

СОДЕРЖАНИЕ

Почему эта книга появилась на свет 5

ЧАСТЬ ПЕРВАЯ

Первые шаги

Что заставило меня заняться торговлей	9
Идея ценой в 25 тысяч долларов	18
Как арифметика сделала меня первым в своей компании	26
Главная проблема и ее решение	33

Штрихи к портрету моего успеха

<i>1 О том, как бороться с депрессией</i>	46
---	----

ЧАСТЬ ВТОРАЯ

Шаг за шагом к продаже

Самый трудный этап сделки	51
Как добыть нужные для беседы факты	58
Заключительная беседа	65
Как завершать сделку	72
Вопросы, превращающие скептика в энтузиаста	75
Предыдущая сделка: основные этапы	85

Штрихи к портрету моего успеха

<i>2 О том, как можно применять бейсбольные навыки в торговле</i>	89
---	----

ЧАСТЬ ТРЕТЬЯ

Самый главный секрет нашего дела

Первое правило торговли	93
Как превратить мелких бизнесменов в преуспевающих людей	97
Умейте выпутываться из любой ситуации!	103
Как я научился вести дела со своей страховой компанией	108
Сделка перед сделкой	112
Проигрыш — не всегда неудача!	117
Верен ли принцип «тише едешь — дальше будешь»?	123
Чем хороши нестандартные полисы	128
Что делать, если из нескольких клиентов остается один	137
Как завершить сделку	145
<i>Шпарки к портфолию моего успеха</i>	
3 О том, как увеличились мои продажи	149

ЧАСТЬ ЧЕТВЕРТАЯ

История — это лучший способ совершения сделки

Совет, который я получил от ветерана торговли	153
Моя история	157
История Феликса Истмана	163
История, которая поторопит клиента с выдачей чека	167
Как застраховать неопытных клиентов	171
У вас должны быть свидетели	177
Как замечательная история помогла основать знаменитый университет	182

Шпарки к портфолию моего успеха

4 Как девочка совершила сделку

183

ЧАСТЬ ПЯТАЯ**Мой путь в «высшую лигу» бизнеса**

Подмастерье под руководством аса	187
Моя первая крупная сделка	196
Рассказ, который удивляет моих клиентов	205
Он хотел отказаться от старых полисов, но приобрел новые	214
Клиент должен захотеть сделать покупку	225
Определяйте ключевую фигуру	239
Он не хотел со мной даже разговаривать, но все-таки стал моим клиентом	244

Шпарки к портфолию моего успеха

Г Как мне удалось превозмочь в себе страх ..	253
---	-----

ЧАСТЬ ШЕСТАЯ**Следует ли быть бескорыстным?**

Работа, на которую я потратил много времени и сил	255
«Вон!»	262
«Да не оскудеет рука дающего!»	270

Шпарки к портфолию моего успеха

б Сколько стоит мой визит?	275
---	-----

ЧАСТЬ СЕДЬМАЯ**Что я посоветовал бы своему брату...**

Успех, который последовал за отчаянием	277
Именно это я посоветовал бы своему брату	283
13 недель самоорганизации	
Фрэнка Беттджера	288
Приложение 1	327
Приложение 2	329

*Делу, которое помогло мне встать на ноги
и обрести уверенность в себе в тот момент,
когда была уже потеряна всякая надежда,
посвящаю я данный труд.*

ПОЧЕМУ ЭТА КНИГА ПОЯВИЛАСЬ НА СВЕТ

Когда летом 1949 года я закончил писать свою первую книгу, то сомневался, что найдется издательство, которое согласится ее напечатать.

Тем не менее я сел в поезд и отправился в Нью-Йорк, держа под мышкой папку с рукописью. Именно в этом мегаполисе было легче найти подходящего издателя. Я потратил пять лет на эту работу, и мне очень хотелось, чтобы она увидала свет.

Спустя буквально несколько месяцев книга «От неудачника — до преуспевающего коммерсанта» стала первой в общеамериканском списке бестселлеров. По уровню продаж она опередила даже самые модные детективные романы того времени.

Для меня, только-только дебютировавшего в таком деле, как литература, это было настоящим сюрпризом. Но, что самое удивительное, после издания книги на меня посыпалась лавина писем со всех концов США и Канады. Люди на перебой хвалили мое творение, писали о том, насколько оно им помогло... и спрашивали конкретных советов насчет того, как им поступать в той или иной ситуации.

В моей первой книге было много теории. И читатели хотели знать, как ее лучше всего применять на практике. Им не терпелось познакомиться с моими навыками подхода к клиенту, ведения беседы, завершения сделки и т. д. как можно подробнее. Очень много вопросов задавали по поводу моего метода «13 недель самоорганизации».

Конечно, такое внимание мне очень льстило. Ведь когда-то у меня все буквально валилось из рук, а теперь... дело дошло до того, что я раздаю советы направо и налево.

Какое-то время я аккуратно отвечал на каждое письмо. Но потом мне стало понятно, что если так будет и дальше продолжаться, то придется тратить на переписку не меньше 25 часов в сутки. К тому же, очень скоро моя книга была переведена на двенадцать языков мира — в результате ко мне начали приходить письма с самыми экзотическими почтовыми марками.

Мне очень не хотелось разочаровывать своих адресантов, но... Я получал целые тонны писем, и ответить на каждое по отдельности просто не было никакой возможности.

И тогда ко мне пришла замечательная идея. Ведь можно все сделать намного проще — и это избавит меня от ежевечернего корпения над письменным столом. Можно написать еще одну книгу!

Проанализировав письма и поняв, что хотят узнать их авторы, я решил ответить на каждое из них одним махом. Ответ вы как раз держите в руках.

Однако не подумайте, что эта книга была по-быстрому написана мной на волне успеха предыдущей. Для того чтобы создать ее, мне потребовалось воистину колоссальное время — 36 лет постоянной работы! Она появилась на основе моих записей, сделанных за этот период. Благодаря тому, что я регулярно их веду, ни одна ценная крупица моего опыта не пропала впустую. И теперь я имею уникальную возможность поделиться им с вами.

За последние 12 лет я неоднократно прочесал насквозь всю страну — от Портленда до Майами. Мне довелось пообщаться не меньше чем со 150 000 торговых агентов и менеджеров, которые занимаются продажами в 214 американских городах. Так что, поверьте, мне есть чем с вами поделиться!

В этой книге вы прочтете много реальных историй, которые действительно имели место в моей жизни. У меня не было никакой надобности выдумывать что-либо для того, чтобы подтвердить свои слова красноречивым примером. Этих примеров за годы моей работы набралось столько, что я порой находился в затруднении, какой выбрать.

Думаю, любой профессионал с радостью отдал бы полцарства за возможность получить советы из уст асов своего дела. Услышать каждое слово мастера и узнать в подробностях о каждом его шаге. Знать, *почему* они достигают своих результатов, и видеть, *как* они это делают.

Моя книга предоставляет эту уникальную возможность. Я всегда говорил, что учиться никогда не поздно. И всегда учился у более опытных коллег, у бизнесменов, преуспевших в другой области, или просто у встречных прохожих. Если бы не те уроки, которые мне были даны на протяжении всех этих 36 лет, вряд ли я смог бы достичь такого успеха в страховом бизнесе.

Таким образом, если в первой книге я разговариваю с вами с глазу на глаз, передавая вам свой опыт, то теперь мы с вами как будто вместе посещаем клиентов и предлагаем им свои услуги. Мало того, что вы можете проследить мою работу шаг за шагом, у вас также есть возможность представить себя на моем месте.

И еще. Очень многие из тех приемов или конкретных фраз, которые изложены в этой книге, можно брать и, ничего не меняя, использовать на практике.

ЧАСТЬ ПЕРВАЯ

ПЕРВЫЕ ШАГИ

Что заставило меня заняться торговлей

Э

та книга обязана своим появлением одной неудачной бейсбольной подаче.

Прочитав первую строчку, вы, наверно, очень удивитесь — ведь какое, спрашивается, отношение имеет эта игра к страховому бизнесу? Действительно, никакого. Но не в моем случае.

Когда я только начинал играть в бейсбол, пределом моих мечтаний было разве что попросить автограф у кого-нибудь из знаменитостей. Но прошло время, и я забыл о полулюбительских командах второго эшелона. Благодаря моему рвению и способностям, мне досталось место в «Кардиналах» из Сент-Луиса — популярнейшей команде высшей лиги! Я играл плечом к плечу с теми звездами, которыми раньше мог только восхищаться.

Эти два года я был просто на вершине счастья. Тренировки, матчи, свист трибун...

Все кончилось еще более неожиданно, чем началось. Трагедия продолжалась недолго — лишь какое-то мгновение. Сначала я даже и подумать не мог, что это мгновение изменит мою жизнь.

В тот день мы играли в Чикаго. Была моя очередь подавать, и я не без оснований надеялся увеличить нам счет. Увлеченный игрой, я не замечал ничего вокруг — ни рева трибун, ни настороженных лиц из команды противника. Все

мышцы моего тела сжались, как пружина, рука плавно примирилась к мячу..

И тут мое предплечье легонько хрустнуло.

После этого я долго не мог отважиться посмотреть на себя в зеркало. Известное дело! Еще вчера я всегда находился в центре внимания, а сегодня... Сегодня я просто недотрого с вывихнутой рукой. Недотрого, шансы которых никогда не бывают большими.

Однако надо было искать новую работу. С этим я столкнулся уже после своего возвращения домой в Филадельфию. Положеньице мое было аховым. Ни образования, ни специальных навыков, ни полезных знакомств... Ничего, кроме приличного долга за квартиру.

Из оцепенения меня вывели слова одного старого человека. Я точно не помню, где и когда они были произнесены. Слова такие:

— Фрэнк, если вдруг твое дело рухнет, обязательно найди себе работу. Какую угодно — пусть тебе это будет даже рытье траншей. Главное, не сиди без дела.

Все, что я смог себе найти — это место сборщика кредитов в мебельной фирме Джорджа Келли на Маркет-стрит, 606. Два года я разъезжал на велосипеде по улицам города и собирал взносы. Для того чтобы сводить концы с концами, приходилось считать каждый доллар.

Разумеется, эти два года были вовсе не самыми счастливыми в моей жизни. Да и представьте себя на моем месте. Представьте человека, привыкшего быть героем толпы, который вынужден делать чуть ли не самую не престижную работу.

И вот однажды, когда я катил на своем велосипеде по городу, кто-то окликнул меня:

— Э-эй, Фрэнк, постой!

Обернувшись, я увидел краем глаза старинного приятеля по бейсболу Чарли Миллера. Я так стеснялся своей тогдашней профессии, что хотел его «не заметить» и поехать даль-

ше. Не признаваться же этому солидному и явно преуспевающему господину в том, что мне теперь приходится зарабатывать себе на жизнь такой ерундой. Но Чарли уже спешил ко мне — убежать не удавалось.

Вид у него действительно был более чем приличный. А ведь когда-то этот парень казался обычным уличным оборванцем. Да и изъясняться он тоже стал совсем по-другому — никогда бы не подумал, что ему может быть свойственна этакая степенная манера разговора.

— Фрэнк, — сказал он, — когда я понял, что толкового бейсболиста из меня не выйдет, мне хватило ума, чтобы тут же выкинуть эту игру из головы. Захотелось заняться чем-нибудь серьезным — и кое-что у меня получилось. *Я стал агентом по страхованию жизни!*

Достижения этого парня были налицо. И тогда я подумал: если у него получилось, то почему же не получится у меня? Целыми днями я только и размышлял об этой короткой случайной встрече.

Через какое-то время я получил срочный вызов. Хозяева этого дома купили мебель наложенным платежом, но деньги шофер не получил. Когда я тащился туда на своем велосипеде, то предчувствовал кое-какие неприятности. Однако хозяин дома самолично вышел ко мне навстречу и вежливо пригласил в гостиную. Он сказал, что и сам собирался съездить в нашу контору, чтобы заплатить, и поэтому был рад моему визиту — ведь мое появление избавляло его от необходимости лишний раз выбираться в город.

После этого мы еще немного поговорили о всякой всячине перед тем, как проститься. Я уже сел на велосипед, как хозяин дома будто бы вспомнил о чем-то и попросил зайти к нему еще на минутку.

— Вы совсем не похожи на тех, кто делает такую работу, — задумчиво произнес он, когда я вернулся в гостиную. — Скажите, вы женаты?

Я утвердительно кивнул.

— Может, у вас и дети есть?

— Сынишке скоро годик, — сказал я.

— Но, видимо, вы зарабатываете очень мало, — предположил мой собеседник. — Если не секрет, сколько у вас выходит в неделю?

— Восемнадцать долларов, — ответил я.

Он лишь сочувствуяще покачал головой.

В два часа того же дня я уже был у него в кабинете. Как оказалось, хозяин дома, куда меня отправили за деньгами, работал помощником менеджера в филиале одной крупной страховой компании. Сам менеджер тоже проявил ко мне интерес.

Ни разу в жизни мне не приходилось встречаться с такими болтунами, как этот. Я уже, вроде бы, и согласился пойти работать страховым агентом, а он все продолжал меня убеждать. Спустя примерно час после начала этой промывки мозгов я уже засомневался в том, что от этого человека можно добиться чего-то, кроме красноречивых обещаний. А менеджер и не думал умолкать.

За окном, тем временем, стало темнеть. У меня были совсем другие планы на этот зимний вечер, но... приходилось сидеть и слушать всякую чушь.

Примерно в шесть вечера (а менеджер все вещал и вещал) я твердо решил: если мне все-таки удастся выбраться из этого кабинета живым, ноги моей там больше не будет. Кстати, так оно и случилось.

Спустя день или два я вспомнил, что один мой знакомый, председатель спортивного колледжа Суатмор, был секретарем страховой компании «Фиделити Мьючуал Лайф Иншуранс». Еще совсем недавно я занимался на тренировках с бейсбольной командой Суатмора и был уверен, что этот парень — звали его Чарльз Дж. Ходж — в помощи мне не откажет. Я решил по крайней мере спросить у него, стоит ли мне заниматься страховым бизнесом.

Прошло две недели, и я стал сотрудником этой компании.

Первый день работы мне запомнился до мельчайших подробностей. Это был понедельник, 15 февраля 1916 года — день моего рождения! Мне тогда исполнилось 28 лет.

На улице в тот день моросил мелкий дождь. Я вышел из дома рано утром, одев свой самый лучший костюм. Рядом со мной теперь не было привычного велосипеда. Жизнь как будто бы начиналась заново.

Но никакой радости я по этому поводу не испытывал — да и по другим тоже. Вместо радости был один лишь страх. Я и не надеялся, что смогу самореализоваться в качестве страхового агента. Пределом моих мечтаний было хоть сколько-нибудь зарабатывать себе на жизнь, продолжая, тем временем, поиски той работы, на которой я бы смог себя по-настоящему проявить.

Первая неприятность заключалась в том, что мой список потенциальных клиентов включал всего лишь 37 персон. Во время своей бейсбольной карьеры я надолго уезжал из Филадельфии и поэтому потерял связи со многими старыми друзьями. А из тех, кого я помнил, далеко не все нормально устроились в жизни — устроились настолько, чтобы могли позволить себе купить что-нибудь, помимо «похоронного полиса». Я, к примеру, смог бы наскрести денег только на него.

План своих визитов я составил по территориальному признаку — сначала к тем, кто живет поближе, потом ко всем остальным. Первым был мой давний приятель по школе Уоррен Мосс. Я знал, что он занимался строительством коттеджей и дела у него шли очень даже неплохо. Именно поэтому в мое сердце закралась уверенность, что как только он услышит, с чем я к нему пожаловал, так тут же отправит меня куда подальше.

Пока я звонил в дверь его конторы, мелкий дождик превратился в ливень. Раскрывая на ходу свои зонты, прямо на-

встречу мне вышли двое немолодых мужчин. Войдя в холл, я тут же увидел Уоррена — он стоял, одаряя меня радостной, но в то же время удивленной улыбкой:

— Фрэнк Беттджер?! Какими судьбами?

Мы ведь не виделись с ним тысячу лет! Однако я тут же перешел к делу.

— Да вот, занимаюсь продажей страховок, — сказал я, пытаясь улыбнуться ему в ответ.

— *Страховок!* — вскрикнул он.

— Да, — ответил я. — Признаюсь, это мой первый визит.

— Подумать только! — он был действительно страшно удивлен.

И это, в свою очередь, удивляло меня.

— Ральф! — позвал он кого-то, кто был за стенкой. Им оказался его младший брат, тут же появившийся в дверном проеме. — Помнишь Фрэнка Беттджера, да? Мы ведь учились с ним в одной школе.

— Естественно, — сказал Ральф.

— Знаешь, чем он сейчас занимается?

— Откуда же мне знать?

— Он занимается продажей страховок, и мы первые, кому он нанес визит!

Ральф удивился еще больше своего брата.

— Ну и что тут удивительного? — не выдержал я.

— Ты не встретил там на входе парочку джентльменов? — спросил меня Уоррен.

— Было такое.

— Так вот. Один из них — агент из компании «Провиденс Мьючуал», а второй — врач, который обследовал Ральфа для заключения страховки на 10 тысяч долларов. Приди ты двумя днями раньше, мы бы с радостью отдали это дело тебе.

Мой вид, наверно, был таким мрачным, что Ральф и Уоррен даже почувствовали себя виноватыми. Эта неудача на долго выбила меня из колеи.