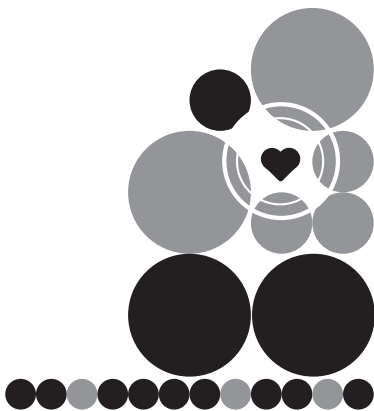




Ольга
КРОПОВА

ВЛЮБИТЬСЯ В ПРОДАЖИ

**тактики
достижения
лучших
результатов**



Издательство АСТ
Москва



УДК 65.290
ББК 005.5
К83

Кропова, Ольга Викторовна.
К83 Влюбиться в продажи: тактики достижения лучших результатов — Москва: Издательство АСТ, 2026. — 304 стр. — (Бизнес. Разумный подход).

ISBN 978-5-17-183281-0

Перед вами не очередной учебник по манипуляциям. Это искренний разговор о том, как превратить продажи из рутины в искусство, основанное на любви, внимании и человечности, выросшее из знаменитого авторского курса «Ненавижу продавать».

Это книга для тех, кто хочет не просто заключать сделки, а создавать ценность, выстраивать отношения и, в конечном итоге, стать лучше — и в работе, и в жизни. Вы найдете глубокие размышления и проверенные инструменты, которые помогут:

- превратить продажи в осознанный и вдохновляющий процесс;
- развить эмоциональный интеллект и научиться устанавливать мгновенный контакт и доверие;
- строить карьеру, которая будет расти вместе с вами как личность;
- отточить мастерство так, чтобы каждая сделка приносила не только доход, но и радость.

Эта книга — приглашение в мир, где профессия продавца становится привилегией, а навык продавать сравним с виртуозной игрой на музыкальном инструменте: требует таланта, ежедневного труда и души.

УДК 65.290
ББК 005.5

ISBN 978-5-17-183281-0

© Кропова О.В., текст
© Издательство АСТ

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	7
---------------	---

Часть I

Психология продаж

Привычка заботиться.....	13
Продажи по любви. Как работать с этой книгой.....	15
Знать не значит делать.....	16
Сначала продай себе.....	19
Ты мне — я тебе... больше!.....	15
«Нет» — это не точка, а запятая.....	30

Часть II

Что такое продажи

Заверните!.....	37
Как измерить пользу.....	43
Продажи = сервис.....	47
Какие навыки нужны продавцу.....	55
Что за тип?.....	66
RSM-модель.....	67
Дерево эмоциональных состояний.....	69
Как применять Дерево эмоций к себе?.....	75

Часть III

Сервис = продажи

Сервис начинается с меня.....	90
Внутренний сервис (команда).....	95

Администратор	102
Командный интеллект.....	104
Секреты внутреннего сервиса.....	107
1. Правильная интонация.....	107
2. Презентация каждого специалиста.....	108
3. Доверительные отношения с клиентом.....	110
4. Создание правильной атмосферы для команды.....	111
Сервис — это забота	112
Теория разбитого окна.....	113
Первые звоночки	115
Обмен любезностями	118
Техника или эмоция?	121
Принципы создания эффективной команды	126
Как создать легендарную команду	131
1. Мотивация	131
2. Ценности.....	133
3. Важен каждый!.....	134
Большое «зачем».....	135

Часть IV

Продажи как главный навык

7 этапов продаж	144
Основные мотивы покупок	149
Что отличает активные продажи от пассивных	153
Эффективные инструменты психологии продаж	161
Что делать продавцу с выгоранием?.....	170
Уровни и проявления стресса.....	171
Экологичное отношение к себе.....	174
Техники для профилактики выгорания	178
Мотивация команды.....	182
Каждому по способностям	186
Типология DISC.....	196
Травоядные и хищники	199
Формула высоких продаж	203
Позитивное отношение к продаже.....	203
Знание продукта и услуги	204

Система мотивации.....	204
Система действий.....	204
Контроль	205

Часть V

Многоканальные продажи

Какие бывают продажи.....	215
Холодные	215
Теплые	220
Горячие.....	223
Телефонные переговоры.....	224
Эмоциональный тон в диалоге	226
Экологичность.....	228
Пассив/актив	234
Речь	237
Наполненность диалога.....	240
Передача ценности услуги в диалоге с клиентом.....	242
Дополнительные предложения	244
От начала до конца.....	246
Текстовая коммуникация.....	249
Соцсети	252
Кто должен вести соцсети?	254
Результативность соцсетей.....	256
Экологичные продажи в соцсетях и переписке	257
Ответственный по переписке.....	259
Ключевые правила переписки	261
Эмоциональная связь по переписке.....	264
Секреты высоких конверсий	
в многоканальных продажах	268
Трюки, которые помогут при личной встрече	273

Часть VI

Техника работы с возражениями

Цена и ценность	277
Сарафанное радио и шкала комфорта	280
Деньги как аплодисменты и копилка счастья	284

Часть VII

Этика

Этика по отношению к себе.....	290
Где граница между этикой и эгоизмом?.....	292
Этика по отношению к другим людям	293
Почему этика в современном мире становится важной.....	296
Простой тест на этику.....	297
Секрет счастливого клиента.....	300
Заключение.....	301

В это мире возможно все!
Если в сердце живет любовь. Продажи здесь не то,
что исключение. А самое настоящее правило! Мое
сердце переполнено любовью благодаря моей Маме,
Саше и Мише. Спасибо, что вы есть.

ВВЕДЕНИЕ

Знала ли я, что буду работать в продажах? Нет. У меня было больше шансов выступить на сцене, чем перед клиентами. В два года родители обнаружили у меня абсолютный слух и редкий голос. Я пела везде: дома, на улице, в транспорте.

Мама часто вспоминает случай в автобусе. Незнакомый мужчина, ставший невольным зрителем моего выступления, подошел к ней и сказал: — Ваша дочь очень талантлива. У нее большое будущее, обязательно отдайте ее в музыкальную школу! Мама была в замешательстве. Сама она музыкой не увлекалась — как говорят, медведь на ухо наступил. И меня отдали. Направили мои музыкальные таланты в мирное русло. Не прошло и двух месяцев, как я начала выступать. Тогда я не

подозревала, что сцена станет мне вторым домом на долгие годы.

Статуса эстрадной звезды я не добилась, зато навыки из музыкальной школы обеспечили мне место на другой сцене — в продажах, и подарили преданных зрителей — моих клиентов. Руку к этому приложил другой «случайный прохожий», добрый мужчина с густыми усами, которого я встретила в 18 лет. Он курил у магазина, на витрине которого висел плакат: «Стань продавцом!». Я задержалась у объявления, а затем зашла внутрь и заполнила анкету по его наводке. Это был магазин сотового ритейла с телефонами и ноутбуками. Была ли я экспертом в технике? Нет. Но мой собеседник продал мне идею работы в этом месте, преподав первый урок по продажам.

Так начался мой профессиональный путь длинной в десятки лет.

Я давно не продаю телефоны, квартиры или машины. Теперь я преподаватель и продвигаю идею о том, что продажи — это состояние любви, заботы и внимания к каждому клиенту. Я должна выступать, но иначе: помогаю полюбить и отточить навык тем, кто готов опустить руки. За счет чего это получается, я объясню на страницах этой книги.

Учиться продавать нужно постоянно. Это долгий и полезный путь. Хороший продавец, не пронира-манипулятор, а чуткий специалист. Он умеет слышать, заботиться и давать больше, чем получает. Он

верит в ценность того, что предлагает. Такой человек способен выстраивать долгосрочные отношения. Ведь продажи не заканчиваются, когда клиент отдает деньги. Он должен захотеть вернуться, порекомендовать вас друзьям и рассказать о покупке каждому встречному.

Хороший специалист относится к продажам как к циклу. Он постоянно работает над навыком, чтобы каждый раз получать более высокий результат. Вы научились слушать клиента? Теперь научитесь его слышать. Погрузились в проект? Не прекращайте его исследовать.

Продавать красиво и эффективно — это нарабатываемый навык. Как и игра на музыкальном инструменте: одного таланта мало, нужен ежедневный труд. Но и это еще не все. Вы должны уметь нравиться разным людям и моментально вызывать у них доверие.

**Учиться быть продавцом —
это учиться быть хорошим человеком.**

Многие воспринимают профессию продавца как начало трудового пути, потому что не видят карьерных перспектив в этом деле. Люди не ставят себе цель стать лучшим, вырасти не только профессионально, но и личностно. А ведь просторы в продажах открываются неограниченные: для

работы, развития образа мыслей и жизненных принципов.

Я уверена: работать продавцом — это большая привилегия. Другой вопрос, что и насколько эффективно вы продаете, растете ли через проекты как личность.

Это касается любого продавца: будь то продавца булочек в кафе или управленца корпорации. Они оба могут стать авторами своей незабываемой истории.

В этой книге я делюсь инструментами, подсказками и приемами, которые будут полезны тем, кто хочет стать великим продавцом. Это экологичные методы, которые направлены, в первую очередь, на внутренние изменения — прокачку эмоционального интеллекта, личностный рост, возвращение любви к себе и окружающим.

Мы вместе будем оттачивать мастерство продавца, а одновременно с ним и самые лучшие качества личности, которые помогут вам в работе. Чтобы все шло как по нотам: легко и в унисон.

Эта книга — результат моих исследований, личных наблюдений и многолетнего опыта. Конечно, все, что здесь написано, является моим личным мнением, которое может не совпадать с вашим. Потому, дорогой читатель, устраивайся поудобнее, и мы, уважая позиции друг друга, все подробно обсудим. Разные точки зрения — это не плохо. У двух мелодий может быть непохожее звучание, но от этого менее гармоничными они не станут.

Часть I

ПСИХОЛОГИЯ ПРОДАЖ

Привычка заботиться

«Ненавижу продавать!» Я часто слышу такое от самых разных людей из самых разных сфер деятельности и по самым разным поводам. И я нахожу это утверждение занятным, потому что всем нам приходится продавать. Даже тем из нас, кого коммерция не касается напрямую.

Запомните, продажи — это не однобокая схема «продаю — покупаете», это любые переговоры. Если мы не продаем что-то физическое — телефоны, ботинки, картины, то мы обязательно продаем себя, свои мысли или идеи. И, точно так же, мы приобретаем все это у других людей.

Тот, кто смог добиться успеха — отличный продавец, потому что умеет презентовать свой главный товар — себя. Илон Маск — превосходный продавец! Любой политик — тоже прежде всего продавец. Все, кто коммуницирует с другими людьми с какой-либо целью, — продавцы.

Мне очень нравится фраза: «Мы имеем то, о чем сумели договориться». Это действительно так. Зарплата, должность, окружение и положение в обществе — результат ваших переговоров.

**Каждый сам кузнец своего счастья.
И договоренности, продажи,
как и все в нашей жизни, —
это прежде всего вопрос желания,
выбора и личной
ответственности.**

Как говорит Джон Кехо: «Счастье — это привычка. Это выбор». И это, на мой взгляд, очень точное утверждение, с которым я абсолютно согласна. Эта привычка приходит к тем, кто действует, а не опрометчиво ждет счастья на месте. Это свидетельство высокой осведомленности в вопросах комфорта, в том, что приносит вам и вашим близким удовольствие и радость.

Начните нарабатывать эту привычку прямо сегодня. Ведь если (точнее когда) вы не просто прочтаете эту книгу, а станете делать что-то

лучше, внимательнее, дисциплинированной, вы станете успешнее как в профессии, так и в отношениях.

Продажи по любви. Как работать с этой книгой

Задайте себе вопрос прямо сейчас: Что я хочу улучшить в части коммуникации, установлении эмоциональной связи или финансового вопроса? Выпишите свои цели прямо сейчас.

Мои Цели _____
Срок _____

Если вы записали свои цели — проверьте, чтобы они звучали вдохновляюще. Если это не так — перепишите.

Представьте, что вы получили желаемое. Тогда вы не только дочитаете эту книгу, но и интегрируете полученные советы в свою профессиональную жизнь. Важна ваша мотивация.

И еще одна просьба. Понимаю, что требую через чур много для незнакомого человека, но, поверьте, все для вашего блага!

Делайте. Применяйте, воплощайте новые идеи в жизнь.

Именно действие дает результат. Если вы хотите получить один результат, то делайте одни действия, если другой — то другие действия.