

ОТЗЫВЫ ЧИТАТЕЛЕЙ

«Пособие по выживанию для продавца: как закрывать сделки»

«Он снова это сделал! Данная книга — энциклопедия информации, которая поможет закрывать любые ситуации, верно реагировать на возражения и договариваться как профи».

— Рон Палмер, “DCH Group”

«Грант сосредотачивается на мировых продажах. Многие люди, которые дают советы по продажам, не продали в своей жизни ни одной вещи. Техники Гранта прошли закалку реальностью и работают в реальном мире. Это самый лучший справочник о закрытии продаж, который только можно найти».

— Дункан Скаппи, “Moore & Scarry Advertising”

«Это ваша “Библия” для закрытия сделок и ведения переговоров. Эта книга должна быть у каждого продавца!»

— Джон Костокос, профессиональный продавец

«Грант Кардон показывает, как превращать потенциальных клиентов и возможности в сделки и деньги».

— Мими Старрет, ветеран с двадцатилетним стажем работы в “Luxury Homes Sales” в городе Беверли-Хиллз

«Мир заполнен продавцами, но чего ему не достаёт — так это профессионалов в продажах. Эта книга превратит вас в профи».

— Мишель Севарт,
Главный исполнительный директор
компании “Protégé Financial”

«За мои 20 лет в этом бизнесе не было никого, кто бы приблизился к Гранту Кардону, купите книгу не только для себя, но и для всех своих продавцов, как это сделал я!»

— Марк Хоч, Директор по продажам

«Не обманывайте себя мыслями, что вы продавец, если не умеете закрывать сделки. Продажи без закрытия — это вовсе не продажи. Это как брак без супруга... невозможно!»

— *С.П., Главный исполнительный директор “Elan Vital LLC”*

«Информация в этой книге - самая действенная и эффективная, которую я когда-либо использовал!»

— *Стив Закар, морской пехотинец в отставке и профессиональный продавец*

«Информацию из книги “Пособие по выживанию для продавца: как закрывать сделки” можно применить к любой должности в сфере продаж. Прибери её, Прочитай её, Выучи её, и ты начнёшь Преуспевать.»

— *Джон Хамлин, Главный исполнительный директор компании “Hamlin and Assoc.”*

«Учись у лучших! Эта книга — справочник, который можно использовать в любых жизненных ситуациях, чтобы получить “ДА” вместо “НЕТ”. Вы будете ждать возражений клиента, потому что вы будете знать, как использовать их для завершения сделки!»

— *Фредерик Карильо, независимый агент по продажам в компании “Enagic”*

«Это крайне необходимая книга для продавцов. Большинство из них хорошо выполняют работу, продавая товар, а потом всё рушится из-за страха закрыть сделку. Данная книга — это абсолютный путеводитель, который разрушит все страхи и создаст уверенность, необходимую для устранения конкуренции».

— *Роб Роджерс, Генеральный менеджер*

«Я начал изучать закрытие сделок по Гранту, как астроном изучал бы звёзды, и “закрыть сделку” стало самой лёгкой частью в продажах. На сегодняшний день я в списке 1 % лидеров всех продавцов, благодаря информации в этой книге».

— *Карлос Пантера, профессионал в закрытии сделок*

«Это самая полезная информация, которую я когда либо читал о том, как вести переговоры и закрывать сделки».

— *Эрик Парматер, изобретатель устройства “Wickler”*

«После изучения книги Гранта по закрытию сделок, мой доход удвоился».

— *Эд Дойль, старший менеджер по работе с клиентами*

«Грант Кардон написал произведение искусства в закрытии сделок. Эту книгу ДОЛЖЕН прочесть каждый в любой сфере деятельности и любом статусе. Эта книга изменила мои представления о мире “торговли” и о продажах навсегда!»

— *Роберт Майнер, Сетевые разработки и маркетинг*

«Грант Кардон прославился в искусстве закрытия сделок на таком же уровне, как Тайгер Вудс прославился в гольфе. Грант, твой материал по закрытиям, твой совет и жизненное вдохновение дали мне направление и цель в жизни».

— *Мишель Клапрат, лидер в продажах среди женщин, “Gauthier Group”*

«В этой книге есть всё, что вам нужно знать, чтобы стать истинным профи в закрытии сделок».

— *Брэд Мугг, Генеральный директор, “Norm Reeves Honda”*

«Даже не пытайтесь соревноваться, не имея всего арсенала техник Гранта Кардона в области закрытия сделок! Информация хотя бы об одной из техник закрытия может принести вам сотни тысяч долларов».

— *Варрен Хайнс, бизнесмен*

«Я зарабатываю больше денег, чем когда-либо в своей жизни».

— *Дерек Траммел, Тренер по продажам*

«Грант научит вас как продавать и закрывать сделки, так что вы сможете спать по ночам. Он — мастер в закрытии сделок и научит вас вещам, которые пригодятся на протяжении многих лет. Его книги долговечны, а не просто — ну, мода данного месяца».

— *Бред Хагг, Главный исполнительный директор и основатель компании “Haag Investment Group”*

«Я был настолько поражён книгами Гранта, что немедленно приобрёл 45 копий и отправил экземпляр каждому из моих клиентов».

— *Джон В. Эллиот, основатель “Power PR, Ink”*

Пособие по выживанию
для продавца

КАК ЗАКРЫВАТЬ СДЕЛКИ

Как добиваться согласия
со всеми, везде и всегда

+

Более 100 способов
заключить договор

ГРАНТ КАРДОН



Москва
Издательство АСТ

УДК 882
ББК 84 (2Рос-Рус) 6
К21

THE CLOSER'S SURVIVAL GUIDE

Перевод с английского издания Владимира Резникова

Все права защищены законом.

Ничто из данной публикации не может воспроизводиться, храниться в воспроизводимой форме, либо распространяться любыми способами – электронным, механическим, фотокопированием, в виде звукозаписей, либо каким-либо иным способом, без предварительного письменного разрешения владельца авторских прав.

Издано по заказу ИП Мусатов Д.В.
При технической поддержке ООО «Издательство АСТ».

Кардон, Грант.

К21 Пособие по выживанию для продавца: как закрывать сделки / Грант Кардон ; пер. с англ. В. Резникова. – Москва : Издательство АСТ, – 2017. – 352 с.

ISBN 978-5-17-100600-6 (Издательство АСТ)

ISBN 978-5-9905804-6-6 (Первое издание)

ISBN 978-0-615-55887-5 (Англ.)

Эта книга — не теоретическое пособие по продажам, а собрание реальных приемов, ведущих к закрытию. «Научитесь закрывать сделки, и вы никогда не останетесь без работы и денег», — утверждает Грант Кардон. В этой книге описан впечатляющий арсенал приемов за всю историю продаж. Более 120 способов закрыть сделку из которых: 31 закрытие с улаживанием возражений клиента по цене; 17 закрытий, когда у клиента нет времени; 3 закрытия, когда клиент говорит: «Вы что, на меня давите?»; 3 закрытия, когда клиент не согласен с условиями договора; 8 закрытий, когда клиент говорит, что ему нужно подумать; и еще 64 самых творческих закрытия..

УДК 882

ББК 84 (2Рос-Рус) 6

ISBN 978-5-17-100600-6 (Издательство АСТ)

ISBN 978-5-9905804-6-6 (Первое издание)

ISBN 978-0-615-55887-5 (Англ.)

© Grant Cardone Library &
Cardone Enterprises, 2009

© Grant Cardone Library & Cardone
Enterprises, ATManagement-USA
LLC (перевод), 2014

*«Научитесь закрывать сделки,
и вы никогда не останетесь
без работы и без денег»
— Грант Кардон*

Оглавление

Введение	11
Цель этой книги	13
Закрытие сделки — эндшпиль игры	17
Решающая точка обмена.....	19
Создание экономики.....	23
Цель «закрывателя».....	29
Уметь — стабильность иметь	36
Наука закрывать	42
Граница между победой и проигрышем, или Решающий миг	48
10 причин неудачи «закрывателей»	53
Правила игры.....	64
ТЕХНИКИ ЗАКРЫТИЯ	77
Предметный указатель техник закрытия.....	334
Об авторе	341
Глоссарий.....	343

Введение

Последний шаг при достижении ЛЮБОЙ цели — «закрыть» продажу. То действие, которое можно назвать словом «закрыть» — не просто что-то, что делают продавцы, а нечто, что касается каждого. Ничего не произойдёт до тех пор, пока вы не сумеете привлечь поддержку, энергию и ресурсы других людей. Как бы жестоко это ни звучало, но «закрытие» — это то, что отделяет имущих от неимущих. Эта жизненно важная способность решает ход дела и отделяет простого мечтателя от гения, который воплощает мечты в жизнь.

В мире полно людей с великим видением новых товаров или идей, которые изменяют мир, но всё это не становится реальностью — лишь потому, что мечтатель не сумел «закрыть» других, чтобы они поддержали его видение. В нашем мире — изобилие великих идей и благородных мечтаний, однако, не хватает людей, которые умеют закрывать, и, таким образом, заручаться финансированием, поддержкой и приверженностью других. Способность закрывать сильнее влияет на судьбу, чем любой другой приобретённый в жизни навык.

Быть может, вам это покажется преувеличением, но есть только одна причина, по которой вам известны имена этих людей: Христофор Колумб, Бенджамин Франклин, Авраам Линкольн, Томас Эдисон, Генри Форд, Джон Кеннеди, Мартин Лютер Кинг, Уолт Дисней, Мать Тереза, Бил Гейтс, Стив Джобс, полковник Сандерс, Опра Уинфри и Барак Обама. Причина такова: они преуспели в том, чтобы «закрыть» других по отношению к своим идеям. Они внушили другим желание их поддерживать, и, таким образом, смогли добиться того, чтобы за их идеями стояли деньги, энергия и усилия людей.

Но искусство продаж не ограничено работой продавцов. Это необходимый навык для каждого, кто хочет вывести на рынок свои идеи, мечты, товар или услуги. Закрывать — незаменимое действие для любого человека, который хочет получить работу или хочет, чтобы ему повысили зарплату. Закрывать необходимо для того, чтобы добиваться своего и в карьере, и в жизни.

Ничто не обходится человеку или компании дороже, чем неумение «закрывать» людей — по отношению товаров, услуг, идеи или мечты! Неспособность завершить сделку истощает убеждения человека и его веру в себя. Он заметно падает духом и постепенно отказывается от своих стремлений; его внимание застревает на проигрышах и неудачах, а не направляется на уверенность в своих силах и на компетентность, которые порождаются закрытием «продаж».

Неуспешная попытка закрыть подавляет и людей, и компании, потому что лишь усиливает неуверенность, нестабильность, сомнения, страх и безнадежность, и в конце концов приводит к упущенным возможностям. Из-за неспособности продавать проигрышей становится всё больше, и их стоимость нужно подсчитывать не только финансовыми, но и эмоциональными потерями.

Неспособность закрыть, заключить договор, заручиться поддержкой — вот что приводит к разрушению и упадку людей, компаний и целых отраслей промышленности. Компании терпят неудачу потому, что неспособны себя финансировать и не умеют закрывать новых клиентов, а не потому, что у них не хватает денег.

Настоящая книга содержит более ста мощных способов закрывать продажу и предлагает новый взгляд на закрытие продаж. Данная информация проверялась и тестировалась на протяжении многих лет тщательных и обширных исследований; ею пользовались и при её помощи добивались успеха сотни тысяч людей разных категорий: продавцы, представители на переговорах, посредники, организаторы сделок, адвокаты, предприниматели, генеральные директора, страховые агенты, банкиры, агенты по недвижимости, специалисты по финансам, дистрибьюторы по сетевому маркетингу, актёры, режиссёры, продюсеры, мужья, жёны, студенты, покупатели, политики и даже работники, которым платят почасовую оплату, — для того чтобы сохранить за собой рабочее место или чтобы им повысили зарплату.

Эта книга научит вас, как закрывать, а именно убеждать других людей предоставить вам то, что вы хотите, — для того, чтобы ваши идеи, мечты, товар или услуги попали на рынок.

Гарантирую вам, что это самая полезная и дельная книга о том, как закрывать сделки, которую вы когда-либо читали. Она поднимет вас до уровня той элиты неординарных людей, которых объединяет одно: они умеют закрывать сделку и воплощать в жизнь идею или мечту.

Цель этой книги

Цель этой книги — сделать вас мастером в искусстве переговоров и в заключении и «закрытии» сделок в любой области! Книга «Пособие по выживанию для продавца: как закрывать сделки» расскажет вам то, чего вы не знали об этой незаменимой, но пока неизведанной и неосвоенной способности — она научит вас добиваться в жизни всего, что вы хотите. Именно этот навык, который можно назвать «закрывать продажу», отделяет имущих от неимущих. Те, кто не усвоит этот навык, никогда не добьётся изобилия и богатства в жизни. В тот момент, когда вы закрываете «продажу», вы пожинаете плоды всей вашей усердно проделанной работы. Жизнь — это переговоры, и эта книга научит вас добиваться своего за столом переговоров, в зале заседаний и даже у себя дома!

Вы научитесь логически подходить к любой ситуации, разбираться в любых переговорах. Среди тех, кто прочтёт эту книгу, будут люди, которые, быть может, раньше сомневались в своей способности вести переговоры и закрывать, — но теперь они воспользуются данной информацией и закроют сделки на сотни миллионов, заработав при этом миллионы. Кто-то применит знания, чтобы финансировать компанию и воплотить свои мечты. Я надеюсь, что вы один из тех, кто достаточно смекалист, чтобы по-настоящему применить эти данные. Я буду рад, если вы напишете мне и расскажете о своих результатах по адресу: gc@grantcardone.com.

Перед вами на страницах этой книги — арсенал настолько мощных техник закрывать продажу и в таком количестве, что вы взлетите до новых высот уверенности и дохода. Это не просто громкие слова; это моё личное обещание тем, кто изучит эту книгу от корочки до корочки и посвятит себя изучению материала. Я познакомлю вас с новыми, доселе неизвестными вам методиками закрывать продажу — методиками, которые в подавляющем большинстве случаев доказали свою эффективность и на сегодняшний день улучшили жизнь тысяч людей!

Многие книги утверждают, что пишут о новшествах, но данные в этой книге действительно новы, а также логичны и этичны; они свежи своей оригинальностью и принесут вам сделки, которые вы раньше упускали. С помо-

щью этой информации вы завоюете уважение своих клиентов, и они перестанут играть вами в момент закрытия продажи, как это случилось в прошлом. И — поверьте мне — они играли вами лишь потому, что у вас не хватало навыков, и ваш арсенал техник продаж был слишком бедным. Уважение, вера клиента в вас, способность не сдаваться незаменимы для того, чтобы закрыть продажу! Когда вы ЗНАЕТЕ, как уладить ситуацию с клиентом, сделав это уверенно и логично, он не посмеет более играть вами. Вы сможете предсказывать и контролировать реакции клиента, свои результаты и свой доход. Вы заслужите уважение тех, с кем работаете, ваша компания будет вас восхвалять, и вы прославитесь в своей сфере, потому что другие люди узнают о вашем успехе. Изучив эту книгу, Вы станете другим человеком и обретёте новую уверенность в своём умении позаботиться о себе, о своей семье и, наконец, в том, чтобы воплотить в жизнь свои мечты.

Как пользоваться этой книгой

Лучше всего пользоваться этой книгой так: прочитать её целиком, а затем тотчас же начать слушать книгу в аудиозаписи. В аудиокниге я более подробно рассказываю о каждой технике закрытия и привожу дополнительные примеры того, что произойдёт в результате её применения.

Говорится, что «повторение — мать учения», так что я очень советую вам начать слушать эти техники закрытия по пути на работу — каждый день на протяжении месяца. Такое повторение — самый эффективный способ усвоить информацию и естественным образом использовать её в разговоре. После того, как вы по меньшей мере десять раз прослушаете аудиокнигу, я гарантирую вам, что мощные техники закрытия станут неотъемлемо вашими, как природный талант.

Пусть книга послужит вам пособием — держите её при себе и заглядывайте в неё по мере надобности на протяжении дня. В первый месяц я попрошу вас записывать все возражения, увёртки и жалобы, с которыми вы сталкиваетесь. Это простой шаг, но он волшебный — он поможет вам быть даже ещё более готовым к каждой будущей встрече. Не останавливайтесь на том, чтобы лишь прочесть книгу — держите её под рукой, пользуйтесь ею, и пусть она будет вам пособием по выживанию.

Вы увидите, что книга по сути разбита на две части. Первая часть рассказывает о теории закрытия продаж, а вторая — подборка разных техник закрытия. На следующей странице после каждой техники будут два раздела: в первом вы запишете, как вы будете применять эту технику конкретно к вашему товару, а во втором — с какими возражениями вы можете столкнуться, когда воспользуетесь данной техникой. Для вас жизненно важно выполнить эти упражнения, потому что это будет вашим первым применением данной техники закрытия. Не жалейте времени и разберитесь в том,

как подстроить данную технику закрытия к товару, услуге, понятию или идее, которые вы рекомендуете. Неважно, насколько простой вам кажется техника продажи — всё равно не жалейте времени и выполните упражнение, если даже вы считаете, что эта конкретная техника не подходит вам по стилю или не сочетается с вашим товаром или услугой; всё равно напишите, как вы могли бы ею воспользоваться, если бы захотели.

А затем я предлагаю вам написать возражения, с которыми можно столкнуться при применении данной техники. Напишите, что, по вашему мнению, может сказать или сделать потенциальный клиент, и какой техникой вы будете парировать. Вам нужно продолжать заниматься по книге, пока вы не сможете быстро предсказать и возражение, и ваш ответ — ведь я хочу, чтобы вы стали настоящим мастером закрытия!

Например, есть бесподобная техника закрытия, которая называется «Паспорт на владение/регистрация». Она работает вот так:

«На чьё имя будем регистрировать новый товар 'X'? На Ваше имя, имя Вашего мужа / Вашей жены или на вас обоих?»

Это из категории техник закрытия, при которых «подразумевается» продажа, потому что вы принимаете за данность, что ваш клиент станет владельцем товара, и вы пользуетесь регистрацией и заполнением бумаг (это ведь тоже часть сделки), чтобы создать возможность закрыть и завершить сделку. Напишите эту технику своими словами, а затем переходите к следующему упражнению. Например, вы можете столкнуться с таким возражением: «Нам нужно время подумать». К какой тогда вы перейдёте технике? Мне не надо думать, чтобы правильно ответить, и я хочу, чтобы и у вас было так же! В этом и есть суть упражнений — чтобы вы до конца знали все варианты (а их ограниченное количество) и знали, как вы отреагируете.

Если вы торгуете наручными часами, то, может быть, вам не сразу очевидно, как воспользоваться такой техникой, но её можно запросто переделать в нечто вроде: «На кого выписать квитанцию?» или «На чьё имя зарегистрировать гарантию — на вас, на вашу жену или на обоих?» А может быть, вы продаёте что-то неосязаемое, например, идеи кинофильмов целому составу руководителей киностудии — что ж, тогда нужно применить этот приём более деликатно, но всё равно можно — вот так: «Какая компания будет в контракте — Warner Brothers, Village Roadshow или обе?»*

* Миннеаполис — город на севере США в штате Миннесота. Он недалеко от канадской границы, и слывёт холодными длинными зимами. Филадельфия — город в штате Пенсильвания на восточном побережье США. Он недалеко от Нью-Йорка, и в Филадельфии тоже есть зима и снег. Американцы ласково называют его «Фили». Финикс — столица южного штата Аризона, где не бывает настоящей зимы. Средняя температура в январе: Миннеаполис: -7° С; Филадельфия: -1° С; Финикс: +13° С.