

ГЛАВА 2

Преодолеть страх переговоров

Секрет выгодной сделки прост. Просите. Просите снизить цену или улучшить условия контракта. Просите внести изменения в соглашение. Просите скидки, уступки или дополнительный товар в придачу к общим условиям по сделке. Просите любезно. Просите с ожиданием. Просите уверенно. Просите вежливо. Просите настойчиво, если считаете, что так лучше. Но всегда говорите четко и ясно, что хотите получить. Всегда спрашивайте, почему да и почему нет. Будущее за теми, кто спрашивает. Будущее принадлежит людям, которые уверенно и смело просят то, что хотят получить, а затем просят снова и продолжают просить.

Если этот совет кажется вам простым, спросите себя: почему же на свете так мало людей, которые просят то, что хотят получить? Для многих из нас причина кроется в раннем детстве. Неизменно она коренится в *страхе отказа*, возникшего вследствие критики и недостатка

безусловной любви со стороны родителей. Если дети растут, не ощущая поддержки и заботы, то, став взрослыми, они испытывают неуверенность в себе и своих силах. В итоге зачастую они попросту не верят, что заслуживают более выгодных условий, чем предложенные.

Страх отказа может сдерживать всю жизнь. Люди так и будут соглашаться на гораздо менее выгодные условия договоров, работы, цены, чем те, о которых могли бы договориться, не боясь, что кто-то скажет *нет*.

Этот страх можно преодолеть, если начать делать *прямо противоположное*. Если вы боитесь отказа и ваша привычная реакция — безропотное согласие со всеми предложенными условиями, вы сможете побороть свой страх, если будете постоянно просить более выгодные для себя условия, при этом не беспокоясь, что вам могут отказать. Повторяйте это раз за разом, и вскоре страх уменьшится, а затем исчезнет вовсе. Это называется «систематической десенсибилизацией», или восстановлением нормального психического состояния. Когда вы смотрите страху в лицо и постоянно делаете то, чего боитесь, страх, в конце концов, отступает.

Страх — привычка. Но и храбрость — тоже привычка. Заставляя самого себя действовать смело и решительно, особенно договариваясь о более выгодных ценах и условиях, вы фактически повышаете собственную самооценку и уверенность в своих силах.

«Холодные звонки» увеличивают храбрость

Один из самых важных уроков в жизни я получил, когда начал час за часом заниматься торговлей вразнос и «холодными звонками»*. Сначала я получил больше отказов, чем, как мне казалось, вообще возможно. Фактически я каждый раз оказывался перед закрытой дверью. Закончилось все вот как: мне заявили, что мой товар потенциального покупателя не интересует. Я слышал слово *нет* сотни, а возможно, и тысячи раз. Затем в один прекрасный день я спросил опытного специалиста по продажам, как он справляется с бесконечным потоком отказов. Он произнес волшебные слова: «В отказе нет ничего личного».

Когда кто-то говорит *нет* в ответ на ваше предложение в ходе переговоров, это никак не относится лично к вам и вашим качествам. Это не оценка того, хороший вы человек или плохой. Для человека, который говорит *нет*, это просто коммерческий ответ на определенное предложение. Лично к вам это не имеет никакого отношения. Не принимайте это *на свой счет*.

* «Холодные звонки» (от англ. cold calling) — рекламные телефонные звонки, которые делают различные торговые компании с целью привлечь потенциальных покупателей или клиентов, без предварительной договоренности, исключительно по инициативе продавца.
Прим. пер.

Узнав этот принцип, я стал настоящим автоматом по продажам. Спокойно и уверенно я ходил от двери к двери и предлагал людям купить мой товар. Неважно, сколько еще раз мне пришлось услышать отказ, — я всегда улыбался. Я понял, что эти люди вообще не думают обо мне. Они отказывали чисто рефлекторно — обычная реакция, когда кто-то предлагает что-то новое. Повторю: в отказе нет ничего личного.

Создание империи

Одним из участников моего семинара был строитель из города Феникса, решивший, что хочет покупать старые дома и затем сдавать их в аренду по цене, достаточной, чтобы выплачивать кредит за дом и получать какую-то прибыль. Все прекрасно, только одна загвоздка: у него не было достаточного стартового капитала.

Тем не менее он начал изучать объявления в газетах и искать дома, которые выставались на продажу собственниками без посредников — агентов по недвижимости. Затем он звонил домовладельцу, назначал встречу, чтобы посмотреть дом, а когда убеждался, что дом подходит, его можно купить, привести в порядок и сдавать в аренду, то предлагал продавцу половину запрашиваемой цены. Некоторые собственники просто сердились. Другие приходили в ярость. Но среди каждых

двадцати человек, с которыми он общался, обязательно находился один, чьи жизненные обстоятельства складывались так, что он был чрезвычайно заинтересован в продаже дома. Были люди, закрывшие бизнес, потерявшие работу, разведенные или банкроты. Некоторые хотели переехать в другой штат, и единственное, что их удерживало, это необходимость продать дом.

Так что на каждые 19 отказов приходился один случай торга. В конце концов стороны сходились на 60 или 70 процентах от исходной цены, что устраивало героя моего рассказа.

После нескольких лет, в продолжение которых он снова и снова был готов слышать *нет*, этот человек стал владельцем 42 домов. Вполне возможно, скоро он станет миллионером. И все благодаря тому, что не боялся отказа, прося то, что ему было нужно.

Переговоры как игра

Отнеситесь к переговорам как к игре. Это несерьезно, это не вопрос жизни и смерти. Это что-то вроде спорта. Но это одна из самых интересных игр в жизни. Ваша задача — играть, как умеете, с каждым разом набираясь опыта. Те, кто достиг вершины мастерства в искусстве переговоров, настаивают: практиковаться нужно при каждом удобном случае. Они торгуются

и договариваются, потому что им интересно. Когда вы начнете относиться к процессу переговоров как к чему-то приятному и будете оставаться спокойным, уверенным в себе и веселым, то увидите: можно извлечь для себя выгоду везде и во всем.