров в виде рекомендаций, и сейчас я считаю его другом. Его странности в действительности – просто причуды, и мне они все больше нравятся. К тому же он ни разу не попытался завербовать меня в секту! Когда я болтал с Лайнусом на показе дома, я и представить не мог, что он станет источником стольких рекомендаций и что мы с ним посмотрим так много спектаклей! Мы с Эмилией были рядом с ним в важные моменты его жизни – например, на празднике по случаю первого дня рождения его ребенка. Вот что замечательно в продажах: практически каждый человек на свете – потенциальный клиент и друг. Каждый прохожий является большим шаром возможностей, похож он на него или нет. Мне доводилось продавать много-миллионные апартаменты людям в невообразимых спортивных костюмах и щупленьким старушкам в вязаных кофточках с дырками на локтях. Не всегда легко определить, у кого в действительности есть деньги на покупку, поэтому будьте открытыми и уважительными со всеми, чтобы не совершить большую ошибку.

## Никакого страха: как превращать людей в клиентов

Я продавал квартиры людям, с которыми занимался в фитнес-клубе и стоял в очереди в «Старбакс»: финансистам, любителям животных, предполагаемым преступникам, врачам, скопидомам, бабушкам, артистам, студентам колледжей и семье, членов которой за обедом в Шанхае попросил передать мне пельмени. Каждый встречный является потенциальным клиентом. Все, с кем вы встретились в течение дня, олицетворяют собой потенциальную продажу. Это здорово, правда? Но, будем честны, здорово все-таки тогда, когда вы – человек, не испытывающий ни малейшего страха при общении с людьми. Продавцы должны найти собственные способы контактировать с потенциальными клиентами.

В начале своей карьеры я сдавал и продавал квартиры в одном из самых густонаселенных городов в стране, не имея никакого понятия о том, как превратить любого из миллионов окружавших меня людей в клиента. Однажды в «Старбакс» я спросил беременную женщину, не требуется ли ей побольше места. Ей не было нужно, но она засмеялась. И мы установили с ней настоящий контакт. Я не произвел впечатления какого-то извращенца, который пристаёт к беременным женщинам, убеждая их перебраться в квартиру попросторнее, в то время как они всего лишь хотят выпить капучино без кофеина. Просто был искренним, открытым и занятым. Пару дней спустя я сказал то же самое другой женщине – и в результате подыскал квартиру с двумя спальнями паре, ожидавшей первенца.

### ***Секрет Серханта № 6***

*Людям не нравится, когда им пытаются что-то продать, но они обожают заниматься шопингом с друзьями.*

Продажи строятся не на том, чтобы выдать готовую фразу, а на том, чтобы найти пути установления с людьми искренних взаимоотношений. Если вы хотите, чтобы покупатели потратили с вашей помощью деньги, то должны сделать так, чтобы они не сомневались в вашей способности дать то, что им нужно. Людям не нравится, когда им пытаются что-то продать, зато они обожают заниматься шопингом с друзьями – этот лозунг моя команда слышит от меня постоянно. Подумайте о том, что кто-нибудь для вас сделал: оказал услугу, одолжил денег. Часто это делает для вас отнюдь не чужой человек. Кто-то, с кем у вас есть определенные отношения. Мне часто попадаются люди, которые не строят ни отношений, ни сети контактов – поскольку хотят получить вознаграждение немедленно. Знакомясь с людьми, никогда не рассчитывайте на пользу от них сегодня – думайте о том, что они принесут вам пользу в будущем.

## **Конец ознакомительного фрагмента.**

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.