

**Джо Джирард Роберт Кейсмор
Продай себя дорого**

ПРОДАЙ СЕБЯ ДОРОГО

*Вы заслуживаете
Большее!*

Джо Джирард
Роберт Кейсмор

Текст предоставлен правообладателем
«Джирард, Д. Продай себя дорого»: Попурри; Минск; 2015
ISBN 978-985-15-2588-7

Аннотация

Каждому человеку всю жизнь приходится так или иначе торговать собой. Книга рассказывает вам, как нужно создавать и поддерживать высокую самооценку для демонстрации ее окружающим (прежде всего – начальнику) в целях достижения карьерных и иных успехов.

Для широкого круга читателей.

**Джо Джирард, Р. Кейсмор
Продай себя дорого**

Издание охраняется законом об авторском праве. Нарушение ограничений, накладываемых им на воспроизведение всей этой книги или любой ее части, включая оформление, преследуется в судебном порядке.

SELL YOURSELF / by Joe Girard with Robert Casemore. – N. Y.: «Warner Books», 1992.

© 1979 by Joe Girard

© Перевод. ООО «Попурри», 2003

© Издание. Оформление. ООО «Попурри», 2015

Слово к читателю

Хорошо написанная мотивационная книга, основанная на опыте прошлого успеха, может оказать неоценимую помощь любому читателю, который хочет улучшить свою жизнь. Она может передать новые идеи, изменить отношение к жизни, пробудить желание к достижению личных целей.

В истории Америки мужчин и женщин, добившихся успеха, было больше, чем в любой другой стране. Одной из причин этого является то, что именно американцы читают больше подобной литературы. Книга Джо Джирарда, которую вы держите в руках, – одна из лучших в данной области. По моему мнению, она станет классикой современной литературы, описывающей путь к успеху.

Однажды я спросил одного из выдающихся книготорговцев: «Каков главный фактор, определяющий ценность книги?» И он тут же ответил: «Личность, написавшая ее. Главное заключается в том, чтобы автору было что сказать и чтобы он мог хорошо изложить это. Но еще важнее, является ли сам автор выразителем тех идей, о которых говорится в книге». Если подходить с этой точки зрения, то перед нами – выдающаяся книга, так как автор, будучи на редкость динамичным, инициативным и компетентным человеком, продуктом системы американского свободного предпринимательства, не без оснований попал в Книгу рекордов Гиннеса как лучший продавец в мире. Он открыто и с радостью делится своим опытом и знаниями, поднявшими его с самого дна до вершин торговой профессии.

Но к читателю обращается не просто профессиональный продавец, а живая и деятельная личность, излучающая энергию. Вся книга пронизана радостью жизни, а отсюда возникает впечатление, что ее написал для вас друг, который верит, что вы способны на то же, что и он. Он говорит, что внутри вас содержится громадный потенциал, и верит в вас, потому что научился верить в себя, несмотря на все невзгоды.

Джо Джирард – искренний человек. Он пишет только о том, что знает и во что верит сам. Автор убежден, что такие же выдающиеся результаты по силам каждому из вас. Джо Джирард похож на тренера, объясняющего, что и как надо делать. А затем он становится рядом и поддерживает вас на пути, ведущем наверх.

Основная мысль этой книги заключается в том, что надо учиться продавать самого себя. Люди будут покупать у продавца, если убеждены в том, что продавец – это тот человек, который им нужен. Покупатель должен уважать продавца и доверять ему. Если это так, то и товар, которым он торгует, вызывает доверие.

Торговля на самом деле представляет собой процесс убеждения, в ходе которого покупатель вступает в соглашение с продавцом. Главный элемент этого процесса – личность, внушающая доверие, желающая помочь, готовая услужить. Все это сделало Джо Джирарда лучшим продавцом в мире. Это может помочь и вам достичь вершин профессии, каким бы делом вы ни занимались.

Мне нравится эта книга, потому что мне нравится Джо Джирард. Он один из моих лучших друзей. Когда я рядом с ним, у меня появляются новые стимулы в жизни. А прочитав рукопись его книги, я почувствовал желание делать свое дело еще лучше.

Но я люблю эту книгу еще и потому, что она полна примеров позитивного мышления.

Она содержит множество идей, ведущих к самосовершенствованию. Это очень интересная, новая, необычная книга. Она поможет вам продать себя самому себе. Ведь только тот человек, который искренно, но обоснованно верит в себя, способен на великие дела. Джо Джирард может помочь вам в этом. Я это знаю, потому что он помог мне.

*Доктор Норман Винсент Пил,
автор книги «Сила позитивного мышления»*

Глава первая Продайте себя самому себе

Меня зовут Джо Джирард.

Я вырос в автомобильной столице США Детройте, штат Мичиган, в городе, который поставил весь мир на колеса.

Совершенно естественно, что я, как и многие жители этого динамичного города, стал частью автомобильного бизнеса. Я не делал машины, а продавал их, и должен заметить, что стал *лучшим продавцом автомобилей в мире*.

Если вы думаете, что я сам присвоил себе это звание, то позвольте уверить: оно присвоено мне Книгой рекордов Гиннеса. Я все еще сохраняю этот титул и по-прежнему занимаю одну из страниц этой книги. Там сказано, что еще никто не смог бросить мне вызов и побить мой рекорд – 1425 новых машин, проданных всего за один год. Это были не оптовые продажи. Каждый из этих автомобилей был продан в розницу, и я стоял один на один с покупателем.

В Книге рекордов Гиннеса не упомянуто о том, что в действительности я продавал вовсе не автомобили, а самый главный товар в мире – *самого себя*, Джо Джирарда. Я продавал, продаю и буду продавать Джо Джирарда, и никто не сможет продать меня лучше, чем я сам.

Хотя нет, не буду вводить вас в заблуждение. Самый главный продукт в мире – это вы, и никто не сможет продать вас лучше, чем вы сами, если только знать как. Вот об этом и написана данная книга: *как продать себя*. Внимательно прочтите ее, вникните в смысл, отложите в своей памяти.

В конце каждой главы я расскажу вам, что надо сделать прямо сейчас, во время чтения этой книги, что надо делать каждый день, чтобы стать *лучшим в мире продавцом самого себя*. Следуйте этим советам, и вы победите. Я гарантирую!

«Продать *себя* ?» – спросите вы. Именно так, потому что все мы продавцы, с того самого момента, когда начинаем разумно мыслить, и до конца наших дней. Мне довелось услышать, как отец Клемент Керн из церкви Святой Троицы, один из самых любимых католических священников нашего города, сказал по этому поводу: «Даже после нашей смерти мы, вероятно, можем стать лучше, продав себя святому Петру».

Мы все продавцы

Ребенок, пытающийся уговорить свою мать разрешить ему еще часок посидеть у телевизора, торгуется.

Девушка, намекающая своему парню, что она бы охотнее посмотрела романтический фильм, чем хоккейный матч, торгуется. А если он пытается отговорить ее от этой затеи и затащить на хоккей, он тоже торгуется.

Подросток, выпрашивающий у отца машину на субботний вечер, торгуется.

И парень, который, прощаясь с девушкой у дверей ее квартиры, вдруг увеличивает интенсивность поцелуев, тоже торгуется.

Каждый, кто хоть однажды просил своего начальника о повышении жалованья, занимался торговлей.

Мать, которая рассказывает своему ребенку, как полезно есть капусту, торгуется.

Кем бы вы ни были, где бы вы ни были, что бы ни делали, вы занимаетесь торговлей. Возможно, вы не осознаете, но это правда.

Кто же сможет наиболее квалифицированно показать вам, как продать самого себя, если не человек, сделавший себе карьеру как лучший продавец в мире?

Однако все по порядку.

Надо продать себя самому себе

Прежде чем вы сможете успешно продать себя другим – то есть продать свои мысли, желания, надежды, амбиции, умения, опыт, продукцию и услуги, – вам необходимо полностью, на 100 процентов продать себя самому себе.

Вы должны поверить в себя, доверять себе и быть уверенными в себе. Короче говоря, вы должны полностью осознавать свою цену.

Уверенность в себе внушила мне моя мать Грейс Джирард. Она помогла воспитать в себе самоуважение. Ей противостояла мощная оппозиция в лице моего отца.

Сегодня, когда мне уже перевалило за пятьдесят и я расстался с профессией продавца автомобилей, я все еще живо вспоминаю свои конфликты с отцом. Все, что я делал, было, по его мнению, неправильно. По причинам, которые я так никогда и не смог понять, он большую часть своей жизни утверждал, что из меня ничего путного не получится. Я был сицилийским мальчишкой, продавал газеты и чистил обувь в барах, и мне стало казаться, что ничего хорошего в жизни меня не ждет. Я начал верить отцу. Мое уважение к себе резко упало в подростковый период, и передо мной начала вырисовываться перспектива исправительной колонии. Как бы то ни было, но моя мать, слава Богу, не стала покупать то, что продавал мой отец.

Мать всю жизнь убеждала меня в том, что я могу быть самым лучшим. Она постоянно подчеркивала, как важно подать себя, осознать свою значимость. Пусть и другими словами, но она постоянно говорила мне то, что я многие годы спустя услышал от своего друга Нормана Винсента Пила: «Джо, ты такой человек, каким кажешься себе».

Все начинается с того, что вы думаете о себе. Кто же вы на самом деле?

Вы – единственный

Я помню, как мать улыбалась, держа меня за руку, и говорила: «Джо, другого такого, как ты, больше нет в мире». Слава Богу, у большинства из нас есть матери, которые думают о нас точно так же. Моя мама была особенной, а поскольку я очень любил ее, то верил ее словам. Кроме того, у меня не было брата. Кто же еще мог быть таким, как я?

По соседству со мной росли два брата-близнеца, Юджин и Джон Ловаско. Я хорошо помню их. Они были очень похожи, и их мать не могла различить своих мальчишек. Действительно, Юджин и Джон были однойцевыми, то есть совершенно идентичными близнецами. Но так ли это было на самом деле? Спустя многие годы я упомянул о них в разговоре со своим другом, работавшим в ФБР, и он сказал мне, что полностью идентичных близнецов не существует.

Подумайте только: в ФБР хранятся миллионы, а может быть и миллиарды, отпечатков пальцев. И все мы знаем, что двух одинаковых среди них нет. Никогда со времен появления человечества не существовало двух людей с одинаковыми отпечатками пальцев. И ни у кого из тех, кто родится в будущем, отпечатки на пальцах и ладонях не совпадут с другими.

Но и это еще не все. Мой друг из ФБР рассказал мне, что могут быть составлены голосовые диаграммы, независимо от того, прошептали вы слово, произнесли его, пропели или прокричали. Эти диаграммы в настоящее время используются для идентификации. Как и в случае с отпечатками пальцев, не существует и не будет существовать двух людей с абсолютно одинаковым голосом. Человеческое ухо может не почувствовать различия, но

аппаратура в состоянии сделать это.

Не подлежит сомнению, что не существует двух людей, являющихся абсолютно одинаковыми личностями. При поверхностном подходе однайцевые близнецы могут выглядеть настолько одинаково, что даже собственные родители с трудом различают их, но если вы попытаетесь совместить правую половину лица одного из них с левой половиной другого, то они просто не совпадут.

Такого, как вы, больше не существует. Нет ни одного человека во всем мире, который был бы вашей копией, у которого были бы такие же отпечатки пальцев, такой же голос, такие же черты характера. Вы – оригинальны в самом прямом значении этого слова. Вы – единственный. А теперь, когда вы это знаете, должны постоянно, каждый день закреплять данный факт в своем сознании и подсознании.

Как убедить остальных, что вы – самый лучший

Я ношу на лацкане золотой значок с надписью «№ 1» и никогда не расстаюсь с ним. Раньше носил его потому, что был продавцом № 1. Но даже теперь, когда уже не продаю машины, а веду активную жизнь, читая лекции перед бизнесменами, промышленниками и студентами, издавая книги, передавая свой опыт другим, я по-прежнему ношу этот значок, потому что он подкрепляет мою веру в себя. *Я продал себя себе*, и мой значок демонстрирует это.

Вы не поверите, какое количество народа задает мне вопрос: «Что он означает?» Посторонние люди в самолетах, те, с кем я вместе читаю лекции или выступаю перед телевизионными камерами, даже люди в лифтах, которые смотрят прямо перед собой и не произносят ни слова, – все они в той или иной форме задают мне этот вопрос.

Я отвечаю им: «Он означает, что я для себя – самая главная личность».

Что это – самовлюбленность, эгоизм? Вовсе нет. В свое время была бестселлером книга «Быть первым». Некоторые читатели решили, что она пропагандирует крайний эгоцентризм. Другие, более умеренные, увидели в ней пособие по пробуждению интереса к собственной личности. Я полагаю, что обе эти реакции были ошибочными. Та идея, которую я вынес из этой книги, заключалась в следующем: *если ты не веришь, что ты – самый лучший, никто в это не поверит*.

А теперь пойдите в ближайший крупный ювелирный магазин. Там вы найдете похожий символ «№ 1». Он есть у большинства ювелиров. Я видел его даже в каталогах почтовой рассылки. Это может быть значок, похожий на мой, а может быть кулон, браслет, кольцо или брелок. Где бы и когда бы вы ни носили его, он будет блестеть на солнце или под светом ламп. Он привлечет к себе внимание ваших глаз и напомнит, что вы – № 1. Это часть явления, которое называется повышением уровня самооценки и представляет собой продажу себя самому себе.

Мухаммед Али

Со времен Джо Луиса по кличке Черный Бомбардир, который пробил себе кулаками дорогу вверх из того же детройтского «гетто», где рос и я, и стал в 1937 году чемпионом мира в тяжелом весе, не появлялось боксера такого класса и с таким характером, как Мухаммед Али. Помните, он еще изменил свое имя? (Немного позже я расскажу вам поподробнее о Джо Луисе, но теперь обратимся к Али.) Впервые он выиграл титул чемпиона в 1964 году, когда был еще Кассиусом Клеем, а затем снова стал чемпионом в 1974 году под именем Мухаммеда Али.

Али рассказывал всем, кто хотел слушать, – в раздевалке, на ринге, перед радиомикрофоном и телекамерой, в газетах и журналах, – что он боксер № 1. Эти слова стали его торговой маркой. *Я – самый лучший!*

Вы можете поверить в это. Я наблюдал, как перед боем Али настраивается на продажу

самого себя. Он говорил журналистам: «Я отправлю его в нокаут в пятом раунде. Он ляжет. Я буду жалить его, как пчела, не давая ему опомниться».

Чем же Али занимался на самом деле? Да попросту продавал себя. Он открывал в организме все клапаны, через которые поступает адреналин. Что получалось в результате? Его оппонент слышал или читал эти слова и начинал ощущать неуверенность. В завершение всего, уже стоя на ринге, когда рефери напоминал боксерам правила боя, Али смотрел на оппонента и рассказывал ему, что он с ним сделает. Это тоже продажа самого себя.

Первый раз, когда он дрался с Леоном Спинксом, оказался единственным, когда он отказался от этого процесса психологического «самовзвинчивания» и проиграл. Он не смог продать себя самому себе, не смог убедить себя, что он – № 1. Во втором бою со Спинксом он не забыл сделать этого, и мир увидел, как Али отвоевал свой титул чемпиона мира в тяжелом весе. Он вновь стал самым лучшим.

В жизни вам встречается множество противников и препятствий самого разного рода. Вы каждый день выходите на ринг и можете выиграть или проиграть. Так почему бы не быть победителем? Ведь это доставляет больше радости и к тому же повышает чувство собственного достоинства!

Я знаю одного парня по имени Джон Кеннеди, который тренирует команду «Аргонавты» в Торонто. Он частенько говорит спортсменам: «Единственное, что имеет смысл в игре, – это победа. Прийти вторым – это все равно что целовать собственную сестру».

Не следует быть слишком агрессивным и рассказывать своим оппонентам, что вы собираетесь с ними сделать. Достаточно просто позитивно настроиться и сказать себе, что вы – самый лучший. Сделайте это прямо сейчас. Скажите это громко, оторвавшись от чтения книги: «Я – самый лучший!»

Скажите это еще раз. Если вы один, громко выкрикните эти слова несколько раз. Пусть задрожат стены. Хорошо звучит, не правда ли? А теперь дочитайте главу до конца.

Все люди, успешно продающие себя, для начала продали себя самим себе. Это может проявляться в различных формах, но большинство из них сводятся к одному: учитесь любить себя. Каким образом?

Джордж Ромни: три шага, чтобы полюбить себя

Джордж Ромни, бывший президент фирмы «Америкен моторс», бывший губернатор моего штата, бывший секретарь по вопросам жилья и градостроительства, отличался честностью, большими способностями и высокой духовностью. Мне рассказывали, что однажды во время проповеди перед прихожанами своей мормонской церкви он сказал:

- «1. Никогда не делайте ничего, чего вам впоследствии пришлось бы стыдиться.
2. Не бойтесь время от времени шлепнуть себя по заду.
3. Живите так, чтобы вам хотелось стать другом самому себе».

Я считаю, что это потрясающая формула для того, чтобы научиться любить себя. Ромни наверняка сам следовал этим советам. Я наблюдал за его деятельностью в течение многих лет, видел, как щедро он делился своими знаниями и опытом с окружающими, и могу сказать, что он успешно и искренно продавал себя не только другим людям, но и самому себе.

Но не следует полагать, что на его пути не было препятствий.

Помню, когда Ромни впервые решил баллотироваться на пост губернатора штата Мичиган, он честно признался, что молился за собственный успех. Возможно, вы и не знаете обо всех тех издевках и насмешках прессы, которые выпали на его долю за эти слова. В другой раз он так же честно признался, что подвергся «промыванию мозгов» по поводу определенных аспектов военной политики и международных отношений. И вновь средства

массовой информации и многие люди использовали эти слова против него. Но он использовал эти неудачи как ступени к успеху.

Как превратить освистывание в комплименты

Если вы продаете себя самому себе, то вам легче будет стать и оставаться самым лучшим. Однако на пути будет немало препятствий, и вы должны быть готовы к этому. Мать еще в юности предупреждала меня, что будущее будет нелегким, но нельзя останавливаться перед преградами. Чтобы добиться этого, надо остерегаться ловушек негативизма. Такое может произойти с каждым и чуть было не случилось со мной.

В том году, когда я впервые стал лучшим продавцом автомобилей, меня пригласили на банкет, который устроила наша автомобильная компания. Банкет носил название «Легион лидеров». В тот первый раз на мою долю выпало немало аплодисментов, но тогда я не мог знать и даже не догадывался, какие испытания ждут меня в будущем.

В следующем году я вновь вошел в число «Легиона лидеров», но аплодисментов поубавилось. Еще через год на банкете я услышал уже не аплодисменты, а свист.

Остолбенев, я стоял за трибуной, готовясь произнести речь. Я был так шокирован и поражен, что меня буквально парализовало. Взглянув на праздничный стол, я увидел свою жену Джун в слезах. Я посмотрел на собравшихся продавцов и почувствовал по их реакции, что они стали гигантским препятствием на моем пути к успеху.

Слушая свист и улюлюканье своих коллег, которые не стали продавцом № 1, а заняли вторые и третьи места, я вдруг вспомнил другого человека, испытавшего на себе неодобрение толпы, и ко мне вернулась смелость.

Речь идет об одном из выдающихся бейсболистов нашего времени, человеке, набравшем 406 очков, – Теде Вильямсе. Я вспомнил, что каждый раз, когда стадион взрывался шумом неодобрения в адрес Вильямса, он начинал играть еще лучше. У него я научился игнорировать освистывание и продолжать делать свое дело.

Итак, в тот вечер на банкете я отодвинул в сторону подготовленную речь и попросил людей, освистывавших меня, встать, чтобы я мог посмотреть на них и поблагодарить. Именно так, *поблагодарить*.

Я сказал: «Большое спасибо. Я вновь буду лучшим на следующий год, – и улыбнулся улыбкой победителя. – Вы дали мне право вновь вернуться на это место. Вы влили новое горючее в мой бак, чтобы не остановился мотор».

Затем я вернулся к жене. Она сидела в слезах, и расплывшаяся тушь стекала по ее щекам. Я спросил, в чем причина ее слез, и она ответила, что плачет от стыда и смущения за людей, улюлюкавших мне, от симпатии ко мне и от злости к другим.

Я взял ее за руку и сказал: «Джун, в тот день, когда этот свист прекратится, я уже не буду лучшим продавцом. Они делают мне комплимент».

Я завоевал этот титул и на следующий год, и еще через год, и каждый раз повторялось одно и то же. И всегда я обращал их неодобрение и дурные манеры себе на пользу.

Спустя восемь лет, в течение которых я неизменно оставался лучшим продавцом автомобилей, банкет «Легион лидеров» посетила съёмочная группа телевизионной компании «Эн-би-си», чтобы продемонстрировать этот феномен своим зрителям. Они уже знали о том, как коллеги освистывают лучшего в мире продавца, из журналов «Отмотив ньюс» и «Ньюсуик», а также из сообщений агентств Юнайтед Пресс Интернэшнл и Ассошиэйтед Пресс.

И история вновь повторилась перед камерами национального телеканала. Я лишь улыбнулся и сказал: «Спасибо, я вернусь на это место через год».

В течение всех этих лет у меня было время в спокойной домашней обстановке и по ночам подумать и попытаться понять, почему меня освистывали. Что это было? Зависть? Ревность? Может быть, они просто не хотели работать так же усердно, как я? Или цена за звание продавца № 1 показалась им слишком высокой?

Тогда я решил, что для того, чтобы и впредь успешно продавать себя, мне необходимо изгнать из своей жизни зависть, ревность, готовность сдаться, согласившись на второе место. Я понял вдруг, что же происходило на самом деле на этих банкетах. *Люди, занимающие второе или третье места в жизни, не будут удовлетворены до тех пор, пока № 1 не опустится до их уровня.*

Именно об этой западне и предупреждала меня мать.

Три типа людей

На земле живет три типа людей.

Есть тип № 1. Вы легко отличите этих людей. Они сумели продать себя самим себе. Для них главное – достижение цели. Такие люди всегда энергичны, никогда не жалуются, у них улыбка победителя. Они уверены, что смогут взять от жизни только то, что сами вложили в нее. Это победители. И они способны зарядить вас своим энтузиазмом. *Именно на таких людей надо равняться.*

Есть еще тип № 2. Такие люди встречаются в каждом офисе, в каждом учреждении, в каждом магазине, каждом классе, каждой спортивной раздевалке. Они постоянно ищут жилетку, в которую можно поплакаться, собеседника, которому можно поведать о своих бедах. Это постоянные нытики, вечные неудачники. *От них надо держаться подальше.* Они терпят неудачи сами и тянут за собой других. Бегите от них, чтобы не стать такими же.

И есть еще тип № 3. Это люди, которые устали бороться с жизнью и попросту сдались. Их любимое выражение: «А какой в этом смысл?» Они постоянно стремятся переложить работу на других. В определенном смысле это еще большие неудачники, чем тип № 2, потому что никогда даже не пытались что-то изменить. *Остерегайтесь их.*

Путь к победе

Продавая себя, вы можете добиться успеха только в том случае, если поверите, что вы – № 1, и будете соответственно вести себя. Для этого необходимо каждый день напоминать себе – устно или письменно, – что вы – самый лучший. Ваша психика нуждается в этом так же, как растения в удобрениях. Поместите на видное место карточку со словами «Я – № 1». Каждое утро, глядя в зеркало, говорите себе: «Я – самый лучший продавец самого себя». И повторяйте это вновь и вновь, как советует автор бестселлера «Сила позитивного мышления» Норман Винсент Пил. Вы представляете собой то, что думаете о себе.

Весь вопрос заключается в имидже. Автор книг о бизнесе Роберт Шук писал в своей книге «Побеждающий имидж»: «Если вы хотите произвести своим имиджем впечатление на других, позаботьтесь в первую очередь о том, чтобы он производил впечатление на вас».

Мой друг Лоуэлл Томас недавно написал мне письмо, в котором говорится: «Мне хотелось бы начать все сначала и жить следуя твоим советам». Это для меня самая большая похвала, поскольку она исходит от человека, который может назвать себя путешественником № 1 и репортером № 1 в мире. Эти слова доказали мне, что я продал ему себя успешно.

Вы тоже можете с успехом продать себя другим. Первое правило для того, чтобы быть № 1, заключается в том, чтобы верить в себя. Ведь вы – самый главный товар в мире, вы – индивидуальность, которой больше нигде нет.

Вы – № 1.

Сделайте это ПРЯМО СЕЙЧАС!

- Купите значок (кольцо, кулон или браслет) с надписью «№ 1» и гордо носите его каждый день.
- Отпечатайте на карточке «Я – № 1» и закрепите ее на зеркале в ванной, чтобы она была первым предметом, который вы видите каждое утро. Прочтите ее и улыбнитесь.

- Повесьте такие же карточки в своем автомобиле, кабинете и на кухне.
- Каждое утро, прежде чем встать с постели, повторите десять раз: *«Я – свой самый лучший продавец»*.
- Каждый вечер, прежде чем лечь спать, повторите десять раз: *«Я – самый главный человек в своей жизни»*.
- Берите пример с тех, кто умеет продать себя, – с победителей.
- Начиная с этого момента, избегайте неудачников.
- Изгоните из своей жизни негативные мысли и чувства (зависть, ревность, жадность, ненависть).
- Решите для себя, что отныне вы будете воспринимать любые проявления недовольства в ваш адрес как комплимент.
- По крайней мере один раз в день шлепайте себя по заду.

Глава вторая

Продайте себя окружающим

Если нет покупателя, то продать не удастся ничего, даже самого себя. Итак, на мгновение поставьте себя на место покупателя и задайте себе вопрос: захочет ли кто-нибудь купить вас?

Поскольку вы все время продаете себя тем или иным способом, то должны чем-то выделяться среди остальных. Нельзя быть неким безликим артикулом «Икс». Такой товар не продается. Чтобы успешно продать себя окружающим, надо обзавестись упаковкой, привлекательной для большинства людей. Вы хотите убедить окружающих поступать так, как выгодно вам, или видеть вещи такими, какими их видите вы. Вы хотите, чтобы они изменили свою точку зрения. Хотите нравиться им.

В первой главе я уже упоминал некоторые примеры продажи самого себя. Вот еще несколько. Вы торгуетесь, договариваясь о свидании в субботу вечером. Продаете себя, когда просите начальника о повышении жалованья, продвижении по службе, переводе на другую работу или отгуле. Торгуется каждый ребенок, пытающийся увильнуть от домашних заданий. Торгуется игрок, убеждающий тренера не держать его на скамейке запасных, а выпустить на поле. Дантисты, адвокаты, учителя – все они постоянно продают себя. Это же относится и к полицейским.

Несколько лет назад американские полицейские начали терять авторитет в глазах молодежи. За ними прочно закрепилась кличка «свинья». Это было уже обидно. Как вы думаете, почему так произошло? Одна из причин заключалась в том, что полицейские перестали продавать себя как друзей молодежи. Они вдруг стали врагами джинсов, длинных волос и расшитой бисером одежды. Заслуженно или незаслуженно они начали ассоциировать одежду и образ жизни с марихуаной и другими наркотиками. Зачастую они оказывались скорее врагами, чем защитниками права на инакомыслие. Наказание за хранение сигареты с марихуаной часто бывало строже, чем за воровство. Нация была охвачена протестом подростков.

Понадобилось немало усилий, понимания и встречных шагов со стороны сотрудников полиции, чтобы восстановить свой имидж друга и защитника. Вот всего один из множества примеров, как это было сделано в моем городе Детройте, где была создана Полицейская атлетическая лига для детей. Неслучайна и аббревиатура этой организации – PAL¹. Кто же будет спорить, что «приятель» – это более привлекательная упаковка, чем «свинья»?

Думайте не только о содержании, но и об упаковке, в которой вы предстаете перед окружающими.

¹ Pal (англ.) – друг, приятель. – Прим. перев.

Важность упаковки

Производители, рекламные агентства, маркетологи и продавцы тратят миллионы долларов, чтобы определить, как упаковать продукт, чтобы он стал более продаваемым. Размеры, форма, цвет и дизайн обдумываются неделями и месяцами, а может быть и дольше. Упаковка, представляющая пищу, рубашки, косметику, алкогольные напитки, туристические поездки, создается исходя из двух принципов: быть приятной для глаза и побудить к покупке.

Лишь немногие из людей хватают то, что подвернется под руку, а если они и делают так, то впоследствии, как правило, испытывают разочарование.

В идеале форма и содержание должны соответствовать друг другу.

Ваше содержание – это ваш внутренний мир. Оно проявляется в сиянии глаз, в улыбке, в словах, которыми вы выражаете свои мысли и чувства, в готовности выслушать других.

Ваша упаковка – это ваш внешний вид: опрятность, ухоженность, комплекция, вес, осанка, обувь, одежда и то, как вы ее носите.

В этой книге упор делается главным образом на внутреннее содержание и на то, как его раскрыть, чтобы выгоднее преподнести себя.

Но сейчас давайте поговорим об упаковке. Ведь, в конце концов, это то, что люди видят в первую очередь. Именно здесь начинается продажа самого себя. Она может закончиться успехом или провалом – в зависимости от упаковки.

Как часто вы получали посылку, поврежденную во время транспортировки? Бумага порвана, запачкана, бечевка развязалась. Получая такую посылку, вы, очевидно, сразу же начинаете беспокоиться о состоянии содержимого.

То же самое и с людьми. Наш внешний вид реально отражает те качества, которые мы пытаемся продать другим. Если наша упаковка заставляет окружающих задуматься о том, все ли с нами в порядке и что мы представляем собой на самом деле, то можно распрощаться с мыслями о продаже.

Восемь правил гигиены:

1. Ежедневно принимайте душ или ванну. Вы будете лучше выглядеть и лучше себя чувствовать. Пользуйтесь одеколоном, но позаботьтесь о том, чтобы его запах не был слишком резким.

2. Следите за своими волосами. Регулярно мойте их шампунем. Не будьте старомодны, делайте прическу по последней моде. Волосы всегда должны быть аккуратно причесаны. Не позволяйте перхоти портить ваш внешний вид.

3. Если вы женщина, умеренно пользуйтесь косметикой. Наносите макияж тщательно, чтобы подчеркнуть ваши лучшие черты. Боевая раскраска вышла из моды. Ваша цель – не победить, а оказать влияние.

4. Если вы мужчина, брейтесь так часто, как это требуется. Если необходимо, то и дважды в день. Если к пяти часам вечера на щеках появляется синева, этому нет оправдания. Это не придает вам вида настоящего мужчины, вы просто выглядите небритым. Держите у себя в кабинете запасную безопасную или электрическую бритву. Пользуйтесь хорошими лосьонами после бритья.

5. Если вы женщина, регулярно делайте маникюр.

Выбирайте лак для ногтей, который подчеркивает красоту ваших рук, но не привлекает пристального внимания. Избегайте черного и ярко-красного лака.

6. Если вы мужчина, содержите ногти в чистом и ухоженном виде. Маникюр – дело личного вкуса.

Следите, чтобы на ногтях не было желтых пятен от никотина (женщин это касается вдвойне).

7. Поддерживайте хорошую физическую форму.

Если необходимо, сбросьте лишние килограммы (это вам вполне по силам, как будет описано ниже в этой главе). Начните делать зарядку.

8. Следите за своей осанкой. Обращайте внимание на то, как вы стоите, как ходите. Держитесь прямо, расправив плечи, втянув живот. Вы – № 1. Такие люди никогда не сутулятся – ни стоя, ни сидя.

Теперь несколько слов об одежде.

Помните: то, что вы носите, для большинства людей является признаком того, кто вы есть на самом деле. В выражении «одежда делает человека» содержится большая доля истины. Важным фактором является также то, где и *когда* вы носите одежду. Вечернее платье и меха украшают женщину в ресторане или театре, но на утреннем деловом совещании они выглядят нелепо. Вы скажете, что это преувеличение? Вовсе нет, я видел это своими глазами.

Я знаком с одним человеком, практикующим психологом, который на работе одевается крайне консервативно. Так и должно быть, если он хочет внушить пациенту доверие к своим советам. Однако после работы он полностью изменяет свой облик, надевая кожаные джинсы, цепочку со знаком зодиака на шею и даже вставляя небольшую золотую серьгу в левое ухо. При этом его совершенно не волнует, что его могут принять за гомосексуалиста, каковым он, кстати, не является. Но представьте, какой эффект могла бы произвести такая одежда в рабочее время. Вряд ли кто-нибудь прислушался бы к его советам.

Одним из пионеров в деле создания учебных материалов для продавцов, в частности для продавцов автомобилей, был Джемисон Хэнди, которому сейчас уже далеко за девяносто, но это не мешает ему вести активный образ жизни. Мне рассказывали, что он рекомендовал продавцам носить специальные пиджаки без нагрудных карманов. Он полагал, что эти карманы отвлекают собеседника, поскольку из них все время что-то торчит: то платок, то карандаш, то ручка, то сигара. Если собеседник отвлекается на эти предметы, он теряет нить беседы.

Но тут я с ним не согласен и полагаю, что его эксцентричность стала причиной ошибки. Я знаю многих людей, которых отвлечет от беседы сам факт отсутствия нагрудного кармана. Они уставятся на пустое место на пиджаке, и слова собеседника пролетят в это время мимо их ушей.

Нет ничего более непостоянного, чем мода. Сегодня в моде широкие лацканы и галстуки, а завтра мы снова возвращаемся к узким галстукам. Носить однобортные или двубортные пиджаки – это дело вкуса. Жилеты могут быть контрастного или одного цвета с пиджаком. Длина юбки «ползет» то вверх, то вниз, словно лифт. Шляпы и кепки приходят и уходят. Джинсы носят повсюду в мире. Короче говоря, стиль в одежде – это дело вкуса и личных пристрастий. Несмотря на широкий выбор, позволю себе все же дать некоторые советы.

Восемь правил, касающихся одежды:

- Покупайте самую лучшую одежду, которую вы можете себе позволить. Качество говорит само за себя. Качественная одежда выглядит лучше и носится дольше. Позаботьтесь о том, чтобы вам шло то, что вы покупаете, – костюмы, платья, шляпы, туфли.

- Составьте себе полный гардероб. Подберите одежду для работы, для деловых встреч, для вечера, для путешествий, для свободного времени. Выбирайте вещи тщательно, так как часто они могут играть двойную роль. Их сочетания и комбинации могут стать отличным решением.

- Одевайтесь в соответствии с ситуацией. Вы ведь не пойдете к президенту банка в голубых джинсах, так же как и не наденете костюм-тройку из дорогого сукна в полоску, чтобы поиграть в футбол.

- Аккуратно развешивайте одежду. Костюмы, платья, свитеры и брюки, висящие на

вешалках, лучше сохраняют свою форму. С уважением относитесь к вещам, которые приобрели.

- Регулярно ухаживайте за одеждой. Пятна и складки не помогут вам продать себя. Они будут работать против вас. Кроме того, своевременная чистка обеспечит вещам более долгую жизнь.

- Выбирайте аксессуары, которые подчеркивают достоинства одежды, а не отвлекают внимание. Галстук кричащей расцветки на мужчине отвлекает внимание. То же самое можно сказать о больших висячих серьгах на женщине. Это же относится и к громадным пряжкам на ремне, и к массивным браслетам. От сочетания рубашки в полоску и костюма в клетку может закружиться голова.

- Подбирайте туфли к гардеробу. Старайтесь выдерживать их в нейтральных коричневых и черных тонах. Используйте различную обувь для повседневной носки, для торжественных случаев, для отдыха и спорта.

- Следите за обувью. Специальные колодки помогут обуви сохранить форму. Храните туфли хорошо вычищенными. Не допускайте стаптывания каблучков. Единственным известным мне человеком, который мог позволить себе появиться в обществе с дырявой подошвой на виду у миллионов телезрителей, был покойный кандидат в президенты Эдлай Стивенсон. Но учтите, что он проиграл выборы.

Короче говоря, сделайте все, чтобы обеспечить себе наиболее привлекательную упаковку. В качестве заключительного теста задайте себе вопрос: «Я бы себя купил?»

Знайте, что продаете

Каждый раз, намереваясь себя продать, я задаю себе вопрос: в чем смысл этой продажи? Хочу ли я уговорить свою дочь, которая утверждает, что не умеет готовить, попытаться приготовить по рецепту матери мое любимое блюдо – спагетти с соусом, напоминающим о солнечной Сицилии?

Пытаюсь ли я убедить генерального менеджера по продажам иностранных автомобилей, что торговые принципы одинаковы во всем мире и моя многолетняя деятельность по продаже американских автомобилей не будет препятствием?

Хочу ли я внушить торговцу морскими судами, что от посещения семинара Джо Джирарда его продавцы яхт только выиграют, так же как и продавцы автомобилей?

Или я просто хочу убедить мальчишку-газетчика из соседнего квартала, что я самый лучший покупатель на его маршруте? Это будет, по крайней мере, гарантией, что он на своем велосипеде не будет огибать мой подъезд за милую.

Когда мне становится ясно, в чем цель продажи, я задаю себе вопрос: что нужно сделать, чтобы добиться успеха?

Я бы никогда не убедил генерального менеджера по продажам иностранных машин в своей полезности, если бы рассказывал ему только о том, что делал, продавая американские машины, вместо того чтобы говорить о том, что могу сделать, продавая иностранные. Ему не интересно мое прошлое. Его интересует только собственное будущее, только то, что *я могу сделать для него*. Именно это я в действительности и продаю.

В разговоре с торговцем судами я должен делать упор на общие принципы торговли, а не на то, как продавать автомобили, если хочу, чтобы он послал своих продавцов на мой семинар. На самом деле я продаю *зарекомендовавшие себя принципы торговли*. Недавно я обучал продавца яхт, единственного в группе из 89 торговцев автомобилями. К концу срока обучения результаты работы повысились как у продавцов автомобилей, так и у продавца яхт. Человек, продающий любой другой товар, мог бы так же эффективно использовать эти принципы.

Так же как мальчишка-газетчик пытается продать мне себя, так и я пытаюсь продать себя ему. Я называю это гарантией доставки товара. Разумеется, я стану самым лучшим клиентом на его маршруте, если буду расплачиваться с ним точно и в срок, если покажу, как

ценю его услуги, если отмечу, что его газеты всегда сухие, даже в дождливые и снежные дни, что положены они прямо на пороге – так, что достаточно только протянуть руку из двери.

Если вы хотите успешно продать себя, убедитесь сначала, что вы знаете, что продаете!

День за днем люди пытаются продать себя, и слишком многие терпят неудачу, потому что пытаются выдать себя не за тех, какими являются на самом деле.

Профессионал гольфа

Несколько месяцев назад я был невольным свидетелем нарушения этого принципа. Меня пригласили на радиопередачу, где я должен был представлять свою книгу. Я знал, что мне надо продать две основные вещи: прежде всего себя, а затем свою книгу. Поскольку надо было продать книгу, я просто зря потратил бы эфирное время, если бы начал продавать свои взгляды на такие проблемы, как сексуальное просвещение в средних школах, признание коммунистического Китая, или предупреждать об опасности курения. Меня пригласили не за этим.

Отпущенные мне минуты я потратил на то, что рассказал о своих прошлых успехах по продаже автомобилей, а главным образом о том, как и почему я пришел к мысли написать книгу. Вся эта беседа была направлена исключительно на продажу.

Вместе со мной в передаче участвовал молодой человек со Среднего Запада. Он был профессиональным игроком в гольф и, насколько мне известно, неплохим. Недавно он выиграл открытый турнир, спонсором которого была популярная кинозвезда. Через несколько недель он намеревался принять участие в очередном профессиональном турнире, и его шансы на завоевание крупного приза оценивались весьма высоко.

Для него это была идеальная возможность продать себя и гольф-клуб, за который он играл, но этот молодой человек не воспользовался ею. Вместо этого он говорил о местной дискотеке, словно собирался продать ее. Он говорил о перспективах ловли лосося, о возможности установления мира на Ближнем Востоке.

Все это, разумеется, интересные темы, и он проявил свою всестороннюю образованность, но его пригласили не для этого. Он должен был говорить о гольфе. За все отпущенное ему время он посвятил, на мой взгляд, не больше минуты своей карьере и игре. Он упустил возможность продать истинный продукт – самого себя.

Очень важно знать, что мы собираемся продавать, и представить этот товар в нужное время и нужным людям. Всегда необходимо осознавать, каким товаром на продажу мы располагаем. Позвольте привести еще один пример такой оценки наличности товара. В данном случае оценивалось качество упаковки, чтобы люди могли прийти к выводу, что содержимое соответствует ей.

Орал Робертс, человек цели

Недавно меня пригласили выступить перед пятью тысячами студентов по случаю начала учебного года в Университете Орала Робертса в городе Талса, штат Оклахома.

Орал Робертс – это человек веры и цели. Ваша вера, как и моя, может отличаться от его, но это не может умалить достижений Робертса. Большую часть жизни он и его семья преодолевали серьезные препятствия и организованную оппозицию. Однако он не позволил оппозиции запугать себя. Используя основные принципы продажи себя, он сумел подчинить своему влиянию окружающих. С помощью радио и телевидения он донес свои мысли до миллионов людей, основал и построил университет, выпустивший в жизнь многие тысячи молодых людей.

Орал Робертс знает, как продать себя, и делает это очень последовательно. Прежде чем пригласить меня, он прослушал магнитофонную запись моего выступления, переданную ему

моим другом Лоуэллом Томасом. После этого Робертс сказал: «Этот человек полностью изменил всю мою жизнь». Я чувствовал себя польщенным.

Орал Робертс нацелен на достижения. Он хотел, чтобы именно этой теме я посвятил свое выступление перед молодыми людьми. И вот в зале собрались тысячи студентов университета, а перед ними стоял я, не окончивший даже средней школы.

Если бы дело было тремя годами раньше, вряд ли бы я получил такое приглашение, даже несмотря на все свои торговые успехи. Почему? Из-за упаковки. *Я был слишком толстым.* Всю свою жизнь я был настолько же усерден в еде, как и в продаже автомобилей.

В Университете Орала Робертса существует правило, что каждый студент должен следить за своим весом. Его можно сформулировать следующим образом: «Либо худей, либо проваливай». Звучит, возможно, слишком резко, но это так. Студент университета не имеет права на лишний вес. Ему дается возможность привести себя в форму, но если это не удается, его отчисляют.

Вы можете не соглашаться с такой политикой, но это, в конце концов, частное учебное заведение. С одной стороны, это самоуправство. С другой стороны, здоровье студентов улучшится, если они приведут свой вес в норму.

Как вы считаете, пригласили бы проводящие такую политику университетские власти толстяка, чтобы прочесть лекцию перед студентами? Мне было бы чрезвычайно трудно продать себя.

К счастью, к тому времени я уже был в достаточно хорошей физической форме. В тот день я говорил студентам о множестве вещей, в том числе и о проблеме веса. Без всякой ссылки на политику, проводимую университетом, я сказал им, что стоящий перед ними 70-килограммовый человек всего год назад весил почти 95 килограммов, а объем своей талии в то время я даже не решался им назвать.

Я сказал им также, что если кто-то из них захочет расстаться с лишним весом, он сможет это сделать. Если это смог я, то смогут и они.

Сейчас я расскажу вам то, что не успел рассказать им из-за нехватки времени. Расскажу, как я это сделал. Мне помог один из самых замечательных людей в мире – мой друг Джек Ла Лэнн.

Джек Ла Лэнн, спорщик

Впервые я встретил Джека летом 1975 года в компании известных бизнесменов, когда нам вручалась почетная премия за выдающиеся достижения по итогам года. Я получал ее за продажи автомобилей, а Джек – за пропаганду здорового образа жизни. Все тело Джека состояло из мускулов, а мое – из жира.

После банкета, за которым я съел больше положенного, Джек обратился ко мне: «Джо, я в восторге от вашей философии, – сказал он. – Мне нравится то, что у вас находится выше шеи. Но то, что ниже шеи, – это, по правде говоря, безобразие». Он неодобрительно взглянул на мой отвисший живот. «Вы величайший продавец, – продолжал он, – но готов поспорить, что сделка, которую я предложу, вам не по силам».

И он предложил мне сбросить лишний вес. Более того, научил меня, как это сделать. Он обрисовал в общих чертах некоторые правила приема пищи. Посоветовал мне сократить потребление крахмала и увеличить потребление белков и фруктов. Джек предложил мне ежедневно готовить завтрак из отрубей и голодать один день в неделю (мой самый занятый день на работе, когда у меня не остается времени думать о еде). Он также посоветовал мне (это и я вам советую) обратиться к врачу, прежде чем начинать программу по уменьшению веса.

Три упражнения для поддержания формы

Затем Джек Ла Лэнн вручил мне программу из трех простых упражнений. Он

порекомендовал мне наращивать нагрузки постепенно, пока я не смогу выполнять каждое из них по сорок два раза. Почему сорок два? Возможно, он оценил размер моей талии и остановился на этой цифре². Вот эти упражнения:

1. 42 приседания утром и вечером
2. 42 отжимания, стоя на коленях, утром и вечером
3. 42 упражнения «Велосипед», лежа на спине и подняв ноги, утром и вечером.

Я пришел домой и сразу же решил: «Займусь этим позже».

Как видите, мое жирное тело дало указание мозгу, вместо того чтобы мозг контролировал тело (более подробно об этом – в следующей главе).

Прошло три месяца, и вот однажды утром осенью 1975 года я вышел из душа и взглянул на свое тело. Ну и пузо! Я выглядел как чудовище, выползающее из моря на берег. Мне очень не понравилось то, что я увидел. Настолько не понравилось, что я тотчас же решил принять пари Джека Ла Лэнна.

Я прошел медицинское обследование. Начал есть осмотрительно и каждый раз, когда мне хотелось съесть и выпить лишнего, заставлял свое тело подчиняться мозгу. Я голодал один день в неделю и каждый раз, когда мне хотелось бросить это занятие, заставлял свое тело подчиниться мозгу. Я начал выполнять упражнения по 42 раза и каждый раз, когда мои мышцы умоляли меня остановиться, заставлял свое тело подчиняться мозгу.

Результат спустя год? Семьдесят килограммов. Сброшено 23 килограмма жира. Остался плоский твердый живот и талия окружностью 86 сантиметров. Я отправил письмо Джеку, где написал, что выиграл наш спор. Вскоре от него пришел новый вызов: «А удержать сможете?» И вновь через год я остался в прежней форме и остаюсь в ней до сих пор.

Таким образом, я завоевал право выступить перед пятью тысячами студентов в Университете Орала Робертса и рассказать им о борьбе с лишним весом. То, что смог сделать я, смогут и они, если потребуется. Я продал себя.

Спасибо, Джек Ла Лэнн!

Продажа самого себя постоянно требует творческого подхода.

Ассоциация врачей-хиропрактиков попросила меня выступить перед ними. Как я мог продать себя этим врачам, будучи продавцом автомобилей? Единственное, что они хотели получить от меня, – это методы продажи самих себя пациентам. Им надоело, что их постоянно называют костоломами и коновалами. В ходе часовой беседы я рассказал им то, о чем говорится в этой книге.

Командир американской военно-морской части попросил меня выступить перед новобранцами. Что я мог им сказать? Я чувствовал, что абсолютно не подхожу для этого дела, и сказал об этом командиру. Он ответил мне:

– Мистер Джирард, я готов поспорить на доллар, что вы выступите, если узнаете, кто будет в числе слушателей.

– Кто?

– Как насчет президента Соединенных Штатов Джералда Форда?

Я спросил:

– Куда прислать доллар и где надо выступать?

Может быть, это и не самый правильный стимул, но он заставил меня творчески подойти к делу. Я знал, что для молодых матросов есть хороший продукт на продажу – государственная служба, отличная социальная программа после выхода в запас, возможность получения профессии и даже учебы в колледже, хорошая карьера. Это намного больше, чем «поднять якоря» и «девушка в каждом порту». И тут ко мне снова пришла в голову простая истина. Первая задача молодого матроса – продать себя в качестве человека, в которого поверит молодежь Америки. Я выступил перед ними с часовой беседой на эту тему.

² 42 дюйма = 107 см. – Прим. перев.

Вы продаете себя каждый момент в течение дня. Вы уже давно занимаетесь этим. Вам просто необходимо знать, как делать это лучше. Об этом и пойдет речь в книге.

Сделайте это ПРЯМО СЕЙЧАС!

- Проснувшись утром, задайте себе вопрос: «А я бы купил себя?» Продолжайте это до тех пор, пока не сможете ответить на него утвердительно.
- Позаботьтесь о том, чтобы ваша упаковка побуждала людей узнать, что же находится внутри. Сделайте себя более продаваемым.
- Ежедневно следите за своим внешним видом. Чисто вымытое тело, гладко выбритое лицо, если вы мужчина, привлекательный макияж, если вы женщина.
- Держитесь прямо. Расправьте плечи, вы – № 1.
Если у вас лишний вес – сбросьте его! 42-42-42.
- Проверьте свой гардероб. Одежда в порядке? Туфли начищены? Костюм, рубашка и галстук сочетаются друг с другом? Платья, блузки и юбки подобраны со вкусом?
- Одевайтесь в соответствии с ситуацией. Никаких брелоков и цепочек при встрече с шефом.

Глава третья Воспитание смелости и уверенности в себе

Не бывает так, чтобы человек ни во что не верил. Каждый верит хотя бы во что-нибудь. Ваша вера никогда не подведет вас. Подвести может только тот предмет, в который вы верите.

Чтобы продать себя, требуется абсолютная вера в себя, а кроме того, уверенность в том, что продажа пройдет успешно. Уверенность, в свою очередь, порождает смелость. Если мы сами не уверены в себе, то как же можно ожидать, что кто-то поверит в нас?

Я считаю воспитание уверенности в себе важнейшим фактором, потому что очень часто жизнь наносит тяжелые удары и нам вновь и вновь приходится восстанавливать свою веру в себя – как ребенку, собирающему разрушенный дом из кубиков.

Со мной такое происходило не раз. Мне было бы неудобно говорить об этом, если бы я не извлекал из опыта уроки и если бы от этого не возрастала моя уверенность в себе и смелость.

Позвольте рассказать вам о том времени, когда вера в себя почти покинула меня. В начале 1976 года мне позвонил Норман Винсент Пил. Это один из величайших ораторов по проблемам веры. Он помог тысячам людей пройти свой путь от отчаяния через страх к победе. И он мой друг. Я уже упоминал и буду говорить о нем в дальнейшем не только потому, что восхищаюсь им как личностью, но и потому, что он преподавал мне один из самых главных уроков в жизни. Однажды он назвал меня величайшим позитивным мыслителем в мире. Если это так, то только благодаря ему.

Телефонный разговор происходил следующим образом:

– Джо, я хочу, чтобы вы и ваша жена посетили мою церковь в Нью-Йорке. Пожалуйста, приезжайте оба.

Я знал доктора Пила достаточно хорошо, чтобы заподозрить, что речь идет не о простом визите и у него есть какая-то другая причина для приглашения. Я молчал.

– Джо, я хочу, чтобы вы приехали в Нью-Йорк и помолились вместе со мной.

Помолитесь вместе с ним! Можете представить себе, какое впечатление произвели на меня его слова. Кто я такой, чтобы молиться вместе с Норманом Винсентом Пилом, лучшим проповедником Соединенных Штатов? Разве я могу что-нибудь предложить ему, человеку, который посвятил всю свою жизнь оказанию помощи бесчисленному количеству людей?

Моя уверенность в себе начала таять, как снег под жарким солнцем. И вот 4 апреля 1976 года я оказался на первом ряду церкви, внимая каждому его слову.

Два самых сильных слова на земле

– Я хочу рассказать вам про два самых сильных слова на земле, – сказал доктор Пил. – Первое из них состоит всего из четырех букв, но может сдвинуть горы.

Это слово – *вера*, – он произнес его по буквам. – Вера в себя, вера в других, вера в собственные силы, вера в сегодняшний день, вера в будущее. Если вы не верите в это, то кто поверит в вас?

Затем он начал рассказ о втором самом сильном слове на земле. Настолько сильным, что оно может даже уничтожить веру, если вы позволите ему.

– Это слово – *страх*, – он вновь произнес его по буквам. – Страх перед тем, что вы не можете кем-то стать или что-то сделать, страх перед тем, что было в прошлом, и перед его последствиями, страх перед завтрашним днем и тем, что он принесет, страх перед неудачей.

Я подумал, что если это слово из пяти букв и не является неприличным, то его следовало бы объявить таковым. Но у меня не было времени для дальнейших размышлений, потому что я вдруг понял, что доктор Пил говорит обо мне. Чтобы продемонстрировать *веру* и *страх*, он рассказывает про меня. Я оцепенел. Он указывал на Джун и на меня, сидящих в первом ряду. Моя вера в себя окончательно пошатнулась, так как я почувствовал, что глаза всех прихожан обратились на мой затылок.

Страх и вера. Неудача и успех. История моей жизни. Он вспоминал мои дни, проведенные в детройтском «гетто», постоянные утверждения моего отца, что из меня никогда ничего не выйдет, и слова матери, что я преодолею все препятствия, если только очень захочу.

Вот вкратце то, о чем доктор Пил говорил в то апрельское воскресное утро.

В свое время я полагал, что сделал успешную карьеру, строя дома по индивидуальным проектам. У меня была прекрасная семья: чудесная жена и два чудных ребенка – Джо-младший и Грейс. Затем после целого ряда кошмарных событий вся моя карьера разлетелась на куски. Я положился на лживые обещания и оказался по самые уши в долгах, размер которых достиг 60 тысяч долларов. Судебные исполнители и шериф готовы были уже выселить меня из дома. Банк собирался отобрать у меня машину. Более того, оказалось, что в доме не осталось ни крошки еды и не было денег, чтобы содержать семью.

Главным фактором моей жизни вдруг оказался страх. Я парковал свою машину за несколько кварталов от дома, чтобы банковские служащие не могли ее выследить. Я пробирался в дом через окно в тыльной части дома, чтобы не попасться на глаза новому владельцу. Это я-то, Джо Джирард!

Мне приходилось обманывать своих детей, так как я боялся, что судебные исполнители проникнут в дом и смогут вручить мне постановление о выселении. Я сказал Джо и Грейс, что мы заключили пари с нашими ближайшими соседями, основным условием которого было не открывать входные двери. Я приказал им не открывать двери, что бы ни случилось, иначе мы проиграем спор.

Разумеется, все эти уловки не сработали. Вскоре, как и ожидалось, я лишился дома, машины и уважения к себе. Мне пришлось усвоить трудный урок, что веру в себя не удастся воспитать, прячась за закрытыми дверями.

Страх еще больше усилился, когда однажды жена сказала мне, что вся еда закончилась. Все будущее светлослось для меня только к корзинке продуктов, которые я должен был добыть любой ценой, хотя у меня не было ни малейшей уверенности, что мне это удастся.

Я встал на колени и попросил Господа вернуть мне веру в себя. И случилось то, что случается не так уж и редко. Бог объединил усилия с моей женой.

Когда я был уже на самом дне, Джун обняла меня и сказала: «Джо, когда мы поженились, у нас ничего не было. Затем вдруг все появилось. Теперь у нас опять ничего

нет. Я верила в тебя и тогда, и сейчас. Ты снова сможешь добиться успеха. Я уверена в тебе». Какая чудесная женщина! За всю свою короткую жизнь, вплоть до самой кончины в начале 1979 года она ни разу не унизила меня, ни разу не пожаловалась и никогда не теряла веры в меня.

В тот момент я понял простую истину: *самый лучший способ обрести веру в себя – это получить ее от других людей.*

Слова доктора Пила в то апрельское воскресенье пробудили во мне эти воспоминания.

Я начал с нуля возрождать уверенность в себе. Позвонил одному из ведущих торговцев автомобилями в Детройте Дону Хейли и попросил его взять меня на работу. Поначалу он отнесся к этой просьбе с сомнением:

– Вы когда-нибудь продавали машины?

– Нет.

– А почему вы думаете, что справитесь?

– Ну, я продавал разные другие вещи – газеты, вакуу для обуви, дома, продукты. Но на самом деле люди покупали *меня*. Я продаю себя, мистер Хейли.

Я вновь начал обретать веру в себя, забыв, что мне уже тридцать пять лет, а продажа автомобилей – это дело молодых людей.

Он улыбнулся.

– Сейчас зима, Джирард, мертвый сезон. Продажи упали. Если я найму вас, мои продавцы взбунтуются. Им и самим нечем торговать.

Вера Джун придала мне силы, и я сказал:

– Мистер Хейли, если вы не возьмете меня, то совершите самую большую ошибку в своей жизни. Вы только дайте мне стол и телефон. Обещаю, что через два месяца я побью рекорд вашего самого лучшего продавца.

Хейли предоставил мне пыльный стол в дальнем углу и телефон, который не был подключен к линии. Так я начал новую карьеру.

Первая продажа за день – всегда самая трудная, но если уж она удалась, то и весь оставшийся день складывается удачно. Именно тогда я осознал еще одну великую истину:

Вера порождает веру

Эта истина проявляет себя в любой сфере жизни – не только в продаже автомобилей. Я сказал Дону Хейли, что продаю себя. Первая за день продажа самого себя наложила отпечаток на весь оставшийся день.

Так началось мое восхождение от пыльного стола и телефонной книги к вершине. Продажа следовала за продажей. Хейли просто не мог поверить этому. Через два месяца я сдержал свое обещание: рекорды всех его продавцов были побиты.

Я вернул веру в себя, выплатив 60 тысяч долларов долга поставщикам лесоматериалов, штукатурам, каменщикам и землекопам. Доллар в доллар. Затем произошла удивительная вещь, резко поднявшая мои цифры продаж. Те люди, которым я вернул долги, стали моими покупателями. В свою очередь, их вера в меня укрепила мою собственную веру в себя самого. Вера порождает веру. Именно она привела меня от первого автомобиля к 1425 новым машинам, проданным за один год, от безвестности – к званию лучшего продавца автомобилей в мире.

Таково было содержание проповеди доктора Пила, истории о том, как я обнаружил важные истины и принципы, касающиеся веры в себя и смелости.

Сегодня я могу поделиться этими принципами с вами, и если вы примените их в своей работе, это будет означать, что я действительно продал себя вам.

Страх и вера

Когда я был ребенком, рядом со мной всегда был отец, который потчевал меня

негативными мыслями: «Из тебя никогда не будет толку... ты всегда будешь неудачником... ничего путного из тебя не выйдет». Он постоянно внушал мне принципы страха.

С другой стороны, рядом всегда была мать, которая внушала мне позитивные мысли: «Верь в себя... ты сможешь победить... ты станешь тем, кем захочешь». Это были принципы веры.

Когда я рассуждал о страхе и вере, во мне всегда звучали слова родителей. На самом деле, у каждого из нас в сознании шепотом звучат слова страха и веры.

Страх шепчет: «Ты не сможешь этого сделать... тебе не удастся продать себя... это непосильная задача для тебя... у тебя сил не хватит».

С другой стороны, звучит голос веры: «Ты сможешь сделать все, если поверишь в себя... в тебе больше смелости, чем ты думаешь... люди будут уважать тебя и поверят тебе, потому что ты достоин уважения и доверия».

Что же нам делать с этими голосами страха и веры? Расскажу, как поступил я. Однажды я ехал в машине по дороге и внезапно пришел к выводу, что самый лучший способ воспитать смелость и уверенность в себе – это просто выключить голос страха, прикинуться глухим, игнорировать любую негативную мысль или слово.

Я понял, что я, человек весом 70 килограммов, полностью контролирую машину весом почти в две тонны. Я – ее повелитель. До тех пор пока контролирую ее, я могу быть уверен, что мы достигнем места назначения. Но если автомобиль выйдет из-под контроля, воцарится хаос.

Мой друг, известный нейрохирург, однажды сказал, что в каждом человеке живут *сознание* и *тело*. Сознание можно представить себе в виде капитана корабля. Пусть оно мало по размерам, но, до тех пор пока сознание повелевает материей, оно способно на великие свершения. К сожалению, как сказал мой друг, лишь около 5 процентов людей способны контролировать свое поведение сознанием. В остальных 95 процентах верх берет тело. Точно так же лишь немногие из нас руководствуются верой и слишком многие – страхом.

Сознание говорит: «Иди вперед, будь уверен: ты сможешь это сделать. Ты сделаешь это *прямо сейчас*». Это голос веры.

Тело говорит: «Остановись, ты можешь потерпеть неудачу. Ты не сможешь этого сделать. Отложи это на завтра». Это голос страха звучит у вас в ушах.

Если вы хотите воспитать уверенность в себе, то для вас не должно существовать слов «я сделаю это позже». В одном греческом ресторане в Детройте, где я очень люблю бывать и где подают самые лучшие бараньи котлеты, за исключением Афин, висит объявление: «Мы предоставим вам любой кредит – завтра!»

В этом предложении не содержится никакого риска, потому что не существует такого понятия, как «завтра». То, кем вы будете завтра, определяется уже сегодня. Только сегодня имеет значение. Изгоните из своего сознания страхи, слабость и мысли, разрушающие веру в себя, которые были у вас неделю, месяц, год назад. Сегодня – это тот день, когда надо решиться и позволить сознанию контролировать ваше тело. Сегодня вы должны навсегда изгнать из себя страх. Вы спросите: «Как это сделать?»

Пять правил избавления от страха

1. Верьте в себя.
2. Общайтесь с уверенными в себе людьми.
3. Форсируйте свой механизм веры.
4. Будьте капитаном своего корабля.
5. Не сидите без дела.

Давайте подробно разберем каждое из этих правил. Во-первых, *верьте в себя*. Уверенность в себе начинается с веры в себя. Помните: *вы можете стать тем, кем*

захотите. Сделайте следующее: прикрепите карточки с этими шестью словами на зеркало в ванной, в салоне своей машины. Смотрите на них каждый день. Повторяйте эти слова вслух. Позвольте им стать частью вашего сознания. А затем добавьте внизу только два слова (это из моего собственного опыта): «Я хочу».

Я вырос в очень непростой среде. С того момента как ребенок выходил из дома на улицу, ему приходилось кулаками пробивать себе дорогу. Чтобы выжить, мне приходилось быть драчуном и задирой. Я вступал в драку с любым забиякой в квартале. И вновь совет матери помог мне вернуть уверенность в себе: «Ты сможешь, Джо, если захочешь». Спустя некоторое время уверенность в себе возросла, и мне уже не приходилось драться, чтобы выжить в этом окружении. Уверенность в себе вызвала уважение со стороны окружающих.

Во-вторых, *общайтесь с уверенными в себе людьми*. Держитесь подальше от тех, кто подвержен страхам и негативным мыслям. Я вспоминаю, что несколько лет назад, когда Соединенным Штатам угрожало нефтяное эмбарго, проблема заправки машин стала серьезным фактором, удерживавшим людей от покупки автомобиля. Люди прекратили покупать машины. Некоторые мои коллеги потеряли уверенность в себе и своей работе. Я взял себе за правило общаться только с теми продавцами, которые не испугались будущего и сохранили уверенность в том, что смогут продавать автомобили. Поступая так, я повысил и уверенность в самом себе. Вера порождает веру.

В-третьих, *форсируйте свой механизм веры*. Широко известный лектор, выступающий на различных семинарах, как-то раз искал тему, которая могла бы воодушевить слушателей на поднятие уверенности в себе. По пути на семинар в Огайо он увидел плакат, рекламировавший известную присадку для автомобильного горючего, которую надо было добавлять в бак при каждой заправке. Эта присадка якобы обеспечивала очистку карбюратора и позволяла проехать большее расстояние на том же количестве горючего.

Вот оно! Так родилась тема для беседы: «Очистите карбюратор своего механизма веры, добавив уверенности в себе». Он был прав. Ваш механизм веры сможет работать только в том случае, если он хорошо очищен, заправлен, смазан и форсирован.

В-четвертых, *будьте капитаном своего корабля*. Бригхэм Янг, знаменитый мормонский предводитель, привел свой народ с берегов Миссисипи в долину Юты. Благодаря их вере и тяжелому труду дикая земля превратилась в процветающий и преуспевающий город Солт-ЛейкСити. У мормонов не поощряется курение табака. Янг опасался, что не совладеет с собственным пристрастием, и поэтому повсюду носил с собой плитку жевательного табака.

Я вспоминаю сцену из фильма о Бригхэме Янге, когда он вынимал табак из кармана, сощурившись смотрел на него и говорил: «Кто же сильнее: этот табак или я?» Поняв, что он сильнее, Янг засовывал табак в карман, а не в рот. Вера побеждала страх, сознание побеждало тело.

Генри Форд сказал однажды, что все уверенные в себе люди повышают свою смелость, идя навстречу страхам, а не убегая от них. Вы должны научиться тому же. Взгляните на свои внутренние сомнения прищурившись и спросите: «Кто сильнее: я или они?» А потом скомкайте их и суньте в карман. Будьте капитаном своего корабля.

В-пятых, *не сидите без дела*. Страхи и сомнения не находят места в занятой делом личности. В 1974 году продавцы автомобилей в Детройте перешли с шестидневной на пятидневную рабочую неделю. Это было единственное место в Соединенных Штатах, где их рабочее время продолжалось только с понедельника по пятницу.

Суббота всегда была моим самым удачным днем, и я не ожидал от этого решения ничего, кроме спада, но затем прислушался к голосу веры. Я заправил свой механизм веры, прочистил его карбюратор и принялся за работу. Я сказал себе, что рынок никуда не делся и людям по-прежнему нужны машины. Я просто понял, что должен выполнять за пять дней тот же объем работы, который выполнял раньше за шесть.

Я был так занят, что у меня даже не было времени подумать, смогу ли я добиться успеха. И каковы же были результаты? В первый год при пятидневной рабочей неделе я

продал почти столько же, сколько и раньше при шестидневной. Действительно, общий объем проданных машин был всего на сорок девять меньше, чем годом раньше.

Во время последней отпускной поездки я время от времени делал снимки новой фотокамерой «Инстаматик», которую подарила мне жена. Ее слова, сказанные при этом, полностью соответствуют содержанию этой главы: «Джо, мне сказали, что эта камера сделает за тебя всю работу. Можешь смело снимать. Не надо думать ни о выдержке, ни о наводке на резкость. За результат можно не беспокоиться».

Она была права. Но «Инстаматик» дал мне больше, чем просто хорошие кадры. Мне захотелось узнать, каким образом было создано это маленькое карманное чудо. Ответ я нашел в книге Б. Форбса «Люди, которые сделали Америку великой». Там была напечатана удивительная история о преодолении страхов, а также о воспитании смелости и уверенности в себе. Никто не нуждался в этих качествах больше, чем молодой изобретатель из Нью-Йорка, который впоследствии превратил Америку в нацию фотографов. Лишь сильная вера в себя спасла его от нищеты и отчаяния, научила преодолевать страх и помогла создать аппарат, с помощью которого фотосъемка стала настолько простым делом, что им мог овладеть каждый.

Джордж Истмэн и «Брауни»

Еще ребенком Джордж Истмэн переехал в Рочестер, штат Нью-Йорк, где вырос, приобрел профессию лудильщика и стал изобретателем. Он был механиком-любителем, и инструменты были так же привычны для его рук, как и перчатки. Конечно же, Джордж Истмэн не изобретал фотографию. Фотоснимки делались уже в то время, когда он появился на свет, в 1850 году. Некоторые хорошо известные в наши дни снимки были сделаны фотографом Мэтью Брейди еще в годы правления Авраама Линкольна. В годы юности Истмэна фотографии делались на так называемых «мокрых» пластинках, что было крайне неудобно. Джордж решил изобрести портативную фотокамеру и создать новый, «сухой», метод фотографии на пластинках с желатиновым покрытием.

К нему пришел успех, его дело процветало. Производство сухих пластинок едва справлялось с обилием заказов. Затем, совершенно внезапно, наступила катастрофа. Люди прекратили покупать сухие пластинки, оптовые торговцы начали целыми партиями возвращать их на маленькую фабрику Истмэна, которую захлестнула волна рекламаций. Главной причиной недовольства было то, что пластинки теряли свою чувствительность.

Джорджу Истмэну пришлось начинать все заново, как и мне, когда лопнула моя строительная карьера. Ему предстояло вновь продать себя оптовым торговцам, фотографам и широкой публике. Его охватила паника. Уверенность в собственных способностях исчезла. Его круглые сутки преследовала мысль, что ему не удастся создать пластинки, которые удовлетворили бы фотографов.

Такова была история его нисхождения от успеха к нищете, от уверенности в себе до сомнений.

Вновь и вновь он пытался разобраться в причинах неудач. Он неоднократно ездил в Англию, где, по слухам, сухой процесс не вызывал таких нареканий. Но даже новые формулы, почерпнутые им в Великобритании, не принесли успеха. Поскольку продавать себя становилось все труднее, Истмэн уже подумывал о том, чтобы сдаться. Позднее он говорил, что все трудности, с которыми он столкнулся в последующей жизни, не идут ни в какое сравнение с тем, что он пережил в то время.

Его партнер Генри Стронг верил в него. Как и моя жена Джун, он постоянно подбадривал Джорджа. Все это привело к тому, что тот шаг за шагом начал избавляться от страхов и постепенно восстанавливать веру в себя. Он постоянно напоминал себе, что у него острый ум, чрезвычайная любознательность и масса амбиций.

Он решил общаться только с теми, кто уверен в себе и верит в него. Одним из таких людей был Билл Уокер, который независимо от него также занимался разработкой сухого

метода фотографии и склонил Джорджа всерьез заняться гибкой основой для фотоснимков. Джордж принял этот вызов и вместе с Уокером создал первую фото пленку. Это еще более укрепило его веру в себя, а вера порождает веру.

Он форсировал свой механизм веры, поверив в большое будущее фото пленки и поняв, что главное – это создать не пленку, а то, в чем она будет использоваться. Истмэн уже не был кораблем без штурвала, как раньше. Он стал капитаном своего корабля и с усмешкой смотрел на свои былые страхи, постепенно избавляясь от них.

Это было не слишком трудно сделать, так как у него не было свободного времени, чтобы сосредоточиваться на них. Он работал днем и ночью. Он был так занят, что порой засыпал по вечерам на фабрике.

А затем пришел новый успех. Его вера в себя привела к созданию торговой марки «Кодак». Это название ничего не значило, но звучало неплохо. Фотокамера «Брауни» покорила страну. Даже ребенок мог работать с этим чудесным портативным фотоаппаратом, в котором использовалась фото пленка в рулонах. По всей стране распространился рекламный лозунг Истмэна: «Вы нажимаете на кнопку, а мы делаем все остальное».

И вот, будучи в отпуске, я нажимал кнопку своего «Инстаматика», зная, что об отличных кадрах позаботится сам аппарат. Я верил в это. Самая главная кнопка, которую нужно нажимать, – это кнопка веры. Никто другой не осознал этой истины лучше, чем Джордж Истмэн, который так успешно продал себя, восстановив смелость и уверенность в себе.

В мире очень много людей, добившихся больших результатов благодаря вере в себя. Эта вера помогала им преодолевать самые различные препятствия. Вспомните только...

Недавно воздухоплаватель Макси Андерсон с двумя спутниками пересек на воздушном шаре Атлантический океан, несмотря на то что многие до него делали такие попытки и терпели неудачи. Приземлившись во Франции, победители в один голос выразили свою мысль: «Мы никогда не сомневались, что сможем сделать это».

Элеонора Рузвельт, несмотря на то что не отличалась большой красотой, всегда была уверена в себе и использовала эту уверенность, чтобы вдохновлять больного полиомиелитом президента и всю нацию.

Ширли Маклейн решила доказать, что может быть такой же замечательной писательницей, как и актрисой, потому что верила, что сможет сделать это. Эта уверенность выражается даже в названии одного из ее бестселлеров: «Вы можете попасть туда отсюда». Ключевое слово здесь – «можете».

Чарлз Кеттеринг был уверен, что сможет изобрести стартер для двигателей внутреннего сгорания, хотя все в автомобильной промышленности говорили, что это невозможно. Этот стартер впервые был использован в «Кадиллаке».

Таких людей очень и очень много, и каждый из них, кто смог продать себя в мире бизнеса, политики, искусства или литературы, – это человек дела.

Вы можете превратить слабость в силу. Можете воспитать в себе смелость, чтобы одолеть любую ситуацию и продать самого себя. Вы можете превратить сомнения в уверенность.

Джеймс ван Флит в своей книге «Тайна человеческой власти» советует поступать так, как будто неудача невозможна. Последуйте этому совету!

Сделайте это ПРЯМО СЕЙЧАС!

- Верьте в себя. Расставьте у себя дома, в машине, в кабинете, в магазине, в спортивной раздевалке карточки со словами «Я верю в себя».
- Повторяйте эти слова по десять раз каждый день.
- Повторяйте по десять раз в день слова «я хочу».
- Не слушайте шепот страха. Прибавьте громкость, когда слышите слова веры.
- Начиная с этого момента, общайтесь с уверенными в себе людьми. Черпайте

уверенность у окружающих.

- Форсируйте свой механизм веры. Вы получите больше смелости на метр горячего, если добавите туда веры.

- Не сидите без дела. Сомнениям нет места в жизни занятого человека.

- Просыпаясь каждое утро, говорите: «Я – капитан своего корабля». Весь остаток дня ведите себя в соответствии с этими словами.

- Неважно, какие события в течение дня могут вызвать у вас страх. Делайте те вещи, которые вы боитесь делать.

- Поступайте так, как будто не можете потерпеть неудачу, – и вы не потерпите ее.

Глава четвертая

Воспитание позитивного отношения к жизни

Успех продажи самого себя во многом зависит от вашего отношения к окружающим. В свою очередь, отношение к окружающим во многом зависит от вашего отношения к самому себе.

Несколько месяцев назад после одной из моих лекций по вопросам торговли ко мне подошел молодой человек (назовем его Ларри). Он тронул меня за плечо и спросил: «Мистер Джирард, почему вы сказали сегодня утром, что я не продаю спортивное оборудование, хотя знаете, что это правда. Я продаю прекрасное спортивное оборудование, лучшие лыжи в мире». В его голосе звучала гордость, и я улыбнулся, отметив этот юношеский энтузиазм.

Он говорил об одном моменте в ходе моей лекции, когда я обычно прошу некоторых слушателей встать, представиться и вкратце обрисовать свой торговый опыт. Это повторяется в различных вариантах на каждой лекции.

Каждый из продавцов встает и, обращаясь к аудитории, называет свое имя, фирму и продукт или услугу, которые он продает.

- Я продаю мебель.

- Я продаю легковые и грузовые автомобили.

- Я продаю страховые полисы.

- Я продаю телевизоры и стереоаппаратуру. Ларри тоже встал и сказал:

- Я продаю лыжные принадлежности: лыжи, ботинки, палки, спортивную одежду.

Каждому из них, включая и Ларри, я довольно прямо и резко ответил: «Нет, это неправда». (Разумеется, они говорили правду, но я хотел, чтобы они более широко взглянули на свою профессию.)

И вот теперь Ларри с нетерпением ждал моих объяснений.

Я спросил:

- Ларри, как идет продажа?

Он немного помедлил с ответом:

- Перебиваемся.

- Перебиваемся! Это не ответ победителя. Это негативное отношение. Победитель должен сказать:

«Я стремлюсь в лидеры».

Вид у Ларри был озабоченный.

- Я говорю серьезно, Ларри. Лыжи, ботинки, повязки на голову – это не основной товар. Ваш главный продукт – это вы сами. Именно такое отношение вы должны развивать в себе и постоянно придерживаться его. Только оно поможет работать вам с должной перспективой.

- Я никогда не рассматривал эту проблему с такой точки зрения, – сказал он задумчиво.

Вся проблема с молодыми продавцами, да и с некоторыми опытными, заключается в

том, что их отношение к себе должно стать более позитивным и широким.

Ларри необходимо было выработать другой подход к своей профессии, своему товару да, пожалуй, и к жизни в целом. Конечно, он мог продолжать и в прежнем духе, но в будущем обязательно почувствовал бы нехватку удовлетворения от успешной продажи самого себя.

Возможно, вы, в отличие от Ларри, никак не связаны с торговлей. Вы можете быть врачом, адвокатом, руководителем, первоклассным механиком, первоклассным секретарем, первоклассной женой или матерью. Но чем бы вы ни занимались, в ежедневных заботах о добывании хлеба насущного или ведении домашнего хозяйства неизбежно проявляется тот же самый фактор позитивного отношения к жизни.

Как вы относитесь к самим себе? Позитивны ли ваши мысли? Свойственны ли вам радость, оптимизм, гордость за собственное превосходство, скромность (не переходящая в самоуничижение)? Или ваше отношение к жизни пронизано негативизмом, пораженчеством, пессимизмом?

Поставьте себя на место покупателя и поразмыслите над следующей ситуацией. Предположим, вы решили купить себе новую машину. Естественно, вы идете в автосалон. Предположим далее, что вы выбрали марку и модель, определились с дополнительным оснащением и сориентировались в цене.

Теперь добавьте сюда фактор отношения. Два продавца предлагают вам одинаковый товар. Купите ли вы его у того из них, кто продает вам *только* колеса с мотором, лошадиные силы, системы безопасности и некоторый набор дополнительного оборудования, а сам как бы отстраняется от продажи? Или купите у того, кто наряду со всем прочим дружелюбен и приветлив, уверен в себе, готов дать вам совет и оказать помощь? У того, кто продает вам не только товар, но и *самого себя* ?

Я знаю ответ, и вы его тоже знаете. Вы купите у того, кто не только разбирается в продаваемом продукте, но знает цену и себе, что делает его частью торговой сделки.

Моему юному другу Ларри необходимо было просто слегка поменять отношение к себе и к жизни. Именно так и сделали другие, но именно Ларри обратился с вопросом не посредственно ко мне. Он не заботился о том, чтобы продавать себя, а попросту продавал лыжи. В ходе нашей беседы Ларри обещал, что попытается вкладывать больше души в процесс продажи, будет думать о себе как о главном продукте и самом лучшем продавце. Я встретился с ним еще раз через несколько недель. Он сам был немало удивлен тем, что объем продаж вырос у него на 40 процентов. Слушая его, можно было подумать, что он несет личную ответственность за каждый лыжный подъемник в Америке.

Весь фокус заключался в том, что у него поменялась точка зрения. Если раньше он думал: «Я зарабатываю на жизнь, продавая лыжи» (негативное отношение), то теперь он думал: «Я стану победителем, продавая себя» (позитивное отношение). Трудно даже представить себе, к каким результатам может привести подобная смена точки зрения. Я следил за карьерой Ларри на протяжении нескольких месяцев. Она идет в гору. Спортивное оборудование продается успешно, потому что он продает самого себя. Ему нужен был только небольшой толчок.

Возможно, вам тоже следует поменять свое отношение к жизни, чтобы более успешно продавать себя. Это отношение может позитивным и негативным, конструктивным и деструктивным, широким и узким, оптимистичным и пессимистичным. Оно может проявляться во всех областях жизни – и в спорте, и в музыке. Главное же заключается в том, чтобы выработать и сохранять позитивное отношение к себе самому. Это, в свою очередь, приведет к тому, что более позитивным станет и отношение к другим людям. А это поможет вам с еще большим успехом продавать себя, независимо от того, с какой целью вы намереваетесь повлиять на окружающих.

Три основных правила выработки более позитивного отношения к жизни:

1. Расширьте свой кругозор.
2. Повернитесь на 180 градусов.
3. Используйте силу своей мысли.

Давайте рассмотрим каждое из них.

Во-первых, *расширьте свой кругозор*. Мы смотрим на жизнь сквозь своеобразные очки, которые помогают нам скорректировать дефекты зрения. Некоторые люди, как известно, смотрят на мир сквозь розовые очки. Их видение чрезмерно оптимистично и не слишком соответствует реальности. Моя мать в свое время рассказывала, что, когда была девочкой, одной из самых любимых книг ее поколения была «Полианна, или Счастливая девочка». Она была настолько счастлива, что это просто раздражало большинство здравомыслящих людей. На ней были розовые очки.

Некоторые люди носят на глазах шоры, препятствующие реальному мировосприятию. Они ходят по жизни, сами постоянно страдают от головной боли и вызывают ее у других.

А некоторые люди носят как бы контактные линзы. Они невидимы, но время от времени их необходимо снимать. Для этих людей жизнь периодически оказывается «не в фокусе».

Кругозор – это то, как мы смотрим на жизнь и какими очками при этом пользуемся. Одним людям кажется, что рушатся небеса, а для других в это же время жизнь полна цветов и песен.

Ваши взгляды на жизнь определяют то, как другие смотрят на вас. Первым шагом для того, чтобы продать себя окружающим и добиться успеха в любом предприятии, должно стать расширение кругозора. Надо научиться более широко смотреть на людей, вещи и события. А для этого вам нужны не очки, а собственные глаза.

Человек, который исследовал небо

Я часто рассказываю эту историю на своих лекциях, чтобы подчеркнуть свою мысль. Один отец, такой же итальянец, как и я, однажды подарил своему сыну по случаю десятилетия подзорную трубу, какими пользуются моряки. (Я как-то смотрел фильм о капитане Горацио Хорнблауэре – он пользовался точно такой же.) Однажды мальчик, играя с трубой, пожаловался:

– Папа, она не работает. Мне без нее лучше видно. Все такое маленькое.

Отец улыбнулся. Конечно же, мальчик смотрел в трубу не с той стороны. Разумеется, он не мог увидеть в нее ни свои игрушки, ни большую башню на краю города. Труба сузила его кругозор. Отец молча перевернул трубу другой стороной.

Таким образом он расширил кругозор сына и правильно сделал. Мальчик вырос, усовершенствовал примитивную трубу, превратил ее в телескоп и с его помощью открыл спутники Юпитера, кольца Сатурна и горы на Луне. Его звали Галилей.

Урок, который Галилей получил от своего отца, полезен и для каждого из нас. Чтобы увидеть вещи в нужной перспективе, надо расширить свой кругозор. Когда вы рассматриваете жизнь, других людей, предметы, свою работу, семью, то видите целую картину или только ее часть? Рассматриваете ли вы проблему со всех сторон? Подходите ли к ней непредвзято или с предубеждением? Открыт ли при этом ваш ум? Может быть, вы сами стоите у себя на пути? Не сбивается ли фокус из-за того, что вы рассматриваете объект предвзято? Может быть, вы, как говорится, из-за леса не видите деревьев?

Слово «кругозор» говорит само за себя. Надо смотреть вокруг, а не внутрь себя, рассматривать окружающих, а не сосредоточиваться на себе самом. Постарайтесь понять, что окружающий мир больше вас. Как и Ларри, постарайтесь увидеть, что истинный продукт – это вы сами.

Рассматривайте себя как товар, который нужно продать.

Правильный взгляд на людей, семью, партнеров по бизнесу, друзей, идеи, продукты и услуги может сотворить чудо, сделав из вас нового человека, личность, которая хочет знать, радоваться жизни, делиться радостью с другими и любить.

Как расширить кругозор

Каждый раз, когда вы ловите себя на том, что рассматриваете людей, предметы или события с узкой или даже предвзятой точки зрения, скажите себе: «У каждой монеты, у каждой проблемы и каждой идеи есть две стороны». А затем спросите себя: «Рассматриваю ли я проблему всесторонне? Вижу ли уменьшенное или увеличенное изображение? Сделал ли попытку понять все точки зрения, все нюансы?»

А потом представьте, что вы приставили телескоп к глазу нужным концом, как отец показал юному Галилео, наведите резкость и рассмотрите ситуацию в увеличенном виде. Вы сами удивитесь, что по мере того, как увеличивается картинка, расширяется и ваш кругозор. Расширение кругозора – это необходимый шаг в деле воспитания позитивного отношения к жизни, которое поможет вам продать себя.

Во-вторых, *повернитесь на 180 градусов*. Именно так. Обратите свой взгляд в совершенно противоположном направлении. Полностью откажитесь от прежнего негативного отношения. Одно дело – мыслить позитивно, и совсем другое – отказаться от прежних мыслительных привычек. Отказ от всего, что складывалось годами в результате негативного мышления, требует времени и усилий.

До того как изменил свое негативное отношение к жизни, я был самым настоящим неудачником не только в финансовом, но и в любом смысле этого слова. Мне пришлось самому сделать поворот на 180 градусов, прежде чем я смог повернуть течение своей жизни. Я был разорен, по уши в долгах, боялся будущего и испытывал стыд перед своей семьей за финансовые неудачи. Я отворачивался в сторону, когда дети смотрели на меня, – не хотел, чтобы они видели мои слезы. Я был ожесточен и подавлен. Я был негативистом с большой буквы «Н».

Но однажды жена сказала мне: «Джо, хватит казнить себя! Для меня ты – самый главный человек в мире». Она заставила меня напрячь мозги. Именно она поставила на моем пути знак разворота. Я постарался по-новому взглянуть на себя с другой точки зрения, постарался увидеть в себе «человека № 1», а не жалкую личность, пригвожденную к позорному столбу. Вскоре я понял, что разворачиваться надо не на какой угодно градус, а только на 180. Поворот на любой другой угол никуда вас не приведет. Вы должны двигаться в прямо противоположном направлении от своего негативизма и упаднического настроения. Если ваша машина застряла в грязи или песке, если ее колеса буксуют на льду, надо слегка податься назад, чтобы взять разгон и снова двигаться вперед. Сделав именно это, я и пришел от поражения к успеху.

Если вас одолевают негативные мысли, самое время повернуть назад. Если вы погрязли в унынии, развернитесь и выбирайтесь из этого состояния. Если ваши плечи опустились, сделайте поворот на 180 градусов и распрямите их. Если вы затаили неприязнь, чувство обиды на кого-нибудь, отметите их от себя. Если вы чувствуете, что вам грозит опасность стать личностью «№ 2» или, упаси боже, «№ 3», включите задний ход и выбирайтесь на дорогу, которая выведет вас к «№ 1».

Но как повернуться кругом? Разумеется, это образное выражение, но я всегда считал полезным связывать мыслительную деятельность с физической. Я постоянно рекомендую использовать этот метод для выработки позитивного отношения к жизни в любых ситуациях.

Недавно я обучал данному методу молодых продавцов автомобилей, которые только недавно пришли на эту работу и еще не успели приобрести плохие привычки, от которых их нужно было бы отучать. Их просто надо было с самого начала приучить к позитивному настроению. Они попробовали, и это принесло свои плоды. Я получил восторженное письмо от их шефа Джозефа Лангхамера, вице-президента и генерального директора центра

«Шевроле» в Понтиаке, штат Мичиган. Он, в частности, пишет: «Два наших продавца постоянно находятся в позитивном настроении, что бы ни происходило вокруг. В нашем деле необходимы тренировки, подобные вашим, чтобы добиться профессионализма».

Мой совет заключается в следующем.

У меня в кабинете есть «дорожка для ходьбы». Я хожу по ней, когда думаю о чем-нибудь, а также использую ее для «поворотов кругом». Вы можете позаимствовать у меня этот метод, если хотите. Ширина дорожки составляет 1 метр, а длина – 3 метра. Она направлена с востока на запад. Но для этих целей подойдет и направление с севера на юг в любом помещении – в кабинете, в магазине или дома. В западном конце дорожки у меня размещается письменный стол, а за ним – корзина для бумаг. В восточном конце находится стена, на которой висит календарь. В нем достаточно пустого места, чтобы делать заметки.

Когда меня одолевают негативные мысли или настроения, я записываю их на бумажке. Затем я иду на запад, к столу, и кидаю эту смятую бумажку в мусорную корзину. Прежде чем идти в обратном направлении, я поворачиваюсь на 180 градусов, а затем иду к стене с календарем и записываю, что необходимо сделать, чтобы устранить негативную мысль. Итак, я проделал три физических действия: выбросил негативную мысль в мусорную корзину, повернулся кругом и сосредоточился на позитивном действии, записав его в календарь с указанием времени и даты. Это может быть сегодняшний или завтрашний день и даже следующая неделя. Но я сам для себя устанавливаю срок.

Не смейтесь над этим методом, он действует. Ведь, повернувшись кругом, я на самом деле *взял на себя обязательства* .

Какие только негативные мысли не оказывались в моей корзине! «Невозможно найти инструктора, чтобы послать его в Чикаго», «Не могу найти подходящей темы для выступления перед Ассоциацией стоматологов», «Плохо идет продажа видеокассет в Сан-Франциско», «Терпеть не могу мэра Детройта»...

Затем, после поворота на 180 градусов, на календаре появлялись позитивные заметки совершенно противоположного содержания: «Поискать инструктора не в Детройте, а в самом Чикаго», «Надо говорить не о стоматологии, а о том, как стоматологам лучше продать себя», «Перепродать права на видеокассеты кому-нибудь другому, и пусть он налаживает их продажу», «Навестить мэрию и попробовать узнать, что за человек мэр. Возможно, он мне понравится»...

Это уже позитивные действия. Разумеется, для записей на календаре я пользуюсь своей собственной условной системой записей. Но независимо от того, владеете ли вы стенографией, постарайтесь связать ваши мысли с физическими действиями. Повернитесь на 180 градусов и выработайте позитивное решение.

В-третьих, *используйте силу своей мысли*. Том Уотсон, чья гениальность немало способствовала успеху компании «Ай-би-эм», развесил по стенам таблички, на которые постоянно наталкивался взгляд служащих: «Думай!»

Такие или подобные таблички побуждают вас задействовать свои *мыслительные способности* , чтобы добиться желаемого результата. Вам нужно запустить свою мыслительную машину. Сила мысли огромна, и один из секретов, как развить позитивное отношение к жизни, как более успешно продать себя, заключается в том, чтобы использовать ее в полной мере.

Я не отношусь к заядлым театрам и не слишком хорошо разбираюсь в Шекспире, но знаю, что он написал об одном молодом и горячем принце по имени Гамлет. В этой пьесе старик Уильям высказал потрясающую идею: «Нет ничего ни хорошего, ни плохого; это размышление делает все таковым»³. Вы можете прийти в отчаяние от негативных мыслей, но можете изменить все свое отношение к себе и окружающим, мысля позитивно.

За несколько лет до моего рождения один позитивный мыслитель создал теорию,

³ Перевод М. Лозинского. – *Прим. перев.*

которая вскоре стала очень популярной. Его звали Эмиль Куэ. Он написал небольшую, но очень яркую книгу «Управление собой путем сознательного самовнушения». Все это довольно сложно, поэтому позвольте мне кратко передать ее содержание.

Куэ был французским врачом, и, хотя он поначалу проверял свою теорию только на своих пациентах, в очень скором времени тысячи европейцев и американцев начинали каждое утро его магическими словами: «День за днем мне становится все лучше и лучше». Это было так просто: каждый день, каждую из 1440 минут думать о себе как о *новом человеке*.

Сила мысли! Разумеется, тысячи людей посмеивались над ним, но Куэ был абсолютно прав. Он стал предшественником проповедников силы позитивного мышления: Нормана Винсента Пила, епископа Фултона Шина, Брюса Бартона и Элмера Уилера. Все они плыли в кильватере Эмиля Куэ.

Представьте себе на минутку: вы хотите, чтобы вас приняли люди, с которыми вы являетесь членами одного клуба, церкви, команды по боулингу или какого-либо иного объединения. Какой бы ни была эта организация, но ваше признание зависит от того, как вы продадите себя. Если будете думать, что вы этим людям не ровня, что вам не хватает светского лоска, силы веры, лидерских способностей или спортивных умений, другие подумают о вас то же самое.

И напротив: если вы будете думать о себе как о приятной личности, знакомство с которой доставляет радость окружающим, ваши шансы на то, что именно так и произойдет, сильно возрастут.

Поэзия не относится к числу моих сильных сторон, но мне приходилось слышать, будто Роберт Бернс желал кому-то увидеть себя таким, каким его видят другие. Я бы не согласился с ним. Истина заключается в том, что *другие видят вас таким, каким вы представляете себя*.

Как можно использовать силу мысли? Только постоянно упражняя ее. Любые физические упражнения служат для укрепления мышц. Точно так же необходимо каждое утро проделывать умственные упражнения.

Ежедневная мыслительная зарядка:

1. Думайте о себе как о человеке, всегда добивающемся успеха.
2. Думайте о себе как о человеке, достойном любви.
3. Думайте о себе как о привлекательном человеке.
4. Думайте о себе как о дружелюбном человеке.
5. Думайте о себе как о человеке, готовом прийти на помощь другим.
6. Думайте о себе как о щедром человеке.
7. Думайте о себе как о человеке, способном контролировать себя.
8. Думайте о себе как о сильном человеке.
9. Думайте о себе как о смелом человеке.
10. Думайте о себе как об оптимисте.
11. Думайте о себе как об обеспеченном человеке.
12. Думайте о себе как о человеке, который в ладах со своей совестью.

Делайте каждое из этих упражнений по отдельности. Не торопитесь. Для этого придется проснуться на 10–20 минут раньше, чем обычно. Выберите для этого место, где вы можете побыть в одиночестве и где вас никто не будет отвлекать. Стойте расслабившись, закрыв глаза и слегка придерживаясь за спинку стула. Посвятите каждой мысли около минуты, постарайтесь, чтобы она осела в вашем сознании. Глаза при этом должны быть закрыты. Ваши сознательные мысли будут восприняты подсознанием.

Через несколько недель таких упражнений каждая из этих мыслей из глубин сознания будет управлять вашими действиями.

Возьмем для примера первое упражнение. Подумайте о делах, которые вы должны сделать сегодня и представьте себе, что в каждом из них вы добиваетесь успеха. Отгоняйте от себя мысли о неудачах.

Выполняя третье упражнение, представляйте себе, насколько вы привлекательны в общении для других людей (не обязательно в сексуальном смысле, хотя я не вижу причин не думать о себе и в этом направлении). При этом отгоняйте от себя тщеславные мысли.

В четвертом упражнении думайте о себе как о добром и дружелюбно настроенном человеке, каким вы хотели бы быть. Подумайте о первом человеке, за исключением членов своей семьи, с которым вы встретитесь сегодня. Мысленно улыбнитесь ему и подайте руку. А при встрече и на самом деле протяните ему руку и улыбнитесь.

И так далее по всему списку. После каждого упражнения глубоко вдохните и медленно выдохните. В скором времени, как подметили психологи и специалисты, изучающие поведение человека, в вас произойдут удивительные изменения. Станет очевидной истина: *вы становитесь тем, кем представляете себя*.

Вы можете представить себе эффект от этих умственных упражнений, даже просто читая их. Например, первый шаг для того, чтобы добиться успеха, заключается в том, чтобы думать о себе как о человеке, который всегда добивается успеха (упражнение 1). Если думать о себе как о стройном человеке, это даст мотивацию для соблюдения диеты и контроля над своим аппетитом (упражнения 3 и 7).

Примите решение, что, начиная с этого момента, вы будете думать о себе как об удачливом, привлекательном, позитивном человеке, самом главном продукте в мире. Используйте силу своей мысли каждый раз, когда собираетесь продать себя окружающим.

Человек, открывший нам небеса

Одним из самых драматичных известных мне примеров использования силы мысли для того, чтобы продать себя, была жизнь покойного Вернера фон Брауна, отца американской космической программы. Мне доводилось выступать с лекциями вместе с ним, и я смог оценить его мудрость и здравый смысл. Я горжусь тем, что мог называть его своим другом.

Вспомните о его прошлом: как он начинал свою работу в Германии при нацистском режиме, как совершенствовал свои ракеты, чуть было не поставившие Великобританию на колени, как прибыл в Америку из разгромленной и побежденной страны. Какое будущее могло ждать его, если на нем лежала тень марширующей гусиным шагом орды, захватывавшей одну страну за другой? Говорили даже, что он послужил прообразом известного киногероя, негодяя доктора Стрейнджлава.

Вернер фон Браун мог предложить многое нашему правительству, народу, бизнесу и промышленности, но прежде всего он знал, что для начала работ по исследованию космоса ему надо продать себя самого. Он использовал силу мысли, хотя никогда не слышал об упомянутых мною умственных упражнениях.

Он представил себя человеком, добившимся успеха и играющим важную роль в Америке. Он отказался думать о себе иначе, отказался рассматривать жизнь как фактор поражения. Вернер фон Браун находился в чужой стране, но сумел настроить себя на приветливый и оптимистичный лад в общении с людьми. Он не терял оптимизма, несмотря на неудачи в нашей космической программе, и был полон энергии и смелости, отстаивая свои идеи. Он рассказывал мне, что прежде, чем стать таким человеком, он представлял себя таким. Что еще важнее, мышление категориями мира, а не войны, изменило его мировоззрение и внесло покой в душу.

Сила мысли Вернера фон Брауна открыла людям дорогу к звездам. Именно она помогла сделать «маленький шаг для одного человека, но такой гигантский шаг для всего человечества»⁴.

⁴ Слова астронавта Армстронга, первым ступившего на поверхность Луны. – *Прим. перев.*

Поверьте, отношение к жизни можно изменить. Начните думать позитивно. Поверьте в себя и в то, что наступит добро. Представьте, что вы – самый лучший. Пройдет совсем немного времени, и вы заметите, что окружающие также начали позитивно относиться к вам, вашим делам и словам.

Тогда вы поймете, что сумели продать себя.

Сделайте это ПРЯМО СЕЙЧАС!

- Расширьте свой кругозор, рассмотрев вопрос со всех сторон.
- Отбросьте предвзятые мысли, независимо от того, насколько глубоко они укоренились в вас.
- Наведите резкость в своем жизненном телескопе и всегда смотрите в него с нужной стороны.
- Приобретите «дорожку для ходьбы», по которой вы можете шагать, в одном ее конце выбрасывая свои негативные мысли, а в другом планируя позитивные действия на календаре.
- Примите решение всегда использовать свою силу мысли.
- Просыпаясь и ложась спать, скажите вслух: «День за днем мне становится все лучше и лучше». (Идея не моя, она принадлежит Куэ, но я регулярно использую этот метод и не вижу причин отказываться от него. Доктору Куэ это бы понравилось.)
- По крайней мере три раза в день говорите себе: «Окружающие видят меня таким, каким я вижу себя сам».
- Делайте по утрам приведенные выше мысленные упражнения. Выполняйте их спокойно, с закрытыми глазами, дышите глубоко и ровно.

Глава пятая Упражняйтесь в энтузиазме

Человек-вихрь – так называл меня покойный Лоуэлл Томас. Это немалая похвала, если учесть, что ему не было равных как путешественнику и репортеру.

Томас говорил о фирменном энтузиазме Джо Джирарда. Энтузиазм словно вихрь. Это очень динамичное качество. И его можно воспитать в себе. Вы можете стать энтузиастом, если будете упражняться.

Упражняться в энтузиазме! Это так же важно, как ежедневная физическая зарядка. Так же как поддерживаете свое тело в форме, вы должны поддерживать и свой энтузиазм, чтобы он работал, как хорошо смазанный двигатель.

Сколько души вы вкладываете, чтобы продать себя, чтобы добиться того или иного контракта, чтобы создать дееспособный коллектив, чтобы уговорить мужа поехать в круиз по Средиземному морю?

Хотите ли вы успеха так сильно, что можете буквально ощутить его вкус и запах? Действительно ли вы хотите, чтобы люди любили, уважали вас, признавали лидером? Разница между успехом и неудачей в этом деле заключается зачастую в одном-единственном факторе – энтузиазме.

В своей книге «Вся разница в энтузиазме» Норман Винсент Пил предостерегает от сдержанности. Он говорит о том, что достижению цели, какой бы она ни была, нужно отдавать всю душу, всего себя. Если передать содержание книги в двух словах, то необходимо кидаться в жизнь с азартом. И я поддерживаю автора. Азарт! Какое живое, бодрящее и вдохновляющее слово. Именно так играл в футбол покойный Роберт Кеннеди. Именно так выходил на ринг Джо Луис. Именно так, вкладывая сердце и душу, я читаю свои лекции.

«Золотые перчатки»

В свое время в Америке каждый мальчишка, умевший работать кулаками и легко двигаться, сходил с ума по призу, представлявшему собой сделанную из золота пару боксерских перчаток. Путешествие по турнирному пути «Золотых перчаток» было таким же захватывающим, как и по вымощенной желтым кирпичом дорожке в Изумрудный город. Но никто не жаждал этого приза так, как покойный Джо Луис.

Я вырос по соседству с ним. Сейчас этот район называют «гетто», но тогда мы этого не знали. Я с мальчишеским восторгом наблюдал, как Джо кулаками пробивал себе путь от «Золотых перчаток» к званию чемпиона мира в тяжелом весе. Я радовался его победам и знал, что его слава абсолютно заслуженная. Но даже я поражался тому энтузиазму, который Джо вкладывал в каждый бой. Спортивные журналисты писали, что Черный Бомбардир буквально «горел» на ринге. Джо горел в любом деле, пытаясь добиться чего-либо в жизни, пытаясь быть самим собой.

Мне были знакомы и поражения Джо, и его разочарования, и его боль. Часто ему приходилось останавливаться на ночь в гостиницах для черных, его не пускали в места, предназначенные для белых. Он вынужден был выслушивать самые оскорбительные слова относительно своего цвета кожи. В конце концов, Джо жил в то время, когда мы еще не начали понимать, что черный цвет красив и безразличие к цвету кожи – это первый шаг к братству всех людей.

Несмотря на все взлеты и падения, на то, что этого скромного человека жестоко эксплуатировали и он вправе был ожесточиться, Джо никогда не показывал этого. Он был самым большим энтузиастом. Он с нетерпением ждал тренировок и приходил в восторг от каждого боя на ринге.

Каким образом Джо приобрел такой энтузиазм? Путем упражнений. Он упражнялся до тех пор, пока его энтузиазм не стал таким же сильным, как и тело.

В начале своей карьеры, когда он пробивался через предварительные бои к главным схваткам, можно было наблюдать за этими упражнениями. Если ему говорили, что вскоре должен состояться матч, у него мгновенно загорались глаза, лицо расплывалось в улыбке, и он издавал радостный вопль. Можно было видеть, как он поднимает свое настроение, зажигается радостью. Он упражнялся в энтузиазме, потому что упражнения были его образом жизни.

Джо был так же энергичен и добросовестен в этих упражнениях, как и в подборе спарринг-партнеров, выработке силы удара, в прыжках со скакалкой и в беге. Чем больше он упражнялся в энтузиазме, тем с большим восторгом относился к различным событиям, тем больше вырастал его энтузиазм. Все окружавшие Джо Луиса буквально заражались им.

Можете ли вы представить себе энтузиазм Джо, когда он узнал, что в Детройте его хорошо помнят и что новый красивый спортивный комплекс на берегу реки будет назван его именем?

Хотя впоследствии его здоровье пошатнулось, но энтузиазм к жизни, людям и вещам в нем не угас. Он был таким же заразительным, как и простуда, только доставлял больше радости.

Разумеется, Джо Луис стал чемпионом мира в тяжелом весе не только благодаря энтузиазму. Он рассказал бы вам, что энтузиазм не может заменить тренировок и опыта. Вы можете быть самым большим энтузиастом, продавая себя, но если вам нечего продать, то на одном энтузиазме вы далеко не уедете. Голый энтузиазм никогда не принес бы Джо корону чемпиона. Для этого нужны еще были стратегия и умение.

Вы продаете самый главный продукт в мире – самого себя. Но вы никогда не станете им без этого важнейшего ингредиента – энтузиазма. Выработывайте его в себе. Как это сделать? Я уже рассказывал вам о своей программе по приведению себя в форму: 42 приседания, 42 отжимания и 42 упражнения «Велосипед». У меня также есть программа упражнений для выработки энтузиазма, которая гарантированно поможет вам стать одним из

самых больших энтузиастов, человеком, с которым приятно общаться, который излучает тепло и свет.

Программа упражнений для выработки энтузиазма

1. Проявляйте заинтересованность.
2. Выражайте свой восторг вслух.
3. Заряжайте свой аккумулятор.
4. Смотрите на жизнь как ребенок.

Давайте подробно разберем каждый пункт.

Во-первых, *проявляйте заинтересованность*. У вас всегда должен быть какой-то предмет, к которому вы проявляете интерес. Это может быть цель, идея, проект, план, другой человек или семья. Проявлять к чему-нибудь интерес очень важно. Люди сразу чувствуют заинтересованность, а это главное условие, чтобы продать себя. Проявление интереса – это своего рода разминка для выработки энтузиазма.

Вы, видимо, не раз говорили жене, мужу или знакомому: «Давай пройдемся». И выходили из дому без всякой цели. Ваша прогулка проходит в тишине, а потом вы смотрите друг на друга и говорите: «Пойдем домой». Дело в том, что у вас не было никакой идеи, никакой цели, к которой можно было бы проявить интерес. Даже такой простой, как полюбоваться природой или осенним листопадом.

С другой стороны, все может быть по-иному. Вы отправляетесь на точно такую же прогулку, и вдруг что-то привлекает ваше внимание. Это могут быть красивый закат, парад, силуэты зданий на фоне неба, какое-нибудь красивое животное. Внезапно вы чувствуете интерес к тому, что попало вам на глаза, и ваш энтузиазм растет. Он просто переполняет вас. Но вы могли бы почувствовать этот энтузиазм значительно раньше, если бы запланировали полюбоваться закатом или посмотреть парад. Половина радости заключается в планировании события. В этом утверждении заключается важная идея. Прогулка с целью пойти куда-нибудь или посмотреть что-нибудь наполняет вас энтузиазмом, а бесцельная чаще всего утомляет.

Я вспоминаю, как впервые повез всю семью в Диснейленд. Чем ближе мы подъезжали, тем больше становилось наше нетерпение. Потом мы увидели первый указатель: «Диснейленд. 535 миль». Мы посмотрели друг на друга и улыбнулись. Затем увидели следующий указатель: «Диснейленд. 350 миль». В нас начал пробуждаться энтузиазм. Затем – «Диснейленд. 125 миль». И наконец мы приехали. Мы проявляли интерес к Диснейленду, и поэтому наш энтузиазм рос с каждой милей.

Старое избитое выражение «меня это не интересует» представляет собой полную противоположность энтузиазму. Самое неприятное заключается в том, что такое отношение к жизни тоже может быть заразным. Если вас ничто не интересует, то человек, которому вы намереваетесь продать себя, тоже не заинтересуется вами.

Энтузиазм растет по мере приближения к цели, выполнения плана, который вас заинтересовал. У меня всегда есть какой-нибудь долгосрочный план. Таким планом была и поездка с семьей в Диснейленд, и когда он показался за поворотом, восторгу не было предела. Тем более что оттуда, где мы жили, до Диснейленда нельзя было доехать за одни сутки, и поездка заняла несколько дней.

Каждый из своих долгосрочных планов я разбиваю на несколько более мелких промежуточных целей. Это похоже на небольшие холмы, на которые приходится взбираться по пути к главной вершине горы. Когда я достигаю каждой из промежуточных целей, мой энтузиазм возрастает. Каждое новое достижение накладывается на старое.

Попробуйте как-нибудь остановить нескольких людей на улице поблизости от своего дома или места работы и задать им вопрос: «Что вы собираетесь сегодня делать?» Хотите верить, хотите – нет, но девять человек из десяти, а может быть и все десять, ответят: «Не

знаю».

Спросите их: «Чего вы хотите добиться?» – «Не знаю».

Спросите: «К чему вы стремитесь в жизни?» – «Не знаю».

Если вы не знаете, чего хотите и к чему стремитесь, как же вы сможете радоваться этому? Как сможете проявить энтузиазм к тому, что вас не интересует? Но если у вас есть интерес, то это совсем другое дело.

Ставьте перед собой радостные цели

В течение многих лет Чарльз Драммонд был одним из крупнейших торговцев обувью к востоку от Миссисипи. Может быть, он остается им и сейчас, если только не ушел на пенсию, пользуясь заслуженным почетом и славой человека, который умел продавать себя с *энтузиазмом*.

Бульдог Драммонд, как его звали и среди продавцов обуви, и в бейсбольной команде, за которую он выступал в Восточной лиге, не работал в обувном магазине. Он оптом торговал обувью марки «Куин кволити» и объехал почти все штаты, главным образом Среднего Запада и Юга. Он поставлял женскую обувь в самые разные фирменные магазины. Если где-то не было специализированного обувного магазина, он создавал его. Многие обувные отделы в крупнейших универмагах страны обязаны своим появлением Бульдогу Драммонду.

Он продавал обувь торговцам прямо в номере гостиницы или мотеля, но, если продавец не мог приехать к нему, Драммонд выезжал в самые отдаленные деревушки. Чтобы поддерживать свой энтузиазм в процессе продажи, он ставил себе цели, связанные обычно с осенними и весенними коллекциями обуви. Он говорил: «Если я поставлю свои модели в восемьдесят обувных магазинов в течение января, февраля и марта, то доставлю себе удовольствие и съезжу вместе с женой в Голливуд». Бульдог был похож на большинство людей. Ему было легче с энтузиазмом отнестись к увлекательному посещению Калифорнии, где он мог взглянуть на отпечатки ног кинозвезд перед голливудским театром «Бульвар», чем к многодневному пути и ночевкам в отелях. Первое было удовольствием, а второе – работой.

Тогда он поставил перед собой *привлекательную* цель. Он прикрепил на три месяца календаря записки с надписью «Калифорния». И случилась удивительная вещь. Усердно работая, чтобы вознаградить себя поездкой, он обнаружил, что его энтузиазм при мысли о Голливуде начал распространяться на работу. Продажа обуви тоже стала радостным событием. Энтузиазм становился все сильнее и сильнее по мере того, как проходили неделя за неделей. Он с нетерпением ждал каждого дня, когда можно было взяться за работу. По правде говоря, к тому времени как он заработал для себя и жены поездку в Голливуд, его переполняла радость от трех месяцев работы.

Поставьте перед собой такую цель и постарайтесь, чтобы она интересовала вас и была радостной. Чарльз Драммонд сделал это и добился поразительного успеха, потому что продавал себя с энтузиазмом. Я многому у него научился.

Интерес, проявляемый к чему-либо, приводит к следующему: привлекательная цель делает радостным каждый день. Но я могу дать еще один совет. Если вы не сумели добиться того, что наметили на сегодня или на следующую неделю, следующий месяц, не расстраивайтесь. Нацельте свои глаза и сердце на цель, и она будет достигнута, а это приведет к дальнейшему росту энтузиазма.

Вспомните фермера. То, что он сеет сегодня, принесет плоды завтра. Он не получает плату за то, что делает сегодня. Оплата наступит осенью, когда подойдет время собирать урожай. Именно на это и направлен его энтузиазм. Весь его день проходит в трудах, он возделывает землю и следит за тем, как созревает урожай. По мере этого возрастает его энтузиазм.

Во-вторых, *выражайте свой восторг вслух*. Я испытываю энтузиазм каждое утро, стоя

под душем. Есть что-то такое в душе, воде и мыле, что настраивает меня на певческий лад. Жена слегка ворчит: «Кем ты себя воображаешь, своим земляком Энрико Карузо?»

Но я ничего не могу с собой поделаться. Когда я просыпаюсь, то говорю себе: «Будь счастлив». И я действительно счастлив. Господь вручил мне чудесный дар, еще 1440 минут, еще 24 часа, еще один день – *сегодняшний*. Это первый день остатка моей жизни, как сказал кто-то.

Сегодня – это самый главный день, и я постараюсь сделать его лучше, чем вчерашний. Вчерашний день уже ушел, его не оживишь. А завтра будет еще один день, который надо прожить.

Вот почему я пою. Я громко выражаю свой энтузиазм по поводу очередных 1440 минут. Вы можете делать то же самое и не смущайтесь, если не попадаете в нужную тональность.

Как дилетант добился успеха

Позвольте рассказать вам историю о человеке, который является живым воплощением энтузиазма, который продал себя в мире бизнеса с таким громким восторгом, что у всех в ушах зазвенело и, что особенно важно, в ушах руководства крупной компании по производству бытовой техники в Огайо. Этот джентльмен занял в компании завидное место руководителя программы повышения квалификации продавцов и организатора рекламных кампаний.

Поскольку я продавал автомобили, произведенные в родственном отделении этой компании, то услышал об этом энтузиасте от друзей, которые побывали на совместном семинаре этих предприятий по вопросам продажи автомобилей и электрических бытовых приборов. К тому времени когда я лично познакомился с ним, слава об этом человеке широко распространилась, а сам он стал чуть ли не легендой. В свое время он выступал в водевильной труппе, которая ставила эстрадные монологи, небольшие комедии, музыкальные представления и другие вещи развлекательного жанра в провинции. Сам он больше тяготел к музыке.

Как-то раз он выступал в том самом городе в Огайо, где располагалась штаб-квартира компании по производству электробытовых приборов. Дела шли неважно, аншлагов не наблюдалось, и этот джентльмен в свободное время решил навестить своего старого друга, жившего в этом городе.

– Почему бы тебе не поработать в нашей компании? – спросил его друг. – Работа постоянная, оплата хорошая, коллектив отличный, тебе здесь понравится.

– Но мне нравится то, что я делаю. Моя профессия – музыка.

– Ты можешь использовать свои музыкальные таланты в продаже холодильников и кухонных плит.

Тот немного подумал и решил, что предложение достаточно заманчивое.

Дело было как раз в тот момент, когда проходил очередной семинар для продавцов – самое унылое зрелище из всех, которые ему приходилось до этого видеть. Оно было больше похоже на поминки, чем на семинар. Он почувствовал, что у него есть шанс занять место на фирме, так как понял: здесь могут быть востребованы его способности.

И он начал продавать себя, чтобы получить эту должность, которой до сих пор не существовало и которая могла оживить семинары, внести свежую струю и элемент шоу-бизнеса в рекламу. Эта идея вызвала в нем такой энтузиазм, что он запел перед остолбеневшим руководством фирмы. Начальство было поражено еще и потому, что как певец он был не особенно силен. В конце концов его со смехом решили нанять.

Результат был поразительным. Продавцы больше не спали на семинарах. Клиенты на рекламных шоу вставали и устраивали овации. Одним из его достижений была организация большого мужского хора из служащих, который исполнял на семинарах бодрые маршевые произведения из оперетт. Энтузиазму продавцов не было предела. Семинары и рекламные

кампании фирмы стали настоящими шоу, разговоры о которых не умолкали в течение многих месяцев. Энтузиазм сотрудников перекинулся и на их основную работу.

Редко кому удавалось так успешно продать себя в совершенно незнакомой ему области, как этому «музыканту», который не стеснялся громко выражать свои позитивные эмоции.

Попробуйте и вы сделать то же самое. Отправляясь на работу, скажите себе, как вас это радует, как вам не терпится пройти этот путь к успеху. И идя по этому пути, общайтесь с другими энтузиастами. Оглянитесь по сторонам, отыщите вокруг себя людей, нацеленных на успех, и позаимствуйте у них эти качества.

Кстати, лучше всего не заимствовать, а обмениваться. Ведь если вы улыбнулись кому-то, то, скорее всего, и вас наградят улыбкой. Если вы искренно похвалили кого-то, то получите похвалу в ответ. Вы знаете, что это правда. Вспомните, что стоит вам только зевнуть, как вскоре начинают зевать и остальные. Улыбка и пение производят точно такой же эффект. Выразите вслух свой энтузиазм, и эти импульсы распространятся на окружающих.

В-третьих, *заряжайте свой аккумулятор*. Я хочу рассказать вам об Эде Старте, который с энтузиазмом встречает каждый новый день. Эд продавал легковые и грузовые автомобили, и его кабинет размещался рядом с моим. Без него я бы просто пропал. Я всегда утверждаю, что продавал не автомобили, а самого себя. Об Эде тоже можно сказать, что он продавал не автомобили, а свой энтузиазм. Он был похож на зарядное устройство. Энтузиазм прямо выплескивался из него. У него всегда было прекрасное настроение. Эд мог восхищаться буквально чем угодно. Рядом с ним всегда было приятно находиться.

Когда у меня вдруг портилось настроение, я заходил в кабинет к Эду и «заряжался» от него. Это было похоже на ситуацию, когда ваш аккумулятор вдруг оказывается разряженным и вы просите друга или случайно проезжающего водителя дать «прикурить». В такие минуты я всегда мог рассчитывать на Эда. Он говорил что-нибудь вроде: «Джо, я видел тебя вчера в вестибюле, когда ты продавал той семье пикап. Это было классно!» или «Джо, ты просто гениально утихомирил того разбушевавшегося клиента, который заехал к нам на сервис». Эд, конечно, немного преувеличивал, но, когда у тебя настроение на нуле, это очень помогает. Он умел взбодрить любого. Эд всегда знал, как вернуть человека в нужное русло, будь то с помощью комплимента или просто дружеского шлепка по заду. Не проходило и нескольких минут, как все становилось на свои места. Двигатель энтузиазма вновь начинал работать.

Однажды Эд удивил меня. Мне раньше никогда не приходило в голову, что ему тоже нужно время от времени подзаряжаться. Этот хитрый лис зашел ко мне именно с этой целью. Эд дал мне понять, что зарядка аккумулятора – это взаимный процесс. Чем больше я заряжаю своим энтузиазмом окружающих, тем больше становится мой собственный энтузиазм.

Найдите такого человека, который в любой момент мог бы помочь вам зарядить аккумулятор. Этот человек должен быть победителем, личностью № 1, как и вы сами. Очень важно, чтобы и вы сами были готовы при необходимости зарядить его аккумулятор.

В-четвертых, *смотрите на жизнь как ребенок*. Независимо от того, сколько вам лет, взгляните на мир широко открытыми глазами. Не теряйте способность удивляться.

Когда я был ребенком, у нас в семье царила бедность. Мы жили на пособие. Так же жили практически все семьи в округе. Нашему учителю приходилось составлять доклады о нашем материальном положении, которые направлялись в благотворительный фонд. Эта организация издавала в Детройте специальные рождественские выпуски газет, чтобы заработать на праздничные подарки для каждого бедного ребенка.

Когда приближалось Рождество, сотрудники фонда начинали обходить один соседний квартал за другим. Чем ближе они подходили к нашей улице, тем больше становилось мое нетерпение. Подарки каждый год были одними и теми же, и я знал, что будет внутри коробки, но это не умаляло моего энтузиазма. Там наверняка были пара теплых кальсон, небольшая коробочка конфет, талон на пару обуви, а также какая-нибудь игрушка для

мальчика или кукла для девочки.

В наш дом приносили четыре таких коробки, так как у меня были еще старший брат и двое младших сестер. Моя мать клала эти подарки под маленькую елочку, на которую ей удавалось выкроить деньги. Утром мы вместе с братом и сестрами с трудом могли дождаться того момента, когда начнут разворачивать подарки. Мы смотрели на них широко открытыми глазами. Таковы уж дети. Они смотрят на окружающий мир с благоговением, как на чудо. Для них каждый прожитый день – это приключение. Первый школьный день, последний школьный день, болезнь учителя, день рождения, праздник. Дети с нетерпением ждут каждого следующего дня. Этому примеру должны последовать и взрослые. Они должны научиться энтузиазму от детей.

Вот они – четыре шага для развития энтузиазма, которые помогут вам стать личностью, испытывающей восхищение от жизни, и успешно продать себя: 1) проявляйте заинтересованность; 2) выражайте свой восторг вслух; 3) заряжайте свой аккумулятор; 4) смотрите на жизнь как ребенок.

Вы прекрасно знаете: если не упражнять мышцы, они вскоре станут слабыми и дряблыми. То же самое относится и к энтузиазму. Если его не упражнять, он дряхлеет. Точно так же, как каждое утро и вечер делаю свои 42 физических упражнения, я каждый день упражняю свой энтузиазм. И так делали на протяжении всей истории люди, добившиеся успеха.

«Нинья», «Пинта» и «Санта Мария»

Знаете ли вы, что на самом деле Америку открыл *энтузиазм* ? Желание торговать, желание иметь пряности, желание открыть для себя богатый рынок Востока, пусть даже уголок этого рынка. И в этом нет ничего плохого.

У Христофора Колумба была бредовая идея, что Земля не плоская, а круглая, а раз это так, то, видимо, проще добраться до сокровищ Индии, плывя на запад, а не круглым путем вокруг Африки на восток.

Вся беда была в том, что до этого никто не плывал на запад и не испытывал большого энтузиазма по поводу этой идеи.

И в те времена, и сейчас нелегко испытывать восторг от чего-то неизвестного. Но это качество свойственно первооткрывателям, а у Колумба жажда приключений была в крови. Кроме того, он был отличным мореплавателем. Его мечта заслуживала того, чтобы сделать ее целью жизни, хотя препятствий на этом пути было немало.

К сожалению, его родная страна Италия не поддержала его, и он отправился в Испанию. Испанцы были нацией мореплавателей, и корабли королевы Изабеллы и короля Фердинанда бороздили далекие морские просторы.

Колумб знал, что для того, чтобы получить что-то, ему надо прежде всего продать себя. Он представил свои рекомендации, и они оказались достаточно вескими. Но самое главное заключалось в том, что он добавил к ним свой энтузиазм. Колумб нарисовал восхитительную картину богатства и престижа, которые ждут Испанию. Он говорил, а его энтузиазм возрастал с каждой минутой.

Колумб был искателем приключений и смотрел на мир с восторгом и благоговением. Он буквально подпрыгивал от возбуждения, а его голос становился все громче. Колумб открыто выражал свой восторг перед королем, королевой и членами двора. И, как всегда, энтузиазм оказался заразительным. Колумб получил то, что хотел: три корабля и команду. Испании уже не суждено было оставаться прежней страной. Во имя ее он открыл Новый Мир.

Энтузиазм открыл Америку. Разве это не здорово? Подумайте о том, что энтузиазм может открыть для вас, если вы поднимете паруса и отправитесь в путь, чтобы продать себя.

Сделайте это ПРЯМО СЕЙЧАС!

- Восхищайтесь собой. Вы этого заслуживаете, ведь вы – самый главный товар в мире.
- Окунайтесь в жизнь смело и с энтузиазмом.
- Начните выполнять упражнения по развитию энтузиазма.
- Проявляйте заинтересованность. Поставьте перед собой захватывающую цель.
- Выражайте свой восторг вслух. Энтузиазм заразителен.
- Заряжайте свой аккумулятор. И заряжайте аккумуляторы окружающих.
- Смотрите на жизнь как ребенок. Дорожите каждым днем.
- Общайтесь с энтузиастами – людьми, добивающимися успеха.
- Проснувшись утром, скажите себе три раза: «Сегодняшний день будет лучше вчерашнего».

Глава шестая Учитесь слушать

Бог дал каждому из нас два уха и один рот. Видимо, он что-то хотел этим сказать. А мы, как это часто бывает, не прислушиваемся.

У меня в кабинете висит на стене изречение в рамочке, которое напоминает мне о необходимости держать уши открытыми. Я не знаю, кто его автор. Оно гласит: «Я знаю, что вы верите, будто поняли то, что я, по вашему мнению, сказал. Но я не уверен, что вы поняли, что то, что я сказал, – это не то, что вы слышали».

– Ну-ка, повторите это еще раз, – попросите вы. Попробуем расшифровать это в данной главе и открыть искусство слушать. Каждый должен научиться слушать, если хочет успешно продавать себя.

Учитесь слушать. Это самый лучший совет, который я могу дать начинающему продавцу. Это хороший совет и для тех, кто занимается продажами всю жизнь. Более того, это хороший совет для всех, кто продает *себя* в самых разных ситуациях. Давайте составим список людей, которым, наряду с другими качествами, необходимо умение слушать, если они хотят добиться успеха:

- продавцы;
- консультанты;
- врачи;
- медсестры;
- священники;
- родители;
- учителя;
- адвокаты;
- пилоты;
- политики.

И это далеко не все. Немного подумав, вы можете в течение пяти минут добавить к этому списку еще двадцать профессий. Почему им необходимо умение слушать? Почему оно необходимо вам, даже если вы не входите в этот список?

Возьмем продавцов. Если вы продаете товары или услуги, то должны помнить, что на самом деле вы продаете себя. Вы – самый главный товар в мире. Я заслужил звание лучшего продавца благодаря упорному труду и хорошему знанию продукта, который я продаю, – не автомобилей, а самого себя. Я постоянно пытался разобраться, кто я и что из себя представляю.

В ходе изучения самого себя я сделал удивительное открытие.

Я обнаружил, что если буду больше слушать, чем говорить, то узнаю о себе намного

больше. Обо мне расскажут окружающие люди: покупатели, начальники, коллеги. Я понял, что для клиента я – самый настоящий исповедник. Если я позволю ему выплакать все свои заботы последней недели на своем плече, то буду на верном пути к продаже. Если я не усвою этот урок, то рискую упустить сделку. Так и произошло однажды. Вот эта история.

Я хочу рассказать вам о сыне

Это очень болезненное воспоминание. Как-то к нам зашел известный подрядчик. Это был человек, который всего достиг в жизни сам. У него не было достаточного образования, но усердным трудом и упорством в достижении цели он добился большого влияния. Я представил ему последнюю модель автомобиля со всем дополнительным оснащением и аксессуарами. Пригласил его совершить пробную поездку, предложил ему ручку и бланк заказа – но вдруг все лопнуло.

В конце дня я обычно подвожу итоги. В тот вечер я мог думать только о своем провале. Весь вечер я пытался понять, в чем была ошибка. В конце концов я не выдержал, взял трубку и позвонил этому человеку.

– Послушайте, – сказал я. – Сегодня я пытался продать вам машину. Я уже думал, что продал ее, а вы вдруг ушли.

– Совершенно верно, – сказал он.

– Что произошло? – спросил я.

– Вы что, шутите? – я вдруг представил себе, как он смотрит на часы. – Уже одиннадцать часов.

– Я знаю и прошу прощения. Но я хочу в будущем работать лучше, чем сегодня. Скажите мне, в чем моя ошибка.

– Вы серьезно?

– Еще бы!

– Ну хорошо. Вы слушаете?

– Весь внимание.

– А сегодня днем не слушали.

И он рассказал мне, как уже совсем было решил купить машину, но чуть-чуть помедлил, прежде чем поставить подпись. Чтобы принять окончательное решение – ведь ему нужно было выложить десять тысяч, – он начал рассказывать мне о своем сыне Джимми, который учился в Мичиганском университете на врача. Он гордился своим сыном и перечислил мне все его успехи, все оценки, похвальные листы от декана, спортивные достижения, поделился всеми его планами. Но я его не слушал.

Говоря со мной в тот вечер по телефону, он сказал, что не увидел с моей стороны интереса, что мои мысли витали в тот момент где-то далеко, так как я думал только о том, что продажа машины – уже решенное дело. Он заметил, что на самом деле я прислушивался к анекдоту, который один из продавцов рассказывал за дверью кабинета.

Раз я интересуюсь им только как владельцем чековой книжки, то и он потерял интерес ко мне. Я слушал только его просьбы и пожелания относительно машины, но на самом деле ему нужно было больше, чем купить себе транспортное средство. Он хотел, чтобы я похвалил его сына, которым он так гордился.

Именно поэтому он и не купил меня. Все это может показаться странным. Ведь он пришел для того, чтобы купить новую машину, а моя машина полностью отвечала его потребностям, но все же он не купил ее. Какая разница, слушаю я рассказ о достижениях его сына или нет?

Ничего странного. И разница тут очень большая. Если уж я продаю самого себя, то отсюда следует, что он хотел купить не только автомобиль, но и *меня*. Честно говоря, в тот день я был не самым привлекательным товаром.

На этот раз я выслушал его. Когда он закончил свой рассказ, я сказал:

– Большое спасибо, вы очень помогли мне и многому меня научили. Извините за то,

что я не слушал вас.

Я сказал ему, что рад успехам его сына, что с таким отцом он наверняка добьется успеха. Я сказал:

– Возможно, в следующий раз вы дадите мне шанс и сделаете у меня покупку.

Чему научил меня этот вечерний телефонный разговор? Двум вещам. Во-первых, я понял, как важно слушать человека. Во-вторых, мне дали понять, что если я усвою этот урок, то смогу добиться успеха в следующий раз.

Он пришел еще раз и купил у меня машину, но этот урок я никогда не забуду.

Послушайте меня, продавцы! Есть еще немало способов упустить сделку, если не держать уши открытыми. Откуда только продавцы взяли, что можно продать все, что угодно, за пять минут, если *слишком много говорить*? Многие покупатели уже подготовлены к покупке благодаря рекламе или другим источникам информации. В действительности они приходят только для того, чтобы получить подтверждение в правильности своего выбора. И заметьте: большинство покупателей покупают не *вещь*, а то, что эта вещь может дать им, – престиж, ощущение власти, комфорт, безопасность, экономию, уважение окружающих. Но откуда же вы сможете узнать обо всем этом, если не будете слушать? Ведь люди пытаются сказать вам о том, чего они хотят, а неопытный продавец в это время уговаривает их взять то, в чем они, по его мнению, нуждаются.

Самое трудное дело на свете – это заткнуться. Я могу выразить это только так – прямо и резко. Большинству людей не удается продать себя, потому что они слишком много говорят.

Пройдемся дальше по списку. Возьмем врачей. Однажды я продавал машину психиатру. В то время как я показывал ему автомобиль, он сказал, что завидует мне, потому что у меня есть товар на продажу, который можно пощупать, а ему нечего предложить клиенту. Я знал, что это высказывание не следует понимать буквально – он просто пытается сравнить наши профессии. Я сказал ему, что у него есть пара хороших ушей и, что самое важное, умение слушать. Он не рассказывает людям, что им делать, а слушает их и дает им возможность разобраться в самих себе. Психиатр – это своего рода машина для слушания.

Дальше у нас идет священник. Я вспоминаю отца Билла. Он был самым популярным священником нашего прихода в восточной части Детройта, если судить по любви и уважению, которые испытывали к нему люди. Все прихожане стремились попасть на исповедь к отцу Биллу. Он выслушивал их, не перебивая. Секрет отца Билла заключался в том, что он не говорил им, что нужно сделать для покаяния, а спрашивал, что, по их мнению, они должны сделать для этого. Отец Билл тоже был машиной для слушания.

Что можно сказать о родителях? Много ли отцов и матерей по-настоящему слушают своих детей? Мой отец никогда этого не делал, и у меня остались от этого болезненные воспоминания. Мать умела меня выслушать, и я никогда этого не забуду.

Как много детей сбились с истинного пути только из-за того, что родители не могли выслушать их! Если у ребенка есть родители, которые в состоянии послушать его, то это самый счастливый ребенок в мире. Кроме того, родители должны уметь слушать «между строк».

Например, на вопрос, во сколько он собирается вечером вернуться домой, сын может ответить: «Во сколько захочу, во столько и приду». На самом же деле он пытается сказать: «Дайте мне понять, где та граница, через которую я не должен переступить». Если вы не расслышали этот немой вопрос, то через некоторое время ваш сын скажет: «Ну и достали же меня старики».

Учителя должны слушать учеников, врачи должны слушать пациентов, чтобы установить правильный диагноз, медсестры должны слушать больных, которые страдают в больницах от забот, страхов и одиночества. Адвокаты должны слушать клиентов, чтобы подготовить свое выступление в суде, которое, возможно, поможет выиграть процесс. Политики должны прислушиваться к голосу народа и учиться у него, вместо того чтобы ораторствовать с подмостков. А что станет с пилотом, если он пойдет на посадку в условиях

плохой видимости, не слушая команд с земли? Скорее всего, он обзаведется парой новых крыльев, чтобы воспарить на небеса.

Умение слушать – это искусство

Мой друг стоял два часа на углу Пятой авеню и Сорок девятой улицы, поджидая свою жену, потому что не слушал, когда она говорила ему про перекресток Мэдисонавеню и Сорок девятой улицы. Я недавно опоздал на самолет, потому что не слушал, когда пассажиров приглашали на посадку.

Мы полагаем, что раз у человека к голове прикреплены два уха, то он умеет слушать. Вовсе нет. Многие из нас, имея два уха, размышляют о том, что сказать, и не слушают, что говорят другие.

В этом-то и заключается проблема. Каждому нравятся хорошие слушатели: джазовому ансамблю, оратору, непонятому мужу, парню, который рассказывает анекдоты на вечеринке. Но для того, чтобы решить эту проблему, надо не думать о том, что сказать, а сделать искреннюю попытку внимательно выслушать другого человека. При этом вы можете узнать много нового.

Исследования показывают, что мы слышим примерно 50 процентов от сказанного. Как же нам, желающим успешно продать себя, настроиться на оставшиеся 50 процентов?

Вы просто не поверите, сколько людей уже размышляло на эту тему. Об этом говорится даже в Библии: «Всякий человек да будет скор на слышание, медлен на слова». Сбавьте темп. Дайте другим выговориться. Одна из величайших истин всех времен заключается в том, что трудно слушать, когда работаешь языком. Поэтому постарайтесь хотя бы на некоторое время стиснуть зубы, придержать язык и дайте поработать ушам. Попытайтесь удержаться от разговоров и дайте высказаться другим.

В скором времени начнет сказываться закон компенсации. Собеседник через некоторое время умолкнет и предоставит вам очередь говорить. А если вас просят высказаться, то считайте, что вы уже продали себя.

Кроме того, вы, видимо, часто слышали, что дела говорят громче слов. Умение слушать в то же время предполагает активное участие в беседе. Ваш язык может молчать, но это не значит, что вы должны забиться в нору. Как вы можете принять участие в разговоре? Улыбнитесь, когда улыбается ваш собеседник. Нахмурьтесь, если он хмурится. Используйте свою мимику, чтобы продемонстрировать, что вы слушаете. Поверьте мне, люди оценят это.

Страховой агент Джон Ловаско (о нем я еще расскажу) однажды поведал мне, как ему удастся сдержать свой язык. Вот его совет: никогда не перебивайте собеседника. Если уж его необходимо перебить, делайте это как можно реже. Если перебить человека, он раздражается. Выслушайте собеседника. Люди, добившиеся успеха, знают: молчите и слушайте. Любое негативное впечатление, которое может возникнуть у окружающих в отношении вас, в этом случае исчезнет.

Один из виднейших государственных политиков XX века Уинстон Черчилль любил говорить: «Слово – серебро, а молчание – золото». Молчание играет огромную роль в общении. Оно может быть исцеляющим, свидетельствовать о понимании или помочь вам не только ясно услышать, что говорит ваш собеседник, но и понять то, что не было сказано вслух.

Я знаю, этот совет может показаться поначалу странным, но если вы хотите быть услышанным, храните молчание. Это один из лучших известных мне способов успешно продать себя. Он помог стать мне лучшим продавцом мира. А то, что смог сделать я, сможете и вы.

Слушатель на садовой скамейке

Бернард Барух был одним из самых лучших слушателей в истории. Разумеется, он был

не только слушателем. Барух был одним из величайших финансистов США и настоящим государственным деятелем. Продавая на бирже акции и *себя самого*, он составил себе крупное состояние, а затем перешел на государственную службу. У него была завидная карьера. Он был советником в администрациях трех президентов. При Вудро Вильсоне он был председателем Комитета оборонной промышленности и находился в составе делегации на мирных переговорах в Париже по окончании Первой мировой войны. При Франклин Рузвельте он был консультантом и советовал президенту, как извлекать прибыль из войны, чтобы впоследствии обеспечить более прочный мир. При Гарри Трумэне он стал автором плана по контролю над атомной энергией.

Но наибольшую славу он заслужил как слушатель. В последние годы своей жизни его рабочим кабинетом стала скамейка в парке, где он сидел целыми днями, кормил голубей и выслушивал всех, кто пожелает побеседовать с ним.

Он умел слушать. К нему на скамейку присаживались и простые горожане, и сильные мира сего. Мэры, сенаторы, президенты тоже пользовались этой «парковой скамейкой», хотя и не в буквальном смысле. Они приглашали Баруха приехать в Вашингтон. Все эти люди не просили у него совета, они шли к человеку, перед которым можно выговориться, снять камень с души. Бернард Барух продавал себя бизнесменам и генералам, королям и парламентариям, министрам и президентам, потому что умел слушать.

Как научиться слушать окружающих?

Вот вам еще двенадцать ежедневных упражнений.

Двенадцать правил для того, чтобы научиться слушать:

1. *Держите рот на замке*, чтобы уши оставались открытыми.
2. Слушайте всеми органами чувств. Во-первых, ушами. Не удовлетворяйтесь 50 процентами. Выслушайте весь рассказ.
3. Слушайте глазами. Смотрите в глаза собеседнику. Это показывает, что вы воспринимаете каждое слово. Всем знакомо выражение «В одно ухо влетело, в другое вылетело». Но никому не приходилось слышать, чтобы в один глаз влетело, а из другого вылетело.
4. Слушайте всем телом. Используйте язык тела.
Сидите прямо, не сутультесь. Слегка наклонитесь вперед, чтобы подчеркнуть свое внимание.
5. Будьте зеркалом. Улыбайтесь, когда улыбается ваш собеседник, хмурьтесь, когда нахмурится он, кивайте, когда кивает он.
6. Не перебивайте. Собеседник в этом случае теряет нить мысли и раздражается.
7. Устраните внешние раздражители. Если вы находитесь у себя в кабинете, попросите секретаршу ни с кем не соединять вас по телефону. Или постарайтесь найти для беседы такое место, где вам не помешают.
8. Уберите звуковые помехи. Выключите телевизор и радио. Даже тихая музыка на заднем плане не должна мешать вашему разговору с собеседником.
9. Уберите визуальные помехи. Ни вид из окна вашего кабинета, ни его интерьер не должны мешать вам слушать глазами.
10. Сосредоточьтесь. Обращайте все внимание на собеседника. Во время беседы не поглядывайте на часы, не чистите ногти, не зевайте, не закуривайте. Даже если вы просто держите незажженную сигарету в руках, это рассеивает ваше внимание.
11. Слушайте между строк. Постарайтесь расслышать то, что не сказано вслух. Часто это оказывается самым важным. Тембр голоса, произвольный жест, речевой нюанс, смущенное покашливание – это тоже высказывание, хотя и не выраженное словами.
12. Не превращайтесь в БИБа. БИБ – это Болтун И Бездельник. Внимательно слушать – это уже дело. Я неоднократно встречал таких БИБов. Они постоянно толкуются возле автоматов с прохладительными напитками и кофеварок. Они сплетничают и рассказывают

анекдоты. Это настоящий наркотик, отравляющий все вокруг.

Вот те двенадцать правил, которые сделают из вас хороших слушателей. А это, в свою очередь, поможет вам лучше продать себя.

Представьте, что бы с вами стало, если бы вы вдруг потеряли способность слушать. Однажды перед аудиторией был поставлен вопрос: если бы вам пришлось расстаться с одним из органов чувств – зрением, слухом, вкусом, обонянием или осязанием, – что бы вы выбрали? Большинство, не колеблясь, называло слух. Они выбрали бы глухоту. Однако исследования показывают, что люди значительно легче приспосабливаются к слепоте и приобретают возможность «видеть» иным образом. Их слух становится намного тоньше. Они все «видят» внутренним глазом, причем иногда значительно лучше, чем мы можем себе представить. Но остаться без слуха означает жить в мире абсолютной тишины. Глухие абсолютно изолированы от мира звуков. Лишиться слуха намного тяжелее, чем зрения.

Недавно я ходил в театр на мюзикл, где главную роль играл молодой человек с изумительным баритоном. Публика была в восторге от его пения. Кто-то показал мне его родителей, сидевших в первом ряду и буквально купавшихся в аплодисментах, которыми зрители одаривали их сына.

После представления я встретился со своим другом, который ставил этот спектакль, и попутно заметил в разговоре, что родители, очевидно, очень гордятся своим сыном и его выдающимся голосом. Режиссер ответил: «Его родители совершенно глухие от рождения. Они никогда в жизни не слышали этого божественного голоса и никогда не услышат. Когда я впервые узнал об этом, то проплакал всю дорогу, возвращаясь с репетиции».

Задумайтесь над этим. Разве это не счастье – уметь слышать?

Сделайте это ПРЯМО СЕЙЧАС!

- Прибавьте к своим ежедневным упражнениям двенадцать правил для хорошего слушателя и выполняйте их каждый день.
- Проверьте, не мешает ли ваша болтовня продавать самого себя.
- Помните, что ваш собеседник не интересуется тем, что вы хотите сказать, пока не выскажется сам.
- Напишите на карточке: «Молчать зачастую полезнее, чем болтать». Поместите ее в такое место, чтобы она целый день была у вас на глазах.

Глава седьмая Говорите на языке собеседника

Все мы неоднократно слышали от людей, вернувшихся из-за границы, о тех трудностях, которые они испытывают в аэропортах и на вокзалах, в отелях и ресторанах, в автомастерских и на пограничных переходах только из-за того, что не знают иностранного языка.

Турист, заблудившийся в Мадриде, оказывается в полной растерянности, будучи не в состоянии спросить, в каком направлении ему идти. Даже простая покупка билета на автобус в Мюнхене оказывается непростым делом, если из немецкого вы помните только ja и nein. Говорят даже, что некоторые американцы не в состоянии понять язык лондонского таксиста.

Если мы не понимаем языка собеседника, а он, в свою очередь, не понимает нас, нарушается процесс общения. Все это может закончиться недопониманием, недоразумением, а то и враждебностью.

Но обратите внимание, какой чудесный эффект может произвести владение языком на собеседника. Не так давно, вопреки многовековой традиции, курия кардиналов Римско-католической церкви в Риме избрала на папский престол неитальянца. Когда дым,

возвещающий о сделанном выборе, поднялся над Ватиканом, удивленный и пораженный мир узнал, что трон святого Петра отныне займет поляк, Иоанн Павел II. Для тысяч итальянцев это решение было совершенно невыносимым.

То, что Папой будет не их соотечественник, могло отвратить от церкви многих верующих в Италии. Но при первом появлении перед людьми, собравшимися на площади святого Петра, Папа-поляк произнес свои первые слова по-итальянски и моментально завоевал сердца миллионов. Он интуитивно почувствовал: чтобы продать себя этой толпе, полной веры и в то же самое время недоверия, а также миллионам других людей, он должен заговорить не *на своем*, а *на их языке*. Эти слова вернулись к нему сторицей в виде безмерной любви и почитания.

Родной язык тоже может быть иностранным

Общение на языке собеседника не обязательно означает свободное владение иностранным языком, будь то французский, испанский, итальянский или русский.

«Чужой» язык, о котором я говорю, ничем не отличается от вашего собственного. Все дело в том, как и когда вы его используете. В этом и заключается успешное общение или его отсутствие.

Неумение общаться – это зачастую единственная и самая важная причина, мешающая людям продать самих себя. Дело не в том, что у нас нет нужного словарного запаса. Проблема кроется в том, что мы обычно не умеем вовремя сказать нужные слова.

Бак Роджерс и нужные слова

Большинство читателей моего поколения помнят Бака Роджерса как космического авантюриста XXI века, появившегося намного раньше, чем мы впервые услышали об НЛО, задолго до того, как вышли в космос и «Звездные войны» стали собирать полные кинозалы. Даже молодежь, по крайней мере, хоть что-то слышала о Баке Роджерсе. Этот герой комиксов и субботних вечерних телесериалов был смел, бесстрашен и чувствовал себя словно рыба в воде в мире научных чудес и футуристических достижений техники.

Но это не тот Бак, о котором я хочу вам рассказать.

Речь пойдет о реальном человеке, который в своей сфере деятельности столь же смел, бесстрашен и живет в мире значительно более сложных технологий и достижений мысли, чем те, о которых мог только мечтать тот, прежний, Бак.

Я говорю о Фрэнсисе Баке Роджерсе, вице-президенте по маркетингу концерна «Ай-би-эм», одного из самых могущественных предприятий за всю историю человечества. Его карьера – это яркий пример успеха в мире бизнеса, и он не устает повторять в своих лекциях, особенно перед молодыми людьми, о том удовлетворении, которое испытывает, работая в частной форме.

Он продает себя буквально каждый день. Будучи незаурядным оратором, он знает цену нужному слову, сказанному вовремя. Будучи продавцом в самом прямом смысле этого слова, он освоил секрет говорить на языке собеседника. Мир Бака состоит из невероятно сложных компьютеров, электронных схем, интерфейсов, блоков памяти, процессоров и принтеров. Этот мир наполнен очень сложными вещами, и я даже не пытаюсь делать вид, что хоть как-то разбираюсь в них. Он владеет и пользуется языком исключительной сложности. В то же время он знает, что этим языком не владеет большинство людей, пользующихся услугами «Ай-би-эм» или нуждающихся в них. Они не поймут его профессиональный язык.

Торговая сеть «Ай-би-эм» охватывает весь мир. В ней трудятся тысячи людей. Бак как вице-президент фирмы по вопросам маркетинга отвечает за продажу всей продукции «Ай-би-эм», начиная от магнитофонной пленки до сложнейших компьютерных систем. Хотя я и далек от мира компьютеров, некоторое представление о продукции «Ай-би-эм» у меня есть: в моем кабинете стоят две электрические пишущие машинки этой фирмы. Конечно, Бак не

продавал их мне лично, но мне бы этого хотелось. Он знает, что такое успех, а я люблю общаться с такими людьми.

Но интересно, какого успеха он бы добился, если бы не умел, помимо владения другими разнообразными способами продажи самого себя, разговаривать на языке других людей?

Представьте себе удивленную реакцию большинства деловых людей, если бы Бак или кто-нибудь из его продавцов пришел к ним на встречу и сказал: «Я хочу продать вам транзисторную электронную систему с многосторонней внутренней связью, которая может быть запрограммирована на вход более чем десяти тысяч внешних факторов, способную на обработку баз данных в режиме реального времени и связанную посредством интерфейсов с внешними пользователями. Все компьютерные операции проходят в среде с постоянной влажностью воздуха, очищенного электростатическим методом».

Звучит впечатляюще, но я этого не понимаю и даже не пытаюсь понимать. Я не говорю на этом языке, как и большинство моих знакомых менеджеров. Более того, это не тот язык, который сделал Фрэнсиса Бака Роджерса великим продавцом.

Если верить книге Роберта Шука «Великие продавцы о торговле», то Бак в таких случаях говорил следующее: «Многие полагают, что компьютер, один из самых известных продуктов “Ай-би-эм”, – это нечто мистическое. Они заблуждаются. Мы просто продаем решение проблем наших клиентов».

Бак подчеркивает, что он продает не компьютер как таковой, а то, что компьютер умеет делать. Каждый опытный продавец знает, что это самый верный путь. Вы продаете не *вещь*, а ее *полезные свойства*. Элмер Уилер, прославившийся своей теорией «мяса на сковородке», подчеркивал, что продавать надо не бифштекс, а аппетитный запах, который он издает при поджаривании. Именно от этого запаха у людей слюнки текут. И опытный продавец умеет найти слова, от которых у покупателей потекут слюнки.

Именно так и поступает Бак Роджерс, говоря на языке покупателя. Вновь обращаясь к книге Шука, процитируем Роджерса: «Я могу предложить вам вещь, которая *облегчит ваш труд, сократит расходы*, а это, в свою очередь, поможет вам *лучше обслужить клиента*». Эти ключевые слова, выделенные курсивом, сказаны на языке покупателя. Это те слова, которые он понимает и которые возбуждают его интерес.

Существует много причин, которые позволили Баку Роджерсу добиться выдающихся успехов в бизнесе. Одна из них – умение говорить на языке окружающих людей.

Но это умение важно не только при продаже товаров и услуг (об этом более подробно будет сказано в других главах). Главное заключается в том, что оно поможет вам продать *самих себя*. Вот восемь советов, как добиться этого. Лично я убежден, что они бесценны.

Как овладеть языком собеседника:

1. Употребляйте «сближающие» слова.
2. Избегайте «отталкивающих» слов.
3. Пользуйтесь простыми словами.
4. Не размахивайте красной тряпкой перед быком.
5. Не увлекайтесь жаргонными словечками.
6. Говорите то, что думаете.
7. Делайте то, что говорите.
8. Откажитесь от бранных слов.

Давайте подробно разберем эти рекомендации и запреты.

Во-первых, *употребляйте «сближающие» слова*. Я называю их так потому, что они облегчают общение с окружающими. Людям нравится слышать их, они оказывают располагающий эффект и побуждают собеседника ответить тем же. Вот несколько таких «сближающих» слов, которые могут творить чудеса, потому что они – из лексикона

собеседника и он легко понимает их (разумеется, этот список можно продолжить):

*вы, ваш; мы, наш; извините;
обещаю вам; пожалуйста; спасибо.*

Я знаю одно крупное агентство массовой информации, которое установило общее для всех сотрудников правило, что любое исходящее письмо, кем бы оно ни было подписано, не должно содержать слова «я». Все письма тщательно контролируются, и секретарши до того наловчились, что даже тайком корректируют письма своих шефов, чтобы они беспрепятственно прошли контроль.

Личное местоимение первого лица единственного числа было просто вычеркнуто из лексикона этого агентства. Однако выйти из положения помогают такие слова, как «вы» и «ваш». «*Вы* получите ответ в ближайшее время...» или «*Ваша* партия товара была вчера отправлена по назначению...». Сотрудники агентства прекрасно знают, что эти «сближающие» слова, кому бы они ни были адресованы, не могут не встретить понимания. Один из сотрудников отдела рекламы, который перенес это правило даже в свою личную переписку и добился благодаря этому больших успехов, сказал мне: «Джо, употреблять слово “я” – большой грех».

Слова «вы» и «ваш» всегда встречают понимание. В тот момент, когда вы произносите их или пишете, люди, к которым они обращены, начинают чувствовать расположение к вам. Такие слова наиболее приятны для слуха людей, если не считать звуков, обозначающих их имя. Они могут творить чудеса, потому что произнесены на языке собеседника и пробуждают в нем интерес к вашей персоне и к тому, что вы собираетесь сказать.

Позволю себе еще раз привести цитату Бака Роджерса: «Я могу предложить *вам* вещь, которая облегчит *ваш* труд, сократит расходы, а это, в свою очередь, поможет *вам* лучше обслужить клиента». Вы, вероятно, заметили, что Бак согрешил в первом слове, но исправил свой невольный грех пятью «сближающими» словами.

Недавно я разговаривал с одним преуспевающим торговцем мебелью, и он признался мне, что благодаря частому употреблению слова «вы» он продает больше диванов, чем если бы козырял громкими названиями фирм-производителей и рассуждал о качестве пружин и цене. Он понял, что даже скидка в размере 10 процентов от цены не дает такого эффекта, как фраза типа «Судя по тому, что вы рассказали о цветовой гамме *ваших* стен и ковров, этот диван с обивкой из бежевого вельвета придаст весьма оригинальный характер *вашей* гостиной».

Ювелир, у которого я покупал брошку для жены, спросил меня: «Джо, как *вам* удалось стать лучшим продавцом в мире?» Он купил меня одним этим вопросом. Он вызвал у меня интерес к себе. Он употребил слово «вам» сразу же после слова, которое я люблю больше всего, – после моего имени Джо. Заметьте, он ведь мог сказать: «Расскажите мне, как *я* смогу стать самым лучшим продавцом?»

Оба моих друга – и тот, что торгует мебелью, и тот, что продает украшения, – весьма преуспевают в своем деле, потому что усвоили язык окружающих.

Если вы решили, что такие слова, как «вы» и «ваш», должны стать важной составной частью вашего словаря, то вскоре в нем появится еще одно важное слово, которое поможет вам продать себя с еще большим успехом. Как знают каждый опытный продавец, каждый муж и каждая жена, каждая влюбленная пара, это слово – «*мы*». По соседству со мной живет милая супружеская чета, которая недавно отпраздновала золотую свадьбу. Они рассказали мне, что за долгие счастливые годы совместной жизни не нашли другого такого красивого слова, как «*мы*».

«Мы» и «наш» – это те слова, которые сближают собеседника с вами, включают его в ваш круг общения. Поэтому употребляйте их почаще. Это будет свидетельствовать о том, что вы усвоили язык общения с окружающими.

Что можно сказать об остальных словах? Извиняться за что-либо всегда нелегко.

Однако, если вы скажете «извините» или «мне очень жаль», причем скажете это искренно, то сразу вырастаете в глазах собеседника. Точно такой же эффект производит слово «обещаю вам», конечно, если вы действительно выполняете то, что обещаете (подробнее об этом в одной из следующих глав). Продавая себя, вы не сможете обойтись и без таких «сближающих» слов, как «спасибо» и «пожалуйста».

Во-вторых, *избегайте «отталкивающих» слов.* Я называю их так потому, что они похожи на панцирь, отгораживающий вас от собеседника в тот момент, когда хотите продать ему самый главный продукт в мире – самого себя. А ведь именно этим вы и занимаетесь целые дни напролет. Когда люди слышат эти слова, они отворачиваются от вас. Возможно, они сами не осознают, почему так происходит, но это правда. Если вы собрались говорить на языке собеседника, то, по возможности, избегайте следующих слов:

я; мне;

потом; может быть.

Эти слова демонстрируют, что вы общаетесь на своем языке, а не на языке окружающих. А здесь имеется существенная разница в подходе. Весь секрет заключается в том, что когда вы говорите на языке другого человека, то смотрите на вещи с его точки зрения. Люди всегда оценивают это должным образом. Это не означает, что нужно потакать им во всем, отказываясь от собственных убеждений, и продавать себя с потрохами (более подробно об этом в одной из следующих глав). Это значит, что вы ставите себя на место собеседника и смотрите на проблему его глазами. Если вам это удалось, то вы на верном пути к такому личному, общественному и деловому успеху, о котором прежде и не мечтали.

Существуют и другие «отталкивающие» слова. Если вы произносите слово «потом», собеседник сразу же охладевает к вам. И, напротив, употребив слово «сейчас», вы моментально вырастаете в его глазах. Люди предпочитают, чтобы их просьбы выполнялись *сейчас*, а не *потом*. Поэтому такие слова, как «сейчас», «сию минуту», «конечно», «разумеется», сближают вас с людьми, а «может быть», «когда-нибудь», «минуточку» отталкивают.

Вот тут-то вы, наверное, и скажете: «Постой-ка, Джо! Ты утверждаешь, что слово “я” отталкивает. Но не ты ли заявляешь направо и налево: “Я – номер один”?» Вовсе нет. Я не говорю этого окружающим. Я говорю это только Джо Джирарду. Помните, я назвал это самоутверждением? Да, я говорю себе, что я – номер один, что я – самый лучший, но эти слова предназначены только для меня. Если бы я обращался с этими словами к окружающим, эффект был бы совершенно противоположный. Люди поняли бы это таким образом, будто меня во всем мире интересует только собственная персона. И если я ношу значок с надписью «№ 1», то это означает, что я – самая главная личность для себя самого, а не для других. Каждый человек сам для себя – № 1. Должен со всей откровенностью сказать, что когда Мухаммед Али, о котором я уже упоминал ранее, вещает на весь мир, что он самый лучший, то подбадривает себя, но одновременно отталкивает очень многих людей, включая болельщиков и спортивных журналистов. И никакие его достижения не могут опровергнуть этого факта.

В-третьих, *пользуйтесь простыми словами.* Я, конечно же, не имею в виду, что они должны быть примитивными и односложными. Но послушайте моего совета, откажитесь от слов, которые трудны для произношения и понимания. Ведь может оказаться, что этих слов нет в лексиконе собеседника. Если вы хотите продать себя, очень важно быть понятным.

Никто не знал этого лучше, чем Уинстон Черчилль, при котором Англия переживала свою самую славную пору. Он понимал, что для того, чтобы сплотить англичан на защиту страны, подвигнуть на борьбу «на земле, в небесах и на море», необходимо говорить на их языке. Черчилль не произносил перед ними высокопарных речей. Он сказал слова, которые были ими поняты: «Я не могу предложить вам ничего, кроме крови, тяжелого труда, слез и пота».

В своих мемуарах Черчилль делился опытом: «Я зарабатывал себе на жизнь только тем, что писал и произносил слова. И если я преуспел в этом, то только потому, что понял одну очень важную истину: короткие слова употребляются чаще всего. Эти слова известны и понятны всем. Они оказывают действие на людей».

Мне настолько понравились эти слова, что я записал их на бумаге, вставил в рамку и повесил в своем кабинете. Советую и вам сделать то же самое.

Вы не сможете продать себя, вы просто не сможете жить, если вам постоянно нужен переводчик. Вот что написал один страховой агент в головную контору по поводу рассмотрения претензии клиента: «Давление, оказываемое на процесс получения показаний под присягой от свидетеля происшествия как со стороны истца, так и с противной стороны, вынуждает к пересмотру установленной даты рассмотрения собранных данных в арбитражном порядке и переносу ее на три дня без права дальнейших переносов». Я прочел это и в недоумении покачал головой. Вот перевод этой фразы: «Окончательные результаты будут на вашем рабочем столе не позднее четверга». Запомните правило: выражайтесь проще.

Отсюда вытекает и следующее правило: слова должны соответствовать ситуации. Опытные торговцы автомобилями знают, что если клиент – женщина, то с ней надо говорить не о лошадиных силах и степени сжатия, а о дизайне, красоте, комфорте и безопасности. Если вы разговариваете с врачом, то учтите, что в его лексиконе содержится значительно больше специальных медицинских терминов, чем в вашем. Поэтому не щеголяйте в беседе с ним словечками, вычитанными в медицинском справочнике или журнале. Выражайтесь проще. Скажите ему, что у вас болит желудок или вам трудно дышать. Он поймет. Всем врачам известно правило: за исключением бесед с коллегами, следует говорить на языке пациента и пользоваться только теми терминами, которые он в состоянии понять. Ни один доктор не скажет вам (по крайней мере, мне не доводилось такого слышать): «Примите 0,65 грамма ацетилового производного салициловой кислоты и займите лежачее положение». Этот совет будет дан на другом языке: «Примите две таблетки аспирина и ложитесь в постель».

В-четвертых, *не размахивайте красной тряпкой перед быком*. Под «красной тряпкой» я подразумеваю слова, которые раздражают собеседника и вынуждают его кипятиться и давать отпор. Если вы назовете демократа республиканцем, это подействует на него как красная тряпка на быка. Точно такой же эффект окажут слова «налоги» и «расходы» на республиканца.

Самый лучший способ избегать таких слов – это задать себе вопрос: «А какие слова могут вывести из себя меня самого?» Составьте себе такой список. Он будет касаться только вас, и многие из этих слов будут безразличны для окружающих. Для того чтобы понять, какие выражения могут стать «красной тряпкой» для собеседника, вам необходимо хорошо изучить его. В остальных же случаях надо соблюдать осторожность. Всегда существует вероятность нечаянно обронить неосторожное слово в разговоре с незнакомым человеком. Чтобы этого не случилось, нужно помнить, что есть общие категории тем беседы, которые могут оказаться неприятными для собеседника. Вот эти темы:

религия; политика; расовые вопросы; национальность; семья; экономика.

Возможно, этот список покажется вам слишком обширным. Выход один: *хорошенько изучите собеседника и избегайте в разговоре с ним тем, которые, по вашему мнению, могут испортить ему настроение.*

Вы должны тонко чувствовать собеседника. Вы можете не слишком опасаться неприятностей, заговорив на религиозные темы с человеком, который разделяет ваши религиозные убеждения, верования и систему ценностей. Но вы никогда не продадите себя, если начнете выступать за контроль над рождаемостью в беседе с убежденным католиком.

Точно так же вы не сможете продать себя, если выступите в поддержку социальной

медицины в разговоре с частно практикующим врачом. Слова, оказывающие эффект «красной тряпки», могут довести собеседника до белого каления, а могут, напротив, окончательно заморозить ваши отношения. Не обязательно отказываться от своих принципов (если, к примеру, вы являетесь приверженцем социальной медицины). Просто следите за своими выражениями. Можете мне поверить, если вы тщательно подбираете слова, то можете смело говорить на эту тему с частным врачом, и температура у него при этом не повысится. Определяющим фактором в этом случае является *такт*.

В-пятых, *не увлекайтесь жаргонными словечками*. В них нет ничего плохого. Они существуют в любой среде: в заводском цеху, в воинской казарме, в студенческом городке, в национальном землячестве. Порой эти меткие выражения очень удачно подчеркивают суть высказывания. Однако их век часто бывает коротким, они вытесняются все новыми словами и фразами. Кроме того, они редко могут сослужить вам лучшую службу, чем прямое и нейтральное высказывание без обиняков. «Закинь как-нибудь кости в мою берлогу». Может быть, это выражение действительно красочное и вполне вписывается в лексикон вашего собеседника, но ваше общение будет более содержательным, если вы просто скажете: «Почему бы вам не заглянуть ко мне в гости?»

Когда ветераны второй мировой войны выходили в запас, им вручали значок в петлицу с изображением орла. Солдаты прозвали его «драной уткой». Если вы употребите это выражение в наши дни, то лишь немногие люди моложе сорока лет поймут, о чем идет речь.

Некоторые жаргонные выражения задерживаются в нашем языке дольше остальных, но нет смысла перечислять их здесь. Возможно, они исчезнут прежде, чем вы успеете дочитать до конца эту главу.

Обиходным выражением в той среде, где я вырос, было «дай пять, братишка». Никому и в голову не пришло бы сказать при встрече на улице: «Позвольте пожать вашу руку». Однажды, пытаясь говорить на языке собеседника, я сказал человеку, покупавшему у меня машину: «Ну, дай пять!» Он протянул мне руку. Прежде чем я успел пожать ее, мой мозг пронзила мысль: «Ну ты и вляпался, Джо!» У человека не хватало на руке пары пальцев. Он почувствовал мое смущение и выручил меня из этой неприятной ситуации, которая грозила потерей сделки. Он ухмыльнулся и отпарировал: «Даю пока три, а два буду должен». С юмором у этого парня все было в порядке.

Порой, когда я знал, что мой покупатель по национальности итальянец, я приветствовал его «*Neu compare!*». Я прощался с немцами по-немецки и желал здоровья полякам по-польски. Иностранные выражения могут сослужить вам неплохую службу, но только в том случае, если вы уверены в происхождении собеседника. Если сомневаетесь, лучше воздержитесь.

В-шестых, *говорите то, что думаете*. Когда вы продаете себя, то здесь не должно быть места для недомолвок и двусмысленностей. Не юлите, не ищите лазеек, не пытайтесь выдать желаемое за действительное. Такие приемы хороши только на допросе.

Лучше сказать «*Давайте пообедаем во вторник, если вам удобно*», чем «*Почему бы нам как-нибудь не пообедать вместе?*». Первая фраза совершенно точно выражает ваши намерения – совместный обед во вторник. Вторая же практически означает, что вам абсолютно безразлично, состоится этот обед или нет.

Представьте себе ваше разочарование, когда кто-то не приходит на запланированную встречу или иным образом нарушает ваши планы, а потом заявляет в свое оправдание: «А я-то думал, ты имеешь в виду...»

Не допускайте таких ситуаций. В следующий раз говорите то, что вы имеете в виду.

В-седьмых, *делайте то, что говорите*. Самый верный путь для того, чтобы упустить шанс продать себя, – это не выполнять свои обещания, особенно если вы и не собирались их выполнять. Пусть даже это не всегда происходит намеренно, но где-то в глубине подсознания таится мысль, что можно пообещать и не сделать.

Такой стиль общения привычен для людей, которых я называю БИБами – Болтунами И Бездельниками. Не берите с них пример. У них всегда в запасе есть словечки, которые не

дают никакой возможности припереть их к стенке: *может быть, посмотрим, как-нибудь, я подумаю над этим, постараюсь решить этот вопрос*. Можно найти добрую сотню таких выражений.

Все дело в том, что, если вы хотите продать себя, вам самим необходимо припереть себя к стенке. Люди должны знать, что вы – хозяин своего слова, на вас можно положиться. Если вы не уверены в выполнимости того, что обещаете, лучше промолчите. Это самый безопасный способ.

Но кто сказал, что продажа себя – безопасное занятие? Только не я.

В-восьмых, *откажитесь от бранных слов*. Недавно я был в Нью-Йорке, где меня пригласил на обед преуспевающий продавец электронных часов. Ничего удивительного не было в том, что он пришел на встречу минута в минуту, но он очень удивил меня, сказав, что у него осталось неприятное впечатление обо мне и об одной из моих недавних лекций, которую я читал для группы продавцов. В ней он услышал пару бранных слов. Не слишком грубых, но все же. Он откровенно заявил, что я не должен допускать подобные выражения, и заставил меня дать слово, что я никогда больше не произнесу и не напишу их. Он дал мне понять, что если я из-за употребления ругательств потеряю хотя бы одного слушателя, то это станет свидетельством того, что мне не удалось продать себя.

Он, правда, заметил, что люди, которые подмечают бранные слова в моей речи и чувствуют себя оскорбленными в связи с этим, часто сами грешат такими же словечками, даже не замечая этого.

Вскоре после этого мне пришлось разговаривать со своим знакомым из Лос-Анджелеса, занимавшимся оптовой торговлей сантехническим оборудованием. Он сказал, что никогда в жизни не пойдет на выступления комиков Ленни Брюса и Бадди Хаккета. Брюс был в то время на вершине популярности, но это не производило на моего знакомого никакого впечатления. По его мнению, никто в мире шоу-бизнеса не сквернословит так, как он. Между тем, у самого этого торговца был богатейший набор подобных анекдотов. Тем не менее он всерьез утверждал, что и Бадди Хаккету не мешало бы «почистить» свой репертуар.

В Лас-Вегасе я часто бываю на представлениях Дона Риклза, который весьма неплохо зарабатывает себе на жизнь, задевая зрителей острым словцом за живое, но при этом, кстати, никогда не пользуется «трехэтажной» лексикой. Многие замечательные артисты комедийного жанра вообще никогда не пользуются бранными словами.

Все мы знаем людей, которые трудятся в самых разных сферах, но имеют лексикон, как у сержанта морской пехоты или портового грузчика. Вы немало удивитесь, узнав, как легко продать себя этим людям, не прибегая к бранным словам. Вы можете перечитать эту книгу от корки до корки и не найдете в ней ни одного неприличного слова, а ведь я в каждой главе продаю вам себя.

Крупный банкир и выдающийся оратор Айра Хейз в своей книге «Шутки! Шутки! Шутки!» затрагивает тему употребления бранных и вульгарных слов: «Не делайте этого. Ругаясь, вы унижаете себя. Вам это не нужно. Ведь это вам все равно не поможет, так зачем же ругаться?»

Если уж вам приходится говорить на языке окружающих, выбирайте из их лексикона самые лучшие, а не самые худшие слова. Снова обращусь к Хейзу: «Не говорите ничего такого, что может оскорбить или смутить других. Половина ваших слушателей в этом случае обидится, а вторая половина возмутится».

Таковы восемь чудесных правил, которые помогут вам стать «полиглотом». Если вы будете постоянно помнить о том, что надо говорить на языке окружающих, перед вами откроются все двери – на работе, в семье, в общении с соседями. Для многих людей это умение стало первым шагом на пути к вершинам успеха, помогло продать себя и в личной, и в деловой жизни.

Начните говорить на языке других людей прямо сейчас, независимо от рода своих занятий. Вы можете быть продавцом или банковским служащим, слесарем-инструментальщиком или пенсионером. Не думайте, что владение языком окружающих

подобно улице с односторонним движением. Это не так. Люди ответят вам на *вашем* языке, и это произойдет скорее, чем вы думаете. В этом случае вы вряд ли окажетесь непонятым, а это значит, что и продать себя будет легче.

Сделайте это ПРЯМО СЕЙЧАС!

- Примите решение освоить язык окружающих.
- Поставьте себе цель овладеть этим языком в совершенстве, будь то в устной или письменной форме.
- Выпишите себе на листок восемь правил овладения языком окружающих и прикрепите его на видном месте.
- Начиная с сегодняшнего дня, в течение первой недели подсчитывайте, сколько «сближающих» слов вы употребили в общении с каждым человеком. Ведите подсчет до тех пор, пока их использование не войдет в привычку.
- Начиная со второй недели постарайтесь избавиться от всех известных вам «отталкивающих» слов.
- На третьей неделе обращайте внимание на употребление простых слов. Если почувствуете потребность произнести сложное слово, воздержитесь. Найдите вместо него простое.
- Выполняйте эти правила восемь недель подряд. За это время они естественным образом войдут в вашу плоть и кровь.
- Именно таким способом люди учат новые слова и грамматику на французском, испанском или немецком языках. Это проверенная методика.

Глава восьмая Развивайте память

Для человека нет ничего более тягостного, чем признаться: «Я забыл».

Более того, это «отталкивающие» слова, которые могут стать тормозом при попытке продать себя, свои идеи и мнения. Каким образом это происходит?

Подумайте, например, о последствиях, если вы вдруг забыли о важной встрече.

Вспомните о неприятностях, которые могут произойти из-за того, что вы забыли дату годовщины свадьбы, дня рождения или другого подобного события.

Подумайте о том, что может случиться, если студент перед экзаменом вдруг обнаруживает, что его память девственно чиста.

Поставьте себя на место актера, который на сцене забыл слова роли.

Представьте себе упущенную сделку, потому что продавец, демонстрируя покупателю товар, забыл упомянуть его самое важное качество.

Можно припомнить еще добрый десяток подобных ситуаций, когда забывчивость не даст вам возможности продать себя, а натренированная память, напротив, выручит из беды.

К вопросу о слонах

Говорят, что слон никогда ничего не забывает и помнит абсолютно все. Но ему не нужно продавать самого себя. Он вообще ничего не продает. Все дело в том, что память у слона не избирательна. Он *не умеет управлять своей памятью*.

Люди в состоянии запомнить важную информацию и выкинуть из головы ненужные сведения. В этом и заключается разница между слоном и человеком. Слоны не контролируют свою способность к запоминанию, а человек *должен уметь* вспомнить нужную информацию в нужное время.

Утверждают также, что нет более забывчивого существа в животном царстве, чем мул.

Мы обычно полагаем, что мулы упрямы, что они отказываются делать то, чего мы от них хотим, из простой вредности. Дрессировщики животных говорят, что это не так. Мул не делает того, что от него требуется, потому что попросту не может вспомнить, что надо делать. В этом отношении мул является полной противоположностью слону.

К счастью, мы не мулы и не слоны. Мы можем запоминать избирательно, можем управлять своей памятью, если только будем знать, как это делается.

Почему так важно тренировать свою память?

Зачастую достаточно вспомнить нужное имя, чтобы перед тобой открылась нужная дверь и человек проявил к тебе симпатию, подал руку помощи. И напротив, если вы не смогли вспомнить это имя, то можете оказаться за закрытыми дверями.

Опять же, если вы не пришли на запланированную встречу (без уважительной причины, разумеется), то проиграли. Эта забывчивость может даже стоить вам работы. Не исключены и материальные потери. Многие доктора и дантисты штрафуют своих пациентов за опоздание.

Если вы забыли день рождения собственной жены, то я могу только представить себе, как она будет пилить вас в спальне.

С другой стороны, хорошая память может творить чудеса. Взять, к примеру, способность запоминать имена.

Я знаком с людьми, обладающими изумительной памятью. Их способность запоминать имена и фамилии принесла им большую выгоду.

Мне довелось быть свидетелем того, как это получалось у генерального директора фирмы «Шевроле» Роберта Ланда.

Дело было на конференции Национальной ассоциации автомобильных дилеров в Сан-Франциско. Роберт стоял у дверей и лично приветствовал каждого дилера по имени. Он помнил их всех. А ведь в Соединенных Штатах работает более 6000 дилеров «Шевроле». Эта его способность – одна из причин, позволивших ему добиться таких успехов в автомобильном мире.

Мне оставалось только развести руками.

– Как он это делает? – спросил я у одного из знакомых.

– Не имею ни малейшего понятия.

Это был неожиданный и в то же время забавный ответ, поскольку моим собеседником был Уильям Роне, декан отделения повышения квалификации Нортвудского института, имеющего филиалы в Индиане и Техасе. Билл тоже отличается выдающейся памятью и умеет польстить собеседнику тем, что всегда помнит его имя.

Я спросил у Билла, как ему это удается. Он назвал мне несколько способов, и я с удовлетворением отметил, что большинство из них совпадает с моими собственными методами.

Разумеется, эти правила годятся не для всех. Некоторые люди все запоминают без малейшего труда, другим это дается тяжелее. Если у вас хорошая память, можете считать себя счастливым. Может быть, вам и нет нужды читать эту главу.

Однако у большинства людей есть проблемы с памятью (я и сам принадлежу к ним). Поэтому рекомендую им дочитать этот раздел до конца, чтобы открыть для себя несколько секретов.

Узелок на память?

Моя мать всегда завязывала узелок на платочке, если боялась что-то забыть. Так же поступают и многие другие люди. Они в буквальном смысле завязывают узелки на память. Но это далеко не самый лучший способ запомнить нужную вещь. Моя мать, например, часто забывала, по какому поводу завязала узелок.

Если уж вам необходимо «завязать узелок на память», для этого есть много других способов. Для освоения моих секретов запоминания платок вам не понадобится.

Вот они. И даю вам слово, они весьма эффективны.

Десять способов управления памятью:

1. Откройте личный счет в своем банке памяти.
2. Не забивайте чердак хламом.
3. Ежедневно очищайте память.
4. Используйте словесные ассоциации.
5. Не доверяйте своей памяти.
6. Не засоряйте память.
7. Избегайте ловушек памяти.
8. Пользуйтесь приемом повторения.
9. Не позволяйте мозгу лениться.
10. Умейте забывать.

А теперь рассмотрим эти советы подробнее.

Во-первых, *откройте личный счет в своем банке памяти*. Это означает, что памятью надо распоряжаться так же осмотрительно, как и финансами.

У каждого из нас есть банк памяти. С этой точки зрения, каждый из нас – самый лучший в мире компьютер. Как и в настоящем банке, здесь можно делать регулярные вклады и снимать средства с депозита. (Рост капитала осуществляется в форме успешной продажи самого себя.)

Каждую секунду мы сознательно или бессознательно вкладываем информацию в банк памяти. Часто мы этого даже не замечаем. Банк постоянно принимает вклады – имена, лица, даты, события, впечатления, идеи, факты, числа и другие сведения. Психологи утверждают, что даже во сне наш мозг воспринимает информацию.

Вклады накапливаются независимо от того, информируем мы об этом наш банк или нет. Проблемы начинаются тогда, когда надо воспользоваться накопленными средствами. Вы наверняка замечали, что и в обычном банке снять деньги со счета труднее, чем положить их туда. Точно так же работает и банк памяти.

Банковские служащие перестраховываются, им нужны всевозможные документы и подписи. Однако приходится мириться с этим, потому что деньги нужны, и часто нужны срочно.

В отличие от обычного банка, наш банк памяти открыт круглосуточно. И как же бывает жаль порой, что мы не в состоянии воспользоваться этим преимуществом.

Как же открыть счет в банке памяти? Надо просто сказать себе, что отныне вы будете распоряжаться своей памятью точно так же, как и финансами. Вы попытаетесь лучше контролировать депозит и тщательно следить за новыми поступлениями. Будете стараться извлекать нужные сведения из памяти в нужное время.

Вы должны осознавать, что вся информация надежно хранится в памяти и единственное, что от вас требуется, – это подойти к окошку и попросить то, что вам нужно.

Представьте себе свой мозг в виде банка. В нем есть окошки, за которыми сидят кассиры, есть доступные в любое время суток банкоматы, куда достаточно лишь вставить пластиковую кредитную карточку. Вы подходите к окошку и говорите: «Я хочу сделать вклад» или «Я хочу снять такую-то сумму». И получаете то, что вам требуется, и улыбку в придачу.

Будьте уверены: ваш банк памяти никогда не лопнет. Он застрахован в федеральном агентстве. И это агентство – вы сами.

Во-вторых, *не забивайте чердак хламом*. Вспомните чердак в доме своей бабушки. Как вам нравилось исследовать его! Какое это было развлечение! Вот только бабушка всегда ворчала, что пора бы как-нибудь расчистить эти завалы. Туда сваливалось все, с чем семье было жалко расстаться. Невозможно было сориентироваться в этой куче сваленных в

беспорядке вещей. И, как правило, все они были совершенно бесполезными. (Разумеется, я знаю, что время от времени на чердаках обнаруживались подлинные сокровища, за которые в антикварном магазине можно было получить большие тысячи, но это исключения из правил. Порой там можно найти и давно вышедшие из употребления деньги.)

Наш мозг, как старый чердак, тоже бывает настолько забит всяким хламом, что в нем ничего невозможно найти. Исследование собственной памяти напоминает в этом случае копание на мусорной свалке. Чтобы лучше управлять своим мыслительным процессом, держите всякий мусор подальше от банка памяти.

Мне не хотелось бы обижать телевизионщиков, но телевидение – это один из крупнейших поставщиков всяческого хлама для нашей памяти. Я сам редко смотрю телевизор, за исключением новостей и специальных программ. Полагаю, что пресс-конференция президента представляет интерес, но многие утверждают, что это первостатейный мусор. Решать вам. Иногда по телевизору показывают фильмы, которые представляют собой подлинную классику, а иногда – чистую чушь. Ерунды больше, чем классики. И всем этим пичкают наши мозги. Даже если телевидение стало цветным, то поток грязи от этого не оскудел (разумеется, мои выступления по телевидению представляют собой исключение). Я не призываю вас отключать телевизоры, а просто хочу, чтобы вы подходили к просмотру программ избирательно. Не загружайте свой мозг телевизионной ерундой.

То же самое можно сказать и о дешевых газетных сенсациях, и о порнографии, заполонившей книги, журналы и кинофильмы, и о светских сплетнях. Все это хлам. Подобные печатные издания напоминают грабителей из вестерна, совершающих налеты на банки памяти.

Наполните ваши банки хорошими книгами, информативными журналами, подлинным искусством, великой музыкой. Они не могут засорить ум. Идя в банк, загляните по пути в хорошую библиотеку, художественный музей, концертный зал, книжный магазин. Задержитесь на минутку и освежите свой ум.

В-третьих, *ежедневно очищайте память*. Очень важно, чтобы она была чиста. Только в этом случае память способна воспринимать новую важную информацию, которую вы хотите запомнить. Если ум не очищен от тех вещей, которые вы уже использовали, вам будет трудно найти место для новой записи.

Когда я был учеником третьего класса, мы каждый вечер в конце дня по очереди вытирали начисто доску в классе. Я всегда радовался, когда учитель говорил, что наступила моя очередь дежурить. Сначала я просто стирал все записи на доске, кроме тех, которые учитель специально просил оставить. Потом брал губку, теплую воду и тщательно мыл доску. Я был в то время таким маленьким, что едва доставал до верхнего края доски. Как же я гордился тем, что доска наутро была чиста и подготовлена для новых записей учителя!

До сих пор каждый раз, когда мне надо очистить память, я представляю ту классную доску, явственно чувствую запах мела на влажной губке и читаю немую похвалу в глазах учителя. Эти счастливые воспоминания давно вытеснили из памяти неприятные случаи, когда меня оставляли за провинности после уроков, когда я со страхом нес домой дневник с плохими оценками, когда мне устраивали головомойку в кабинете директора.

Подсознательно это происходит с каждым из нас по мере взросления. Мы охотнее вспоминаем приятные вещи и начисто вытираем доску памяти от неприятностей. Хороший пример – ветераны войны. Проходят годы, и они забывают тяготы войны, жару, грязь, ужасы атак, имена раненых и убитых. В их памяти остаются письма из дома, недельный отпуск, друзья, с которыми служили в одном взводе, роте или батальоне.

То, что мы способны очистить память, – это большое благо. Если не удастся сделать это подсознательно, приложите сознательные усилия. Опять станьте ребенком и вытрите начисто доску памяти. Новые записи на ней будут выглядеть намного лучше.

В-четвертых, *используйте словесные ассоциации*. Не секрет, что одно воспоминание часто влечет за собой целую цепочку других. Подумайте о Рождестве, и вам сразу представятся украшенная елка и подарок. Вспомните Пасху, и перед вашим мысленным

взором всплывут крашеные яйца. Произнесите слово «араб», и сразу же возникнет ассоциация с нефтью.

Именно поэтому словесные ассоциации оказывают большую помощь в управлении памятью. Это идеальное средство для запоминания имен, мест и лиц. Ассоциации могут быть связаны с цветами, временами года, городами, странами, кинофильмами и даже с рифмующимися словами. Все происходит следующим образом.

Один из моих знакомых, преуспевающий торговец недвижимостью, рассказывал, что, если в фамилии какого-то человека содержится намек на цвет, он ассоциирует ее с этим цветом. Это дает хороший эффект при запоминании таких фамилий, как Браун или Браунинг, Уайт, Блэк или Блэкстон, Грей или Грейсон, Грин или Гринберг, которые прямо ассоциируются с коричневым, белым, черным, серым или зеленым цветом. Если женщину зовут Роза или Розмари, Виолетта или Лили, то он ассоциирует эти имена с цветками.

Названия цветов, красок или их комбинаций всегда могут оказать пользу при запоминании имен или географических местностей.

А как быть, если фамилия даже отдаленно не связана с цветом? Тогда мой знакомый использовал другие ассоциации. Так, например, миссис Тудор он ассоциировал с маркой автомобиля, а Генри Джонсона – с бывшим президентом США Линдоном Джонсоном.

Один знакомый строительный подрядчик запоминал фамилии, связывая их с материалами, которые он использовал в работе. Одним из его поставщиков был Чет Брикли, который и понятия не имел о том, что в памяти подрядчика он всегда представлялся в виде кирпича⁵.

Один из удачливых торговцев автомобилями рассказывал мне, что никогда не сможет забыть лица покупателя по имени Эд Даскевич, который носил усы и очки. Он мог не сразу вспомнить его имя, но с запоминанием лица у него трудностей не возникало. Почему? Потому, что лицо Эда было как две капли воды похоже на скульптурное изображение Тедди Рузвельта, высеченное в скальном массиве горы Рашмор. В памяти торговца лицо Эда всегда представлялось высеченным из камня.

Дочь одного знакомого окулиста учится в Детройтском университете. У нее есть свой метод запоминания исторических сведений. Она пользуется музыкальными ассоциациями, потому что прекрасно разбирается в музыке. Для того чтобы запомнить дату войны между Англией и Америкой, начавшейся в 1812 году из-за того, что американцы не хотели служить в английском флоте, она вспоминает увертюру «1812 год». Леди Джейн Грей была королевой Англии в течение всего девяти дней, после чего была обезглавлена в лондонском Тауэре. В памяти моей знакомой это событие ассоциируется с Девятой симфонией Бетховена, последней в его жизни.

Ее метод не годится для меня, потому что я не музыкант и не студент исторического факультета. Но вам он может пригодиться. Думаю, что вы поняли общий смысл. Свяжите в своем сознании дату или любую другую вещь, которую хотите запомнить, с чем-нибудь хорошо знакомым. Вы можете разработать свои собственные ассоциативные коды и наверняка останетесь довольны результатом.

В-пятых, *не доверяйте своей памяти*. Память может сыграть с вами злую шутку. Шутки шутками, но расплачиваться за них придется вам, если из-за этого вы упустите возможность продать себя.

Ни одно из перечисленных правил не в состоянии наделять вас феноменальной памятью. Мы сейчас говорим не о том, стоит ли полагаться на память, а о том, как управлять ею. Один из лучших способов для этого – не дожидаться, пока она подставит вам ножку. Весь фокус заключается в том, чтобы *записывать важные вещи*.

Когда я беседую с человеком, передо мной на столе всегда лежат карточки размером 7 × 12 см. Это осталось у меня еще с тех времен, когда я продавал автомобили. Я записываю

⁵ Brick (англ.) – кирпич. – Прим. перев.

туда необходимую информацию о собеседнике: важные даты его жизни, хобби, спортивные увлечения, дни рождения членов семьи, имена детей. Я не афиширую это и веду записи по возможности незаметно. Если не могу записать все это в ходе беседы, то делаю записи позже в кабинете или у себя дома.

Когда я в следующий раз встречаюсь с этим человеком, особенно если встреча с ним была назначена заранее, то освежаю свою память с помощью этой карточки и пользуюсь записанными сведениями в беседе. Тогда, например, я могу спросить в ходе разговора: «Джон, как ваши успехи в боулинге? Все еще играете в своем клубе?» или «Постойте-ка, Ральф, ведь вашей малышке уже исполнилось два года. Я не ошибаюсь? Она уже, наверное, настоящая барышня». Собеседник в восторге от того, что я «помню» такие детали. Он уже готов купить меня.

Я рассказал об этом методе своему дантисту Джилберту Дилорито, и он начал регулярно пользоваться им. Во время визитов своих пациентов он делает пометки о важных событиях в их жизни прямо в истории болезни вместе со сведениями о дате постановки пломбы, удалении зуба или изготовлении протеза. Когда пациент приходит в следующий раз, иногда даже много месяцев спустя, врач приводит его в изумление своей «прекрасной памятью», задавая, например, такие вопросы: «Как прошел ваш отпуск прошлым летом в Йеллоустонском национальном парке?» или «Ну что, Пит, пора уже, наверное, ставить яхту на зиму?» Он говорит, что результаты превосходят все ожидания – налаживаются прекрасные отношения между врачом и пациентом. Больных больше не приходится силой затаскивать в зубоврачебное кресло.

Этот метод прекрасно подходит и для того, чтобы не забыть о важных встречах, каких-то предстоящих событиях, годовщинах. Я всегда ношу с собой небольшой карманный ежедневник, в котором на соответствующих страницах делаю пометки типа «Обед у Армандо» или «Вылет в Финикс, 10.00». Это еще один из способов, позволяющих не полагаться на память.

Еще один метод, которым я пользуюсь, заключается в том, чтобы *сегодня* записывать все дела, которые мне предстоит сделать завтра. Я делаю пометки на листках бумаги, которые кладу в карман. Вечером, когда очищаю карманы от мелочи, я выкладываю записки на тумбочку рядом с будильником. Когда встаю утром, у меня под рукой уже все, что предстоит сделать сегодня: «Встретиться с Сэмом в 9.00» или «Забрать костюм из химчистки».

В-шестых, *не засоряйте память*. Если сказать попросту, не смешивайте все в одну кучу. Засорить память очень легко. Для этого надо просто отложить информацию не в ту ячейку памяти в своем банке. А самый лучший способ избежать этого – задуматься, *зачем* вам нужно запомнить те или иные сведения. Слово *зачем* и будет нужным вам номером счета.

Предположим, вам надо запомнить, что в пятницу 1 декабря вы хотите продать знаменитой кинозвезде и видному борцу за охрану окружающей среды Роберту Редфорду, проживающему в штате Юта, свои замечательные идеи по поводу использования солнечной энергии для отопления жилищ в связи с растущей нехваткой электроэнергии. Итак, на какой счет в банке памяти вы положите эту информацию?

Пятница 1 декабря? Это очень просто: последний рабочий день недели – последний месяц года, первый день месяца.

Роберт Редфорд? Воспользуемся словесной ассоциацией и представим себе красный автомобиль «Форд» последней модели.

Артист? Снова ассоциация. Мысленно рисуем себе кинотеатр.

Охрана окружающей среды? Представим себе упаковки от попкорна, оставленные посетителями в зрительном зале.

Штат Юта? Его у нас называют «пчелиным» штатом, а уж пчелу-то просто так не забудешь.

Солнечная энергия? Можно ассоциировать ее с подсолнухом или солнечным загаром.

Если мы сложим всю эту информацию в свой банк памяти, то безнадежно засорим ее. Запоминание должно быть избирательным. Что здесь *самое важное*? Думаю, вы согласитесь со мной: это использование солнечной энергии. Вот эту информацию и надо положить в банк памяти – в чем заключается эта идея, в чем ее преимущества, каков принцип действия. Все остальное само найдет себе место. Дату и время можно пометить на календаре. Суперзвезду Роберта Редфорда можно вообще не запоминать. О нем и так все уши прожужжали. Если уж так необходимо, запишите его имя на бумажке.

Поступая так, вы не засоряете память, а управляете ею.

В-седьмых, избегайте ловушек памяти. Самая опасная ловушка – это когда вы забываете, что говорили накануне. Такое часто происходит, если вы говорите неправду. Я не имею в виду беспардонную ложь, а говорю о тех маленьких невинных уловках, которыми все мы время от времени пользуемся. Истина заключается в том, что запомнить правду всегда легче, чем ложь. Ведь обычно первая ложь влечет за собой вторую, третью... Правду мы помним, а ложь произвольно стараемся забыть.

Представьте себе, в каком неловком положении вы окажетесь, когда вас спрашивают: «Ну как, голова прошла?», а вы, не задумываясь, отвечаете: «Какая голова?» – «Ну, у тебя же вчера голова болела, когда я хотел зайти к тебе в гости».

Последствия могут быть еще плачевнее, если речь шла о деловом свидании или о важных общественных делах.

Общее правило гласит: *говорите правду*. Если у вас есть секретарша, прикажите и ей поступать так же. Поверьте мне, большинство посетителей сразу же подмечают моменты, когда секретарша хитрит, покрывая своего шефа. Говорите правду, и это уберезет вас от ловушек памяти. Вам никогда не придется задумываться о том, что же вы говорили вчера. Самое неприятное в этих ловушках то, что вы готовите их сами для себя. Не роите себе яму.

В-восьмых, пользуйтесь приемом повторения. Это прекрасный метод, и, поверьте мне, никто не заподозрит вас в том, что вы туговаты на ухо, и не обзовет вас попугаем. Этот прием поможет вам запоминать имена, даты, время и множество других вещей. Все это очень просто.

Если кто-то говорит вам что-нибудь, переспросите его с открытой улыбкой: «Извините, повторите, пожалуйста, вашу фамилию. Мне бы хотелось быть уверенным, что я правильно ее запомнил». А после того как вам назовут ее, произнесите фамилию вслух. Гарантирую, что звучание собственной фамилии нравится всем людям.

Повторение накрепко запечатлевает в вашей памяти информацию. Примером может служить назойливая реклама по телевизору.

Еще несколько примеров использования этого метода.

– В котором часу, вы говорите, мы встречаемся? В девять тридцать?

– Напомните мне, когда день рождения Фила? В субботу?

– Давайте проверим, как называется этот книжный магазин? «Ферлэйн Мэлл»?

Я никогда не забуду, как один продавец бытовых приборов с успехом пользовался этим способом, продавая себя. Он отпечатал множество визитных карточек с нехитрыми стишками, рекламирующими его товар, и время от времени вручал их мне. У меня скопилось их не менее полудюжины. Как же я мог забыть этого продавца и его товар? Я купил у него кондиционер. Вот образцы этих карточек:

*Если вам захотелось прохлады,
Обслужить вас всегда будем рады.
Дэниэл Т. Хендерсон*

*Вам понравится наша цена,
У меня без обмана она.
Дэниэл Хендерсон*

*Наши товары стоят того,
Таких не найдете ни у кого.
Дэн Хендерсон*

*Ваша покупка – большая удача.
Мы предлагаем и сервис в придачу.
Дэнни Хендерсон*

И таких карточек было множество. Самое главное, что они рекламировали не столько товар, сколько самого продавца. Такого оригинала уже не забудешь.

Позднее он признался мне, что позаимствовал эту идею у одного коммивояжера, занимавшегося распространением бытовых приборов одной известной фирмы. Демонстрируя покупателям товары, тот устраивал настоящее шоу с песнями и танцами. Информация, поданная в таком виде, надежно оседает в голове клиента.

В-девятых, *не позволяйте мозгу лениться*. Нетренированная память подведет вас в самый нужный момент. Если вы ляпнули глупость, то это свидетельствует не столько о том, что вы не умеете вовремя найти нужное слово, сколько о том, что у вас «ленивая» память.

Чтобы мозги не «застаивались», им необходимо постоянно давать работу. Как бы парадоксально это ни звучало, но у занятой делом головы попросту нет времени на забывание. Чем сильнее вы напрягаете мозг, тем лучше он работает. Память становится крепче, если вы постоянно ею пользуетесь, точно так же, как мышцы укрепляются в ходе постоянных тренировок.

Гарри Лорейн, имевший феноменальную память, пишет в своей книге «Как развить в себе сверхпамять»: «Я считаю, что чем больше вы пытаетесь запомнить, тем больше потом сможете вспомнить. Память во многом схожа с мускулами. Ее можно точно так же тренировать и наращивать. Отличие заключается в том, что перетруженные мышцы болят и плохо слушаются, а с памятью этого произойти не может. Память можно упражнять, как и все остальное. *Плохой памяти не бывает*. Существует только тренированная и нетренированная память».

Почаще пользуйтесь памятью, упражняйте ее, и вы заметите, как она начнет улучшаться.

В-десятых, *умейте забывать*. Я приберег это правило напоследок, потому что оно на первый взгляд противоречит всему, что было сказано выше. Вовсе нет. Это один из важнейших принципов управления своей памятью.

Я часто вспоминаю комплимент, который одна из соседок сделала моей маме: «Грейс, у тебя невероятный талант забывания».

«Комплимент?» – недоуменно переспросите вы. Еще какой! Просто моя мать *умела* забывать, и это был один из самых важных уроков, которые я получил от нее.

Соседка говорила вовсе не об обычной забывчивости, из-за которой вы порой оставляете включенные фары в автомобиле на стоянке, забываете день рождения друга или не приходите на назначенную встречу. Она имела в виду именно умение забывать, стирать из своей памяти все мелкие повседневные неурядицы, подстерегающие нас на пути к успеху.

Очень важно усвоить это правило, если вы хотите продать себя. При этом не имеет значения, собираетесь ли вы поменять место работы, назначить девушке свидание на субботу или убедить мужа, что вам совершенно необходима микроволновая печь. Моя мать знала, что для этого необходимо уметь забывать. Что именно?

Она хорошо понимала, что человек, накапливающий в себе воспоминания о любых обидах и мелких неприятностях, рано или поздно ожесточается и буквально исходит желчью. Кто же захочет купить такого человека? Уж вы-то наверняка не захотите, да и я тоже.

Она знала, что несправедливые слова, необдуманные поступки могут оставить шрамы в душе, и попросту отметала их от себя.

Она помнила слова известного писателя, что «прощать хорошо, но забывать лучше». Со временем я понял, что не одна она владела этим секретом. В годы моего детства на улице по соседству торговал фруктами некий Гвидо, которому пришлось вытерпеть немало насмешек от мальчишек из-за своего итальянского акцента. Однажды Гвидо сказал мне: «Джозеф, если я буду помнить все их оскорбления, то возненавижу их. Если я буду их ненавидеть, то не смогу этого скрыть. Если это будет заметно, то кому же я понравлюсь? А если я не буду нравиться людям, то кто купит у меня землянику и апельсины? Нет уж, лучше забыть».

Он придерживался мудрого принципа: забыть прежде, чем уснуть.

Обозревательница детройтской газеты «Фри пресс» Никки Маквертер вспоминала, что долгие годы ненавидела трех своих одноклассниц. Она писала: «От моей ненависти им было ни холодно ни жарко. Единственным человеком, которого это ранило, была я сама. Ненависть забирает у человека массу энергии и попусту сжигает ее. Ненависть не может создать ничего хорошего, особенно во мне самой».

Очень легко ответить оскорблением на оскорбление, затаить в себе обиду и злость. Но это не позволит вам вырасти как личности. Поверьте мне, лучше попросту отмести от себя обиду. От этого вы вырастаете в глазах окружающих и сможете более успешно продать себя. А теперь напишите на листке бумаги эти два слова: «Умейте забывать». Положите его в бумажник или в карман. Почаще доставайте его, перечитывайте эти слова и задумывайтесь над ними. А главное – учитесь забывать.

Вот вы и познакомились с десятью принципами управления своей памятью. Я гарантирую, что если вы будете им следовать, то не разочаруетесь.

Мы часто говорим: «Как бы мне хотелось иметь такую память, как у N». Одно только пожелание не прибавит вам памяти. Над этим надо работать, и успех обязательно придет.

Все эти правила придуманы не мной. Я научился им у других людей, усовершенствовал и приспособил для своих нужд, а теперь передаю их вам. Используйте их в соответствии со своими потребностями. Они послужат вам так же хорошо, как послужили в свое время Элмеру Уилеру. Этот автор известной книги «Как продать себя окружающим» пишет: «Есть всего несколько простых приемов для того, чтобы “встряхнуть” свою память. Если вы будете пользоваться ими, то никогда не придется краснеть перед своими друзьями и клиентами и неловко оправдываться: “Извините, я совсем забыл”».

Сделайте это ПРЯМО СЕЙЧАС!

- Выкиньте все узелки, завязанные на память. Они ни на что не годятся.
 - Откройте специальный счет в банке своей памяти. Вообразите, что ваш мозг – огромный банк. Представьте себе, как вы входите туда, кладете на счет и снимаете нужные сведения.
 - Усвойте десять правил управления памятью.
 - Освободите свою память от ненужного хлама.
 - Пользуйтесь словесными ассоциациями.
 - Прекратите доверять своей памяти. Ведите записи.
 - Любой обман ведет прямым путем в ловушку памяти. Не ройте себе яму.
 - Не позволяйте мозгу лениться, наполняйте его полезной информацией.
 - Постоянно носите в бумажнике или в кармане карточку со словами «Умей забывать».
- Почаще перечитывайте ее. Отметайте от себя досадные мелочи.
- Если вы действительно страдаете забывчивостью, перечитайте эту главу еще раз.

Глава девятая Говорите правду

Есть две причины для того, чтобы всегда и в любой ситуации говорить правду:

- во-первых, у вас всегда будет чиста совесть;
- во-вторых, это единственная возможность приобрести доверие и уважение окружающих.

Утверждение, что это *единственная возможность*, может вызвать возражения, но я продолжаю настаивать на своем. Вы можете заслужить уважение хорошими манерами, своим положением в жизни, отношением к окружающим, знаниями или опытом, но, если вас хоть раз уличат во лжи, это моментально перечеркнет все ваши достоинства.

Нам достаточно лишь вспомнить события недавнего прошлого, когда вся страна наблюдала за низвержением президента с высот власти. Ричард Никсон солгал своему народу, и вслед за этим рухнула вся его администрация. Мы видели, как с позором покидал свой пост вице-президент Spiro Agnew. Мы были шокированы, осознав, какая сеть лжи опутала и кабинет министров, и Белый дом. А некоторых это довело до тюрьмы.

Нет никаких сомнений в том, что уклонение от истины может привести к далеко идущим последствиям. Эйзенхауэр был одним из самых популярных президентов в истории страны. Им восхищались как человеком, приведшим Америку к победе во второй мировой войне и возглавившим ее в мирные времена.

Однако настал день, когда он солгал относительно американского самолета-шпиона U-2, сбитого над советской территорией. Каков же был результат? Встреча на высшем уровне между советским и американским руководством была сорвана. Мы никогда не узнаем до конца, что мир потерял в результате этого, но знаем, как пострадал престиж Соединенных Штатов в глазах мировой общественности.

Сенатора от штата Висконсин Джозефа Маккарти ждала яркая и многообещающая карьера на Капитолийском холме. Но в один прекрасный день он вышел на трибуну, размахивая длинным списком коммунистов, окопавшихся, по его словам, в Государственном департаменте. Впоследствии удалось доказать, что список фальсифицирован, но урон уже был нанесен. В результате была развязана самая крупная «охота на ведьм» в истории нашей страны, покалечившая множество судеб людей, работавших в правительстве, в области искусства и многих других сферах жизни. Расследование фактов «нелояльности» обогатило нашу речь еще одним словом. «Маккартизм», как и «Уотергейт», в течение четверти века оставались нарицательными понятиями для Америки. В ходе расследования Маккарти прибегал к публичным обвинениям, построенным на крайне сомнительных свидетельствах. В конечном итоге вольное обращение с истиной сломало его карьеру.

Еще задолго до того дня, как Понтий Пилат задал стоящему перед ним Христу вопрос «Что есть истина?», человечество было озабочено поисками ответа на него. Начиная с момента зарождения цивилизации и по сей день люди грешат против истины. В мировой истории было немало пророков истины, но были и великие лжецы. К сожалению, складывается впечатление, что лжецов было больше, чем последователей правды. Самым известным из них был Адольф Гитлер. Он утверждал, что если постоянно повторять самую вопиющую ложь, то мир поверит в нее. Его грандиозный обман поставил человечество на грань уничтожения.

О правде и лжи размышляют, говорят и пишут чаще всего серьезно, но иногда и с улыбкой. Хуже то, что мы порой веселимся, когда уличим кого-нибудь в «приукрашивании» действительности. Лучше было бы, если бы мы кого-нибудь похвалили, «уличив» в правде.

Несколько лет назад вышла книга, по которой впоследствии поставили пьесу, а затем и сняли несколько кинофильмов. Она называлась «Ничего, кроме правды». В ней рассказывалось о человеке, который заключил пари, что определенный период времени будет говорить только абсолютную правду. Он выиграл пари, но так исковеркал свою судьбу, что одно это могло бы навсегда отучить окружающих от желания говорить правду.

Но не принимайте этого близко к сердцу.

Говорите правду, если хотите продать себя, если хотите заслужить репутацию человека, на которого можно положиться, который честен во всех своих словах и поступках, которому можно верить без тени сомнения. Истина одинаково ценна для всех: для взрослых и детей, мужчин и женщин, богатых и бедных, знаменитых и безвестных. Я утверждаю это как продавец.

Самое последнее дело для продавца – а я был продавцом большую часть своей сознательной жизни – это вольно обращаться с истиной, приукрашивать действительность и перекраивать ее на свой манер. Продавец, который пользуется ложью и полуправдой, вскоре останется без покупателей, а может быть, и без работы. В его деятельности не может быть места для трюков, лживых отговорок и уверток. Покупатели обычно видят его насквозь.

Когда я продавал автомобили, то старался заключить с покупателем как можно более честную сделку. Мне приходилось, видимо, тяжелее, чем представителю любой другой профессии, потому что у людей, к несчастью, сложилось превратное мнение об искренности продавца автомобилей.

Люди заранее настраиваются на то, что их обманут. Не случайно во время скандала с Ричардом Никсоном по всей стране гуляла шутка: «А ты купил бы у нашего президента подержанный автомобиль?» Поверьте, это не повысило репутацию продавцов.

Зная о сложившемся имидже продавца автомобилей, я старался быть честным вдвойне. Для меня это дело не столько чести, сколько выживания. Именно *правдивость* сделала меня продавцом номер один в мире. Я всегда говорил любому покупателю: «Я не просто продаю машину, я продаю вместе с ней себя». Мне никогда не приходилось отказываться от своих слов, и я ни разу не сожалел о том, что поступаю в соответствии с этим принципом.

Многие покупатели говорили мне, что ходили прицениваться в другие магазины и могли купить там машину дешевле на 75, а то и на 100 долларов. Но они все равно возвращались ко мне. Они не знали, *что именно* они получают, сэкономив эти 75 или 100 долларов. А покупая меня, они знали, на что идут, так как всегда доверяли мне.

Но от правдивости зависит не только репутация продавца. Эта истина применима ко всем нам: ученикам и военнослужащим, адвокатам и политикам, строителям и учителям. Вы сами можете продолжить этот список.

Множество людей обязаны своими успехами только тому обстоятельству, что всегда придерживаются правды. Кстати, самая лучшая реклама, которой мы чаще всего доверяем, основана только на правдивой информации и ни на чем больше:

Супы «Кэмпбелл»: М-м-м, язык проглотить можно!

«Кока-кола»: Освежающая пауза!

Кофе «Максвелл»: Великолепен до последней капли! Кентуккийские жареные цыплята: Пальчики оближешь!

Если у вас будет время и желание подробно проанализировать этот вопрос, составьте список рекламных девизов. Вас удивит, сколько усилий прилагают одни производители, чтобы их реклама была максимально правдивой, и как часто грешат против истины другие. Помните сигареты «Олд голд» и их рекламу: «От нас – никакого кашля»? Несколько странно звучали эти слова применительно к сигаретам. Ну и где теперь эти «Олд голд»?

О правде уже столько написано, что все мои доводы должны казаться вам очевидными.

Дэниэл Вебстер, выдающийся сенатор от штата Массачусетс и государственный секретарь, сказал однажды: «Нет ничего могущественнее правды».

Библия учит нас: «Отвергнувши ложь, говорите истину каждый ближнему своему».

Марк Твен, написавший книгу про маленького проказника и выдумщика Гекльберри Финна, говорил: «Если вас одолевает сомнение, говорите правду. Правда – это самая ценная вещь, которая у нас есть».

Поэт Роберт Браунинг добавил: «Есть ценность истинная в правде. Она не может оскорбить».

Джордж Вашингтон, будучи мальчиком, якобы сказал отцу: «Папа, я не в состоянии говорить неправду». Так это было на самом деле или нет, но мы, скорее, склонны поверить в

это.

А еще я помню из своих школьных времен, как учитель рассказывал нам про одного греческого философа, который жил в бочке. Уже одного этого факта было достаточно, чтобы я его запомнил, но с ним произошло и другое событие. Однажды он вылез из бочки и пошел по городу с фонарем, чтобы отыскать честного человека. Даже в те времена честность чего-то стоила.

История одного святого

И вот еще одна история, которую я помню с детства. До сих пор не могу забыть урока о том, что всегда надо говорить правду.

Этот урок преподавал мне один из самых добрых и мудрых людей, которых мне только приходилось встречать. Это был очень необычный человек. Для него я всегда оставался Малышом Джо, несмотря на то что был всего лишь одним из уличных шалопаев.

Звали его отец Соланус Кейси. Он был капуцином и долгие годы служил простым приходским священником в монастыре святого Бонавентуры в восточной части Детройта. Он прослужил там с 1924 по 1945 год, а затем после долгого отсутствия вернулся в Детройт в 1956 году на лечение и прожил там до самой смерти. Соланус оставил по себе добрую память в монастыре и среди прихожан, которые его никогда не забудут. Я был знаком с ним со времени моего первого причастия и любил его, как и все вокруг.

Но сначала хочу рассказать вам, что за человек он был и почему мальчишки так доверяли ему. Я считал его святым и тогда, и сейчас. Когда-нибудь это будет признано официально, если будет на то воля Божья.

Он родился в Висконсине и получил при рождении имя Бернард. У него было девять братьев и шесть сестер. Свое имя он получил в честь деда, выходца из Ирландии. Если уж в семье столько братьев, то нет ничего удивительного в том, что из них получилась семейная бейсбольная команда, которая на равных сражалась с командами многих школ. Если вы немного знаете Детройт, то легко поймете, почему дети так льнули к отцу Соланусу. Детройт – бейсбольный город, болеющий за свою великую команду «Тигры». В детстве у нас были свои бейсбольные кумиры, например Тай Кобб. Потом к ним добавились Хенк Гринберг, Микки Кокрейн и Скулбой Роу. Отец Соланус пришелся ко двору в Детройте, где люди встают и засыпают с бейсболом.

Бернард Кейси был в молодости не только хорошим спортсменом, но и мужественным человеком. Однажды, как рассказывают, он схватился с леопардом, чтобы спасти свою собаку. Он рано познал тяжелый труд, работая батраком на ферме, лесорубом, подсобным рабочим на кирпичном заводе, охранником в тюрьме (что привило ему сострадание к ближним) и водителем только что появившихся в городе трамваев.

В двадцать один год в нем проснулось желание стать священнослужителем, и он поступил в семинарию святого Франциска в Милуоки. В нашем монастыре он впервые появился в возрасте двадцати шести лет, будучи послушником ордена капуцинов. В двадцать восемь лет он вновь вернулся в монастырь святого Франциска в Милуоки, где в возрасте тридцати трех лет был произведен в сан. Оценками в семинарии он не блистал (что всегда утешало меня, так как мои собственные школьные отметки приводили отца в отчаяние) и был направлен в наш приход простым священником, которому было разрешено только служить обедню и причащать умирающих. Он не имел права исповедовать прихожан и произносить проповеди. Однако вся его жизнь была сплошной проповедью правды.

Я познакомился с ним, когда он был еще простым монастырским служкой и привратником, и уже тогда испытал всю благотворную силу его влияния.

Он никогда не уставал повторять мальчишкам свой наказ: всегда говорить правду. Можно обмануть других, но Бога не обманешь. Этого я никогда не забуду. Он до сих пор стоит у меня перед глазами: высокий, с большой бородой, как настоящий святой. Когда-нибудь он им наверняка станет. Несколько лет назад, в 1966 году, церковь предприняла

первые шаги по «канонизации и причислению к лику святых раба Божьего отца Солануса Кейси». Были задокументированы случаи чудесного исцеления, сотни людей свидетельствовали о том, что он излечил их тело и душу, причем всегда отказывался от признания своих заслуг, относя все на Божью помощь. О нем были написаны книги, о его жизни рассказывали статьи в журналах и телепередачи. Многие из тех, кто писал о нем, знали его только понаслышке.

Но я был знаком с ним, и каждый год в канун Рождества прихожу в церковь своего детства, чтобы вспомнить о нем во время полуночной мессы. И хотя лица сегодняшних монахов мне не знакомы, в каждом из них я вижу отца Солануса и вновь слышу его слова: «Говорите правду, ребята, и вы всегда сможете ходить с гордо поднятой головой». Я не утверждаю, что от этого вы или я станем святыми. Но могу сказать, что вы об этом никогда не пожалеете.

Цена лжи

Говорить правду нас заставляет не только совесть, но и закон. В суде люди под присягой клянутся говорить правду, только правду и ничего, кроме правды. Цена нарушения присяги очень высока. За это преступление люди не раз платили высокие штрафы, а кое-кто оказывался и за решеткой.

Зачастую в такой ситуации оказываются и политики. Мы можем наблюдать это во время всевозможных слушаний в Конгрессе, которые порой напоминают судебный процесс. Возможно, тут играют свою роль и средства массовой информации, особенно телевидение. Для многих политиков телевидение стало смертельным врагом.

Популярный политический обозреватель Сидней Харрис сказал однажды: «Даже второстепенный политик прибегает порой к двусмысленностям, словесным уловкам, полуправде, заключает сомнительные союзы, идет на все, чтобы только убедить избирателей, что он на их стороне. Но он защищает, конечно же, не их, а свои интересы, оправдывая себя в глубине души теми же аргументами, которыми руководствовался и глава компании “Дженерал моторс”, заявивший в открытую: “То, что хорошо для «Дженерал моторс», хорошо и для страны”».

Если в прошлом политику это могло сойти с рук, то сегодня цена лжи необычайно высока. В одной из недавних радиопрограмм передавали интервью, которое продюсер радиостанции Хэл Янгблад брал у Николаса Пеннела, председателя организационного комитета Стрэтфордского фестиваля в Онтарио. В этой беседе Пеннел подчеркнул, что в настоящее время невозможно безнаказанно солгать на телевидении. Глаз телекамеры подмечает любую произвольную эмоцию, выдающую ложь. Именно поэтому политикам так трудно общаться со средствами массовой информации. Джон Митчелл, бывший при Никсоне генеральным прокурором, заметил как-то, что, если ты считаешь, будто тебе удалось кого-то обмануть, ты заблуждаешься. Ложь всегда выползет наружу.

Ложь может стоить вам потери работы, друзей, доверия окружающих. Она может причинить вам массу неприятностей и даже вылиться в кругленькую сумму. Будем надеяться, что эти доводы убедят вас говорить правду и все вы будете правдивыми хотя бы ради друзей и собственной репутации. Но все мы люди, и самые болезненные удары для нас – это удары по кошельку. Может быть, для кого-то и этот аргумент будет достаточно убедительным.

Если уж быть совершенно честным, надо признать, что, сказав правду, мы тоже порой рискуем потерять и друзей, и деньги. Решайте, что для вас важнее – правда или друг, который просит прикрыть его ложь.

Генерал, который говорил правду

Классическим примером может служить знаменитый американский генерал Билли

Митчелл, который в молодости вдохновился идеей воздушных полетов и выучился на летчика. Еще до первой мировой войны он предупреждал нацию, что когда-нибудь военные действия будут вестись и в воздухе. Он выступал за создание военно-воздушных сил и придание им статуса особого рода войск. В годы войны он был первым американцем, перелетевшим на самолете через фронтовые позиции в оккупированной немцами Франции.

Он всегда говорил правду, предостерегая, споря, убеждая народ и военное командование, что без военно-воздушного флота мы рискуем проиграть войну. После войны, в начале 1920-х годов он продемонстрировал истинность своих утверждений, потопив путем бомбового удара военный корабль всего за двадцать минут. Но людям не всегда нравится правда, особенно если она горькая. Реакция военных чинов была совершенно типичной. Несмотря на убедительную демонстрацию важности господства в воздухе, Билли Митчелл предстал перед военным трибуналом, был разжалован и уволен с военной службы. Говорил Билли Митчелл правду или лгал? Ответом может служить его предсказание о воздушном налете японцев, которое, по словам Митчелла, может состояться в воскресенье, когда весь народ еще спит. Помните Пёрл-Харбор? Да, правда может иметь для человека неприятные последствия. Друзья отвернулись от Митчелла, сочтя его сумасшедшим. Но правда раньше или позже должна восторжествовать. События показали, что Билли Митчелл был прав. После долгих лет преследования и унижений за правду он получил чин генерал-майора и почетную медаль Конгресса. Но признание пришло в 1945 году, а Билли Митчелл умер в 1936 году, так и не узнав, какие почести ожидают его спустя девять лет после смерти.

И, как я уже говорил, приверженность правде может привести к денежным потерям. Опять же, вам решать, что для вас дороже – правда или деньги.

Моя больная спина

Я был призван в армию 3 января 1947 года в возрасте восемнадцати лет. Не успел я прослужить и трех недель, как наша часть была послана на учения. Нас посадили на грузовик и повезли за 30 км на полигон, откуда мы должны были возвращаться пешком.

По пути я дурачился в кузове, сидя на заднем борту и развлекая сослуживцев. Мы ехали по ухабистой дороге, и в один прекрасный момент грузовик вдруг заехал в выбоину. Машину сильно тряхнуло, я вывалился из кузова и упал на спину.

Я лежал на дороге, испытывая адскую боль и не в силах пошевелиться. Меня подобрал проезжавший джип и доставил в армейский госпиталь. Так закончилась моя военная карьера. На ноги меня поставили, но для армейской службы я был уже не годен.

Доктора ощупывали меня с ног до головы. Меня водили на рентген, делали массаж и другие процедуры. Я выполнял легкую работу по бараку, хотя не мог долго находиться на ногах и поднимать тяжести.

Через некоторое время врачи вызвали меня, чтобы опросить об обстоятельствах несчастного случая. Меня спросили, не было ли у меня раньше травм спины. Вот здесь и настал момент истины. Я мог сказать им, что ничего не было, и мне, возможно, дали бы правительственную пенсию как пострадавшему на военной службе. Но я вспомнил слова отца Солануса, сказанные им за несколько лет до этого, о необходимости всегда говорить правду. И я не солгал врачам.

Да, у меня была травма спины, когда мне было примерно пятнадцать лет. Я пытался в школьном бассейне сделать прыжок с трамплина с оборотом назад, но недостаточно сильно выпрыгнул и во время полета ударился о доску. Некоторое время я чувствовал боль, а потом все прошло. Я уже и забыл об этом. Если бы я промолчал об этом эпизоде в беседе с армейскими врачами, то, возможно, все сошло бы мне с рук. В случае сомнений симпатии всегда на стороне солдата. Вероятно, я получил бы пенсию, но мне пришлось бы жить с этим до самой смерти. Чек приходил бы каждый месяц, и каждый раз на протяжении всех этих лет я называл бы себя лжецом. Громко и отчетливо, каждые тридцать дней.

Да, говорить правду не всегда легко. Иногда это может здорово осложнить жизнь. Но

если уж вы встали на сторону правды, то надо идти до конца, чего бы это ни стоило. Люди, солгавшие однажды, порой искупают свою вину, возвращаясь к правде. Петр, самый выдающийся из апостолов, сказал воинам, пришедшим арестовать Христа, что не знаком с этим человеком. Он повторил эту ложь даже не один раз, а трижды, чтобы спасти свою жизнь. Но он сумел найти путь к правде и стал главой церкви в Риме. Вот уже много веков люди помнят его как святого Петра.

Я хочу дать несколько советов, которые помогут вам говорить правду.

Четыре вещи, которые необходимо делать:

1. Будьте честны перед самим собой.
2. Подумайте дважды, прежде чем сказать что-нибудь.
3. Прикиньте, нельзя ли сформулировать мысль другим образом.
4. Подсластите горькую правду.

Четыре вещи, которые не следует делать:

1. Не преувеличивайте.
2. Не покрывайте чужую ложь.
3. Не просите других покрывать вашу ложь.
4. Остерегайтесь «невинного» обмана.

Давайте рассмотрим все эти рекомендации и предостережения по порядку.

Во-первых, *будьте честны перед самим собой*. Вы уже знаете, что для того, чтобы полюбить других людей, надо прежде всего искренно полюбить себя. Точно так же, чтобы продать себя другим, надо сначала продать себя самому себе. Необходимо, чтобы вы твердо усвоили еще одну истину. Прежде чем вы сможете быть честными перед окружающими, вы должны сначала быть честными перед самим собой. Давайте опять обратимся к старику Шекспиру. Вы уже неоднократно слышали эту мысль, но никогда не вредно повторить хороший совет еще раз. Вот что он сказал в изложении Джо Джирарда: «Самое важное – это сказать правду самому себе, и тогда ты не сможешь солгать никому другому. Это так же верно, как то, что после дня настанет ночь».

Поэтому не обманывайте себя. Ведь в глубине души вы понимаете, что себя обмануть невозможно. У вас это не получится. А если вы попытаетесь лгать другим, то раньше или позже попадетесь в собственную ловушку, в паутину, сплетенную из лжи.

Но если вы правдивы перед собой, если смело смотрите правде в лицо, если абсолютно искренно оцениваете свои цели, способности, результаты труда, свое положение в семье, вам будет значительно проще быть совершенно честным перед другими.

Как и все остальное в жизни – сострадание, уважение к людям, симпатия к ним, забота об окружающих, – честность начинается с самого себя.

Во-вторых, *подумайте дважды, прежде чем сказать что-нибудь*. Для этого надо немного попрактиковаться, но в конце концов вы привыкнете. У меня был самый большой недостаток, который только может быть у продавца. Я заикался.

Вы можете представить себе презентацию товара, которую проводит заика? Я отправился к одному знакомому невропатологу, и он дал мне совет: «Джо, есть масса способов, которые помогают людям избавиться от заикания. Кто-то пользуется гипнозом, кто-то диктует слова и фразы на магнитофон и повторяет их потом вслед за записью. Некоторые даже пытались говорить с набитым камнями ртом. Но я расскажу тебе о самом простом способе. Перед тем как сказать что-то, остановись на секунду, подумай, что ты хочешь сказать, а потом уже говори». И я должен признаться, что этот метод сработал. Я начал думать, прежде чем говорить, и через несколько месяцев заикание прошло.

Тот же самый метод годится и для того, чтобы говорить правду. Подумайте как

следует, прежде чем начать говорить. Спросите себя: «Соответствует ли истине то, что я хочу сказать?» Открывайте рот только в том случае, когда вы искренно уверены в этом. Поверьте мне, это очень эффективный метод. Вы сами заметите, что в ваших словах с каждым разом будет все меньше лжи, особенно произвольной. Вы ведь знаете, что чаще всего мы и не собираемся врать, но это получается как-то само собой. Потом мы сожалеем об этом, но сказанного не воротишь. Вы сами будете рады, что избавились от этой привычки. Ведь каковы наши слова, таковы и мы сами.

Как сказал мне однажды Джек Ла Лэнн, мы представляем собой то, что едим. Чтобы правильно питаться, надо тщательно оценивать то, что кладем себе в рот. Поверьте, что это утверждение справедливо и по отношению к словам, только в противоположном смысле. Надо так же тщательно проверять, что исходит из наших уст, потому что произносимые нами слова становятся пищей для умов окружающих. Поэтому сначала подумайте, а потом говорите правду.

В-третьих, *прикиньте, нельзя ли сформулировать свою мысль другим образом.* В этом случае вас более высоко оценят, вы успешнее продадите себя и даже приобретете известность благодаря своему такту. И это действительно так. Приведу один пример. Пегги была очень опытной продавщицей парфюмерного отдела универмага. Теперь она продает косметику, лично посещая клиентов, и не может похвастаться успехами. Ее подводит манера представляться по телефону: «Это Пегги говорит». Будучи руководителем фирмы, вы, может быть, и не имели бы ничего против, чтобы она продолжала работать, но надо честно сказать ей о ее недостатках, чтобы сделать ее труд более эффективным. Не спешите заявлять ей: «Пегги, если дела не поправятся, мне придется тебя уволить». Пусть даже это и правда, подумайте сначала, можно ли сказать это как-то по-другому, например: «Пегги, ваш опыт заслуживает уважения. Давайте вместе подумаем, как использовать его таким образом, чтобы вы работали с нами еще долго-долго». Вы сказали правду и в то же время ободрили Пегги.

Если вы торгуете автомобилями, как это приходилось делать в прошлом мне, то, конечно же, не скажете клиенту, что его десятилетняя развалюха, которую он собирается обменять с доплатой на новую машину, выглядит так, словно прошла через вьетнамскую войну, и не стоит даже трудиться, чтобы отгонять ее обратно в гараж. Помните, что для владельца его машина сродни собственному ребенку, он любит ее и пришел не только для того, чтобы купить новый автомобиль, но и продать старый, с которым ему грустно расставаться. Вы можете сказать ему горькую правду более мягким способом. Не надо притворяться, что его машина стоит больше, чем она выглядит, а потом набавлять цену на новый автомобиль, чтобы компенсировать потери. Скажите ему: «Мистер Смит, создается впечатление, что ваша машина служила вам верой и правдой долгие годы. Не стоит обижаться на нее, что она слегка подустала. Давайте прикинем, что мы за нее еще можем выручить». Вы сказали мистеру Смиту правду и в то же время подготовили его к тому, что ему придется расстаться со своей любимой игрушкой за несколько меньшую сумму, чем он рассчитывал.

Немного попрактиковавшись, вы, как правило, всегда сможете найти способ выразить мысль так, чтобы не погрешить против истины. Если вам в этой ситуации не приходит на ум доброе слово, лучше промолчите.

В-четвертых, *подсластите горькую правду.* Правда зачастую неприятна, но говорить ее необходимо. Всегда говорите правду, но... Это «но» не означает, что надо лгать. Надо просто излагать правду так, чтобы она не задевала чувств собеседника и не доставляла ему лишних огорчений. Говорите правду, но так, чтобы не оскорбить слушателя. Этот четвертый совет очень близко перекликается с третьим, но суть его заключается в том, чтобы не просто найти другие слова для выражения своей мысли, а добавить к ним еще свое доброе отношение. Если вам это удастся, считайте, что вы приобрели новую черту характера, которая возвышает вас.

Мне приходилось видеть немало людей, которые так и не смогли продать себя в

определенных ситуациях, потому что буквально уничтожали собеседника, говоря ему голую правду без нотки сочувствия. Но если скрасить правду обходительностью, то у окружающих потеплеет на сердце, и они будут лучше относиться к вам.

Теперь давайте рассмотрим вещи, которые не стоит делать.

Во-первых, *не преувеличивайте*. От преувеличения до лжи – всего один шаг. Некоторые люди настолько любят преувеличивать, что в их словах теряется правда. Что хуже всего, вскоре они начинают верить в собственные выдумки.

Если о ком-то начинают говорить, что ни одному его слову нельзя верить, то ему остается только одно: упаковать чемоданы и уезжать из этого города.

Не играйте с правдой, не пытайтесь исказить или приукрасить ее. Такие игры могут привести к плачевным результатам.

Вспомните притчу о мальчике-пастухе, который как-то раз в шутку крикнул: «Волк!» Другие пастухи примчались на выручку и убедились, что никакого волка и в помине нет. Спустя некоторое время он опять позвал на помощь и немало повеселился, видя, что вновь одурачил пастухов. Он сказал им, что волк убежал. Он делал это раз за разом, и каждый раз друзья приходили на помощь. Но через некоторое время они начали подозревать, что их водят за нос.

Вы знаете, чем все это кончилось. В один прекрасный день волк действительно появился на пастбище. Испуганный мальчик кричал что было сил. Но никто не поверил ему и не пришел на выручку. Волк в тот день недурно попиrowал.

Во-вторых, *не покрывайте чужую ложь*. Вас могут попросить солгать или подтвердить чью-то ложь. Не делайте этого. Особенно часто эта проблема возникает, если вы работаете секретарем или администратором. Шеф нередко просит отвечать всем, что он на совещании или уехал из города. Заставить подчиненных покрывать ложь – это самое худшее из того, что может сделать начальник. А подчиненные становятся перед самым трудным выбором: выполнять распоряжение шефа или нет?

Прежде всего попытайтесь отказаться выполнять такое поручение. Вы сами удивитесь своей честности и смелости. Шеф, возможно, удивится еще больше. Он почувствует уважение к вам и никогда больше не попросит лгать в его оправдание. А что, если этого не случится?

Вот вам мой прямой и честный совет: увольняйтесь! Родители, не покрывайте своих детей. Дети, не просите родителей о ложном оправдании.

Кстати, я должен вам сказать, что, когда вы покрываете кого-то, это все сразу замечают. Когда секретарша отвечает по телефону, что ее шеф «на совещании», любой сразу же может определить, правда это или ложь. Он знает, что вы солгали, а вы знаете, что он это знает. Так кому же от этого лучше? Никому.

В-третьих, *не просите других покрывать вашу ложь*. Я только что сказал, что недопустимо лгать ради других. Точно так же недопустимо просить кого-то лгать ради вас. Не ставьте людей в неловкое положение. Если вы начальник и у вас есть секретарша, то просто распорядитесь отвечать всем по телефону, что вы заняты и просили никого с вами не соединять. Зачем же заставлять ее лгать, что вы на совещании, если на самом деле это не так? Ведь нам много проще сказать правду, чем нагромождать одну ложь на другую.

В-четвертых, *остерегайтесь «невинного» обмана*. На самом деле это очень серьезная сделка с совестью. Поверьте Джо Джирарду, невинного обмана не бывает. Как говорится в одной старой шутке, нельзя быть немного беременной. Ложь – это всегда ложь, а беременность – это беременность. Вы можете попытаться оправдать свой «невинный» обман или отшутиться, но при этом никогда не сумеете продать себя.

Хуже всего то, что такой «невинный» обман часто превращается в большую ложь, прежде чем вы успеете это заметить. Не успеете и оглянуться, как вас выведут на чистую воду.

Итак, вы выслушали мои советы, что надо и чего не надо делать.

Я еще не встречал ни одного человека, который бы всерьез пострадал за правду. Зато я

знаком со многими людьми, которые завоевали уважение, почет и любовь за правдивость.

Мои советы кажутся вам трудновыполнимыми? Да, это так. Вы спросите: «Джо, а разве не бывает случаев в жизни, когда можно солгать?»

Конечно бывают. Запишитесь в клуб лжецов. Там ложь превращается в шутку. Вам ведь знакомы такие клубы, где посетители соревнуются в том, чья выдумка окажется самой невероятной? Но это просто забава, а не образ жизни. Именно там рождаются истории о громадной рыбине, которая «сорвалась с крючка», и всякие абсурдные байки. Это единственное место, где за выдумку вас, возможно, наградят призом, устроят в вашу честь банкет и напечатают о вас статью в газете. Лгите на здоровье, но только там, где это никому не повредит.

Во всех остальных случаях будьте верны истине. Вы сами удивитесь, какую пользу это вам принесет.

Сделайте это ПРЯМО СЕЙЧАС!

- Обещайте себе, что с этого момента вы будете верны правде.
- Носите с собой в течение месяца долларовую купюру, но не тратьте ее. Каждое утро в течение тридцати дней доставайте купюру, смотрите на портрет Джорджа Вашингтона и повторяйте, что, подобно ему, вы никогда не будете лгать.
- Возьмите себе за правило подумать, прежде чем говорить. Вы уверены, что то, что вы хотите сказать, – правда?
- Говорите правду, но делайте это с тактом.
- Не приукрашивайте правду, избегайте преувеличений.
- Помните, что «чуть-чуть обмануть» – это то же самое, что быть чуть-чуть беременной. Вы никого не сможете ввести этим в заблуждение.

Глава десятая Сила обещания

«Люди, постоянно находящиеся на виду, очень быстро понимают, что их репутация во многом зависит от того, насколько они умеют держать данное слово». Эти слова принадлежат Майрону Уэлсу, окружному судье из графства Уэйн, штат Мичиган. Уэйн занимает юго-восточную часть Мичигана и охватывает весь Детройт. Там живет очень много народу, и многие полагают, что этому графству пора уже стать пятьдесят первым штатом. Разумеется, там живет и большое количество избирателей, которые участвуют в выборах окружного судьи. Срок судейских полномочий – шесть лет.

Мой друг судья Уэлс обходится без избирательных кампаний, подобных тем, какие проводят кандидаты на пост губернатора или сенатора от штата. Судья не имеет права принимать чью-либо сторону, он должен быть беспристрастным. Кандидат, претендующий на эту должность, должен быть правдивым и справедливым. Здесь нет места зажигательным речам и обливанию грязью конкурента. Судья не станет обещать сократить налоги или отремонтировать дороги, школу и канализацию. Судья Уэлс может только обещать каждому гражданину, что будет вершить правосудие честно и справедливо. Поверьте мне, это обещание чего-то стоит.

Правда, в прошлом Уэлсу доводилось принимать участие в избирательных кампаниях. Он претендовал на должность генерального прокурора штата Мичиган, и когда-нибудь он им станет, если вновь примет решение участвовать в выборах. У него высочайшая квалификация, подкреплённая степенью доктора права СевероЗападного университета.

Однако сегодня он сидит на скамье окружного судьи и занимается тем, что выполняет обещания, данные им народу и самому себе.

Кабинет судьи Уэлса располагается за впечатляющим залом судебных заседаний на

девятнадцатом этаже здания муниципалитета, откуда открывается вид на реку Детройт, ставшую одной из самых оживленных водных артерий мира, и на новый Ренессанс-центр, придавший неповторимый облик силуэту автомобильной столицы. В этих стенах особенно остро чувствуется та сила, которую содержит в себе обещание.

Судья говорит об этом так: «Если вы не уверены в том, что можете сдержать слово или выполнить соглашение, то не обещайте». Вот так просто и искренно. Уэлс уверен: «Обещания даются для того, чтобы их выполнять. Я знаком с несколькими людьми, которые произвели на меня громадное впечатление. Они умеют доводить до конца все начатые дела. Они дают обещания, но, что самое главное, выполняют их».

У судьи Уэлса есть немало возможностей познакомиться с людьми, которые держат данное слово. Он проводит большую общественную работу в округе, его часто приглашают в различные советы и комиссии. Он делает это на общественных началах, но всегда очень тщательно обдумывает подобные приглашения. Уэлс постоянно задает себе вопрос, каким образом сможет принести наибольшую пользу, и соглашается на предложение только в том случае, если уверен, что сможет выполнить обещанное. Он знает, что репутация человека зависит от умения держать слово. Уэлс убежден, что умение держать слово – самая сильная черта человеческой личности.

Он обладает тонким чутьем на людей дела, людей-творцов. И он обнаружил, что эти люди, как правило, верны своему слову. Кроме того, он выяснил еще кое-что. Обычно люди, выполняющие свои обещания, добиваются успехов во всех сферах жизни.

Судья Уэлс прав. Для работника местного почтового отделения или члена добровольной пожарной дружины умение держать слово так же важно, как и для Майрона Уэлса, заседающего в комиссиях, которые решают важные общественные проблемы. Выполнение обещаний, данных своей семье, соседям или друзьям, так же необходимо, как и обещаний, данных городу, штату или стране. Причины, по которым вы что-то обещаете, могут быть самыми разными, но ваша верность данному слову должна оставаться неизменной.

«Я думаю, – размышляет Уэлс, – что мужчины и женщины, мальчики и девочки несут ответственность перед окружающими, а эта ответственность представляет собой не что иное, как умение давать обещания и умение выполнять их. Ответственность может заключаться в том, чтобы содержать семью, дать образование детям, найти работу, удачно жениться, получать хорошие оценки в школе или ухаживать за больными и престарелыми. Она может касаться чего угодно». Если выразить мысль судьи Уэлса несколькими словами, то она сводится к тому, что человек, давая обещание, оказывается в долгу перед другими. Сам Уэлс постоянно чувствует свой долг перед обществом, в котором живет.

Корни этой философии были заложены его матерью, которая учила его отдавать и делиться. Он осознает, что обязан делиться с другими своим образованием, опытом, личным временем.

Уэлс чувствует, что все те вещи, которые окружающие делали для него, помощь, которую оказывали ему, знания, которые они ему давали, – это его долг, который можно отдать только одним способом – сделать в ответ что-то полезное для окружающих.

Уэлс говорит: «Я помню об обещаниях, которые люди выполнили по отношению ко мне, и стараюсь отплатить им тем же».

Пожалуй, лучшим подтверждением может служить то, как этот выдающийся судья выполняет свое обещание соблюдать законность и справедливость. Это непростое дело. Когда вы судите людей, кто-то всегда остается недовольным. Для того чтобы быть настоящим судьей, мало сидеть на скамье и рассматривать лежащие перед вами дела. Но сама эта работа дает Уэлсу возможность накапливать опыт и делиться им с другими.

Это можно хорошо продемонстрировать на примере инструктажа им присяжных. Он мог бы использовать в своей речи высокопарные юридические термины, которые на большинство людей, включая и меня, производят магическое впечатление, но он этого не делает. Закон порой не так-то легко понять, но Уэлс всегда следует правилу выражаться как

можно проще, и все присяжные и присутствующие в зале суда по достоинству оценивают это. Стоило бы послушать, как судья Уэлс разъясняет присяжным, что они должны сделать, что должно быть принято во внимание. Когда он произносит перед ними свою речь в конце судебного заседания, в ней все просто и понятно. Он делится своим опытом и знаниями так, что каждому становится ясна суть его обещания, которое заключается в том, чтобы закон был доступен и понятен каждому. «Я свято верю в закон как средство решения проблем, – говорит он, – и моя работа в качестве судьи отражает обещания, которые я дал себе и населению своего округа».

Судья Майрон Уэлс представляет собой для меня один из самых ярких примеров людей, умеющих держать слово. Он продает себя окружающим самыми различными способами, оставаясь при этом человеком, на слово которого можно положиться. Всей своей жизнью он демонстрирует силу обещания.

Обещание как мерило честности

Мне рассказывали об одной книге – сам я, правда, ее не читал, – которая называется «Продавцы». В ней рассказывается об одном коммивояжере, который хотел произвести хорошее впечатление и продать себя, как это делаем и вы, и я. Он тщательно подбирал свою одежду. Начищал туфли до зеркального блеска. Он даже повязывал галстук, который называл «галстуком честности».

Все это вздор. Не бывает на свете «честных» галстуков, костюмов, ботинок и шляп. Честным можете быть только вы сами. И одна из самых главных черт честного человека – это умение держать слово.

Если вы хотите успешно продать себя, никогда не отступайте от данных обещаний. Никогда. Человеку, умеющему держать слово, люди верят без тени сомнения.

Я знаком с одним молодым человеком, который работает неподалеку на станции техобслуживания у одного из автомобильных дилеров. Его работа заключается в том, чтобы выписывать ремонтные заказы для посетителей. Но ведь ремонтный заказ – это тоже обещание. В нем содержится обязательство выполнить необходимые ремонтные работы, а в некоторых штатах, кроме того, и требование не превышать согласованной цены и не проводить никаких работ без согласия заказчика. Итак, приемщик обещает: «Ваш автомобиль будет принят в работу в четыре часа, миссис Джарвис» или «Я позвоню вам, мистер Мейсон, если автомобиль не будет готов к сроку или у нас возникнут какие-то проблемы».

Очень простые обещания. И все же мой юный друг умудрялся нарушать их время от времени. Машина не была готова к оговоренному сроку. Он забывал позвонить. Прошло не так уж много времени, и рейтинг доверия к нему упал до нуля. Люди слышали, что он говорит, но его слова были для них пустым звуком. В него потеряли веру и клиенты, и руководство станции, где он работал. Он не смог продать ни себя, ни самый важный сервисный товар – умение обслужить машину так, чтобы клиент захотел впоследствии приобрести здесь и новый автомобиль.

Как-то раз мы обедали вместе, и он поделился со мной своими проблемами:

– Джо, у меня земля горит под ногами. Я уверен, что меня скоро выгонят.

– В чем дело, Алекс?

Я, конечно, прекрасно знал ответ, но все же решил задать этот вопрос.

– Язык мой – враг мой. Я вечно что-то наобещаю, а потом расхлебываю.

И он описал мне ситуацию.

В ходе дальнейшего обеда, за ветчиной и швейцарским сыром я рассказал ему, как восстановить свою репутацию честного человека и сохранить работу.

– Алекс, – сказал я ему, – тебе необходимо в течение тридцати дней делать всего две вещи, но делать их на совесть.

Вот те два правила, которым я порекомендовал ему следовать:

1. Заставь себя любой ценой выполнять обещания, которые даешь. Никто, кроме тебя самого, не может заставить тебя сделать это.

2. Подумай, прежде чем обещать что-нибудь. Спроси себя сначала: «Смогу ли я действительно выполнить то, что обещаю?»

Он молча обдумал эти рекомендации и записал их на бумажной салфетке. Когда Алекс закончил писать, я добавил:

– Когда пройдет тридцать дней, я хочу, чтобы ты рассказал мне о результатах.

Я предупредил его, что выполнить первое правило очень нелегко, но это необходимо, особенно если учесть, что надо будет выполнять обещания, данные им и в этот день, и накануне, и неделю назад. Однако соблюдение второго правила поможет ему не попадать впредь в трудные ситуации.

– Прежде всего подумай, Алекс, и давай только те обещания, которые ты в состоянии выполнить.

Когда мы покончили с обедом, я сказал, что если он будет выполнять эти правила, то это будет иметь следующие последствия:

1. Предварительно подумав о даваемом слове, ты избежишь неприятностей в будущем.
2. Ты избавишь себя от необходимости искать оправдания и извинения.
3. Люди будут знать, что у тебя слова не расходятся с делом.
4. Ты вновь обрешь репутацию честного человека.

Спустя месяц Алекс вновь появился у меня. Он выглядел довольным и счастливым.

– Я последовал вашему совету, Джо, и убедился, что вы правы. Клиенты ценят то, что я держу свое слово. Один из них назвал меня честным парнем. Люди благодарят меня за то, что я звоню им и сообщаю о возникших трудностях. И дела на сервисе пошли в гору. Но вы ошибались, когда говорили мне о четырех последствиях.

– Неужели? – признаться, я был очень удивлен.

– На самом деле их не четыре, а пять. Мой начальник сказал, что доволен мной. Я больше не боюсь потерять работу. Как вам это нравится?

Подумай, прежде чем дать слово

Я дал Алексу добрый совет. Воспользуйтесь им и вы. Это правило не зависит от того, идет речь о серьезных вещах, какой-то встрече или о звонке жене, чтобы сообщить ей, что будете дома в шесть часов. Прежде всего подумайте. Убедитесь, что вы в состоянии сдержать слово.

Слишком часто мы даем обещания не задумываясь. Мы даем их так часто, что они срываются с наших губ автоматически. Возможно, это происходит потому, что мы не придаем им серьезного значения. Вспомните самые обычные ситуации, когда нам приходится что-то обещать:

– Мама, я приду домой до полуночи.

– Я заправлю тебе машину, папа.

– Я обязательно верну деньги в субботу.

– Обязательно напишу сегодня письмо Тиму.

– Ваш костюм будет готов к пяти часам.

– В четверг я займусь вашими проблемами.

– За каждую пятерку в дневнике я буду давать тебе доллар, сынок.

– Продолжай в том же духе, Том, и в следующем месяце я прибавлю тебе жалованье.

Возьмите листок бумаги и запишите все обещания, которые дали на этой неделе. Не пытайтесь обмануть себя. Потом отметьте среди них невыполненные, а также те, которые

вы, положив руку на сердце, и не собирались выполнять. Если их окажется всего несколько, повесьте себе медаль на грудь и поздравьте себя. Но если вы не слишком отличаетесь от остальных людей, то вас ждет неприятный сюрприз. Повесьте этот листок бумаги на видное место. Пусть он служит напоминанием о том, что вам необходимо изменить свое поведение.

А ведь вы хотите быть лучше, разве не так? Если вы всерьез намерены продать себя шефу, сотрудникам, своей девушке, приятелю, учителю, ученикам, родителям, детям, соседям, позаботьтесь о том, чтобы держать данное слово. Это облегчит вам жизнь.

Почему? Да потому, что слово «обещаю» – одно из самых важных в мире.

Обещание – это договор

Простите мне банальную фразу, но данное слово должно связывать вас по рукам и ногам. Этим самым вы заносите свое имя в список должников. Я действительно уверен, что обещание – это договор, а не какая-нибудь долговая расписка. Все мы знаем, что подобные расписки зачастую не стоят даже бумаги, на которой написаны. Договор же обязателен для исполнения. Тот, кто заключает официальный договор, может расторгнуть его или выкупить содержащиеся в нем права, но это совсем не просто сделать.

Точно так же непросто выкупить свое обещание. Именно поэтому надо трижды подумать, прежде чем давать его.

Возможно, самый показательный пример такого обещания, несмотря даже на сегодняшнюю так называемую новую мораль, – это брачные обязательства.

Брак – это всегда обещание. Если вы уже женаты, то никогда не забудете момента, когда стояли перед священником, раввином, мировым судьей или сотрудником мэрии и на вопрос, согласны ли вы взять стоящую рядом женщину в жены и жить с ней в богатстве и бедности, радости и печали, ответили: «Да, согласен».

В такие моменты у нас принято после свадебного марша исполнять песню «Обещай мне».

Меня всегда удивляло, почему некоторые люди с такой легкостью относятся к своим обещаниям и к обещаниям других. Возможно, виной тому – дурные примеры, с которыми мы слишком часто сталкиваемся. С самого детства мы учимся на примерах. Родители, учителя, старшие братья и сестры должны показывать хороший пример, потому что дети легко перенимают все, что видят и слышат. Если родители и учителя верны своему слову, то такими же станут и дети.

Один из таких примеров, плоды которого я ощущаю до сих пор, подала мне в детстве мама. Она была лучшей на свете кухаркой (не считая моей жены) и, когда я был маленьким, всегда готовила мне на Рождество огромное количество маленьких сицилийских пирожных «бискотти». Мне в жизни не доводилось есть ничего вкуснее. В канун праздника мама обещала мне испечь их и всегда держала свое слово.

Когда я вырос, то в рождественские дни часто вспоминал старые времена. Как-то рассказал жене, что для меня Рождество тесно увязывается с воспоминаниями о бискотти. И хотя моя покойная жена родом не с Сицилии, она улыбнулась и сказала: «Джо, я испеку их для тебя». Я забыл об этом буквально на следующий же день, но неделю спустя, войдя в дом, я вдруг снова почувствовал себя восьмилетним мальчишкой. Мой нос уловил запах, который позволил мигом сбросить сорок с лишним лет. Джун испекла бискотти. Она тоже никогда не отступала от данного слова.

Как здорово, когда обещания выполняются!

Но с годами, когда многие вещи переходят в разряд политики того или иного вида, мы становимся циничнее по отношению к собственным обещаниям. К сожалению, многие из обещаний, ставших достоянием общественности, принадлежат политикам. Этот пример вполне уместен, так как политика, подобно сексу, супружеству, работе, игре, учебе, физическому и духовному здоровью, лежит в основе этой книги и является частью нашей жизни.

Известный в нашей стране публицист Сидни Гаррис пишет: «На каждого государственного деятеля, подкупленного деньгами, приходится десять других, подкупленных желанием быть вновь избранными на свой пост, которое заставляет их говорить все, что угодно, лишь бы добиться расположения избирателей». Ох уж эти предвыборные обещания.

А другой, популярный на Среднем Западе, журналист Джадд Арнет утверждает: «Именно это приводит американскую политику в совершеннейший хаос. Вы выбиваетесь из сил, поддерживая того или иного политика, а сразу же после выборов он поворачивает на 180 градусов и делает вещи, абсолютно противоположные тому, что обещал».

Истина, однако, заключается в том, что политик, постоянно нарушающий свое слово, рано или поздно будет отвергнут. Он не имеет права с легкостью раздавать обещания, которые невозможно исполнить. Ведь на этих примерах учится молодежь. Ничего удивительного в том, что молодые люди тоже становятся циничными, легко дают слово и так же легко нарушают его. Если мэр или губернатор, обещавший снизить налоги, вдруг обнаруживает, что у него в бюджете не сходятся концы с концами, он должен выйти к народу и попросить прощения. Слегка перефразировав известную песенную строку из кинофильма «История любви», можно сказать: быть верным своему слову означает, что тебе никогда не придется извиняться. Парень из этой песни перестал дарить своей девушке розы и не счел нужным извиняться, так как он ведь и в самом деле не обещал ей «целый розовый сад».

Не обещайте роз, если не в состоянии дарить их. Воспользуйтесь моим правилом и предварительно подумайте, может, вы просто не дадите такого обещания.

Есть и другой способ избежать нарушения собственного слова, даже если вы и подумали, прежде чем дать его. Для этого существует простое правило: сообщите человеку по телефону, письмом или при личной встрече, что хотели бы заменить одно обещание другим. Если, например, срывается поставка товара из-за непредвиденных обстоятельств, то вместо того, чтобы попросту отказаться от выполнения обязательств, значительно лучше позвонить по телефону и сказать: «Мы обещали вам поставить товар сегодня в девять утра, но в одном из наших филиалов произошел пожар. Не могли бы мы заключить с вами новое соглашение?» Разъяснение ситуации пробудит у вашего собеседника дружеское сочувствие, а нарушение данного слова поставит под сомнение вашу честность.

Попробуйте только хоть раз не сдержать данного кому-нибудь слова, и произойдет следующее: этот человек вам больше никогда не поверит. Вы не сможете продать ни себя, ни товар, который представляете. Один из моих коллег, продававший автомобили, испытал это на себе около года назад. Одному из его клиентов предстоял отпуск, и он собирался отправиться в путь на новой машине. За семь недель до покупки машины этот человек снял себе жилье во Флориде. Продавец заверил его, что беспокоиться не о чем и заказанная машина обязательно будет доставлена ровно через семь недель. Как оказалось впоследствии, клиенту пришлось ждать целых одиннадцать недель. Фактически, у него украли четыре недели отпуска. Мало того, клиент обнаружил, что продавец с самого начала знал об этом.

Как вы думаете, сколько новых сделок удалось заключить с ним продавцу? Вы правы, ни одной.

О важности выполнения данного обещания повествует даже Библия в Притче об исходе детей Израилевых в Землю обетованную. Представьте себе, как бы чувствовал себя Моисей, выведший свой народ из Египта, если бы Бог не сдержал своего слова.

Точно так же вы можете представить себе, что чувствуют люди, которым вы что-то обещали и не сделали.

Разве не бывало с вами такого, когда вы обещали своему ребенку что-нибудь привезти из поездки и забывали об этом? Вспомните выражение обиды и разочарования на лице ребенка. А если у вас еще нет детей, вспомните свои собственные детские ощущения, когда родители что-то обещали и забывали сделать.

И еще несколько слов в завершение этой темы. Вам всегда будет легче исполнить

обещание, данное другому человеку, если вы научитесь сначала исполнять обещания, данные самому себе. Вы понимаете, о чем я говорю. Например, вы пообещали себе недельный отпуск, если выполните какую-то работу. Или обещали делать три звонка в день сверх положенной нормы самым перспективным клиентам. Или сократить потребление калорий до 1200 в день, чтобы сбросить лишних семь килограммов. Или сдерживать свои эмоции и прекратить придираться к другим.

Чаще всего мы даем самые важные обещания самим себе, а потом сами же их и нарушаем. Поэтому прямо сегодня твердо пообещайте себе что-нибудь важное. Хотя нет, сначала подумайте, сможете ли вы это выполнить. Подумали? А теперь напишите данное обещание на листе бумаги, сложите его и положите в карман. Носите его с собой в течение десяти дней. Когда будете переодеваться, убедитесь, что переложили бумагу в новый костюм. Женщины могут держать ее в своей сумочке, а дети – в кармане джинсов.

Запомните: десять дней. И каждый из них внимательно читайте то, что там написано. Правда, десять дней – минимальный срок. Если обещание долгосрочное, например похудеть на три килограмма, придется носить эту бумагу с собой подольше.

С другой стороны, если вы обещали всего лишь приготовить лимонный пирог для соседей, то достаточно будет и одного дня. Главное, чтобы вы не выбросили этот лист бумаги до тех пор, пока не сдержите данного себе слова.

Попробуйте сделать так один или два раза и убедитесь, какое это тяжелое испытание – исполнять обещания, данные самому себе. Прежде чем поймете это, вы заметите, насколько легче стало исполнять обещания, данные другим.

Умение держать слово – это могучая сила, помогающая успешно продавать себя. Оно влечет за собой успех в работе, семейной жизни, хорошие отношения с окружающими и способность радоваться жизни.

Если вы человек слова, то окружающие будут относиться к вам как к надежному и порядочному человеку. Невыполненное обещание может не только разрушить эти отношения, но и разбить чье-то сердце.

Сделайте это ПРЯМО СЕЙЧАС!

- Обещайте себе, что будете изо всех сил стараться держать слово, данное другим людям.
- Напишите это обещание на листе бумаги и всегда носите с собой.
- Рассматривайте это обещание как договор с самим собой.
- Подумайте, прежде чем обещать. Спросите себя, сможете ли вы сдержать слово.
- Если чувствуете, что в силу непредвиденных обстоятельств вам сложно будет выполнить обещание, сообщите об этом заинтересованному лицу и заключите с ним новое соглашение в зависимости от обстоятельств.

Глава одиннадцатая Магия улыбки

В улыбке есть что-то магическое. Она может осветить небеса. Может поднять настроение. Может повлиять на окружающих или изменить вас самих. Намного легче продавать себя с улыбкой и очень сложно сделать это с угрюмым лицом.

Один из первых уроков, который я усвоил, начав продавать себя, заключался в том, что лицо создано не для бритвы или косметики. Бог дал его человеку, чтобы улыбаться.

Вы сомневаетесь? Напрасно. Для того чтобы нахмуриться, требуется значительно больше усилий лицевых мышц, чем для улыбки.

Чем больше сил вы тратите на то, чтобы сохранять угрюмый вид, тем больше вероятность, что люди ответят тем же. Но если вы улыбнетесь, то готов ставить десять к

одному, что в ответ получите улыбку.

У себя в офисе я повесил табличку, которая весь день у меня на виду. Надпись на ней гласит: «Я встретил человека, у которого не было улыбки, и подарил ему свою». Не знаю, кому принадлежат эти слова, но привожу их, не испытывая чувства вины перед автором. Я признателен ему за то, что это выражение вызывает улыбку у всех, кто его читает.

Может быть, именно поэтому существует так много песен, посвященных улыбке. В них говорится о том, что, когда вы улыбаетесь, вместе с вами улыбается весь мир, а избавиться от забот очень просто: достаточно упаковать их в старый мешок и улыбнуться – ведь улыбка приносит счастье... И действительно, ни одно сердце не останется равнодушным к улыбке. Вы полагаете, что я придаю ей слишком большое значение? А почему бы и нет? Улыбка, на мой взгляд, помогает сгладить многие ухабы на пути, ведущему к успеху.

Позвольте привести несколько примеров ее благотворного влияния.

Кот в мешке, который открыл мне глаза

Давным-давно, когда мне было всего семнадцать лет, мы с приятелем договорились провести вечер с девушками. Ситуация была стандартной: его девушка обещала пригласить для меня свою подругу. Типичный кот в мешке. Каждый, кто хоть раз в жизни ходил на подобное свидание «вслепую», поймет, насколько мне было не по себе. Какой будет эта подруга? Смогу ли я с ней поладить? И как только меня угораздило ввязаться в эту историю?

В тот вечер мы на машине друга подъехали к дому, где жила та девушка. Приятель посигналил, и на пороге появилась моя «избранница». При первом же взгляде на нее я подумал: «Такой уродины свет еще не видывал. Вот уж крокодил». Сердце у меня чуть не остановилось.

Но когда девушка села в машину и подруга представила ее мне, та вдруг озарила все вокруг потрясающей улыбкой «на сто ватт». В первую же минуту знакомства эта девушка показалась мне самой красивой из всех, кого я только встречал. Эта улыбка не сходила с ее лица весь вечер. Она была в ее глазах, голосе, во всем ее облике. Никогда прежде свидание не приносило мне столько радости.

Она ослепила меня своей улыбкой, и я понял, какая магическая сила может таиться в улыбке. Она помогала ей продать себя. Я по сей день помню об этом.

Человек без проблем

Клаудио Карло Буттафава, итальянец, как и я, работает главным управляющим знаменитого лондонского отеля «Савой», которому исполнилось уже почти сто лет. Буттафава очень эффективно справляется с десятками проблем, которые возникают каждый день в отеле, имеющем 400 номеров, – это бронирование, размещение, питание и даже темперамент клиентов.

В течение всех этих лет в «Савой» останавливались короли и королевы, кинозвезды и оперные примадонны, игроки в гольф и рекордсмены, генералы, премьер-министры и президенты.

Поэтому нетрудно представить себе, как десятки повседневных мелочей могут вырасти в проблему. Будучи главным управляющим, Буттафава не просто управляет большим штатом сотрудников от посыльных до пекарей, от горничных до музыкантов. Он еще должен разрешать возникающие проблемы. Его метод очень прост, а советы пригодятся каждому.

– Я постоянно улыбаюсь, – говорит Клаудио. – Все дело в моем характере. Всегда или, по крайней мере, в 90 процентах случаев можно избежать проблем с помощью улыбки.

Вы можете сказать: «Погодите-ка. Это уж слишком просто. Невозможно решить проблемы одной улыбкой». А я уверен, что возможно. Ведь Клаудио Буттафава учит, что лучший способ преодолеть трудности – это избегать их. Весь секрет заключается в том, чтобы предотвратить проблему. А для этого нет лучшего средства, чем искренняя улыбка –

на лице или в голосе. Вы продаете себя еще до того, как возникает проблема.

Почему на небесах царят улыбки

В том, чтобы продавать себя улыбаясь, заключается политика самой крупной пассажирской авиакомпании «Юнайтед эйрлайнз». Она занесена в Книгу рекордов Гиннеса как коммерческое авиатранспортное предприятие, которое, располагая 352 самолетами и штатом 49 866 человек, перевезло в 1977 году самое большое количество пассажиров – 35 566 782 (лично меня эти цифры впечатляют; в конце концов, я сам занесен в ту же книгу).

Как вам, должно быть, известно, девиз компании «Юнайтед эйрлайнз» гласит, что небеса настроены дружелюбно к человеку. Но это дружелюбие начинается уже внизу, на земле. Не подумайте только, что я рекламирую «Юнайтед эйрлайнз». Я летаю самолетами и других авиакомпаний. На самом деле в этой истории речь пойдет о моей дочери Грейс.

Недавно она проходила собеседование в этой авиакомпании по поводу приема на работу. Поскольку Грейс носит исконную фамилию нашей семьи – Джирарди, – то никто в «Юнайтед эйрлайнз» не заподозрил ее в родственных связях со мной. Здесь все обошлось без протекции и использования связей. Грейс рассчитывала только на себя и, кстати сказать, сумела получить эту работу.

Во время собеседования ей сказали, что работа будет заключаться главным образом в ведении телефонных переговоров по приему и подтверждению заказов, бронированию билетов и отказе от брони, а также в переносе даты вылета и изменении рейсов.

К ее удивлению, сотрудник, проводивший собеседование, демонстративно повернулся к ней спиной во время разговора. Позже он объяснил, что такое поведение вызвано вовсе не его невоспитанностью. Он просто хотел послушать, «звучит ли в ее голосе улыбка». Это было для него самым главным. Ему хотелось почувствовать, ощутить эту улыбку всеми органами чувств, так как она была основной предпосылкой приема на работу. В конце концов, по его словам, именно благодаря данному обстоятельству она и была принята.

Не многим людям удастся в личной беседе увидеть улыбку моей дочери, но все, кто будет говорить с ней по телефону, ощутят ее тепло.

Улыбка никогда не разочаровывает

Еще один яркий пример человека с «улыбкой в голосе» – один из самых популярных диск-жокеев Детройта Джимми Лоне. На самом деле его популярность простирается далеко за пределы Детройта, так как он работает на одной из самых мощных радиостанций Среднего Запада. Утренние программы Джимми слушают не только в штате Мичиган, но и в Пенсильвании, Огайо, Кентукки, Индиане и Иллинойсе. Письма от слушателей приходят даже с дальнего Юга. Они пишут этому человеку, что с удовольствием слушают его программы и чувствуют его улыбку даже по радио.

И это действительно так. Когда слушаешь его ненавязчивые беззаботные комментарии, то буквально видишь, как улыбка освещает его лицо. Многим, в том числе и мне, доводилось видеть ее воочию, так как Лоне работает еще и продюсером одного из самых лучших профессиональных театральных шоу Детройта «Сомерсет», чьи представления проходят в превосходном ресторане «Альфред».

Джимми известен не только как театральный продюсер с отменным вкусом, но и как отличный актер, исполняющий главные роли в таких нашумевших пьесах, как «Частная жизнь», «Узник Второй авеню», «Сова и котенок», «Дон Жуан в аду», «Не пейте воду», «Человек на все времена», «Наш город» и «Человек, который пришел на обед», и завоевавший немало верных и искренних поклонников.

Когда Джимми не занят в спектакле, он любит выступать перед публикой в одиночку, чтобы «разогреть» ее. Поскольку среди зрителей, как правило, находится множество поклонников его радиопрограмм, он начинает выступление словами: «А вы тоже выглядите

не так, как я представлял себе». Но тут Джимми слегка лукавит. Он сам рассказывал мне, что чаще всего слышит от зрителей после спектаклей за коктейлем в вестибюле: «Джимми, слушая вас по радио, я именно так и представлял себе вашу улыбку. Боялся, что буду разочарован, но этого не произошло».

Улыбка не может разочаровать. Люди спрашивают Джимми, почему у него всегда хорошее настроение. Весь секрет заключается в том, что он никогда не рассказывает слушателям о своих неприятностях. Напротив, он постоянно демонстрирует искренний интерес к людям.

Джимми говорит: «Моя задача – развлекать людей и делать их жизнь веселее. Все начинается с улыбки, но она должна быть искренней».

Не случайно Джимми, добившийся успеха в острейшей конкурентной борьбе, уже давно использует в качестве музыкальной заставки своей программы песню «Наденьте счастливые лица». Он сам украсил свое лицо улыбкой, чтобы дарить людям данный Богом талант и многолетний опыт.

– Люди будут больше любить тебя, если ты улыбаешься, – говорит он, – а кроме того, улыбка позволяет чувствовать себя лучше. Она ничего не стоит, но приносит такие дивиденды, которых не может обеспечить ни одна биржа.

Сама жизнь Джимми Лонса является подтверждением магической силы улыбки.

Улыбка, которая может расплавить сталь

Недавно жена президента компании «Дженерал моторс» Долли Коул попросила меня:

– Джо, в этом году я отвечаю за проведение традиционного марша, в котором будет участвовать множество знаменитостей. Я хотела бы, чтобы вы тоже присоединились к нам.

Хоть я и не считаю себя знаменитостью, но ответил, что сочту за честь помочь ей, и поставил при этом условие:

– Долли, я сделаю это, если вы представите меня своему мужу Эду.

По-моему, это пожелание совершенно оправданно, ведь, в конце концов, я большую часть своей жизни продавал его машины. Долли улыбнулась и согласилась.

Я никогда не забуду эту встречу. Когда Долли подвела меня к Эду, он беседовал с телевизионным ведущим Филом Донахью. Видимо, Долли предупредила его заранее о моем появлении, потому что Эд Коул сказал Донахью: «Фил, это Джо Джирард, самый лучший в мире продавец автомобилей. Благодаря ему работают мои конвейеры».

Мог ли я ожидать более высокой похвалы? И тут Эд превзошел самого себя: он пожал мне руку и подарил ослепительную улыбку. Она была такой широкой, искренней и теплой, что могла бы расплавить слиток стали.

У него не было необходимости продавать себя мне. Он был моим боссом в самом прямом смысле слова. И все же он продал себя своей улыбкой – той самой, которая вела его от успеха к успеху во главе крупнейшей в мире автомобилестроительной компании. Мы стали друзьями и оставались ими вплоть до его безвременной кончины в авиационной катастрофе.

Улыбка, предрешившая успех сделки

Пару лет назад в детройтском деловом центре «Кобо», используемом обычно для автомобильных шоу, проводилась громадная выставка катеров и яхт. Толпы людей рассматривали экспонаты и покупали все подряд: от маленьких парусных суденышек до роскошных яхт крейсерского класса.

В один из дней выставки сорвалась, а затем все-таки совершилась совершенно фантастическая сделка. Мне рассказал об этом один из продавцов моего сервисного центра, а затем эта история появилась на страницах деловых газет Детройта.

На выставку приехал очень богатый человек из одной ближневосточной нефтяной

страны. Он остановился у одной крупной яхты, подошел к продавцу и спокойно сказал: «Я хочу купить несколько яхт на общую сумму двадцать миллионов долларов». Любопытно принял бы такое предложение с распростертыми объятиями, но наш продавец посмотрел на покупателя как на сумасшедшего, который отнимает у него драгоценное время. Единственное, чего не было в его взгляде, так это улыбки.

Нефтяной шейх взглянул на не улыбающееся лицо продавца и пошел прочь.

Он приблизился к соседнему стенду, где был встречен молодым продавцом с приветливой улыбкой на лице. Эта улыбка излучала тепло, как солнце в Саудовской Аравии. Божественный дар улыбки вернул шейху душевный комфорт, и он почувствовал себя как дома. Он вновь повторил свою просьбу:

– Я хотел бы купить несколько яхт на двадцать миллионов долларов.

– Разумеется, – ответил второй продавец, продолжая улыбаться. – Я покажу вам нашу экспозицию.

И он повел шейха к стенду. Но к этому времени он уже успел продать себя. Продать самый главный в мире товар.

Шейх достал пятисотдолларовую купюру в виде залога и сказал:

– Мне нравятся люди, которые относятся ко мне с симпатией. Вы покорили меня своей улыбкой. Только с вами я почувствовал себя комфортно. Завтра я вернусь с подписанным чеком на двадцать миллионов.

Шейх сдержал свое слово. На следующий день он приехал с подписанным чеком, добавил к нему пятьсот долларов, оставленных в залог, и сделка состоялась.

Говорят, что молодой человек, продавший с помощью улыбки сначала себя, а потом и свой товар, получил на этой сделке 20 процентов. Но хотя он обеспечил себя до конца жизни, я готов поспорить, что на этом он не остановился. Он наверняка по-прежнему продает себя и продолжает свой путь к успеху с улыбкой на лице.

Что стало с первым продавцом, который не умел улыбаться, мне не известно.

Конечно, все мы понимаем, что для подобной сделки нужно что-то еще кроме улыбки. Надо иметь хороший товар и отлично разбираться в нем. Нужна большая практика и готовность помочь покупателю сделать выбор. Но отсутствие улыбки на лице у первого продавца сразу же выбило его из борьбы за потенциального клиента.

Как часто из-за этого мы не можем продать наши товары и услуги! Подумайте об этом.

Этот случай на выставке подтверждает правоту одного стихотворения, которое я повесил в рамочке в своем кабинете. Не знаю, кто его написал, но эти слова мне по душе. Оно называется «Хороший бизнес», и вот несколько строк из него:

Две лавки в рыночном ряду стоят как будто для сравнения. В одну народ не кажет нос, а во второй – столпотворенье. Быть может, мясо там свежее, отборней и вкуснее рыбка? Нет, там приветливы слова и светится в глазах улыбка.

Улыбка, подаренная вовремя и к месту, может творить чудеса.

Вот несколько правил, следуя которым вы найдете повод для улыбки в любой жизненной ситуации. Каждое из них поможет вам с успехом продать себя.

Как найти повод для улыбки:

1. Улыбайтесь даже тогда, когда вам совсем не до смеха.
2. Делитесь с окружающими только позитивными мыслями.
3. Улыбайтесь всем лицом.
4. Сотрите с лица хмурое выражение.
5. Упражняйте свое чувство юмора.
6. Смейтесь от души, во весь голос.
7. Не пытайтесь изобразить улыбку, просто скажите человеку: «Ты мне нравишься».

Хотя эти правила очень просты, но требуется немалая практика, чтобы как следует овладеть ими. Давайте вкратце рассмотрим каждое из них.

Во-первых, *улыбайтесь даже тогда, когда вам совсем не до смеха*. Я поставил это правило первым, потому что оно, пожалуй, самое трудное для выполнения. И все же надо попытаться. Пообещайте себе, что даже если у вас в данный момент кошки на душе скребут, но вы не покажете этого посторонним. Держите свои заботы при себе. Пусть люди поверят, что у вас все прекрасно. Лучше, если окружающие будут ломать себе головы над вопросом: «Чего это он так радуется?», чем скажут: «У него, видимо, есть все причины для такого печального вида». Если вы хотите продать себя им, пусть они лучше размышляют над причинами вашей улыбки.

Одна из самых известных картин в мире, «Мона Лиза» Леонардо да Винчи (кстати, тоже мой земляк, итальянец), которая висит в парижском Лувре, знаменита таинственной улыбкой, блуждающей по губам женщины. Веками люди задают себе вопрос: «Чему она улыбается?» Никто не знает ответа и никогда не узнает. Но почему же тысячи людей любят это произведение искусства? Из-за личности художника? Из-за того, что эту картину неоднократно крали, но, к счастью, снова находили? Из-за ее колорита и мастерски положенных мазков? Из-за женщины, которая позировала художнику? Нет, людей просто завораживает улыбка.

Есть хорошее правило: окружающих надо заинтриговать. А лучшее средство для этого – улыбаться, даже когда вам совсем не до смеха. Чем меньше у вас поводов для веселья, тем шире должна быть улыбка. Часто утверждают, что Мона Лиза улыбается, потому что чем-то глубоко опечалена. Но если это действительно так, то она не позволяет никому догадаться об этом.

Во-вторых, *делитесь с окружающими только позитивными мыслями*. Распространяйте их как можно шире. Подобно многим другим положительным вещам, улыбка очень заразна. Если вы улыбаетесь, люди думают, что у вас все хорошо, и радуются за вас, а затем и сами начинают улыбаться. Но если вы ходите, распространяя вокруг себя негативные флюиды, улыбок ждать не приходится. Есть несколько вещей, которые необходимо учитывать, соблюдая это правило. Прекратите обсуждать с другими людьми статьи из газет, где речь идет о преступлениях и насилии. Вместо этого поговорите о приятных вещах, которые произошли где-то по соседству с вами. Сделайте что-нибудь, что согреет сердца окружающих, а не повергнет их в уныние. А если вы не можете найти для кого-то доброе слово, лучше держите рот на замке.

Чем скорее вы начнете делиться с людьми своими позитивными мыслями, тем быстрее заметите на их лицах улыбки.

В-третьих, *улыбайтесь всем лицом*. Красивая улыбка включает в себя не только губы. Это и слегка прищуренные глаза, и ямочки на щеках. Хорошая улыбка, на которую приятно смотреть, распространяется на все лицо. В этом случае просто невозможно не улыбнуться в ответ.

Всему населению моего родного штата Мичиган известна широкая улыбка «на миллион долларов» нашего губернатора Уильяма Милликина. Его лицо прямо-таки светится улыбкой. Разумеется, для того чтобы выиграть выборы (а на последних выборах он победил с неслыханным для Мичигана преимуществом), недостаточно одной улыбки, но Билл Милликин уверен, что она ему помогла. Ничто не может так согреть зиму в Мичигане, как эта широкая и искренняя улыбка, которая рождает в людях уверенность и доверие к нему. Не исключено, что она когда-нибудь приведет его и в Белый дом.

Еще один человек, который обязан своими успехами такой же улыбке, – это Роберт Бинсфилд. Долгое время Боб проработал преподавателем на моих курсах продавцов. Каждые восемь недель ему приходилось сталкиваться с новой группой слушателей, желавших научиться продавать себя, а заодно и свой товар.

В первый день слушатели обычно не представляют, с чем им придется столкнуться. Всё

ново для них. Одни робеют, другие настроены слегка скептически, кое-кто считает, что без труда справится с новыми задачами, а некоторые сомневаются, стоило ли им вообще приезжать. Мне никогда не приходилось видеть, чтобы кто-либо с такой легкостью устанавливал контакт с группой, как Боб. И все за счет широкой и беззаботной улыбки, которая как бы говорит: «Доверьтесь мне, я ваш друг». И группа сразу «оттаивает». Своей улыбкой он продает себя еще до того, как сказал первое слово. Боб и его улыбка – это дополнительный привлекающий фактор для моих семинаров.

На свете есть немало людей с такой же ослепительной улыбкой. Кроме губернатора Билла Милликина и моего преподавателя Боба Бинсфилда, я могу назвать еще шесть человек, имена которых сразу приходят в голову. Может быть, и вы составите для себя такой список?

Бывшая первая леди США Элеонора Рузвельт, бывшая Мисс Америка, а ныне спортивный менеджер Филлис Джордж, а также улыбающаяся нам со всех плакатов Фарра Фосетт-Мейджорс. Среди мужчин это Орал Робертс, президент Джимми Картер и мой издатель Майкл Корда.

Каждый из них, как я заметил, улыбается всем лицом. Как приятно смотреть на это!

В-четвертых, *сотрите с лица хмурое выражение*. Как только вы сделаете это, на лице сама собой появится улыбка. Но опять-таки, для этого нужна практика.

Автор книги «Как я поднялся от падения к успеху» Фрэнк Бетджер рассказывает, что в юности был страшно угрюмым. При этом он прекрасно понимал, что если не исправить указанный недостаток, то это повлечет за собой неудачу во всех жизненных делах. Его детство было отмечено такой печатью болезней, голода и горя, что, как он сам говорил, поводов для веселья, в общем-то, не было. В семье у него все попросту боялись улыбаться или как-то по-другому проявлять радость. В итоге он вырос с вечно угрюмым выражением на лице.

В один прекрасный день Фрэнк решил, что если хочет добиться успеха, то ему необходимо изменить свою натуру. Он взялся за дело, твердо решив, что отныне с его лица не будет сходить счастливая улыбка, отражающая его внутренний душевный комфорт. Для этого ему нужно было не просто нацепить довольную маску, а предварительно согнать с лица постоянно хмурое выражение.

Это было совсем не просто сделать. Как только Фрэнком овладевал страх или на него наваливались неприятности, улыбка исчезала. Страх и улыбка не совместимы. И все же он не отступал. Каждое утро Фрэнк начинал с того, что в течение пятнадцати минут улыбался, а затем это упражнение повторял еще несколько раз в течение дня. Прежде чем куда-то войти, он вспоминал какую-нибудь забавную вещь или приятное событие, и на его лице появлялась улыбка. В конце концов это переросло в привычку. Усиленные тренировки придали его лицу довольное и счастливое выражение, а это, в свою очередь, создало ощущение внутреннего удовлетворения. Вскоре появились и первые успехи в бизнесе, общественной и семейной жизни.

Фрэнк Бетджер пишет: «Счастье можно воспитать в себе с помощью улыбки. Попробуйте улыбаться в течение месяца. Одаривайте каждого встречного самой лучезарной улыбкой, на какую только способны, – и заметите, насколько лучше будете выглядеть и чувствовать себя. Это самый лучший из известных мне способов, чтобы прекратить беспокоиться и начать жить».

В-пятых, *упражняйте свое чувство юмора*. У вас оно есть, даже если вы и не задумывались над этим. Ведь хорошая шутка радует вас так же, как и всех остальных. Я имею в виду не пошлые шуточки и подначки, цель которых – унижить другого, а по-настоящему веселые истории.

Чем живее вы реагируете на них, тем больше упражняется ваше чувство юмора и тем чаще у вас на лице будет появляться улыбка. Это не означает, что вам самому надо стать хорошим шутником. Некоторым людям это просто не дано. Вам ведь знаком этот тип, который, рассказывая анекдот, умудряется выхолостить всю соль из него? Но вы должны

уметь реагировать на юмор. Даже если слышали этот анекдот раньше, не надо портить впечатление. Дослушайте до конца и улыбнитесь. Попробуйте увидеть смешное в любой ситуации. Не следует только излишне подтрунивать над другими. Это не смешно и обычно обижает окружающих, особенно молодежь.

Но позвольте дать вам два хороших совета по поводу того, как упражнять чувство юмора.

1. Улыбайтесь даже тогда, когда шутят над вами.
2. Смейтесь вместе с людьми, а не над ними.

В-шестых, *смейтесь от души, во весь голос*. Если уж в простой улыбке таится магия, то громкий искренний смех обладает магической силой вдвойне. Смех – это громкая улыбка. Вы когда-нибудь замечали, как заразителен смех? Сходите в кино и посмотрите хорошую комедию. Кто-то в зрительном зале начинает смеяться. Этот смех тут же подхватывает кто-то другой, и вскоре вся публика корчится от хохота. Потом вы можете посмотреть ту же самую комедию по телевизору у себя дома. Вы будете улыбаться тем же шуткам, но смеяться наедине с самим собой намного труднее.

Громкий смех тоже требует практики. В следующий раз, когда будете улыбаться, попробуйте слегка рассмеяться. А уж если чувствуете, что вас прямо распирает, не сдерживайтесь и хохочите от души. Вам это понравится, да и окружающим тоже. Смех – это самое приятное упражнение в мире. Оно творит чудеса с вашим телом. Если вы хохочете до боли в животе, то эта боль не принесет вам вреда. Способность смеяться еще никому не повредила. Напротив, смеясь от души, люди продают себя с большим успехом.

И, в-седьмых, *не пытайтесь изобразить улыбку, просто скажите человеку: «Ты мне нравишься»*. С тех пор как был изобретен фотоаппарат, фотографы постоянно говорили своим клиентам: «Улыбочку, пожалуйста». В англоязычных странах их просят сказать «cheese», так как при этом уголки губ поднимаются, создавая подобие улыбки.

Я обнаружил, что если сказать «Ты мне нравишься», то улыбка получается еще шире.

Время от времени я провожу во время семинара небольшой эксперимент. Но прежде чем посвятить вас в его суть, должен признаться, что когда я продавал автомобили, то начинал разговор с клиентом именно таким образом. Я знал, что большинство из тех, кто покупает новую машину, испытывает некоторые опасения. Они осознают, что совершают одну из самых крупных покупок в своей жизни, за исключением, пожалуй, только покупки жилья. Им предстоит заплатить кучу денег, и они имеют право на некоторую нервозность. Их надо вернуть в привычное состояние.

Первым делом я улыбался и вручал посетителю большой круглый значок с надписью «Вы мне нравитесь». Стоило только клиенту взглянуть на него, он сразу же начинал улыбаться. Напряжение спадало, и он начинал ощущать себя в своей тарелке.

Должен сказать, что произнести вслух слова «Ты мне нравишься» или даже написать их почти невозможно без улыбки, и вы обязательно получите улыбку в ответ.

Перенеся этот метод из сферы продажи машин в другие виды деятельности, я обнаружил, что он и там действует безотказно. Тогда я начал использовать его в своих лекциях. Я вызываю двух человек из числа слушателей и прошу их надеть одинаковые маски, не имеющие никакого выражения. Затем спрашиваю публику, кто из этих двоих им нравится больше. Ответ почти всегда один и тот же: ни тот ни другой. Выбрать из двух одинаково безжизненных масок невозможно.

Затем я прошу добровольцев снять маски. Теперь перед нами на сцене две разные личности, два различных лица. Я прошу одного из добровольцев скрестить руки, нахмуриться и ничего не говорить, а второго – распахнуть руки, улыбнуться и сказать, обращаясь к аудитории: «Вы мне нравитесь».

Потом задаю вопрос: «А кто из этих двоих сейчас больше импонирует вам?» Ответ всегда один и тот же. Побеждает тот, кто улыбается и высказывает свою симпатию

окружающим.

Трюк? Конечно. Но он помогает растопить лед и наладить общение с публикой для всех моих последующих действий. Я прошу всех сидящих в аудитории повернуться друг к другу и громко сказать несколько раз: «Ты мне нравишься». После этого вся аудитория озаряется улыбками.

Сказать человеку, что он вам нравится, – это самый легкий путь вызвать у него улыбку. В нашей стране ежегодно проводится неделя физического здоровья. Полагаю, что нам нужно было бы ввести национальную неделю, в течение которой люди говорили бы друг другу: «Вы мне нравитесь».

Вы прочли семь простых правил. Попробуйте выполнять их.

Вспомните знаменитую на всю страну фразу «Улыбнитесь! Вас снимает скрытая камера» из телевизионного шоу Алана Фанта, которое поначалу называлось «Скрытый микрофон».

Каким замечательным стал бы наш мир и как легко стало бы нам всем продавать себя, если бы мы шли по жизни, постоянно ожидая, что нас снимает скрытая камера, и улыбаясь на всякий случай.

Как здорово, когда тебя застигнут врасплох с улыбкой на лице!

Сделайте это ПРЯМО СЕЙЧАС!

- Повесьте на видное место изречение: «Я встретил человека, у которого не было улыбки, и подарил ему свою».

- Улыбайтесь каждый раз, когда видите перед собой хмурое лицо.

- Старайтесь с помощью улыбки устранять проблемы еще до того, как они возникли. В любом случае это не даст мелким проблемам перерасти в крупные.

- Старайтесь постоянно сохранять улыбку на лице.

Самое простое упражнение – улыбаться во время беседы. Даже люди, которые не видят вас в этот момент, почувствуют улыбку в вашем голосе.

- Встаньте перед зеркалом и попробуйте улыбнуться всем лицом, в том числе и глазами. Поначалу у вас будет глуповатый вид, который заставит вас рассмеяться. Смейтесь на здоровье.

- Примите твердое решение, что отныне улыбка станет вашей визитной карточкой в общении с людьми.

- Используйте на деле семь правил, вырабатывающих способность улыбаться. Вы сами удивитесь, какую помощь они могут вам оказать.

Глава двенадцатая Правило «второй мили»

И кто принудит тебя идти с ним одно поприще, иди с ним два.
Евангелие от МАТФЕЯ 5:41

Это одно из моих самых любимых библейских изречений, и не только потому, что взято из чудесной Нагорной проповеди Христа, но и потому, что это прекрасный практический совет.

В проповеди используется довольно сильное слово «принудит». В наши дни в Америке вряд ли удастся кого-то к чему-то принудить. Поэтому я бы изложил это изречение в более современном виде: «Если кто-нибудь *попросит тебя* пройти с ним одну милю, пройди с ним две». Больше того, сделайте это даже в том случае, если вас ни о чем не просят.

Другими словами, если хотите с успехом продать себя, делайте всегда больше, чем вас просят. Приложите небольшое дополнительное усилие. Сойдите с привычного пути, чтобы

помочь ближнему. Протяните ему руку.

Решающий рывок

Разве может что-то сравниться с тем чувством, когда вам удалось забить решающий гол в матче? Когда вы совершили рывок, выложились до конца, без остатка, и смогли сделать то, чего от вас все ждали.

Продавая себя, вы должны научиться точно так же сделать в нужный момент решающий рывок. Это умение должно стать частью всей вашей жизни: личных отношений, работы, учебы.

Как-то ко мне зашел один студент колледжа – назовем его Ральфом – и сказал:

– Джо, я учусь в исторической группе, но не чувствую себя ее частью. Такое ощущение, что я наблюдаю за ними извне.

– Ты имеешь в виду, что хотел бы получше продать им себя?

– Можно, наверное, и так выразиться.

– Только так и нужно. Ты же № 1 в мире. Так почему же тебя не покупают?

Мы разговорились, и я сразу понял, что преподаватели тут ни при чем. Оценки у Ральфа были хорошие, и учеба давалась ему легко. Но с однокашниками он чувствовал себя чужаком. Ральф уже проучился половину семестра, но почти не разговаривал с ними, как, впрочем, и они с ним. Порасспрашивав еще немного, я выяснил, что и в группах по биологии, английскому языку и менеджменту, где учился Ральф, дела обстояли не лучше. Я и раньше знал, что он робок, но выяснилось, что он буквально ощущает стену между собой и однокурсниками. Многие из нас испытывали это чувство.

– Ты должен проломить эту стену, – сказал я.

– Что?

– Сделай рывок им навстречу.

Ральф выглядел озадаченным, и мне пришлось объяснять, что «рывок» надо понимать не в физическом смысле, а как душевное усилие, направленное к достижению новой высоты, на обретение новых жизненных ценностей. Ему необходимо было пройти с коллегами по учебе «вторую милю». Я хотел, чтобы он изо всех сил тянулся к ним, стремился войти в жизнь тех людей, с кем жил, учился, разделял надежды и мечты.

Ральф пожаловался, что не может установить с ними контакт, и я посоветовал ему:

– Не протянув руку им навстречу, контакт не установишь. Для этого требуются усилия, но результат приносит чудесные ощущения.

Кроме того, я разъяснил ему, что означает пройти с человеком вторую милю. Например, если кто-то просит уделить ему часок, чтобы помочь сделать домашнее задание или подготовиться к экзаменам, то надо посвятить этому не один час, а два. Или если преподаватель предложит желающим подготовить реферат, то Ральфу нужно превозмочь свою робость и вызваться добровольцем. Удивится довольный учитель, удивится весь класс, но самое главное, что и сам Ральф будет удивлен своей смелостью. Однокашники взглянут на него с интересом. Он станет *частью* группы, а не просто одним из классного списка.

– А потом, – продолжал я, – выбери кого-нибудь в своей группе и сделай к нему еще один шаг, но так, чтобы это уже не имело отношения к истории. Тебе это самому понравится.

– А как это сделать? – неуверенно спросил Ральф.

– Сделай над собой усилие и поинтересуйся у какого-нибудь парня насчет его увлечений. Или спроси у девушки, что она любит читать, а еще у кого-нибудь – какие фильмы ему нравятся. Поделись с ними тем, что нравится тебе самому, но только не своими проблемами. Пробивайся им навстречу, как будто делаешь решающий рывок к воротам. И обязательно пройди с ними вторую милю. Если кто-то просит подбросить его по направлению к дому, довези его прямо до подъезда, даже если тебе не совсем по пути. Это самый лучший способ, чтобы разрушить стену, которая выросла между тобой и сверстниками.

Данный совет принесет пользу каждому. Вы одиноки? Страдаете от собственной робости? Чувствуете себя потерянным? Ощущаете стену между собой и окружающими? Видите, что жизнь проносится мимо, а вам даже не за что уцепиться? Вы никогда и не уцепитесь ни за что, если не сделаете рывок навстречу. Как сказал один поэт,

*Незнакомцу смело руку протяни —
И уйдут навеки горестные дни.*

Этот рывок удастся вам только тогда, когда вы готовы будете пройти вторую милю, когда решитесь на дополнительное усилие. Чем больше это усилие, тем сильнее будет ваше влияние на людей. А это как раз то, что требуется, чтобы успешно продать себя. Оказывая влияние на людей, вы рушите стены, возведенные между ними и вами.

Кстати, Ральф последовал моему совету. Он рассказывал мне, что с тех пор, как решился на рывок навстречу людям и прошел с ними вторую милю, ему уже не приходится пробивать головой стены. Он просто с легкостью обходит их. Ральф сумел продать себя.

Заслуженная награда

Готовность пройти вторую милю означает, что вы отступаете от привычного образа действий, чтобы сделать свою работу быстрее и лучше. Награда за это вполне реальна. Она может выражаться в чеке на круглую сумму, в повышении по службе. Кроме того, у вас появляется новый повод гордиться своей работой, а удовлетворение результатами своего труда порой значит больше, чем деньги или признание окружающих.

Иногда наградой служит просто приятная усталость от тех усилий, которые потребовались от вас, чтобы пройти вторую милю. Усилие по преодолению себя самого – это лучшее упражнение для ума и души.

А иногда награда заключается в удивлении, восхищении и благодарности людей. Один мой сосед как-то сказал: «Если бы вы знали, мистер Джирард, какая прекрасная женщина эта миссис Келли, что живет напротив! Вы представляете, я даже не просил ее, а она сама подвезла меня в магазин, когда узнала, что моя машина в ремонте!» Своему соседу я ничего не стал говорить по этому поводу, а вам скажу: миссис Келли удачно продала себя.

Всем нам доводилось видеть выражение благодарности на лице слепого или старика, которому помогли перейти оживленную улицу в час пик. Совсем не обязательно становиться бойскаутом, чтобы ежедневно совершать добрый поступок. Вы можете делать добрые дела, вовсе не ожидая никакой награды, но она обязательно найдет вас. Готовность пройти вторую милю означает, что вы откликаетесь на нужды людей даже без их просьбы.

Иногда положительный результат проявляется в том, что вы на протяжении многих лет чувствуете себя всё счастливее и счастливее. Самый лучший пример – семейная жизнь. Семья – это такое место, где каждый из партнеров должен постоянно отправляться в путь на вторую милю, идти на компромисс и делать чуть-чуть больше того, что требуется. Это может быть маленький, трогательный и неожиданный подарок, ненавязчивое проявление нежности, телефонный звонок, если вы задерживаетесь и не можете прийти домой вовремя. Мы с женой прожили двадцать восемь чудесных лет, потому что каждый из нас старался поддерживать друг друга. Все суды переполнены бракоразводными делами, потому что ни один из супругов не пожелал пройти вторую милю.

Иногда наградой может служить лучшее понимание окружающих. Часто, решаясь на вторую милю, вы проходите тот же путь, но уже, так сказать, «в обуви другого человека». Именно об этом говорит поговорка «влезть в чужую шкуру». Элеонора Рузвельт прошла вторую милю в туфлях своего мужа Франклина после того, как он был парализован, заболев полиомиелитом. Она лучше, чем кто-либо, знала, какие испытания ей придется испытывать на протяжении всей оставшейся жизни.

Чтобы почувствовать ближнего своего, загляните как-нибудь на собрание общества

«Анонимные алкоголики». Вы увидите, как выглядит жизнь глазами других людей.

А порой забег на вторую милю открывает у вас второе дыхание. Бегуны – а бег стал одним из самых популярных сегодня видов спорта – хорошо знают, что это такое. Я не занимаюсь бегом и не собираюсь участвовать в марафоне, но однажды со мной произошло событие, которое подтверждает эту мысль.

Недавно юношеский клуб «Королевский дуб», который располагается на северной окраине Детройта, попросил меня принять участие в круглосуточном аукционе, проводимом для сбора денег в пользу клуба. В ходе этого ежегодного аукциона местные бизнесмены, спортсмены и видные журналисты радио, телевидения и газет помогают продать с молотка массу полезных и дорогих вещей, предоставленных для этих целей местными торговцами. Меня поставили в пару с бейсболистом Майком Лоличем, выступавшим ранее за детройтских «Тигров», а нынче играющим за «Сан-Диего Падрес». Нам отводилось полчаса времени, в течение которых мы должны были продать массу вещей, начиная от спортивных товаров и стереомагнитофонов до футболок и путевок в Диснейленд.

Зал был битком набит желающими поучаствовать в аукционе, который должен был продолжаться целые сутки. Я стоял вместе с Майком за кулисами, ожидая своей очереди. Наблюдая за происходящим, я вдруг узнал, что один из аукционеров, который должен был работать передо мной, не смог прийти. Его партнеру ничего не оставалось, как справиться с делом в одиночку. И тут робкий внутренний голос шепнул: «Давай, Джо, замени отсутствующего. Тебе это не повредит, да и опыта наберешься». В тот момент я и не думал о второй миле, для этого просто не было времени.

Моим партнером на эти полчаса стал репортер детройтской газеты «Ньюс» Фред Джирард, мой однофамилец. Он стоял на сцене, а я работал среди публики. И поверьте, это была нелегкая работа. Пот лился с меня ручьем. «Ну-ка, ребята, поможем детям. Не скупитесь». За полчаса мы с Фредом собрали немало денег, но я был выжат как лимон. Теперь мне предстояло проделать все это еще раз с Майком Лоличем, моим первоначальным партнером. Старое доброе правило «второй мили» не подвело меня. Хотя перед этим я был совершенно измотан, но вдруг почувствовал, что приходит второе дыхание. Куда только девалась усталость! Голос вновь зазвенел. Люди охотно откликнулись и стали набавлять ставки выше прежнего. Вторые полчаса оказались даже успешнее, чем предыдущие. Когда мы с Майком закончили, он выглядел так, будто провел тяжелейший бейсбольный матч, а я чувствовал себя более свежим, чем в самом начале.

Но самым важным было то, что люди тоже оказались захваченными происходящим и более охотно открывали свои кошельки. Ведь когда вы берете на себя дополнительный труд и делаете больше, чем от вас ожидали, то добавляете доброты в этот мир. А в данном случае это обернулось тем, что люди в ответ с готовностью платили деньги, чтобы помочь детям.

С чего начинается продажа

Чаша человека, пустившегося на вторую милю, никогда не опустеет. Чем скорее он пытается осушить ее, тем больше она наполняется. Впустую не пропадает ни одно усилие, ни один поступок, направленный на помощь ближнему, ни один, даже самый маленький жест.

Вот почему принцип «второй мили» – это самая лучшая философия в жизни, которая всегда приносила мне дивиденды, когда я занимался продажами.

Для многих продавцов сделка заканчивается в тот момент, когда подписан контракт. Такой взгляд страшно далек от истины. Именно здесь-то продажа только начинается. Отношения между продавцом и покупателем должны скорее напоминать многолетнее супружество. Настоящим успехом может считаться только та продажа, в результате которой вы приобретаете постоянного клиента. Это касается не только продажи автомобилей. В равной степени это применимо и к торговле мебелью, и к заключению страховых договоров, и к сделкам с недвижимостью. Как ни печально, но многие продавцы лишаются всех шансов

на повторную сделку в момент заключения контракта. Это происходит из-за того, что они забывают: именно здесь начинается настоящая продажа.

Я всегда говорил, что стою не за выставленной на продажу машиной, а перед ней. Это означает, что клиент сначала покупает меня. Независимо от того, продаете вы товар или услугу, прежде всего вы предлагаете себя. Ведь если вы стоите перед своим товаром, то находитесь между ним и покупателем. После того как покупка совершена, вы должны стать его другом и партнером. К этому надо обязательно стремиться.

Механическое изделие, например автомобиль, может иметь заводские неисправности. Купленный костюм в конечном итоге может не подойти владельцу. Какие-то мелкие дефекты товара могут оказаться поначалу незамеченными. Покупателя такие случаи, конечно же, не радуют, и он врывается в магазин с твердым намерением высказать все, что думает по этому поводу.

Мне приходилось встречать продавцов, которые, видя такого расстроенного или рассерженного покупателя, попросту убегают со словами: «Ну вот, еще один зануда явился». Они прячутся в туалете, скрываются через заднюю дверь – словом, делают все, чтобы только не иметь дела с таким клиентом.

Иногда они «спихивают» покупателя кому-нибудь другому, говоря ему: «Пройдите, пожалуйста, через ту дверь, поверните налево и зайдите в первую дверь справа по коридору. Там находится отдел сервиса. Спросите мистера Финнегана. Это уже его забота, а не моя».

Если вы обошлись с клиентом таким образом, то он для вас навсегда потерян. Хотя именно в этот момент и могла бы начаться настоящая продажа, особенно если бы вы вспомнили о правиле «второй мили».

Поскольку я стою *перед* своим товаром, мне некуда прятаться. Наоборот, я должен приложить дополнительное усилие, чтобы проявить дружелюбие к клиенту, позаботиться о нем, сойти со своего привычного пути, хотя это не принесет мне никакой немедленной прибыли. Я должен улыбнуться и сказать: «Мистер Дженнингс, у вас проблемы с машиной? Позвольте, я займусь этим. Пойду поговорю с начальником мастерской. Вам не о чем беспокоиться». А затем я должен пойти и выполнить все, что обещал.

Вы уже прочли в моей книге о силе обещания. Как же я могу его нарушить? Да, возможно, я потеряю десять минут своего времени. Кто-то может подумать, что время потрачено впустую, но это не так. Я сохранил клиента.

Иногда, чтобы пройти вторую милю, мне приходится приплачивать из собственного кармана. Вы, вероятно, знаете, что, несмотря на все гарантийные обязательства по новой машине, завод-изготовитель не включает в них проверку развала-схождения передних колес. Завершая сделку, я обращаю внимание покупателя на этот факт и говорю: «Не исключено, мистер Бейтс, что вы попадете колесом в выбоину и вам придется отрегулировать развал-схождение. Я настолько ценю вас как клиента, что выпишу вам сертификат на бесплатное проведение этой работы, если понадобится». Этот сертификат обойдется мне всего в несколько долларов. Некоторые продавцы говорят мне: «Джо, ты ненормальный. Ты не обязан этого делать. Уж меня-то ты не заставишь пойти на такую глупость». Очень жаль, но я всегда иду навстречу покупателю, и это постоянно себя оправдывает, так как между нами сохраняются хорошие отношения.

Такая готовность пройти с клиентом две мили вместо одной всегда помогала мне привязать его к себе. Неудивительно, что 65 процентов из них впоследствии повторно покупали у меня машины. Именно это позволило мне стать Продавцом № 1.

Соблюдение принципа «второй мили» всегда помогает спасти сделку, независимо от того, продаете вы вещь или услугу. Представьте себе, насколько большее значение это имеет, когда вы продаете самый главный в мире товар – самого себя.

Продавать себя значительно легче, если окружающие видят, что вы всегда готовы пойти им навстречу, даже если об этом и не просят. Благодаря этому ваша стоимость в глазах потенциальных покупателей постоянно растет.

Для того чтобы постоянно пользоваться принципом «второй мили», вы должны кое-что

изменить в себе и своем отношении к жизни. Я предлагаю вам несколько правил, соблюдая которые вы вскоре почувствуете, что ваши дела с каждым днем идут все лучше. Вот они.

Десять правил «второй мили» на пути к успеху:

1. Если вы продавец, сделайте один или два внеплановых звонка в день потенциальным покупателям.
2. Задержитесь на работе чуть подольше или придите на час раньше.
3. Сделайте без всякой просьбы что-то полезное в своем кабинете или дома.
4. Подарите небольшой сувенир человеку, который вам дорог или нужен, даже если для этого нет никакого повода.
5. Подарите небольшой сувенир человеку, в котором вы не нуждаетесь. Возможно, впервые в жизни он почувствует себя важным и нужным.
6. Не бойтесь сойти с привычного пути, чтобы помочь другому человеку. Будьте всегда там, где вы нужнее всего.
7. Каждый день делайте кому-нибудь комплимент.
8. Снимите груз с чьих-нибудь плеч, вместо того чтобы взваливать на них свои проблемы.
9. Если вы студент, проводите чуть больше времени за книгами. Возможно, вы узнаете что-то новое.
10. Сделайте для окружающих какое-нибудь доброе дело, не ожидая награды за это.

В жизни есть много способов пройти вторую милю. Станьте чьим-то наставником, запишитесь добровольцем в какую-нибудь общественную организацию, даже если чувствуете себя очень занятым человеком, прочитайте учебник слепому студенту, сдайте кровь в пользу Красного Креста, протяните руку помощи новичку, навестите больного, вызовитесь стать судьей в футбольном матче, принесите конфеты в больницу, испеките пирог и угостите им соседей, присмотрите за ребенком, даже если родители не в состоянии заплатить вам за эту услугу. Подставьте под чужую ношу не одно плечо, а сразу оба.

Короче говоря, проявляйте инициативу, стряхните с себя паутину. Помните, что *пройти вторую милю можно даже не вставая с места.*

Сделайте это ПРЯМО СЕЙЧАС!

- Выпишите себе на листок библейское изречение «И кто принудит тебя идти с ним одно поприще, иди с ним два» и носите с собой. Каждый день перечитывайте его.
- Каждый день совершайте рывок, чтобы стать ближе к людям.
- Каждое утро, проснувшись, трижды повторите: «Чем больше я делаю для других, тем больше людей настроится на добрые дела».
- Постоянно пытайтесь встать на место другого человека, почувствовать себя в его шкуре.
- Чем бы вы ни занимались, начните выполнять десять правил «второй мили» на пути к успеху. Результаты не заставят себя ждать.

Глава тринадцатая Как быть, если вы – женщина?

Недавно одна женщина обратилась с письмом к психологу и популярной публицистке Джойс Бразерс. Эта женщина, волнуясь за судьбу дочери, искала поддержки и понимания. Доктор Бразерс опубликовала ее письмо и свой ответ на него.

Речь в письме шла о том, что дочь хочет стать автомехаником, не прочь обзавестись

семьей и детьми, а предел ее мечтаний заключается в том, чтобы приобрести собственную автомастерскую и самой отремонтировать машины. Мать была не в состоянии этого понять. Она писала, что в ее времена девушки, если уж и хотели сделать себе карьеру, то выбирали более «женские» профессии. Кроме того, когда она сама была девушкой, то не планировала свое будущее так тщательно. Мать задавала вопрос: что же за человек ее дочь?

Доктор Бразерс ответила, что мир сегодня сильно изменился и многие молодые девушки нынешнего поколения не представляют себя в традиционной женской роли матери и домохозяйки, оставляя за мужчиной заботы о добывании хлеба насущного. Кроме того, разделение профессий по половому признаку прослеживается уже не так четко, и нет ничего удивительного в том, что женщина выбирает себе работу, считавшуюся раньше только делом мужчин, например автомеханика. Полагаю, что женщине, написавшей письмо, нелегко будет принять эти новые воззрения.

Не принижает ли новый облик женщины в обществе и стремление к равным возможностям традиционную роль, которую женщины играли на протяжении веков и которая приносила им счастье, удовлетворение и чувство собственной значимости? Вовсе нет.

И сегодня самым выгодным способом, которым женщина может продать себя, остаются замужество и материнство. Для удачного замужества женщине приходится принимать не меньше важных решений, чем для того, чтобы сделать карьеру. А может быть, даже и больше. Если женщину не устраивают предъявляемые к ней требования или условия работы стенографистки, секретаря, продавщицы, кассирши, фотомодели, официантки, журналистки, учительницы или даже, к примеру, автомеханика, то она, в лучшем случае, может сменить работу, а в худшем – уволиться. Она может в любой момент сменить профессию, и никто не бросит в ее адрес упрека.

Но в браке все обстоит совершенно по-другому. Женщина не может просто уйти только из-за того, что не согласна с теми требованиями, которые предъявляет к ней супружество или воспитание детей. Общество сегодня еще не готово простить такой поступок. Брак и материнство требуют большей самоотдачи, чем работа или карьера. И действительно, большинство женщин, с которыми я беседовал на эту тему, несмотря на то что все читали об «освобождении женщины», по-прежнему считают, что замужество и материнство – это самая удачная и достойная карьера для женщины, особенно в наши дни, когда мужья и отцы тоже расстаются с традиционными мужскими ролями и охотно делят с женами ответственность за ведение домашнего хозяйства и воспитание детей.

Все дальше уходит в прошлое пренебрежительное высказывание о том, что женщина «должна быть постоянно босой и беременной». Такая позиция унижительна для женщин, но еще больше она унижает мужчин, которые ее придерживаются.

Тот факт, что женщина родила ребенка, еще не делает ее матерью. Самыми лучшими матерями зачастую оказывались мачехи, а самыми плохими – те, кто произвел ребенка на свет. В прессе полно историй о матерях, отдавших детей в чужие руки или попросту отказавшихся от них.

В то же самое время мы знаем о родителях, лишенных потомства, и которые заботливо несут обязанности по воспитанию приемных детей.

Нет, материнство – это нечто большее, чем беременность и рождение ребенка. Это звание, которое можно заслужить только многолетним самопожертвованием, трудом и любовью. Оно требует от женщины совершенно особого умения продавать себя. Результаты этого сказываются в том, как она воспитывает своих детей и какие добрые чувства пробуждает в них. Мать продает себя каждую минуту на протяжении всех двадцати четырех часов, и если она делает это успешно, то заслуживает самой высокой похвалы.

Ну а как же быть тем женщинам, которые мечтают добиться успеха в других областях жизни или хотят сочетать карьеру с замужеством и материнством? Каковы перспективы для женщины, которая хочет продать себя в профессиональной сфере?

Сцена, шоу-бизнес, мода и питание

Вот полезные советы четырех женщин, добившихся необычайного успеха. Они трудятся в различных областях: от шоу-бизнеса до моделирования одежды и приготовления пищи, но их советы пригодятся всем женщинам, стремящимся успешно продать себя, чем бы они ни занимались. Они были напечатаны Джеймсом Рэнделлом в журнале «Мейнлайнер». К каждому совету я добавил свой комментарий.

Кэрол Ченнинг, суперзвезда, сыгравшая в мюзикле «Хэлло, Долли» и многих других бродвейских постановках и кинофильмах: «Успех приходит, если сохраняешь верность одной профессии, а не руководишься сиюминутными увлечениями типа “Я хочу заняться проектированием мебели”. Талант в театре нужен, но он определенно играет второстепенную роль по сравнению с опытом, который приходит со временем. И вот еще что. Я помню, как отец учил меня поступать так, чтобы человек, стоящий выше меня, чувствовал себя великим. Только тогда я смогу добиться успеха».

Я согласен с мисс Ченнинг на 100 процентов и всегда утверждал, что верность профессии обязательно принесет успех. Люди, которые мечутся от одного дела к другому, на самом деле никуда не движутся. Разумеется, всегда бывают исключения. Женщина не должна быть постоянно прикована к одному месту и жалованью, которое там платят. Ей может захотеться сменить обстановку. Для того чтобы не совершить ошибку, нужны уверенность в себе и смелость, и в одной из предыдущих глав я уже рассказывал, как выработать в себе эти качества и пользоваться ими.

Долли Партон, блестящая исполнительница музыки в стиле «кантри», поющая также и в других стилях: «Каждый – сам кузнец своего счастья. Чтобы добиться успеха, нужны упорный труд, целеустремленность и готовность пойти на жертвы. Меня вдохновляло множество людей, но повлиять на мой выбор не смог никто. Я делала свое дело так, как считала нужным, хотя и пользовалась немалой поддержкой многих хороших людей».

И вновь не могу не согласиться с мисс Партон. В своем бумажнике я ношу карточку с изречением, которое подтверждает эту мысль: «Если уж чему-то и суждено сбыться, то пусть это будет так, как я хочу». Та же самая идея заложена и в словах Долли Партон: «Я делала свое дело так, как считала нужным...» Она уверена, что к успеху ведут «упорный труд, целеустремленность и готовность пойти на жертвы». И она права. Как я всегда говорил, *лифт, поднимающий вас к успеху, испортился. Вам придется пройти этот путь наверх пешком, ступень за ступенью*.

Диана фон Фюрстенберг, всемирно известный модельер одежды: «Успех приходит, когда у тебя возникает здравая идея, а затем ты сосредоточиваешься на ней и претворяешь в жизнь с немалыми нервными усилиями, несмотря на трудности».

Как же она права! Умение продать себя всегда содержит в себе реалистичную и достижимую цель. Чтобы добиться ее, нужно посвятить всего себя этой цели и приложить все имеющиеся силы. Это одинаково применимо и к мужчинам, и к женщинам. Особенно к женщинам. Почему? Потому, что в прошлые годы лишь немногие женщины ставили перед собой действительно значимые цели. У них не было стимула добиваться других целей, кроме ведения домашнего хозяйства. Женщинам нужно учиться сосредоточиваться на цели, если они хотят сделать успешную карьеру.

Берт Уайтхед, декан факультета бизнеса детройтского колледжа Мэригроув, недавно выступая перед членами Мичиганской федерации женщин-предпринимателей, высказал свою точку зрения относительно реалистичности целей: «Женщина должна твердо решить для себя: то, чего она хочет, – это главная вещь в ее жизни. Вы не сможете стать президентом компании “Дженерал моторс”, если к пяти часам вам надо быть дома и становиться к плите, чтобы приготовить ужин».

Джулия Чайлд, признанный шеф-повар, автор многих кулинарных бестселлеров и газетных публикаций с рецептами для гурманов, ведущая собственной кулинарной телепрограммы: «Большую роль в моем успехе сыграл муж. Поскольку мы работаем в

совершенно различных областях, у нас не возникает чувства соперничества, которое может порой погубить карьеру».

Миссис Чайлд знает, о чем говорит. Часто говорят, что за каждым добившимся успеха мужчиной стоит женщина. Джулия Чайлд демонстрирует, что в наши дни справедливо и противоположное. В сегодняшнем мире бизнеса женщинам часто приходится конкурировать с мужчинами. Некоторым это даже нравится. Однако карьера миссис Чайлд подтверждает правильность данного ею совета: женщинам надо выбирать себе иное, чем у мужа, поле деятельности, чтобы избежать соперничества. Многие женщины, блистающие в кино и на телевидении, замужем за мужчинами, не связанными с актерской деятельностью. Они могут быть продюсерами, режиссерами или сценаристами, но не показываются перед камерами. Никакого соперничества – и удачная карьера.

Исторические примеры женского успеха

Некоторым женщинам удавалось добиться успеха и в прошлом, так как они избирали себе сферу деятельности, которая в те времена считалась «приемлемой» для слабого пола. Таковой, например, считалась работа сестер милосердия (времена, правда, изменились, и сейчас все больше мужчин трудятся в роли санитаров и сиделок). Есть два выдающихся примера, когда медсестры добились мировой известности. Одна из них – англичанка Флоренс Найтингейл, которая во время Крымской кампании сумела снизить смертность среди солдат в госпиталях с 42 до 2 процентов. Вторая – американская медсестра времен Гражданской войны Клара Бартон, ставшая одной из основательниц Красного Креста.

В то же время некоторые женщины добивались успеха, но считали необходимым скрыться под мужским именем. Одной из них была известная французская писательница, возлюбленная Шопена Жорж Санд, настоящее имя которой – Аврора Дюпен. Другая, чей профессиональный писательский уровень заслуживает самой высокой похвалы наравне с мужским, прославилась под именем Джорджа Элиота, хотя на самом деле ее звали Мэри Анн Эванс.

Продавая себя, женщины на протяжении многих лет сталкивались с искусственно возводимыми преградами и самой настоящей оппозицией. Их отвергали и отказывались принимать всерьез. Трудно поверить, но быть актрисой одно время считалось непристойным. Во времена Шекспира женские роли в театре исполняли мужчины и мальчики. Женщине в прошлом непросто было стать врачом. Даже в наши дни девушке нелегко поступить в медицинский институт. Если же учесть, что в нашей стране женщины далеко не везде имели право голоса вплоть до принятия 19-й поправки к Конституции в 1920 году, то можно представить, насколько трудно им было пробиться в политику. До принятия закона о всеобщем избирательном праве нередко приходилось слышать, что единственное место, где женщина имеет право голоса, – это спальня. Однако, несмотря на все трудности, женщины не сдавались, и им удавалось порой вырваться за рамки привычных профессий учительницы, медсестры, секретарши, домохозяйки и успешно продавать себя в сфере бизнеса, торговли и политики.

Этот список довольно обширен. Мария Кюри открыла радий. Фрэнсис Перкинс стала первой женщиной в администрации Франклина Рузвельта, заняв пост министра труда. Вслед за ней Овета Калп Хобби стала при Эйзенхауэре министром здравоохранения, образования и социальной политики. В то время когда писалась эта книга, в администрации президента Картера было две женщины: Хуанита Крепс занимала пост министра торговли, а Патрисия Робертс Харрис – министра здравоохранения, образования и социальной политики. Немало женщин было и среди конгрессменов. Достаточно назвать лишь некоторых из них. Маргарет Чейз Смит была сенатором от штата Мэн, Белла Абцуг внесла живую струю в работу Конгресса, а Клэр Бут Люс была не только членом Конгресса, но и послом в Италии и с успехом писала пьесы для бродвейских театров. К слову сказать, ее самая нашумевшая пьеса называлась «Женщины». Среди женщин были и губернаторы, и мэры городов, и судьи. С

гордостью могу отметить, что Мэри Колмен стала первой женщиной, возглавившей Верховный суд в моем родном штате Мичиган.

Женщины становились звездами в спорте, авиации, автогонках, политике, экономике, в области средств массовой информации и религии. Они показали себя блестящими слушателями военных, военно-морских и авиационных академий США.

Кто-то из читательниц может сказать, что такие примеры блестящей карьеры их не прельщают. Что делать, если вы – обычная трудолюбивая девушка, которая хочет найти себе место в мужском мире? Как быть женщинам, которые ничем не прославились и не собираются заниматься спортом, журналистикой, авиацией или политикой?

Я знаю трех женщин, которые с большим успехом продают себя. Они не выпячивают свою принадлежность к слабому полу, но искусно используют это обстоятельство. Две из них добились успеха в бизнесе, и я читал о них в прессе. С третьей из этих женщин я знаком лично в течение многих лет и не устаю восхищаться ею.

Сондра Иври занимается скупкой использованной рентгеновской пленки, потому что в ней содержится много серебра. Сондра утверждает даже, что если сжечь фунт старых негативов, то можно добыть унцию серебра. Это прибыльный бизнес, так как спрос на серебро растет. Чем темнее негатив, тем больше содержание в нем этого металла. Именно поиском таких негативов она и занята. В день она собирает от 700 до 1000 фунтов пленки и продает компаниям, которые сжигают ее и добывают из золы серебро.

Поскольку Сондре приходится иметь дело главным образом с женщинами, сидящими в приемных покоях и регистратурах частных врачебных и стоматологических кабинетов, госпиталей и клиник, она считает, что принадлежность к женскому полу дает ей несомненные преимущества. Целеустремленность, настойчивость и фантазия помогают женщине в бизнесе не хуже, чем мужчине.

Выбор профессии инженера не должен вас пугать. Если женщина в состоянии справиться с другими профессиями, почему бы ей не стать инженером? Даже инженером-автомобилестроителем. В свое время Рита Далтон руководила группой девушек, поддерживавших спортивную команду «Далласские ковбои», но теперь решила, что ее будущее заключается не в том, чтобы скакать по площадке в перерывах между таймами, а в том, чтобы заняться солидным бизнесом. И она справится с этим, потому что подходит к делу с той же целеустремленностью и настойчивостью, которая вывела ее команду на второе место в соревнованиях болельщицких групп. Как писали в то время в газетах, никто не мог превзойти Риту в прыжках сальто и двойных флипах.

Самое главное для женщины – это не робеть, пускаясь в конкурентную гонку наравне с мужчинами. Не надо отказываться от профессии инженера или водителя автопогрузчика только из-за того, что вы женщина. Наоборот, сделайте это именно потому, что вы женщина. Украсьте себя шляпкой с помпонами, если считаете это символом женственности, а затем обзаведитесь рейшиной, геодезической рейкой, гаечными ключами и всем остальным, что вам необходимо для избранной профессии.

Или, если хотите, оставайтесь в рамках привычного женского жизненного уклада.

Моя подруга Тереза Мерлино открыла неподалеку магазин подержанной женской одежды «Терриз плейс». За плечами у нее уже был солидный опыт работы в бизнесе, так как она пятнадцать лет занималась розничной торговлей лекарствами. Уезжая на некоторое время во Флориду, она бросила работу, но не забыла полученных умений и навыков.

Вернувшись в Мичиган, Тереза решила использовать накопленный опыт, но теперь уже работать на себя. Вот только с чего начать?

Идею ей подсказали подруги. За игрой в карты зашел разговор, что неплохо бы иметь магазин, где можно купить хорошую подержанную одежду модных марок и фасонов.

«А почему бы и нет?» – подумала Тереза. Она порасспрашивала в округе и поняла, что спрос на этот товар большой, а удовлетворить его некому. Тогда она открыла «Терриз плейс», который с тех пор процветает. Люди приходят сюда, чтобы купить для своих жен и детей вычищенную и подготовленную к продаже одежду. Полученную выручку Тереза делит

пополам с теми, кто сдал эти вещи.

«Я чувствую, что этот бизнес поддержит меня и в хорошие, и в плохие времена, если нас вдруг постигнет кризис, – говорит Тереза. – Я готова встретить его во всеоружии».

Розничная торговля вообще-то была задумана как занятие для мужчин. Тереза доказала, что это предрассудок. Она работает в мужском мире, но использует при этом женское чутье и хороший вкус. Можно ли назвать ее знаменитостью в бизнесе? Ничуть. Она обычная женщина, как и большинство читательниц. Если Тереза Мерлино справляется со своей работой, то и вы сможете это сделать.

Еще раз к вопросу о том, как можно вырваться из привычных рамок. Дочь одного моего коллеги почти десять лет была послушницей женского католического монастыря. Она сняла с себя постриг, вышла замуж и занялась крупным бизнесом. Помимо того что она жена и мать, она еще уважаемый и хорошо оплачиваемый ответственный сотрудник концерна «Дженерал моторс». Она не видит причин, почему бы женщине в один прекрасный день не стать президентом «Дженерал моторс».

Все эти женщины продали себя именно *как женщины* в традиционном мужском мире. Прибавьте к ним еще множество представительниц прекрасного пола по всей стране, которые борются за равноправие в мужском мире. Их видными представительницами и лидерами являются Глория Стейнем, Бетти Фридан и Мидж Констанца, работавшие в аппарате Белого дома при президенте Картере. Об откровенности, которую они демонстрировали в течение двенадцати месяцев своего пребывания в Белом доме, в Вашингтоне до сих пор рассказывают легенды.

Да, возможностей продать себя у женщин становится все больше. Еще никогда у них не было столько возможностей сказать мужчине: «А ну-ка, подвинься, дружок!»

Недавно я беседовал с двумя женщинами, которые прекрасно осознают свои возможности и добились больших успехов, продавая себя. Одна из них – пока новичок в мире бизнеса. Ее зовут Делверн Белл и она работает кассиром в детройтском банке «Ферст индипендент нэшнл». У второй уже большой опыт в этой области. Это Мария Пьячентини, удачливый агент по торговле недвижимостью в Дерборне, штат Мичиган.

Мне нравится быть женщиной

С лица уроженки Детройта мисс Белл не сходит улыбка. После окончания учебы она в течение года работала в Восточном мичиганском университете и вот уже больше года трудится в банке. Прежде чем приступить к работе, она прошла стандартное обучение для банковских служащих.

Мисс Белл очень нравится ее работа, и она планирует посвятить всю жизнь банковскому делу. То, что она женщина, по ее мнению, не препятствует в выборе профессии, но она в то же время понимает, что ей не помешает дополнительное образование. Но это, как она считает, в равной степени относится и к мужчинам. В ее планы входит получение ученой степени в колледже без отрыва от работы в банке.

Она не исключает возможности выйти замуж и завести детей, но считает, что в данный момент это пока не ко времени. В то же время мисс Белл не думает, что для успешной жизни замужество так уж необходимо. С ее точки зрения, женщина вполне может жить одна и находить счастье в карьере, а не оставаться в роли домохозяйки, которую для нее придумали мужчины.

Мисс Белл признает, что испытывает чувство уверенности от того, что все остальные кассиры тоже женщины, и у нее абсолютно не вызывает зависти тот факт, что единственный мужчина-кассир получил повышение и был переведен в бухгалтерский отдел. Она не считает свою работу ни женской, ни мужской, и ей хотелось бы, чтобы среди кассиров почаще встречались мужчины. Мисс Белл не думает, что ее пол мешает продвижению по службе, но прекрасно осознает, что мужчины делают карьеру быстрее, чем женщины, даже при одинаковой квалификации. Из этого она делает вывод, что, будучи женщиной, должна

продавать себя вдвое успешнее, более усердно учиться и работать, проявлять энтузиазм и *быть готовой к повышению*.

Мисс Белл говорит: «Я должна стараться делать свою работу как следует и быть готовой к повышению точно так же, как и мужчина. Мой пол здесь ни при чем. Мужчины ведь не пользуются преимуществами своего пола, значит, и я не должна».

В других сферах жизни – социальной, школьной, домашней – она тоже никогда не испытывала ни малейших неудобств. *«Мне нравится быть женщиной*, и я это ни на что не променяю».

В этих словах и таится, по-видимому, секрет того, как Делверн Белл удается продать себя и в бизнесе, и в других сферах деятельности. Мне нравится быть женщиной. Она не просто любит себя (что, как я уже говорил, совершенно не обходимо каждому), но и гордится тем, что она женщина, гордится своей работой. И она права.

Не спекулируйте тем, что вы женщина

Не пользуйтесь преимуществами своего пола. Такой совет дает миссис Мария Пьячентини. Она деловая женщина и замужем. Вот уже на протяжении пятнадцати лет Мария работает свободным агентом по продаже недвижимости.

Миссис Пьячентини занимается покупкой и продажей как жилых, так и общественных зданий. Правда, она признает, что чаще всего сделки с коммерческими объектами недвижимости – земельными участками, офисными зданиями, магазинами – совершают мужчины.

Ей, как правило, приходится иметь дело с жильем, внесенным в реестры на продажу. Персонал в ее офисе на две трети состоит из женщин, но руководит ими мужчина. Уже пятнадцать лет назад она пришла к выводу, что продажа недвижимости – это область, открытая для женщин. Почти никто не имел ничего против агентов-женщин. Однако до сих пор чувствуется некоторое сопротивление проникновению женщин в сферу продажи недвижимости общественного пользования. В то же время она уверена, что женщины при желании могут с успехом продавать себя в этой области и работать наравне с мужчинами, не вступая с ними в конкуренцию. В конечном итоге все решает не пол, а компетентность и опыт.

Хотя руководит персоналом мужчина, ничто не мешает миссис Пьячентини занять это место, тем более что до него на этом месте уже работали две женщины. Но Мария Пьячентини не заинтересована в руководящих должностях. Она стремится гармонично уравновесить карьеру и семейную жизнь. Мария хочет в равной степени продать себя как женщина и на работе, и дома. Для нее это два совершенно разных мира. Ей нравится готовить, делать домашнюю работу и шить. Она не любит, чтобы посторонние вмешивались в ее личную жизнь, но о работе готова говорить подробно и откровенно.

«Мое рабочее время делится примерно поровну между пребыванием в офисе и выездами на продаваемые объекты. Мне это нравится. Я люблю двигаться и общаться с людьми». Такой распорядок работы означает, что миссис Пьячентини приходится иметь гардероб «двойного назначения», который годился бы и для офиса, и для пребывания на открытом воздухе. В последнем случае зачастую необходимы сапоги, потому что на загородных участках приходится порой по щиколотки влезать в грязь.

– Самое главное, – считает она, – это всегда одеваться профессионально. Я хочу выглядеть привлекательно, но считаю неуместным и ненужным подчеркивать одеждой свою природную женственность.

Возможно, это стало основной причиной того, что миссис Пьячентини удается весьма успешно продавать себя в мире бизнеса. Мария не делает упор на то, что она женщина, и не спекулирует этим. По ее мнению, мужчина не станет утверждать, что он работает лучше только потому, что он мужчина. То же самое относится и к женщинам.

Однако она тут же добавляет, что имеет в работе свои женские секреты и хитрости.

Например, показывая дом супружеской паре, она больше внимания уделяет жене, беседуя с ней как женщина с женщиной. При этом она подметила, что женщин больше интересуют кухня, ванная, а также наличие достаточного места для мебели, в то время как мужчины обращают внимание главным образом на гостиную, подвал, барную стойку, камин и гараж.

Если раньше, продавая недвижимость, она отмечала, что большую часть покупательниц составляли домохозяйки, то теперь многие женщины все более решительно уходят «с кухни» в мир бизнеса. При этом они не игнорируют того факта, что принадлежат к слабому полу, но и не пользуются этим обстоятельством. Мария чувствует, что женщины наравне с мужчинами готовы к успеху.

Десять правил для женщин, чтобы продать себя

Независимо от того, работаете вы по найму (официантки, стенографистки, секретарши), овладели свободным ремеслом (есть немало хороших и высокооплачиваемых водопроводчиков, электриков и механиков в юбках) или ваша работа требует особо высокой квалификации и специальной подготовки (учителя, медсестры, адвокаты, врачи), независимо от того, каких высот достигли в бизнесе, науке или на производстве, существует десять основных правил, которые помогут вам более успешно продать себя. Они годятся для всех, следовательно, могут помочь и вам.

1. Старайтесь по возможности работать стоя. Вы быстрее достигнете высот профессии, стоя на ногах, а не сидя на стуле.

2. Одевайтесь соответственно своей работе. Если не требуется носить форменную одежду, то вы должны демонстрировать хороший вкус. О хорошем вкусе всегда свидетельствуют простота и опрятность.

3. Не слишком увлекайтесь косметикой.

4. Приберегите драгоценности и побрякушки на свободное от работы время.

5. Не смешивайте работу с личной жизнью.

6. Не подчеркивайте свою сексуальность и не дразните ею мужчин. Флирт на рабочем месте не вознесет вас к вершинам успеха.

7. Следите за своей речью. Не рассказывайте анекдотов сомнительного содержания. Добиться признания у мужчин могут помочь не сальные шуточки, а только опыт и знание дела.

8. Держитесь подальше от всяческих группировок внутри коллектива. Вы можете позволить себе рассуждать на политические темы только в том случае, если действительно занимаетесь политикой.

9. Будьте очень осторожны, участвуя вместе с коллегами по работе в вечеринках с распитием спиртного. То, что простительно мужчине, женщине не простят.

10. Запомните, что надо ценить себя как женщину, а не за то, что вы женщина. Принадлежность к слабому полу не дает вам права на исключительность. Вы можете добиться признания только как личность, как человек.

Умение управлять собой

Очевидно, что соблюдение этих десяти основных правил невозможно без определенной доли самодисциплины. Кроме того, здесь, как и во всем остальном, большую роль играет принцип требований и уступок, а также определенная доля удачи. Все это подробно описывается в книге «Супер-Я: Инструкция для женщин по умению управлять собой», которую написала Дороти Теннов, профессор психологии Бриджпортского университета, штат Коннектикут. Она представляет собой прекрасное и подробное наставление для женщин, стремящихся к совершенству в любой сфере, в том числе и в ведении домашнего хозяйства.

Я уже сказал, что следование изложенным мною правилам требует самодисциплины.

Доктор Теннов называет ее умением управлять собой. Определение этого умения в ее устах звучит очень просто. Оно легко для понимания и выполнения. Дороти Теннов утверждает: «Учебник французского языка учит нас французскому. Учебник математики учит математике. Умение управлять собой заставляет вас учиться. Инструкция к модной диете рассказывает нам о том, как сбросить лишний вес. Умение управлять собой заставляет выполнять требования этой диеты».

Принцип управления собой поможет вам выполнить и эти десять правил. Результаты не заставят себя ждать. Я вам это гарантирую.

В конечном итоге женщина продает себя не как женщину, а как личность – Личность № 1.

Сделайте это ПРЯМО СЕЙЧАС!

- Решите для себя, что никто не заставит вас играть роль, придуманную мужчинами.
- Будьте такой, какой хотите быть. И причина для этого может быть только одна – вам так хочется.
- Станьте такой, какой вы решили стать, и строго придерживайтесь этой цели. Ставьте перед собой только важные цели.
- Напишите на листке бумаги: «Если уж чему и суждено сбыться, то пусть это будет так, как я хочу». Перечитывайте эти слова каждый день, чтобы выработать уверенность в себе.
- Каждое утро говорите себе: «Мне нравится быть женщиной». Повторите эти слова три раза, улыбнитесь и полюбите себя такой, какая вы есть.
- Не спекулируйте своей принадлежностью к слабому полу. Лучше возьмитесь засучив рукава за работу или учебу и будьте готовы подняться наверх по лестнице успеха.
- Используйте десять правил, ведущих к успеху, как ежедневное руководство к действию. Строго соблюдайте их. Результаты не замедлят сказаться.

Глава четырнадцатая Как быть, если вы молоды?

Моя книга написана для всех людей, независимо от их возраста, но эта глава предназначена специально для молодежи.

В этой главе речь пойдет об учащих в университетах, колледжах и о тех, кто только что вступил на путь трудовой деятельности.

Большинство молодых людей считают, что те, кому уже перевалило за тридцать, – безнадежные старики. Пройдет не так уж много времени, и они поймут, что ошибались, но я буду придерживаться этой возрастной границы и обращаться здесь к тем, кому еще нет тридцати, – к молодым мужчинам и женщинам, одиноким и семейным.

Порой может сложиться впечатление, что молодым людям вдвойне тяжело продавать себя. Ведь они считают, что старшее поколение:

- 1) не прислушивается к ним;
- 2) не воспринимает их всерьез;
- 3) считает их идеалистами;
- 4) считает их радикалами;
- 5) утверждает, что все они погрязли в наркотиках;
- 6) и вообще полагает, что у них еще молоко на губах не обсохло.

У многих взрослых людей такое же превратное мнение о молодежи (они слишком быстро забывают, что и сами были когда-то молодыми), как и у молодежи о взрослых.

Молодежь озабочена тем, чтобы создать о себе истинное представление в глазах людей старшего возраста. А для того чтобы создать такое впечатление, нужно немало потрудиться. Так каков же этот истинный облик?

Молодые люди:

- 1) амбициозны, полны энергии и стремятся доказать это;
- 2) хотят обеспечить себе достойное место в этом мире;
- 3) полны новых идей, новых надежд и мечтаний;
- 4) стремятся «перевернуть мир» – и в этом нет ничего плохого.

Продавая себя, они обнаруживают, что перед ними открыто множество возможностей.

Студент продает себя преподавателю. Насколько хорошо это у него получается, покажут оценки, а возможно, и вся будущая жизнь.

Спортсмен продает себя тренеру, а заодно – и товарищам по команде, и публике на трибунах.

Дети продают себя своим родителям или родителям будущих супругов.

Молодые солдаты продают себя сослуживцам и командирам.

Молодожены продают себя друг другу. Можно даже сказать, что когда этот процесс продажи заканчивается, то медовый месяц уже позади.

Но самое сложное для молодого человека – это в первый раз продать себя на рынке труда. Вам, должно быть, хорошо знакомо это чувство. В ходе первого собеседования, взаимной оценки друг друга нанимателем и претендентом на работу, вы вдруг ощущаете, что на кону стоит самая главная продажа в вашей жизни. Вся сложность здесь заключается в том, что большинство молодых людей, включая, несомненно, и вас, не имеют понятия, что такое наниматься на работу. У выпускников университетов и колледжей нет в этом никакого опыта, если не считать того, что на летних каникулах кое-кто из них подрабатывал, разнося газеты, раскладывая по полкам товары в супермаркете, помогая мыть автомобили, присматривая за детьми или выполняя обязанности воспитателя в детском лагере. Список этих занятий, позволяющих заработать себе на карманные расходы, очень обширен.

Но совсем по-другому обстоит дело с получением постоянной работы. Самое главное, что вы способны продать на этом рынке, – это умение учиться и готовность использовать любой шанс. Для многих молодых людей этот первый шаг оказывается успешным, а другие упускают свой шанс и вынуждены учиться на собственных ошибках. Я дам возможность высказаться и тем и другим. Но все они соглашаются в том, что существует восемь основных правил для молодых людей, желающих продать себя.

Восемь правил для молодежи:

1. Радуйся тому, что ты молод.
2. Ставь перед собой высокие цели.
3. Не позволяй себе лениться.
4. Найди компенсацию недостатку опыта.
5. Сдерживай эмоции.
6. Следи за своей речью.
7. Держи глаза широко открытыми.
8. Будь настойчив.

Давайте рассмотрим их по порядку.

1. *Радуйся тому, что ты молод.* Для начала выбрось из головы мысли о том, что из-за молодости для тебя закрыты все дороги, что старики расхватили все лакомые кусочки, пока ты учился. Вот что я тебе скажу: у тебя есть одна вещь, которой все завидуют. Молодость. Мир бизнеса прекрасно понимает, что должен сегодня нанимать молодежь и готовить ее к тому, чтобы завтра она взяла на себя ответственность и руководство делами.

Ты нужен, поверь мне. Молодость – не порок, который необходимо преодолеть. Она

сама пройдет со временем, и быстрее, чем ты думаешь. Напротив, молодость – это товар, который можно выгодно продать. Демонстрируй всем, как радуешься своей молодости, как можешь общаться с людьми любого возраста – детьми, сверстниками, людьми среднего возраста и пожилыми. Твоя молодость и энергия заразительны. Младшие будут смотреть на тебя снизу вверх, а старшие вновь почувствуют себя рядом с тобой молодыми.

Поскольку людей нанимают на работу обычно группами, а не поодиночке, очень важно уметь общаться с окружающими. Радуйся тому, что ты достаточно молод, чтобы быть открытым для общения, чтобы любить окружающих, учиться у них и прислушиваться к ним.

Радоваться собственной молодости – это лучший способ продать себя. Я знаю одну маленькую девочку, которая живет на моей улице. Она продает пирожки, выпекаемые в ее отряде девочек-скаутов. Разумеется, ей еще не разрешают ходить по домам с пирожками одной – она еще слишком мала. Поэтому с ней ходит ее старшая сестра, которой уже семнадцать лет. Обычно малышка начинает беседу так: «Я продаю пирожки, и мне одиннадцать лет. Папа думает, что я еще слишком маленькая, чтобы продавать, но мне очень нравится, что я маленькая. Если бы я была старше, то не смогла бы продавать их. Я бы тогда ходила вместе с малышами, вроде моей старшей сестры, а это глупо».

Пирожки идут нарасхват. Не спрашивайте меня, почему, но дело обстоит именно так.

Радуйся тому, что ты молод.

2. Ставь перед собой высокие цели. Многие молодые люди в школьные годы бывают слишком перегружены занятиями спортом, музыкой или уходом за малышами. Иногда это приводит к тому, что они запускают учебу и в их дневниках начинают появляться тройки вместо четверок и пятерок. Если это случилось с тобой, не опускай руки. Восстанови утраченные позиции в учебе, не жертвуя свободным временем. Это докажет, что ты в состоянии ставить перед собой высокие цели и быть первым во всех делах.

Не пытайся обмануть себя. Будущие наниматели обязательно ознакомятся с твоими отметками и должным образом оценят их.

Энн Кроу, молодая студентка Мичиганского университета, очень серьезно относится к учебе и в то же время работает в столовой женской организации университета, разрабатывая меню и заказывая продукты. Помимо этого она участвует в работе целого десятка общественных комитетов учебного заведения. В студенческом городке она часто оказывается заводилой многих интересных дел. Многообещающим оказалось и ее собеседование с комиссией по основной специальности, состоявшееся как раз в день нашего знакомства. Она ставит перед собой высокие цели и благодаря этому каждый день с успехом продает себя.

Проректор университета по студенческим делам Том Истхоуп считает, что в каждой группе можно найти студентов, активно участвующих в общественной жизни. По его словам, исследования показывают, что позже такие люди добиваются больших успехов в бизнесе. Он знает, о чем говорит.

Умение ставить перед собой высокие цели и упорно работать может привести к хорошим результатам не только в бизнесе. Я обнаружил, что таким людям проще добиться успеха и в супружестве.

3. Не позволяй себе лениться. Лоуэлл Томас как-то назвал меня «человеком-вихрем». Для человека моего возраста это превосходный комплимент. Но не надо ждать, пока состаришься. Ты можешь стать молодым человеком-вихрем прямо сейчас. Один из самых ярких примеров, которые мне довелось увидеть, – это Стив Спиви, аспирант кафедры скотоводства Мичиганского университета. Ему чуть больше двадцати, но даже краткое перечисление его разнообразных занятий приводит людей в изумление. Взгляните хотя бы на ежедневное расписание этого непоседы (как это описано Сьюзан Форрест в детройтской газете «Фри пресс»): «Планы Стива Спиви развешены на стенах крошечного кабинета, который положен ему как ассистенту с окладом 500 долларов, консультирующему студентов.

Здесь же висит плакат с изображением Оливии Ньютон-Джон, фотография коровы

абердин-ангусской породы с теленком и изречение “Люди, как и гоночные машины, достигают наивысших результатов на максимальных оборотах”.

Спиви действительно смахивает на гоночную машину: 20 часов в неделю он занят в комитете по подготовке выборов ректора, каждый день после обеда дает консультации студентам, несколько часов посвящает заседаниям академического, аспирантского и студенческого советов. В конце ноября в его адрес поступят 75 бычков, которых он будет откармливать. Спиви собирается изучать динамику привеса, чтобы подготовить материал для диссертации.

Один из друзей недавно упрекнул Стива в том, что он недостаточно целеустремлен, и тот вынужден был согласиться. Друг говорит, что Стив любит заниматься всеми делами сразу, и все же отдает должное его трудолюбию: “В этом весь Стив. Бывает, что расписание становится настолько плотным, что лично я вряд ли смог бы выдержать такое напряжение. Мне, например, пришлось отказаться от работы в нескольких комитетах, потому что просто не хватало времени”».

Как ни странно, но, по моим наблюдениям, у таких вечно занятых людей времени оказывается больше, чем у всех остальных. А если такой человек еще и молод, то его энергии хватает на все. Попробайся стать таким человеком прямо сейчас. Каким образом? Составь расписание своих дел и строго придерживайся его. Каждый день вставай на полчаса раньше обычного и ложись на полчаса позже. Используй каждую свободную минуту для работы. Учиться можно даже в ванне. Я знаю одного парня, который повсюду таскает с собой сумку с книгами. Она всегда с ним, где бы он ни находился – в автобусе, поезде, самолете, метро. Он как-то раз сказал мне: «Это единственная возможность прочесть все, что я для себя наметил. Да, бывает, конечно, что я зачитаюсь, пропущу свою остановку, и приходится возвращаться несколько кварталов пешком. Ничего страшного. Мои ноги нуждаются в упражнениях точно так же, как и мозг. Прогуляться всегда полезно».

Бери пример со Стива Спиви и других таких же людей. Стань с сегодняшнего дня человеком-вихрем.

4. *Найди компенсацию недостатку опыта.* Молодые люди постоянно задают мне один и тот же вопрос: «Как устроиться на работу, если нет ни опыта, ни стажа?»

Ответ очевиден: необходимо компенсировать отсутствие опыта чем-то другим. Нам всем знакомо выражение: «Неважно, что ты знаешь, главное – кого знаешь». Иногда это самый лучший путь для молодого человека, которому надо преодолеть барьер недостатка опыта. И стыдиться здесь нечего.

Один сотрудник отдела кадров, постоянно имеющий дело с молодыми претендентами на работу из числа выпускников вузов, дал откровенный совет: «Нужно иметь знакомства. Самый лучший способ для молодого человека, чтобы получить работу на предприятии или в учреждении, – это иметь там друга или родственника. Хотя это слегка напоминает старую шутку о том, что лучший способ получить повышение – жениться на дочери начальника, но в этом есть определенная доля истины. Многие заслуженные работники с большим стажем обращаются к начальству с просьбой обратить внимание на их сына или дочь, племянника или племянницу. Руководители обычно с удовольствием откликаются на такие просьбы. Они прекрасно осознают, что сотрудник, рекомендуемый своего протеже, хорошо знает его и не собирается подкладывать родной фирме свинью».

Так что не смущайся и смело используй этот путь, чтобы компенсировать отсутствие опыта. Недавно в Детройте проходила крупная распродажа мебели, которая использовала в качестве рекламного лозунга слова: «У вас появился дядя в мебельном магазине». Говоря другими словами, покупателю давали понять, что в магазине есть люди, готовые «по-родственному» позаботиться о нем.

Тот же самый принцип поможет найти и первую в жизни работу. Я расскажу об одной девушке по имени Линда. Ей еще не исполнилось двадцати пяти лет. В течение шести лет она занимается розничной продажей хорошо известной марки косметики, разнося ее по домам. И делает это весьма успешно. Но поначалу, когда Линда после окончания школы

занималась поисками работы, она не могла похвастаться особыми успехами. За плечами у нее был только опыт поддержки своей спортивной команды и смазливое личико. Затем она услышала, что одна фирма проводит набор продавцов косметики. К несчастью, в очереди уже стояло тридцать претендентов. Но у Линды была тетья, работавшая в той же фирме. Та замолвила словечко перед нужными людьми, и у Линды появился шанс. Она была зачислена на краткосрочные курсы, после чего ее отправили «в свободное плавание».

«После того как в течение нескольких недель обивала пороги чужих домов, – рассказывала Линда, – я решила действовать тем же способом, каким и поступила на работу, то есть по принципу использования знакомства. Сидя в гостиной у очередной покупательницы, я честно говорила ей: “Я вообще-то никогда не занималась всерьез работой по хозяйству, но миссис Гиддонс, живущая по соседству с вами, купила у меня этот лосьон для рук и говорит, что он здорово помогает. Вы знакомы с ней? Может быть, вы сами спросите у нее?”»

Линда устроила все так, что за нее продавала товар миссис Гиддонс, которую она действительно знала. И воспользовалась этим знакомством весьма удачно.

Вы можете сказать: «Но у меня нет родственников или знакомых, которые могли бы мне помочь. Как мне быть?»

Вот история еще одной девушки по имени Рут. Недавно она устроилась учетчиком в одну крупную транспортную фирму в Огайо.

«Я не ждала последнего школьного дня, – рассказывает она, – и начала поиски работы сразу же, как только перешла в последний класс. Выбрав компанию, в которой мне хотелось бы работать, послала туда свои документы. Я никого там не знала и направила бумаги на должность начальника отдела. Этим начальником оказалась женщина, которая дала мне заполнить анкету.

В течение последнего школьного года четыре или пять раз писала и звонила в эту компанию, чтобы сообщить, что мне уже недолго осталось до выпуска и что я готовлюсь к работе у них. Я постоянно напоминала им о своем существовании. Получилось так, что за этот год я, можно сказать, подружилась с той начальницей. Она помнила обо мне на протяжении всего этого времени. Когда я закончила школу, то уже не была для нее чужим человеком. В результате компания предложила мне место».

Рут доказывает своим примером, что поиск работы начинается задолго, может быть, даже за год до того, как в этом может возникнуть необходимость. Если у тебя нет ни опыта, ни стажа, то единственным выходом может оказаться продажа самого себя нескольким кадровикам. Возможно, получится так, что затем уже они будут продавать тебя работодателям.

5. Сдерживай эмоции. Учись сдерживать эмоции, если, конечно, речь не идет об энтузиазме и чувстве уверенности в себе. Один молодой человек рассказал мне, как потерял шанс на работу в фирме по распространению газет.

«Я проиграл, – признался Роджер, – потому что потерял хладнокровие. Я парень крупный, рост – под метр девяносто, вес – за девяносто. Сотрудник, с которым у меня было собеседование по поводу приема на работу, был коротышкой и прекрасно осознавал это. Он всю дорогу говорил всякие гадости по поводу людей большого роста. Мне это не понравилось, а затем я невзлюбил и его самого. Он меня просто вывел из себя, а по моему лицу все запросто можно прочесть. Короче, работу я не получил и отлично знаю, что так вышло не потому, что я высокий, а потому, что не смог сохранить невозмутимое выражение лица. У меня такое впечатление, что он читал по мне, как по открытой книге».

Помни, что твоя основная цель – это устройство на работу, и ты должен думать только об этом, а не о прическе сотрудника отдела кадров, его одежде и глупых шутках. Пропускай все мимо ушей и не подавай виду, иначе придется пожалеть об этом.

6. Следи за своей речью. Я не имею в виду грубость, а говорю о том, что с человеком, который тебя нанимает на работу, ты должен разговаривать на той же «длине волны» (о том, что это очень важно, ты уже прочел в одной из предыдущих глав об умении говорить на

языке собеседника).

Один мой знакомый молодой человек по имени Лэнс потерял свой шанс, потому что собеседование с ним проводил пожилой человек, который не совсем понимал уличный жаргон.

«Я крупно облажался, – рассказывал Лэнс. – Пришел я, значит, устраиваться клерком на лесопилку. Старикан спросил меня, откуда я знаю, что идет набор новых сотрудников. Я и говорю: “Корешок подсказал”. – “Корешок? Что за корешок?” – “Да мужик один”. Не надо мне было это говорить. Это же человек из другого времени. По этим словам он сразу причислил меня к тем, кому нельзя доверять серьезное дело, особенно касающееся денег. Даже заявления у меня не принял».

Прекрасный и богатый язык иной раз подводит нас. «Киска» далеко не всегда означает пушистого четвероного друга, «козел» – не обязательно домашнее животное, «голубой» не всегда означает цвет, а «крутым» может быть не только яйцо. Поэтому, когда являетесь на аудиенцию по поводу приема на работу, убедитесь с самого начала, что беседа ведется на одном языке.

7. Держи глаза широко открытыми. Будь всегда предельно внимательным, проходя собеседование по трудоустройству. Большинство начальников, имеющих право на отдельный кабинет, любят окружать себя вещами, которые им дороги или имеют для них особое значение. Это могут быть картины, призы, модели, цветы. Семейный снимок на столе подскажет тебе, что этот человек, вероятно, женат. Кубки и призы помогут предположить, что он либо интересуется, либо активно занимается спортом. Модели кораблей и автомобилей позволяют сделать вывод о хобби и интересах человека. Цветы и растения тоже могут многое рассказать, если ты умеешь смотреть и держишь глаза открытыми.

Один знакомый молодой человек подметил, что у сотрудника, который вел с ним собеседование, на стене висят фотографии бейсбольных команд юношеской лиги, а на полке стоят спортивные призы.

«После того как он предложили мне сесть и задал для начала вопрос о моих увлечениях, я сразу же дал понять, что мои интересы совпадают с его. Я сказал ему, что видел призы и судил несколько игр команды, в которой играет мой младший брат. Он заинтересовался мной, и беседа сразу же приняла нужный оборот. Когда мы перешли к вопросу о работе – а речь шла о продаже книг, – я сказал, что предпочитаю ампула “полевого игрока”. Он понял, что я имею в виду, и предложил мне выездную торговлю. Меня это устроило, и я получил работу. Я добился выигрыша уже в тот момент, когда понял, что он живет бейсболом».

Итак, держи глаза открытыми. Ты можешь подметить детали, свидетельствующие об интересах и увлечениях собеседника.

8. Будь настойчив. Недавно один молодой человек, которому только что стукнуло двадцать лет, рассказал мне, как продал себя одной металлообрабатывающей фирме, изготавливающей по заказу детали отопительного оборудования и теплообменников для жилых и административных зданий. Он племянник одного моего знакомого, с которым я в свое время работал в сфере продажи недвижимости.

К моменту окончания средней школы у Роя не возникало и мыслей о поступлении в колледж. Он любил работать руками и получил хорошие навыки на школьных уроках труда. Он позвонил на фирму, и ему сказали, что никаких вакансий нет. Рой готов был работать и грузчиком на складе, и водителем грузовика, лишь бы зацепиться хоть за что-нибудь. Но мест не было и в ближайшем будущем не предвиделось.

Тем не менее Рой попросил анкету, которую он тщательно заполнил, приложив к ней рекомендательное письмо от школьного учителя труда. В следующий понедельник, ровно в 8 часов утра, он приехал на фирму, сдал анкету и попросил провести с ним собеседование. Начальник отдела кадров вкратце поговорил с ним и вновь повторил, что вакансий нет. Кроме того, он сообщил Рою, что даже если и будут кого-то нанимать, то только работников с опытом.

Повторялась старая история. Предприятию нужны были опытные работники, но откуда же мог приобрести опыт молодой человек, если у него не было шанса устроиться на работу?

Не имея стажа, Рой прекрасно осознавал, что продать он может только себя – свой энтузиазм, свою энергию, стремление работать и учиться, желание стать надежным и преданным сотрудником.

Он поблагодарил начальника отдела кадров за уделенное ему время, пошел домой и начал осуществлять разработанную им стратегию. Спустя ровно неделю он пришел в 8.00 и вновь попросил о встрече с начальником отдела кадров.

– Я знаю, что вы заняты, и не хочу отнимать у вас время. Но я просто проходил мимо и подумал, что стоит зайти и поинтересоваться, нет ли новостей.

– К сожалению, нет.

Еще неделю спустя Рой вновь появился ровно в 8.00. Он опять пояснил, что проходил мимо и зашел лишь поинтересоваться.

– Сожалею, молодой человек...

Рой следовал своей тактике на протяжении шести недель. Каждую неделю в один и тот же день, в одно и то же время он заходил на фирму. Он уже стал своим человеком для дежурного в холле. Охранник на проходной здоровался с ним за руку. Начальник отдела кадров шутил, что по нему можно сверять часы. Он уже рассказывал начальникам других отделов о «своем молодом друге». Люди стали даже заключать пари, появится Рой на следующей неделе или нет.

Рой правильно рассчитал, что единственный способ привлечь к себе внимание – это совершить что-то неожиданное. На седьмой неделе начальник отдела кадров в понедельник с утра позвонил некоторым из своих сослуживцев и предложил сверить часы. Рой должен был появиться с минуты на минуту. Начальник механосборочного цеха заметил в ответ: «К этому парню надо бы присмотреться. Уж очень он к нам привязался».

Пробило восемь часов. Роя не было. Кадровик был так разочарован, что выпил даже лишнюю чашку кофе, чего с ним никогда не случалось. Происходило что-то непредвиденное. В 9.00 зазвонил телефон. Это был Рой.

– Извините, сэр, – сказал он. – Я как раз направлялся к вам и проколол шину. Пришлось менять колесо. Я буду у вас через несколько минут.

И он повесил трубку, прежде чем кадровик успел сказать хоть слово.

Рой появился на фирме, как и обещал. Начальник механосборочного цеха сиял. Кадровик предложил ему чашку кофе – и работу. Это было два года назад. В настоящее время Рой один из самых ценных сотрудников фирмы. Та настойчивость, с которой он продавал себя, оправдалась.

Еще одна история с двумя настойчивыми молодыми людьми произошла пятнадцать лет назад. Одного из них – Ли Скелтона – я знаю лично, а другого – Чака Лесли – по рассказам.

Мой друг Ли только что закончил срочную службу в армии. Вместе со своим другом Чаком он решил устроиться на автозавод Форда в Дерборне, штат Мичиган. Каждый день в течение двух недель они приходили к шести часам утра к заводским воротам, чтобы быть в первых рядах соискателей.

«Каждое утро в 8.30, – рассказывал мне Ли, – сторож, открывая ворота, говорил: “На сегодня работы нет”. Но при этом он не мог не заметить меня вместе с другом. Он глядел на нас с сожалением, показывая всем своим видом, что мы понапрасну теряем время. Но вот настала третья неделя. Когда он в очередной раз сообщил собравшимся неутешительную весть и народ уже начал расходиться, он указал на нас двоих и сказал: “Эй вы, пойдите-ка сюда. Я вижу, парни, вам действительно нужна работа. Я вас вижу тут каждый день, и вы приходите раньше всех. Пойдемте, может быть, подыщем для вас что-нибудь”. Возможно, ему просто надоело смотреть на нас, но мне так не кажется. Он понял, что нам нужна работа. Нас устроили в рамный цех сварщиками. Сегодня мой друг Чак Лесли – прокурор Детройта. А я работаю начальником отдела кадров».

Это правда. Ли Скелтон уже восемь лет отвечает за подбор персонала на фирме

прохладительных напитков «Фей-го». Эти напитки очень популярны в наших краях. В Детройте у фирмы множество офисов, производственных и разливочных цехов. Она продает свою продукцию в тринадцати штатах. В тот момент, когда пишется эти строки, на фирме работает 560 человек, то есть на 100 процентов больше, чем год назад. Чтобы достичь этого уровня, Ли пришлось провести собеседования с 1500 человек, в основном с молодежью. Для многих из них это было первое в жизни место работы. Вряд ли кто-то подходит к этим беседам с большей тщательностью, чем Ли Скелтон.

Собеседования и анкеты

Ли считает, что в большинстве случаев прием на работу начинается с анкеты, которая является инструментом отбора. Она помогает компании, заводу, магазину или конторе сделать первый вывод о том, что представляют собой соискатели. Анкета обычно заполняется за несколько дней или даже недель до собеседования.

Ознакомься с ней повнимательнее. Ты должен указать, какая именно работа тебя интересует. Четко сформулируй свои пожелания, а также все прочие важные сведения о себе. Запомни, что анкета – это часть тебя. Она говорит за тебя еще до того, как начнется собеседование. Возможно, она даже придаст нужное направление вступительной беседе.

Когда тебя вызовут на собеседование, ты должен быть готов к тому, что разговор пойдет о работе. В девяти случаях из десяти перед глазами у сотрудника, который беседует с тобой, будет лежать твоя анкета. Все в тебе должно ей соответствовать: и внешность, и одежда, и манера вести беседу. Анкета, так же как и личное впечатление, должна свидетельствовать о твоём интересе к предлагаемой работе и о готовности работать в конкретной фирме.

Ли Скелтон особо подчеркивает, что чаще всего на работу, которая тебя интересует, претендуют сразу несколько молодых людей. Так что конкуренция начинается уже с порога. Ты вступаешь в борьбу уже в тот момент, когда только подаешь анкету. Борьба продолжается, когда тебя по телефону или письмом вызывают на собеседование. Затем начинается уже острая конкуренция с теми, кто прошел первичный отбор и оказался в кабинете начальника отдела кадров, начальников других подразделений, управляющих, мастеров и так далее. Ты должен продать себя каждому из них.

С учетом этого ты должен со всей ответственностью и тщательностью подойти к заполнению анкеты, если хочешь, чтобы она тебе помогла. О тебе красноречиво говорит все, что ты в ней пишешь и о чем умалчиваешь. Если, к примеру, от тебя требуется указать там номер карточки социального страхования, а ты не придаешь этому значения, то это уже кое-что говорит о тебе. И не самое лучшее.

Не пытайся умничать, оригинальничать и хохмить, чтобы привлечь к себе внимание. Вам всем, наверное, известны случаи, когда молодой человек, заполняя анкету, в графе «Пол» указывает: «Деревянный», а сообщая о своем семейном положении, пишет: «Всегда готов». Это может вызвать улыбку в юмористическом журнале, но при приеме на работу такие шутки не проходят.

Ли Скелтон и другие начальники отделов кадров, с которыми мне приходилось беседовать, сообщили массу вещей, которые необходимо учитывать, заполняя анкету или отвечая на письмо, в котором работодатель просит подробнее рассказать о себе. Ты должен знать свои права, вытекающие из закона «О соблюдении тайны личной жизни». Работодатель не имеет права, а ты не обязан отвечать на следующие вопросы:

- о твоём поле;
- о возрасте (хотя позднее, если ты будешь принят на работу, твоя дата рождения понадобится для социального страхования);
- о семейном положении;
- об этническом происхождении;

- о вероисповедании;
- о цвете кожи.

Кроме того, ты можешь не отвечать на вопросы, которые касаются твоей личной жизни или, по твоему мнению, задевают или оскорбляют твои чувства.

Недавно в моем штате произошло событие, которое, будем надеяться, распространится и на остальные. Губернатор штата Мичиган Уильям Милликин подписал закон, запрещающий нанимателям использовать при приеме на работу детектор лжи. Рано или поздно права личности обеспечат себе главенствующее положение.

Как вести себя на собеседовании

Многие молодые люди спрашивают меня: «Как вести себя на собеседовании? Что мне надеть? Что говорить?»

Это хорошие вопросы. Вполне понятно, что молодые люди нервничают, идя на свое первое в жизни собеседование. Даже вполне зрелые люди порой чувствуют себя при этом неуверенно и не всегда знают, во что одеться и что сказать.

Я поделюсь с вами советами, которые почерпнул в беседах со многими работниками отделов кадров, имеющими громадный опыт в проведении подобных собеседований. Таких советов набралась чертова дюжина.

Тринадцать советов для проведения вступительных бесед при приеме на работу:

1. Расслабься и держи себя свободно. Делать что-то первый раз в жизни всегда нелегко, но если ты при этом будешь нервничать, будет труднее продать себя. Итак, успокой дрожь в коленках. Каким образом? Во-первых, представь себе, что человек, который будет беседовать с тобой, сам когда-то проходил через все это, устраиваясь на работу. Во-вторых, сделай три глубоких вдоха, перед тем как войти в кабинет. Это поможет тебе расслабиться.

2. Оденься соответствующим образом. Одежда должна соответствовать той работе, на которую ты претендуешь. Для юношей: работа в цеху или в магазине не обязательно требует наличия костюма и белой рубашки; надень чистую рубашку, брюки и скромную куртку; работа в офисе, в свою очередь, потребует от тебя наличия галстука. Для девушек: одежда не должна быть вызывающей; если твоя работа не будет связана с пребыванием в офисе, можно надеть брюки, в противном случае лучше ограничиться платьем.

3. Позаботься о своей внешности. По закону никто не может запретить тебе носить длинные волосы (хотя некоторые виды деятельности требуют, чтобы волосы были убраны под головной убор и не торчали во все стороны). Вместе с тем, когда нанимателю придется выбирать из двух равных кандидатур, его выбор падет на аккуратно подстриженного человека с ухоженными ногтями и начищенными туфлями. Твой внешний вид говорит о тебе еще до того, как ты откроешь рот.

4. Поработай над своим лицом. Сегодня никто не требует от молодого человека, чтобы он был гладко выбрит. Но если ты носишь усы или бороду, они должны быть аккуратно подстрижены. Если бороды нет, тогда чисто побрейся. Двухдневная щетина на щеках тебя не украсит. Девушки, поосторожнее с макияжем. Чем меньше румян, помады и теней, тем лучше.

5. Сними с себя побрякушки. Девушки, украшениям здесь не место. Снимите бусы, длинные висячие серьги и браслеты. Юноши, оставьте дома цепочки и медальоны или, по крайней мере, застегните рубашку так, чтобы их не было видно. Закончив беседу, вы можете опять расстегнуться до пупа.

6. Войдя в кабинет, не садись, пока тебе не предложат. Помни, что ты в чужом кабинете, а не у себя дома.

7. Относись дружелюбно к беседующему с тобой чела веку. Представь себе, что ты пришел навестить друга. Это придает разговору более теплую тональность. Чем доброжелательнее беседа, тем больше шансов продать себя.

8. Облегчи собеседнику его задачу. Сделай все возможное, чтобы он тоже чувствовал себя комфортно во время беседы. Каким образом? Слушай его с заинтересованным видом, хотя и не обязательно при этом смотреть ему в рот. Не зевай, иначе испортишь все впечатление. Почаще улыбайся. Улыбка должна быть широкой, искренней и выражать твое удовлетворение беседой. Не хмурься и не делай каменное лицо.

9. Внимательно слушай и задавай вопросы. Собеседник должен чувствовать, что все твое внимание приковано к его словам. Задавай вопросы, чтобы показать, что усваиваешь сказанное. Например, кадровик сказал тебе, что рабочее время – с девяти до пяти с понедельника по субботу. Нелишним будет спросить, бывает ли и сверхурочная работа.

10. Не продешеви. Даже если ты устраиваешься на первую в своей жизни работу, не старайся продать себя слишком дешево. Это трудное, хотя и необходимое правило. Здесь лучше всего как следует расспросить собеседника о дополнительных льготах, оплате больничных листов и сверхурочных, условиях работы и других существенных аспектах. Может оказаться, что это далеко не самое райское место, как ты поначалу думал, и стоит поискать что-нибудь другое. Помни, что кадровик тоже старается продать себя и свою фирму. Тебе придется в данном случае быть не только продавцом, но и покупателем.

11. Не кури. И не спрашивай разрешения закурить.

Возможно, твой собеседник – ярый противник курения. С другой стороны, если он сам закуривает и предлагает тебе последовать его примеру, тогда все в порядке. Если же собеседник предлагает тебе закурить, а сам при этом не курит, лучше воздержись.

12. Не жуй резинку. И пусть на меня обидится компания «Даблминт», но при всех ее достоинствах я считаю, что жевать жвачку – это самая отвратительная привычка. Если ты позволил себе это, то можешь считать, что собеседование закончилось с отрицательным результатом.

13. Знай, когда закончить разговор. Следи за признаками, которые позволяют сделать вывод об окончании беседы. Разговор заканчиваете не вы, а ваш собеседник. Если он отодвигает назад свой стул, наклоняется над столом, встает или если секретарша заглядывает в кабинет без всяких видимых причин, значит, пора откланиваться. Поблагодари его и надейся на успешный результат.

Не останавливайся на достигнутом

Продажа самого себя не заканчивается в момент принятия на работу. Испытания продолжаются. Компания может нанять тебя с испытательным сроком, в течение которого тебя имеют право уволить. В учреждениях этот срок может длиться от двух до шести, а на производственных предприятиях – от одного до трех месяцев. Поэтому продолжай продавать себя даже после того, как собеседование закончено и ты получил рабочее место. Серьезно относись к работе, проявляй усердие, задавай вопросы, делай больше того, о чем тебя попросят, и помни, что у тебя есть чудесное качество, которое можно продать, – твоя молодость. Большинство людей завидуют тебе.

Важность подготовки

И вот мой последний совет молодым людям. Среди всех качеств, необходимых для вашего будущего, самое важное, на мой взгляд, – это умение слушать. (Вернитесь назад и снова пролистайте главу, где говорится о том, как важно учиться слушать.) Задумывайтесь над тем, что вы слышите. Слушайте внимательно. Не отметайте с порога все, что услышите от старших, но и не принимайте сразу же на веру все сказанное ими. Многие люди – это касается и молодых, и старых – просто жаждут, чтобы их выслушали. Если ты можешь

сделать это, не перебивая и не вставляя своих замечаний, это плюс. Но если ты слушаешь, не осмысливая чужие слова критически, то будешь подобен флюгеру, который поворачивается в зависимости от того, куда подует ветер. Для того чтобы подготовиться к будущему, необходимо открыть свой ум для чужих мнений. Если будешь слушать внимательно, то поймешь, что пожилые люди относятся к тебе с большим уважением, чем ты сам мог подумать. Ты также можешь обнаружить, что не так уж умен, как считал раньше.

Слушая собеседника, ты демонстрируешь ему, что он и его слова имеют для тебя значение. Сделай все возможное, чтобы люди чувствовали себя комфортно рядом с тобой, чтобы они знали, что их слова находят отклик в твоей душе. В ответ они потянутся к тебе, невзирая на твой юный возраст. Чтобы стать хорошим слушателем, надо уметь больше давать людям, чем брать у них. Если ты не в состоянии дать окружающим частицу самого себя, то никогда не испытаешь чувства удовлетворения собой.

Проявляй уважение к старшим. Не стесняйся вежливых слов. Ты просто не представляешь себе, сколько дверей можно открыть с их помощью. Такие простые слова, как «спасибо» и «пожалуйста», могут стать мостиком к твоему счастливому будущему.

И старайся получить любое доступное тебе образование. В век технологии значение образования возрастает многократно. В наши дни, когда тебя спросят, что ты умеешь делать, тебе уже не удастся ответить: «Всё». Эти времена прошли, мир изменился. Продажа самого себя сегодня неразрывно связана с подготовкой к завтрашнему дню.

Сделай это ПРЯМО СЕЙЧАС!

- Если ты только начал свой последний учебный год в школе или колледже, то прямо сейчас начинай заботиться о будущей работе. Пиши, звони, навещай на интересующую тебя фирму лично и предупреди, чтобы она была готова встретить тебя после окончания учебного заведения.

- Если у тебя есть друзья или родственники, работающие в компании, куда ты хотел бы устроиться, попроси их замолвить за тебя словечко.

- Возьми все анкеты, необходимые для приема на работу, и внимательно изучи их. Даже если ты не собираешься заполнять их немедленно, не помешает заранее ознакомиться с ними.

- Выпиши себе на листок бумаги восемь правил для молодежи и постоянно носи с собой. Если ты учишься, используй этот листок в качестве книжной закладки. Почаще перечитывай эти правила.

- Каждое утро говори себе три раза: «Я счастлив, что молод».

- Если тебе предстоит собеседование по поводу приема на работу, то, прежде чем идти туда, изучи чертову дюжину советов. Они помогут тебе провести эту беседу с успехом.

Глава пятнадцатая Как быть, если вы зрелого возраста?

Мудрость приходит с возрастом только в том случае, если мы помним о своей юности (но не в плане сравнения типа «А вот когда я был молодым...»).

Сидней Харрис

Как я уже говорил, моя книга предназначена для людей любого возраста. Но эта глава написана специально для тех, кто уже достиг зрелости и немало повидал в своей жизни.

Молодым людям в процессе продажи самих себя приходится преодолевать сложившееся у старшего поколения ложное мнение о молодежи как о неучах, невежах и грубиянах. Точно так же и пожилым людям приходится бороться со сложившимися

штампами типа «он свое отжил», «ему пора на покой».

Многие старики уже доказали ложность этих образов своей собственной жизнью. Своей зрелостью надо гордиться. Возраст – это жизненная позиция, а не ярлык. Я ненавижу ярлыки, которые порой цепляют к пожилым людям: «золотые годы», «закат жизни» и т. п.

Большинство пожилых людей, с которыми мне доводилось беседовать, точно так же не переваривают их.

– Да брось ты эту чушь пороть, Джо, – говорят они мне.

И я отвечаю:

– Согласен с тобой, старина.

Гражданин остается гражданином. Он не становится ни лучше ни хуже от того, что достиг возраста шестидесяти пяти лет или какой-нибудь другой столь же магической цифры.

Политик остается политиком. Можно быть никудышным государственным деятелем в тридцать пять лет. А когда такому человеку исполняется шестьдесят пять, он, как правило, остается никудышным, но уже старым политиком.

Я никоим образом не хочу ставить знак равенства между возрастом и зрелостью. Можно быть вполне зрелым человеком в тридцать лет, а можно остаться ребенком в пятьдесят пять. В пьесе «Семейный портрет» один из персонажей, обращаясь к брату Иисуса, говорит: «Яков, да ты когда родился, уже был среднего возраста».

Но хотя я и не приравниваю возраст к зрелости, так поступают многие промышленники и правительственные учреждения. Некоторые инструкции относительно принудительного отправления не пенсию, например в бизнесе и школьной системе, устанавливают предельный возраст. Кстати, новый федеральный закон запрещает принудительную отставку по возрасту до достижения семидесяти лет.

Постоянно изменяющееся законодательство о социальном страховании установило пенсионный возраст шестьдесят пять лет, хотя разрешается и «ранняя» пенсия по достижении шестидесяти двух лет. Многие профсоюзы ведут обсуждение трудовых договоров, дающих право выхода на пенсию при трудовом стаже в тридцать лет. Это означает, что молодой человек, пришедший на завод в девятнадцать, имеет право стать пенсионером в сорок девять лет. Что ни говорите, а это трудно назвать пенсионным возрастом.

По моим представлениям, понятие «пожилой возраст» охватывает интервал, скажем, от пятидесяти лет и до той черты, которую Господь Бог отмерил нам, при условии, что человек сохраняет жизненную активность, здоровье, энергию и живет с пользой для других.

Взять хотя бы мою бабушку Виту Стабиле. Ей уже стукнуло девяносто семь. Она твердо намерена поставить рекорд долголетия, и, зная ее, я уверен, что ей это удастся. Вы скажете, что человеку в девяносто семь лет уже нет нужды продавать себя. Но вы не знаете мою бабушку! Она по-прежнему постоянно озабочена тем, чтобы продать себя любому знакомому или случайному собеседнику, и, как и прежде, пользуется уважением и любовью всех, кто ее знает.

Вита Стабиле и... терпение

Вита Стабиле – мать моей матери. Это просто ходячий динамит. Она почти ничего не видит – у нее катаракта обоих глаз, и она лишь с трудом различает контуры. Способность слышать правым ухом сохранилась лишь на 10 процентов. Но своим смехом она полностью компенсирует и слепоту, и глухоту. Для нее, как и прежде, в жизни не существует никаких препятствий. Посмотрели бы вы, как она ходит. Уж во всяком случае, не медленнее, чем я. Росту в ней всего полтора метра, но это полтора метра сплошного энтузиазма. Отношение к жизни такое же солнечное, как погода на Сицилии. И она всегда улыбается. В прошлом году я принес ей на Рождество полную корзину апельсинов, яблок, мандаринов, грейпфрутов и сказал:

– Бабушка, посмотри, что я купил.

– Зачем это? – спросила она на сицилийском диалекте (она до сих пор знает по-английски только «хелло» и «гуд бай»).

– Затем, что я люблю тебя, – сказал я и погладил ее по щеке.

– У меня же всего три зуба. Но ничего, как-нибудь справлюсь.

И никаких слез, никаких причитаний по поводу того, что осталось всего три зуба. Наоборот, она тысячи раз продавала меня себе, приговаривая: «Как-нибудь справимся, главное – терпение». Терпение. Вот ее философия жизни.

Это слово было главным для нее на протяжении всех девяноста семи лет. Она живет сегодняшним днем, поворачиваясь спиной ко вчерашнему и глядя в завтра. Терпение. Ее жизненная позиция производит глубокое впечатление на любого, кто с ней общается. И пусть терпение ей нужно сегодня даже для того, чтобы съесть яблоко, бабушка Стабиле с улыбкой смотрит только в будущее.

– Так я, по крайней мере, всегда знаю, куда идти, – говорит она.

Своим терпеливым отношением к жизни она продала себя бесчисленному множеству людей и приближается к столетнему юбилею, одаривая окружающих счастьем и любовью.

Оглянитесь на накопленный багаж

Как-то раз я спросил у одного восьмидесятилетнего человека, какой багаж он накопил за свою долгую жизнь. Он улыбнулся и сказал: «Годы». Говорят, что Уинстон Черчилль, когда его спросили, каково чувствовать себя старым, буркнул в ответ, что преклонный возраст имеет свои недостатки, но он рад, поскольку всегда помнит, что мог и не дожить до него.

Поверьте мне, прожитые годы работают на вас, независимо от того, сколько вам лет – пятьдесят, шестьдесят, семьдесят или восемьдесят. *Значение имеет не то, сколько вы прожили, а то, как вы используете оставшиеся годы.* Самая большая ошибка, которую допускают пожилые люди, пытаясь продать себя, – это негативное отношение ко времени, которое, по их мнению, слишком быстро уходит. Очень красивая «Сентябрьская песня», хотя ее и приятно слушать, вызывает грустные и отрицательные мысли, потому что в ней говорится о том, что времени осталось уже мало.

Все это ерунда. Время всегда на стороне пожилых людей. Я стыжусь того, что американская социальная система превозносит молодость, энергию и зачастую отодвигает престарелых сограждан на обочину. В восточных странах преклонный возраст пользуется всеобщим уважением. Время в Азии – друг пожилых людей. Окружающие прислушиваются к ним, спрашивают совета, относятся прямо-таки с благоговением. Такая же ситуация и во многих европейских странах. К счастью, времена меняются и в Америке. Голос пожилых людей становится все слышнее. Продолжительность жизни растет благодаря лучшему медицинскому обслуживанию, питанию и здоровому образу жизни. Деловые и промышленные круги начинают понимать, что пожилые люди тоже могут кое-что продать – свой *опыт*. А он приходит только с годами.

Время – ваш друг, независимо от того, перевалило ли вам за пятьдесят. Для многих людей время означает позитивные перемены в жизни. Наполеон Хилл в своей книге «Вы сами можете творить чудеса» пишет: «Время меняет молодость на зрелость и мудрость. Это наше самое большое приобретение, потому что ни в чем нельзя быть уверенным в такой же степени, как в каждой секунде, прожитой в данное время и в данном месте».

Если мистер Хилл прав, а я думаю, что это так, то в зрелом возрасте мы должны продавать себя с наибольшим успехом, так как имеем знания и опыт (вспомните мою бабушку), так как у нас в союзниках время – наше самое большое приобретение.

Давайте посмотрим, как пожилые люди использовали этот великий дар в прошлом и как они пользуются им в наши дни.

Неужели у них уже все было в прошлом?

Анна Мей Робертсон Мозес начала рисовать лишь после того, как отпраздновала семидесятипятiletний юбилей. Она была женой фермера и не имела специального образования, но ее картины на темы детских воспоминаний о сельской жизни расхвалились с выставок за бешеные деньги.

Бернард Барух, финансист и государственный деятель, был советником нескольких президентов вплоть до глубокой старости. Любимым «кабинетом» этого миллионера была скамья в парке.

Мой соотечественник композитор Джузеппе Верди работал вплоть до самой смерти. Он скончался в возрасте восьмидесяти восьми лет, подарив миру такие великие оперы, как «Риголетто» и «Аида».

Джордж Бернард Шоу, доживший до девяноста четырех лет, даже в старости продолжал писать пьесы и поражать мир своими остротами, афоризмами и критическими замечаниями.

Генри Форд дожил до восьмидесяти четырех лет. Он передал управление компании «Форд» своему сыну Эдселу, но, когда тот скончался, вновь возглавил фирму и уверенно управлял даже после своего восьмидесятилетнего юбилея.

Моя покойная жена Джун, которая всегда одевалась с отменным вкусом (даже когда наш семейный бюджет был весьма скудным), рассказывала, что Коко Шанель, создавшая непревзойденные духи «Шанель № 5» и знаменитое черное платье, которое можно было надевать по любому поводу, оставалась королевой моды, даже когда ей было уже далеко за семьдесят.

Блестящая, хотя временами и противоречивая карьера генерала Дугласа Макартура продолжалась восемьдесят четыре года. Страна благодарна покойному ныне генералу за многие славные дела как в военное, так и в мирное время, но больше всего он запомнился своей прощальной речью перед Конгрессом в 1951 году, где, в частности, сказал: «Старые солдаты никогда не умирают».

Слова генерала применимы ко всем людям преклонного возраста, которые по-прежнему пытаются продавать себя. В биографической книге «Американский Цезарь», посвященной памяти Макартура, Уильям Манчестер вспоминает, что генерал писал в свое время: «Люди стареют только потому, что расстаются со своими идеалами. Годы могут избородить морщинами лицо, а предательство идеалов покрывает морщинами душу. Вы так же молоды, как ваша вера, и так же стары, как ваши сомнения. Так же молоды, как ваша уверенность в себе, и так же стары, как ваши страхи. Молоды, как надежда, и стары, как отчаяние. Когда ваше сердце покрывается инеем пессимизма, тогда и только тогда вы становитесь стариком».

Мне нравятся слова Макартура. Я им верю. *Вы так же молоды, как ваша вера... как ваша уверенность в себе.*

Неужели им пора на покой?

Вы молоды, как ваша вера. Помните, я рассказывал вам о своем друге Нормане Винсенте Пиле, который сказал однажды, что самое могучее слово на земле – «вера»? Взгляните на доктора Пила сегодня. Ему уже за восемьдесят, но он настолько активен, что ему не дашь и половины этого возраста. Он колесит по всему миру и регулярно выступает с проповедями в одной из церквей Нью-Йорка.

Лоуэлл Томас, когда ему было далеко за восемьдесят, все еще путешествовал по свету и с энтузиазмом двадцатилетнего человека рассказывал в своих репортажах обо всем, что видел.

Лилиан Гиш, ставшая звездой еще во времена немого кино и с неменьшим успехом проявившая себя на театральных подмостках, все еще продолжает сниматься в кино-, телефильмах и играть на сцене. Недавно она начала писать книги и выступать с лекциями.

Будучи истинной леди, она признается, что ей «где-то около восьмидесяти пяти».

Ричард Роджерс, композитор известных мюзиклов «Оклахома», «Король и я», «Южный Тихий океан», «Звуки музыки» и многих других, все еще достаточно бодр для своих семидесяти семи лет.

Полковник Сандерс, создав фирму «Кентуккийские жареные цыплята» и начав, таким образом, на склоне жизни совершенно новую карьеру, оставался до конца жизни активным консультантом этой компании по вопросам качества цыплят и сервиса.

Юджин Орманди, выдающийся дирижер филладельфийского симфонического оркестра, говорит: «Я не перестану дирижировать, пока не свалюсь замертво».

Артур Рубинштейн, пианист польского происхождения, давал концерты перед восхищенной публикой, когда ему уже было за девяносто.

Режиссер Джордж Кьюкор в 1979 году снял телевизионный фильм «Кукуруза зеленая» с Кэтрин Хэпберн в главной роли. Он все еще продолжает работать, хотя ему исполнилось семьдесят девять лет. Кэтрин Хэпберн тоже отпраздновала свой семьдесят первый день рождения. Кьюкор говорит о себе: «Если и существует такая вещь, как стиль Кьюкора, то он складывается, на мой взгляд, из двух основных факторов: моего личного восприятия мира и умения профессионально работать с актерами». Журнал «Современная старость» пишет, что Кьюкор за свою долгую жизнь отточил свое восприятие окружающего и научился обхождению с людьми, особенно с актерами. Помимо этого он научился выявлять молодые таланты и считает, что в мире кино наступают большие перемены благодаря приходу одаренных молодых людей.

Газеты и журналы полны публикаций об актерах старшего поколения, сохраняющих молодую энергию, несмотря на весьма преклонный возраст. Недавно такая подборка была помещена в «Нэшнл инквайер». Высказывания этих актеров о своем возрасте, на мой взгляд, дают богатую пищу для размышлений.

Джоан Фонтейн, с блеском игравшая в «Ребекке» и десятке других кассовых фильмов: «Как прекрасно осознавать, что у тебя есть прошлое и тебе незачем его стыдиться».

Кирк Дуглас, сыгравший в «Чемпионе» и многих других кинохитах: «Старение – это лишь один из видов изменения, а я ничего не имею против перемен. Мне нравится мой возраст. С ним я чувствую себя увереннее в этой жизни».

Глория Свонсон, звезда немого кино, которая, несмотря на то что в свое время ей сильно досталось от критики, сохраняет негибкую жизненную силу: «Я не чувствую себя ни старой, ни молодой. Я просто живу. Недавно кто-то спросил меня: “Зачем вы всем рассказываете, сколько лет вам исполнится в следующий день рождения?” Я ответила: “Меня это просто забавляет”».

Уильям Холден, сыгравший много лет назад в «Золотом мальчике» и совсем недавно в «Сети»: «Бог вознаграждает нас за прожитые годы. Я ни за что не променял бы сегодняшнюю минуту на вчерашний час».

«Но это же все знаменитости, – скажете вы. – Онито наверняка накопили себе денег, а с деньгами и старость перенести легче. Они могут позволить себе все, что захотят. А как быть простым, никому не известным людям? Что они могут сделать?»

Очень многое.

Недавно я встретился с Джемсом Стоуном, директором Школы менеджеров малого бизнеса в Мичигане. Такие школы сейчас можно встретить во многих университетских городках по всей стране. В них нередко записываются пенсионеры, которые хотят отыскать в жизни «второй шанс». Истории новых карьер такого рода бывают просто поразительными. Вот несколько примеров.

Мужчине, вышедшему на пенсию, и его жене наскучило целыми днями возиться в саду и вести домашнее хозяйство, дожидаясь наступления старости. Они решили более толково распорядиться свободным временем, а заодно и пополнить семейный бюджет. Муж вспомнил недавно прочитанную книгу «Алмазные россыпи» и подумал, что клад, возможно, зарыт прямо у него на участке. Так оно и оказалось. Вместе с женой он порасспросил

соседей, изучил спрос и начал разносить по домам горячие обеды для самых пожилых людей. За скромную и вполне посильную плату они готовят еду для тех, кто предпочитает собственный дом приюту для престарелых, но испытывает сложности в покупке продуктов и приготовлении пищи.

Эта супружеская пара работает как слаженная команда. Жена стоит у плиты, готовя еду три раза в день, а муж доставляет готовые блюда на дом. Он развозит горячие ужины, а одновременно – завтраки и обеды на следующий день. Жена – превосходный кулинар, а рацион питания составляется с учетом последних требований науки. Весь их бизнес абсолютно легальный.

Как видите, преклонный возраст не стал преградой для этих супругов. Они делают полезное дело и получают денежную прибавку к пенсии.

Один инженер-механик был вынужден уйти на пенсию в возрасте шестидесяти пяти лет. Как это часто бывает, он сразу же столкнулся с проблемой, чем себя занять. И начал заниматься тем, что знал и умел лучше всего. Будучи квалифицированным механиком, он предложил свои услуги в качестве консультанта, и оказалось, что эти услуги пользуются спросом. Фирма, где он работал до пенсии, с радостью воспользовалась его предложением. Какими бы знаниями и умениями вы ни располагали, помните, что если они нужны были людям до вашей пенсии, то понадобятся и после нее. Причем здесь есть одна положительная сторона. Будучи, к примеру, инженером на пенсии, вы вправе выбирать те проекты и работы, которые больше нравятся и соответствуют настроению. Самое важное в этом то, что преклонный возраст не мешает вам оставаться хозяином своей жизни.

Один конторский работник, который большую часть жизни провел в офисе, начал вдруг строить планы по поводу своей предстоящей пенсии (очень полезная вещь, кстати). Началось все это за пять лет до полагающегося по такому случаю банкета, торжественных речей и вручения золотых часов. Он изучил все имеющиеся предложения и выбрал себе дело по душе. Большинство коллег смотрели на него как на сумасшедшего, но он уже с головой ушел в изучение нового бизнеса. Чем больше он вникал в него, тем большим энтузиазмом наполнялся.

В чем же состояло это новое предприятие? В разведении дождевых червей. Друзья интересовались у него: «И сколько же червей тебе нужно будет продать рыбакам, чтобы выручить хотя бы доллар?» Но наш приятель уже был солидно подкован в новом деле. Своим ответом он поразил друзей: «Я и не собираюсь скармливать червей рыбам. Вы просто ничего не знаете о червях. Они чрезвычайно богаты протеином, который применяется как пищевая добавка, и не только для животных. Хотите верьте, хотите нет, но протеин пользуется громадным спросом в развивающихся странах. Оборот в сфере промышленного разведения червей достигает уже нескольких миллиардов долларов в год».

Я все же предпочитаю использовать дождевых червей для рыбалки и надеюсь, что мне никогда не придется применять их в качестве протеиновой добавки к еде. Но речь не об этом. Наш приятель разглядел новую возможность, подготовился к ней и, выйдя на пенсию, окупился в новую работу с головой. Сейчас у него процветающий бизнес.

А в этой истории речь опять пойдет об одной супружеской паре, которая, выйдя на пенсию, тоже занялась новым, хотя и знакомым делом. Муж всю жизнь работал учителем музыки и не собирался бросать это занятие. Когда ему сообщили о том, что пора отправляться на покой, он был готов к этому. Вложив все свои сбережения, он открыл не большой музыкальный магазинчик с кабинками, оборудованными звукоизоляцией. Он продолжает давать уроки музыки, а жена торгует всевозможными новыми и подержанными музыкальными инструментами. Они сумели в преклонные годы начать новую карьеру, не давая никакой форы молодым. И правильно сделали.

Важно запомнить одну мысль, которую я почерпнул в Школе менеджеров малого бизнеса: большинство людей, о которых речь шла выше, основательно вынашивали свои идеи перед уходом на пенсию и даже посещали курсы, чтобы получить основополагающие знания в сфере малого бизнеса. Ведь им предстояло освоить совершенно неизведанную

область, а для этого нужен не только опыт, но и новые знания и смекалка.

Перечень людей, сумевших с успехом продать себя в семьдесят, восемьдесят и даже девяносто лет, можно продолжать еще долго.

Из-за скандального решения о принудительной отправке на пенсию, принятого во многих сферах бизнеса, ряды людей, вынужденных в преклонные годы искать для себя новое занятие, в последнее время постоянно пополняются. Многие из пенсионеров занимаются продажей товаров и услуг. С некоторыми из них я знаком лично.

Дебби Драммонд из Бостона продает препараты, позволяющие держать под контролем численность грызунов, и дела у него идут неплохо, хотя ему уже перевалило за восемьдесят. Даже в те дни, когда чувствует себя неважно, он пересиливает недомогание и отправляется продавать свой товар.

Джемисон Хенди продает какие-то заумные программы для систем аудиовизуальной коммуникации. Ему около девяноста пяти, но он до сих пор каждый день плавает в бассейне, чтобы поддерживать форму. Хенди представлял Соединенные Штаты в плавании на Олимпийских играх 1904, а затем 1932 года, то есть двадцать восемь лет назад. В это почти невозможно поверить. В чем же секрет того, что ему и в старости удается продавать себя? Несколько лет назад он выступал перед членами Детройтской ассоциации производителей и сказал: «Я не придаю никакого значения своим дням рождения». Это хорошо. Используйте эти слова в качестве совета. Женщины уже давным-давно овладели умением «забывать» свои дни рождения.

Вы можете позабыть день своего рождения, но никогда не забывайте, кто вы. Продавать себя в зрелом возрасте надо с учетом его особенностей. Такие люди, как вы, пользуются различными льготами во многих областях жизни, начиная от социального страхования и заканчивая лучшими условиями оплаты жилья и медицинского обслуживания. На вашей стороне находится также Американская ассоциация пенсионеров.

Существует также немало радиопрограмм для пожилых людей. Одна из лучших – это «Проще некуда» с ведущим Хью Даунсом. Она выходит ежедневно в серии радиопередач для людей старшего возраста и пользуется большой популярностью.

Даунс, который в течение почти десяти лет входил в наши дома в качестве ведущего телешоу «Сегодня», по-прежнему активно работает на телевидении, главным образом в роли ведущего программы «20 на 20». Кроме того, он выступает с лекциями, водит самолет, ныряет с аквалангом, пишет статьи и книги. Ему пятьдесят восемь лет, и он серьезно настроен отпраздновать собственное столетие. Вот таким образом он продает себя самому себе. В журнале «Современная старость» он пишет: «Прожить целый век – не такая уж несбыточная мечта. Если мне это и не удастся, то только из-за очень серьезной болезни или несчастного случая. Я умру не потому, что слишком состарился, а потому, что не успел состариться в достаточной степени. Старость еще никого не убила. Если уж кто-то и умирает, то только потому, что *не успел состариться*».

Статьи мистера Даунса посвящены людям хотя и преклонного возраста, но смотрящим в будущее с оптимизмом. Журнал «Современная старость» издается Американской ассоциацией пенсионеров и выходит один раз в два месяца. Помимо этого, ассоциация занимается снабжением пожилых людей медикаментами, организацией путешествий, страхованием и изучением психологических проблем пенсионеров. Кроме того, она издает ежемесячный бюллетень новостей для пожилых людей. Основную заботу она проявляет о людях, ведущих активную и полезную жизнь. Для того чтобы вступить в эту организацию, не обязательно быть пенсионером в полном смысле этого слова. Достаточно только, чтобы вам исполнилось пятьдесят пять лет.

Главную задачу ассоциация видит в том, чтобы научить пожилых людей день за днем продавать себя даже в преклонном возрасте. Вы всегда сможете продать себя, предлагая окружающим своей богатый опыт в какой-то области. Но вам ничто и никто не поможет, если вы посвятите весь свой досуг на пенсии только креслукачалке.

Фрэнк Черч, сенатор от штата Айдахо и председатель специальной сенатской комиссии

по делам пожилых людей, считает, что люди нуждаются в продлении срока активной трудовой деятельности и увеличении возраста, дающего права на пенсию. Как пишет Эллиот Карлсон в журнале «Современная старость», сенатор Черч «считает, что времена изменились, и предлагает американцам пересмотреть свои взгляды по поводу выхода на пенсию. Он полагает, что федеральному правительству следовало бы изменить свою политику в пользу поддержки тех людей, которые стремятся трудиться и не рвутся на пенсию».

В качестве первого шага Черч предлагает Конгрессу создать систему стимулов для продолжения трудовой деятельности. Проблема, по его словам, заключается в том, что в настоящее время эти стимулы имеют обратную направленность, побуждая людей уходить на пенсию в шестьдесят пять лет или чуть позже».

Итак, если вы хотите продать себя, не поддавайтесь искушению выйти на пенсию при первой же возможности и усесться в кресло-качалку на крыльчке собственного дома. Единственное, на что способен этот предмет мебели, – это продемонстрировать всем вашу старость. Исключением здесь может быть, пожалуй, только президент Джон Кеннеди, охотно демонстрировавший себя публике в кресле-качалке. Но у него были проблемы с позвоночником.

Несите груз своих лет с гордостью. А если не хотите, то и не афишируйте свой возраст. Иногда, правда, это приходится делать и помимо желания. Чтобы продать себя в зрелые годы, нужно приобрести молодой взгляд на жизнь и соответствующий облик. Речь идет не о подтяжке кожи лица, а о внутренней настроенности и общем состоянии души. Но даже если чувствуете себя молодым, бодрым и здоровым, вас могут выдать речь, одежда, привычки и ассоциации. Как этого избежать? Во-первых, запомните десять вещей, которые не следует делать в зрелом возрасте. Я «позаимствовал» их из книги «Только для мужчин», которую написал мой друг Джек Ла Лэнн в соавторстве с Джимом Алленом. Не думаю, что Джек обидится на меня за то, что я распространяю его проповеди. В свою очередь могу подсказать Джеку, что эти советы годятся также и для женщин.

Что нужно сделать, чтобы тебя прозвали «старым маразматиком»

1. Носи старую потрепанную одежду. Никогда не выбрасывай костюм, пока не доносишь его до дыр.

2. Постоянно тверди молодым людям, насколько им хорошо живется по сравнению с теми временами, когда ты сам был молод.

3. Постоянно рассказывай одни и те же истории, которые окружающие слышали от тебя уже тысячу раз.

4. Никогда не читай новых книг и не ходи в кино.

5. Обсуждай свои болячки с первым встречным.

6. Проведи целый месяц, не познакомившись ни с одним новым человеком.

7. Проявляй недовольство тем, что молодежь ведет себя слишком шумно и изъясняется на непонятном жаргоне.

8. Убедись, что за несколько последних лет ты не научился ничему новому и ни к чему не проявил интереса.

9. Не думай над тем, куда поехать летом. Остайся лучше дома.

10. Никогда не посещай компании, где будешь единственным гостем старше тридцати лет.

С другой стороны, могу предложить десять правил, которые помогут вам смело взглянуть в лицо своей старости и сказать ей: «Проваливай!» Кроме того, они позволят вам так же успешно продавать себя, как вы делали это в прошлом.

Десять позитивных правил для пожилых людей

1. Сделайте своим девизом известную фразу из рекламы сигарет: «Ты прошел долгий путь, малыш». Только добавьте к ней пару слов: «И впереди тебя ждет еще длинная дорога».
2. Дважды подумайте, прежде чем подать заявление о выходе на пенсию. Если в этом нет необходимости, оставайтесь на работе. Ваш опыт чего-нибудь да стоит.
3. Регулярно показывайтесь врачу. Постарайтесь сохранить здоровье, насколько это возможно.
4. Будьте разборчивы в еде. Умеренность пойдет только на пользу.
5. Побольше отдыхайте. Можете поспать часок после обеда. Вы это заслужили.
6. Каждый день читайте свежие газеты. Не теряйте связь с обществом и окружающим миром.
7. Познакомьтесь с несколькими молодыми людьми. Они вам помогут почувствовать себя моложе.
8. Найдите себе хобби – резьбу по дереву, рисование, разведение цветов. Главное, чтобы это была творческая деятельность.
9. Развлекайтесь сами и развлекайте близких.
Играйте в бридж, шахматы, шашки. Это поможет вам сохранить в себе соревновательный дух.
10. Поддерживайте физическую форму. Регулярно контролируйте свой вес. Найдите ежедневное занятие, позволяющее тренировать мышцы. Последнее правило особенно важно. Существует масса упражнений, которые пожилые люди могут проделывать ежедневно. Идеальны в этом плане потягивания и наклоны под музыку.
Играйте в гольф, бегайте трусцой, если позволяет здоровье. Самое лучшее упражнение – это ходьба. Гарри Трумэн вплоть до последнего дня своей долгой и активной жизни совершал ежедневные прогулки. И еще один совет: *прежде чем приниматься за физические упражнения, посоветуйтесь с врачом.*

Жить для других

Как-то на днях руководящий сотрудник одной известной деревообрабатывающей компании, только что вышедший на пенсию, спросил меня, как ему теперь поддерживать свой авторитет в глазах окружающих. Я сказал ему:

– Уолт, то, что я тебе посоветую, прямо противоположно всей моей жизненной философии. Забудь про свою прежнюю жизнь и помалкивай.

– Что ты имеешь в виду, Джо?

– До сих пор ты жил для себя. Разве не так? Ты упорно трудился, выкладывался без остатка, чтобы стать личностью № 1. Теперь тебе это больше не нужно. Можешь прекратить жить для себя и начать жить для других. Тебе именно это и нужно. Раз уж тебе не надо каждый день просиживать в своем кабинете, подумай о том, как помочь кому-нибудь из окружающих.

– В паре кварталов от меня живет один чудак, – задумчиво сказал Уолт. – Он решил построить себе дом. Мне кажется, он не может отличить двухдюймовую доску от вагонки. Я часто наблюдаю, как он вкалывает по вечерам и выходным.

Я взглянул на Уолта, он взглянул на меня, и мы поняли друг друга. Он пошел к тому парню, представился и предложил свою помощь.

На мой взгляд, Уолт в данном случае продал себя лучше, чем в те времена, когда целыми фургонами продавал пиломатериалы.

Позвольте еще раз привести цитату из книги Наполеона Хилла: «Время, отпущенное нам на земле, ограничено. Те годы, что мне суждено прожить, я хотел бы использовать так, чтобы улучшить жизнь ближним. И когда истечет отпущенный мне срок, я надеюсь оставить после себя памятник. Не каменный монумент, а память в сердцах сограждан. И пусть этот памятник свидетельствует о том, что мир стал чуточку лучше благодаря тому, что я жил в нем».

Если после вас мир станет хоть немного лучше, то можете считать, что с успехом продали себя.

Сделайте это ПРЯМО СЕЙЧАС!

- Каждое утро повторяйте слова из известной песни: «Мои года – мое богатство». Постарайтесь, чтобы они звучали искренно. Ваши годы принесли вам самое ценное сокровище – опыт.
- Вступите сегодня же в ассоциацию пенсионеров. Вступительный взнос составляет всего три доллара, которые, помимо прочего, дают вам право получать по подписке журнал «Современная старость».
- Независимо от того, какая пора года нынче на дворе, начните планировать, как проведете лето. Это поможет сохранить молодость духа.
- Сегодня же начните читать новую книгу, сходите вечером в кино. Если сейчас весна, займитесь своим садом. Любое из этих занятий пробудит интерес к жизни и поможет продать себя.
- Твердо усвойте для себя десять вещей, которые ни в коем случае нельзя делать, чтобы не выдать свой возраст.
- Запомните десять позитивных правил, помогающих продать себя в зрелом возрасте, и немедленно начните выполнять их.
- Независимо от того, сколько лет осталось до вашего столетнего юбилея, начните планировать его празднование прямо сегодня.

Глава шестнадцатая Продайте себя вместе со своей национальностью

Постоянно продавая себя и рассказывая другим, как это сделать, я часто слышу от различных людей:

– Джо, это все хорошо, что ты говоришь. И про энтузиазм, и про улыбку, и про выполнение обещаний. Для других это, может быть, и годится, но не для меня.

– Почему?

– Да потому, что я чернокожий! (Или: «Не забывай, что я поляк». Или: «Люди считают, что раз уж я уродился китайцем, то мое дело – продавать блинчики с овощами или стирать белье в прачечной».)

Можно привести еще десяток примеров подобных ответов, но все они сводятся к одному и тому же.

Негров и арабов беспокоит их цвет кожи. Поляки и итальянцы из кожи вон лезут, слыша анекдоты, которые про них рассказывают. Евреи заикливаются на тех предубеждениях, которые окружают их нацию.

Вот так и получается, что, по мнению очень многих людей, все, что я рассказываю, касается только белых американцев, чьи предки прибыли в страну на корабле «Мэйфлауэр» с ухоженными руками и в белоснежных рубашках. Ничего подобного. Эта книга написана для всех. Я просто не знаю, что такое типичный американец.

Если уж говорить об этнической принадлежности, то мой родной город Детройт просто вне конкуренции. Об Америке порой говорят как о котле, в котором переплавляются различные нации, но к Детройту это определение неприменимо. В этом городе очень много этнических групп, и многие из них образуют целые землячества. Начнем с того, что «детройт» в переводе с французского означает «ущелье». Этот город обязан своим появлением человеку по имени Кадиллак, который приплыл на каноэ по реке Детройт и заложил здесь французское поселение к удивлению местных индейцев. До сих пор у нас в городе больше улиц с французскими названиями, чем в Новом Орлеане: Лафайет, Дюкен,

Бобьен.

Затем сюда пришли англичане, и индейцы, к немалой выгоде для себя, начали разыгрывать эти козырные карты друг против друга, стравливая французов с англичанами. В ходе Гражданской войны 1812 года город стал американским. Над ним развевалось три флага – французский, английский и американский. Вот что представляет собой Детройт.

Сегодня к этим трем можно добавить по крайней мере еще сорок этнических групп. И неважно, что они не поднимают над городом свои флаги. Все эти люди оставили и продолжают оставлять свой след в истории Детройта.

У нас живут немцы и поляки, венгры и итальянцы, китайцы и мексиканцы, пуэрториканцы и евреи, славяне и скандинавы, ирландцы и греки, канадцы и арабы. Список очень обширен, и это прекрасно!

В городе множество национальных общин. Корктаун, например, – это место проживания ирландцев. Есть здесь и маленькая Мексика, и маленькая Венгрия, и целые польские, еврейские, немецкие и итальянские кварталы. В самом центре расположился греческий квартал, а чернокожие жители расселились от центра города до самых окраин.

Вы скажете, что и другие города не слишком отличаются от Детройта. Это не совсем так. Приведу немного статистики. В городе правит чернокожий мэр, что является редкостью для Америки. До него мэром был поляк, еще раньше – ирландец, а перед ним – итальянец.

В Детройте больше арабов, чем где бы то ни было в мире, за исключением разве что Ближнего Востока.

Наш Международный институт больше, чем аналогичный вуз в Нью-Йорке. Каждый день он помогает новым жителям Детройта, прибывающим из Европы, Азии и Латинской Америки, обосноваться на новой земле, найти работу и стать полезными членами общества, *не теряя при этом своей этнической принадлежности*. Это, пожалуй, самое важное во всей его работе.

Каждый год мы организуем на набережной самый крупный в мире Международный фестиваль. Он проводится по выходным дням и продолжается все лето. Над городом звучат песни всех народов мира, по вечерам выступают танцоры с национальными танцами, а над толпой витают ароматы национальных блюд. На каждом углу в городе можно встретить рестораны с национальной кухней – польской, итальянской, венгерской, испанской, скандинавской. В них всегда царят веселье, танцы и музыка, здесь отмечают праздники и дают приемы.

Раз в год, 4 июля, в Детройте, расположенном на самой границе с Канадой и соединенным с Виндзором туннелем и мостом, проводится объединенный Фестиваль свободы.

Это замечательно!

Значит ли это, что все нации тесно сплелись и объединились? Конечно же нет. Мы просто живем рядом как члены одной большой семьи. Порой ссоримся, потом миримся, соперничаем и любим друг друга.

Я рассказываю вам все это, чтобы подчеркнуть, что если вы захотите продать себя в моем городе, то сможете это сделать, только продав вместе с собой свою национальную принадлежность. Мы уже научились этому. Возможно, детройтцы пришли к этому инстинктивно, но я так не думаю. Этому надо учиться. Могу дать несколько советов, пригодных для всех, кто считает: «У меня ничего не получится, потому что я черный (поляк, мексиканец, югослав, голландец и т. д.)». Для этого я расскажу о пяти знакомых мне людях, которые удачно продали себя вместе со своей этнической принадлежностью, хотя и по-разному. Один из них – чернокожий, другой – еврей, третий – японец, четвертый – мексиканец, а пятый, как и я сам, – уроженец Сицилии.

Сражайтесь с предубеждениями

Во-первых, открыто заявите о том, кто вы такой. Мне нравятся люди, которые гордятся

своим этническим прошлым. Они вызывают у меня доверие, независимо от того, к какой нации относятся.

Один из моих чернокожих друзей любит подтрунивать надо мной.

– Джо, – говорит он, – как жаль, что все не могут быть черными. Это такой красивый цвет, единственный, который любил Генри Форд. Он просто прекрасен!

Я улыбаюсь и отвечаю:

– Но белый тоже ничего.

– Он слишком маркий.

Вот так мы по-дружески пытаемся шутить. Каждый из нас гордится тем, кто он есть, и относится к другому с симпатией, поскольку хорошо знаем друг друга. *Если вы хотите продать себя вместе со своей национальностью, то должны ею гордиться.*

Недавно один мой приятель, тоже продавец автомобилей, остановился в мотеле Палм-Спрингс, Калифорния. Он и рассказал мне эту историю. Правда, она не об автомобилях. Было жарко, и огромный бассейн мотеля был переполнен. В нем плескались люди всех рас, включая и негров. Стоящий на краю бассейна мужчина, белый, как и мой друг, покачал головой и произнес: «Надо же, какого сброду напустили». Мой приятель поначалу опешил, а затем ответил: «Ныряй, парень, не бойся. Цвет кожи не заразен. Хотя нет, лучше погоди. Я как раз собираюсь залезть в воду, а я русский. Ты же ведь не собираешься плавать вместе с коммунистом? Можешь невзначай покраснеть».

Позже, вспоминая об этом случае, приятель усомнился:

– Джо, возможно, мне не следовало этого говорить. Похоже, в этом случае я себя не продал?

Я успокоил его и сказал, что он продал себя, как никогда в жизни, дав понять другому человеку, насколько он ненавидит расовые предрассудки.

Чтобы продать себя и свое этническое прошлое, вы должны четко выражать свою позицию по отношению к расовым предрассудкам, явному и скрытому лицемерию, взаимному непониманию и страху.

Держите канат натянутым

Уильям Бейли – президент детройтского банка «Ферст Индепенденс нэшнл». Главное отделение этого небольшого растущего банка расположено в центре города. Всего в банке и двух его филиалах работает шестьдесят два человека. Он был основан около семи лет назад, а мой друг Билл Бейли стал его президентом чуть больше двух лет назад. Ему и всему персоналу пришлось приложить немалые усилия, для того чтобы успешно конкурировать с другими банками. Де-троит стал второй родиной для Билла, который родился в Буффало.

Должен также заметить, что Уильям Бейли – негр.

Из-за этого на его долю выпала немалая доля расовых предрассудков. Но я не знаю никого, кто бы так удачно продал себя вместе со своим черным цветом кожи.

– Мне с самого детства пришлось воспитывать веру в себя, – рассказывал Билл. – Веру в то, что я смогу достичь любой поставленной цели. (Билл, кстати, сделал очень трогательную надпись на переданной ему для ознакомления рукописи одной из глав данной книги.) Моя мать была сильной женщиной, которая старалась внушить детям уверенность в себе. Она воспитывала в нас веру в то, что мы сможем добиться успеха, несмотря на любые препятствия. Разумеется, главным препятствием изначально был черный цвет кожи, но я тогда еще не отдавал себе в этом отчета. В результате такого воспитания я чувствовал себя в состоянии одолеть любую преграду. Благодаря маме я никогда не терял веры в себя. Я вырос в бедных кварталах Буффало. Брату, сестре и мне рано пришлось начать зарабатывать себе на жизнь. Уже в одиннадцать лет я сам содержал себя. Я закончил колледж и четыре года прослужил в военно-воздушных силах. К тому же у меня еще родились дети, и мне пришлось заниматься их воспитанием. Я пытаюсь убедить каждого, что надо верить в себя, чтобы продать свою этническую принадлежность вместе с собой. Разумеется, такая вера не

появляется сама по себе. Я все время помнил о том, что уж если мне и суждено было родиться черным, то надо постепенно, шаг за шагом, преодолевать сложившиеся расовые предрассудки. Иногда возникает ощущение, что натыкаешься на каменную стену, но если перед тобой стоит цель, то через любую стену можно перелезть, сделать под нее подкоп или просто обойти. Есть такая старая присказка, что только хорошо натянутый канат настоящему надежен. Я не согласен с лозунгами сегодняшнего дня, призывающими «расслабиться». Мне кажется, что молодежь порой неправильно понимает этот совет. Я уверен, что должен держать свой канат постоянно натянутым, потому что стоит только немного расслабиться, и оказывается, что у тебя не хватает сил, чтобы преодолеть очередной барьер. Например, если люди с предубеждением относятся к тебе только потому, что ты чернокожий, или турок, или индеец, а ты при этом еще не моешься, не брешься, опаздываешь на работу или трудишься спустя рукава, то тем самым даешь им новую пищу для недовольства. Другими словами, не стоит подтверждать уже сложившиеся негативные стереотипы. Если же ты в полной мере выполняешь все, что требуется от тебя на работе, если твой канат натянут, то этнические проблемы сами собой отойдут на задний план. Ну а уж если этого не случится, то, по крайней мере, ты приобретешь необходимый опыт для того, чтобы сделать следующий шаг. Некоторые полагают, что канату надо время от времени давать слабинку, но я так не считаю. Предпочитаю, чтобы он всегда был туго натянут. В своем бизнесе я должен быть готов продавать себя каждый день. Мне приходится проявлять терпение, умение обходиться с самыми разными людьми и справляться с самыми разными проблемами. По-другому нельзя, я ведь всегда на виду.

Биллу Бейли приходится держать канат натянутым уже много лет. Черный цвет кожи создавал для него проблемы уже в школе, где учились преимущественно белые дети. А позднее, когда он поступил в колледж, негров там можно было пересчитать по пальцам. Я как-то спросил Билла:

– Бейли, а какого рода трудности у тебя возникали в то время? Как тебе удавалось продавать себя своим одноклассникам вместе со своим цветом кожи?

– Видишь ли, Джо, – ответил он. – С этим сталкиваются все чернокожие. Обычный треп про наши сексуальные подвиги. Всякие грязные шуточки. Иногда расистские проявления были завуалированными, а порой мне говорили гадости прямо в лицо. Но я понял главное: все это были их проблемы, а не мои. Я мог только сам усложнить себе жизнь, если порой начинал терять уверенность в себе, делал из мухи слона, переживал по поводу пустяковых намеков, вместо того чтобы отстоять свои позиции в обществе, где далеко не все были готовы принять меня. Пройти через все это было нелегко, но постепенно я выбрал свою тактику поведения. Всегда проявлял дружелюбие к окружающим, всегда подставлял свое плечо под чужую ношу, будь то на баскетбольной площадке или в студенческой лаборатории. Я постоянно старался сделать немного больше, чем меня просили. Стремился стать самым лучшим студентом. Порой мне это не удавалось. Помню, как однажды белый студент из моей группы сказал: «Билл, ты хороший парень». А потом добавил фразу, которой я никогда не забуду. Он сказал: «Ты любишь сам посмеяться над собой». Полагаю, что для того, чтобы продать себя, совершенно необходимо открыться для людей и уметь посмеяться вместе с ними над самим собой.

Билл отслужил по контракту в ВВС. Он много путешествовал по миру и часто беседовал с американцами во время пребывания за границей. У него также была возможность увидеть свою страну глазами иностранцев, и он считает, что ее образ не так уж плох. Сравнивая себя с другими людьми в ходе этих бесед, Билл осознал всю важность образования.

Уже на последнем курсе колледжа, будучи женатым и имея двоих детей, он впервые столкнулся с банковской сферой, которая впоследствии стала делом всей его жизни. Он всегда интересовался экономикой, но не предпринимал никаких шагов, чтобы всерьез ею заняться.

Мать Билла в то время была домработницей у директора банка. Однажды она

предложила ему:

- Билл, а почему бы тебе не сходить в банк и не записаться к ним на курсы?
- Да брось, мама, они со мной даже не захотят говорить.
- Адам (так звали ее босса) сказал мне, что тебе надо сходить туда и сослаться на него.

Они с тобой побеседуют.

– И она была права, – рассказывал мне Билл. – Я зашел в банк, мы поговорили. Думаю, мне помогло в данном случае еще одно обстоятельство. Была середина шестидесятых годов, самый пик активности движения за гражданские права, и банки решили не отставать от общей тенденции. Я пришел к ним как раз вовремя. Я стал первым негром на их курсах профессиональной подготовки.

Билл рассказывает, что теперь времена для чернокожих изменились. Расизм идет на убыль. Правда, проблемы пока еще возникают, но люди понимают, что чернокожее население навсегда обосновалось в этой стране. Быть расистом сейчас не модно. Это мнение, высказанное негром, доказывает, что такие люди, как Билл Бейли, научились продавать и себя, и свою этническую принадлежность.

Вот его совет: «Не закливайтесь на своем цвете кожи. Сохраняйте чувство юмора и не воспринимайте свою драгоценную личность слишком всерьез. Для того чтобы контролировать происходящие вокруг события, научитесь сначала контролировать свою голову. Не занимайтесь самобичеванием. Развивайте свои сильные и подавляйте слабые стороны. И держите канат натянутым!»

Найдите свой рынок

Сол Вайнмен работает ассистентом профессора гуманитарного факультета в колледже непрерывного образования Университета Уэйна. Он вырос в Детройте, но не в «гетто», а в приличной еврейской семье среднего достатка. В самый разгар Великой депрессии его отец продавал оптом сыр, копчености, рыбу, бакалею и другие продукты питания мелким торговцам. Из своего детства Сол сохранил массу воспоминаний, многие из которых связаны с суетой детройтского Восточного базара.

Восточный базар, этот бурлящий праздник звуков и красок, связывает его нынешнюю жизнь с детством. Он помогает ему помнить как о своем этническом прошлом, так и о происхождении многих других этнических групп нашего города.

Используя в собственных интересах свое этническое происхождение, Сол ведет двойную жизнь. Он пользуется не только именем Сола Вайнмена. Миллионам жителей Детройта он известен также как Пол Уинтер, ведущий радиопрограммы «На связи Пол Уинтер». Кроме того, он ведет на радио кинообозрение, а на пятьдесят шестом канале детройтского телевидения продюсирует ряд специальных проектов. Одним из них стал фильм «Услади мои очи», отмеченный специальной премией как лучший документальный телевизионный фильм на темы культуры.

Кроме того, он еще и неплохой актер, принимавший участие в таких спектаклях, как «Пятый сезон», «Карнавал Тэрбера», «Улисс в ночном городе», «Свадебная карусель» и «Солнечные мальчики».

А еще он пишет песни. «Мой альбом разошелся в количестве примерно тысяча экземпляров, – улыбаясь, говорит он, – причем почти все они были распроданы среди студентов Йельского университета. Почему? Спроси у них».

Я впервые познакомился с Солом Вайнменом, когда он готовил серию рекламных роликов для крупного автосалона, где я в то время работал. С тех пор нам часто приходилось встречаться. Он всегда весел и доволен, с его уст постоянно готова сорваться шутка или песня.

И все же Сол любит приводить изречение неизвестного автора, которое, по его мнению, в полной мере отражает суть еврейской нации: «В каждой еврейской шутке таится страх».

Быть евреем неплохо, но даже в двадцатом веке, не говоря уже обо всех предыдущих столетиях, принадлежность к еврейской нации зачастую была связана со страхом. Достаточно только вспомнить бесчисленные преследования, которым подвергались евреи на протяжении всей истории.

Для некоторых религиозных евреев принадлежность к этой нации означает некую «богоизбранность». Сол не принадлежит к их числу. С другой стороны, многие евреи пытаются продать себя, скрывая свои еврейские корни. К ним Сол тоже не принадлежит. «Я совершенно не религиозен. Но я еврей и никогда не скрывал этого, – подчеркивает он. – Я добился успеха в одной профессии как Сол Вайнмен, а во второй – как Пол Уинтер. Полагаю, что для того, чтобы продать себя вместе со своей этнической принадлежностью, нужно заимствовать из обоих миров – из прошлого и настоящего. Мне в этом помогла смена имени. В то время когда я взял себе псевдоним Пол Уинтер, считалось необходимым каким-то образом «американизировать» свое имя. Так, например, Берни Шварц стал известен в мире кино как Тони Кертис. (Мне хорошо известно то, о чем говорит Пол. В конце концов, я сократил свою фамилию Джирарди и превратился в Джирарда по той же самой причине.) В наши дни это уже не имеет такого значения, – говорит Пол. – Но тогда мне пришлось найти себе имя, которое подчеркивало бы и мою связь с еврейством и отвечало бы потребностям того мира, в котором я работал».

И это ему прекрасно удалось. А местом, которое связывает оба мира Сола/Пола, по-прежнему остается Восточный базар. Каждую субботу с наступлением утра он сливается с толпой, заполняющей шумные улицы Восточного квартала, забывая и об университете, и о радиостанции. Он снова становится маленьким мальчиком, которого с корзинкой в руках отправили на базар за фруктами, овощами и рыбой. Сотни людей знают, что по появлению Сола по субботам на Восточном базаре можно сверять часы. И дело не в том, что базар удовлетворяет его потребности в пище для тела. Нет, он дает ему пищу для души.

«Забыть свое национальное прошлое, будь то еврейское, арабское, югославское или скандинавское, равносильно тому, чтобы предать себя, – говорит Пол. – Когда люди покупают Пола Уинтера, они одновременно покупают и Сола Вайнмена. Я – это больше, чем просто “я”. Я представляю собой продукт еврейской истории, насчитывающей шесть тысяч лет, и это делает меня похожим на хорошее виски, которое с годами становится еще лучше. У меня ни разу не было случая, чтобы моя принадлежность к еврейской нации помешала мне продать себя или свои мысли. Но если бы я попытался отречься от своих корней, то потерпел бы поражение. Наши родители хотели, чтобы мы стали американцами, но в то же время оставались в какой-то мере евреями. Большинство из них были эмигрантами. Они стали американцами, потому что выбрали именно эту страну, давшую им пристанище и шанс для роста. Но их дети были американцами уже по рождению. Нам нужно было дать то, что наши родители уже имели, – принадлежность к еврейской нации. И мой отец показал мне, сам, возможно, не осознавая этого, как прийти к своим истокам. Он привел меня на базар, и с тех пор я прихожу туда каждую неделю. Прихожу, чтобы помнить. Такое место нужно иметь каждому, кто хочет сохранить свои этнические корни. Если такого места нет, его надо найти, а найдя, сделать частью своей жизни. И вам станет легче продавать себя людям».

Мы сами делаем себя

Мой друг Лоуренс Шинода возглавляет компанию «Шинода дизайн». Многие из машин, которые вы видите на улицах, а может быть, даже и та, на которой вы ездите сами, носят на себе отпечаток дизайна, автором которого является Шинода. Облик вашего жилого автомобильного прицепа или оборудование фермы тоже, вполне возможно, родились на чертежной доске в мастерской Шиноды.

Ларри добился больших успехов как дизайнер. Его талант пользуется спросом. Ежедневно продавая себя, он, как и многие из нас, одновременно продает и свое национальное прошлое. Лоуренс Шинода по происхождению японец. Он сын японских

эмигрантов, хотя и родился в Калифорнии.

Когда ему было всего двенадцать лет, японцы нанесли бомбовый удар по базе Пёрл-Харбор. В тот день Ларри и его семью постигла участь тысяч других американских японцев. Его родители занимались оптовой торговлей цветами, но в один миг лишились и дома, и работы. Более чем на два года их вместе с сыном бросили в лагерь, который, хотя и носил другое название, но по сути был самым настоящим концентрационным лагерем. Наряду с индейскими резервациями эти лагеря стали одним из самых постыдных эпизодов в истории нашей страны.

В этом холодном пыльном лагере, расположенном в калифорнийской долине Оуэне, юный Ларри столкнулся с противоположным типом дискриминации. Если раньше он ощущал на себе враждебность белого населения, то теперь к этому добавились новые испытания. Его семья с момента приезда в США добровольно ассимилировалась с другими американцами, и он даже не умел разговаривать по-японски. В результате он оказался в совершенно чуждом окружении.

У Ларри хорошее чувство юмора, и сейчас он со смехом вспоминает те события: «Я оказался в окружении японцев, не зная японского языка. Черт возьми, для них я был слишком “американцем”».

Как и все мальчишки, Ларри проводил время, играя в футбол, помогая родителям по хозяйству и делая зарисовки сценок лагерной жизни. По свидетельству одного из коллег-дизайнеров, у него уже тогда были неплохие навыки в работе с карандашом.

Когда война закончилась, родители, прожив некоторое время на ферме у своих родственников в штате Колорадо, сумели вернуться к своим цветочным оранжереям в Лос-Анджелесе. Ларри вновь пошел в школу, где практически сразу же столкнулся с послевоенными расистскими пережитками. В школе он был одним из немногих азиатов. Перед ним встала необходимость продавать себя вместе со своей этнической принадлежностью своим однокашникам, учителям, приятелям и даже девушкам. А это было совсем не просто. Свидание, о котором он договаривался по телефону, вдруг отменялось в последний момент, как только девушка узнавала, что он японец.

– И дело тут вовсе не в самой девушке, – рассказывал Ларри. – У молодых людей не было расовых предрассудков. Обычно причина была в ее родителях. Они просто не разрешали ей встречаться со мной.

Будучи молодым человеком, он столкнулся с обычными предубеждениями, которых придерживались, да и до сих пор еще порой придерживаются представители белого населения по отношению к людям с другим цветом кожи. Вам, вероятно, знакомы предрассудки, утверждающие, что все мексиканцы и латиноамериканцы годятся только на то, чтобы собирать ягоды и овощи, что негры должны быть подсобными рабочими, все евреи поголовно старьевщики, а японцы – садовники.

Для того чтобы продать себя в то время вместе со своим национальным прошлым любому влиятельному лицу из мира дизайна, да, впрочем, и из любой другой области деятельности, Ларри за словом в карман не лез.

– У меня всегда был наготове острый ответ. Возможно, кое в чем это и не пошло мне на пользу. Может быть, мне стоило бы иногда и промолчать в ответ на расистские выходки. Но этому я научился значительно позже.

Ларри не из тех людей, которые, получив удар по левой щеке, подставляют правую. Это прирожденный боец. Ему случалось отстаивать свое достоинство и кулаками, слыша, например, такие высказывания: «А почему бы тебе не убраться в свою Японию и не стричь там газоны?»

Постепенно он стал находить ответы на такие выходки, которые, возможно, звучали не очень вежливо, но действовали безотказно. Если кто-то издевательски намекал на его японское происхождение, он немедленно парировал: «Послушай, война ведь уже закончилась. Кончай бомбить меня».

Однако вскоре Ларри понял, что таким путем продать себя не удастся. Он ведь только

реагировал, вместо того чтобы целенаправленно действовать. Тогда он решил изменить тактику и отвечать таким людям не словами, а поступками. Надо было показать им, что он человек, с которым следует считаться.

– Учась в колледже, я занялся автогонками, – рассказывал Ларри. – Это полностью изменило отношение ко мне. Я всегда интересовался автоспортом и решил поучаствовать в гонках на своем маленьком родстере «Форд-29». Вместо того чтобы словесно посылать этих людей куда следует, я заставлял их глотать пыль от моих задних колес, и это оказалось более действенным.

Вскоре Ларри пересел на другой гоночный автомобиль и начал бить рекорды на престижных состязаниях. Это была нелегкая работа, но только так он мог продемонстрировать, что выходцы из других стран могут трудиться так же упорно, как и другие, а может быть, и еще упорнее.

Вместе с интересом к гонкам рос и интерес к конструированию. Уже в школе он начал делать наброски легковых и грузовых автомобилей. Проходя военную службу в годы войны с Кореей, он познакомился с двумя парнями, которые до армии учились в одной из лучших дизайнерских школ – Центральном колледже искусства и дизайна в Лос-Анджелесе. Их рассказы пробудили у Ларри интерес к этому роду деятельности, и он поступил в колледж.

– А затем, научившись управлять машинами, я начал их конструировать, – говорит Ларри.

На этом пути ему сопутствовал успех. Так, одна из сконструированных им гоночных машин «Шинода чопстикс спешизл» с 8-цилиндровым V-образным двигателем «Меркьюри» установила национальный рекорд в 1955 году на гонках в Дерборне, штат Мичиган. Годом спустя его автомобиль «Джон Зинк спешизл», построенный им вместе с А. Уотсоном, стал победителем 500-мильной гонки в Индианаполисе.

Свое первое рабочее место в качестве автомобильного дизайнера Ларри получил на заводе «Форд» в Дерборне. Хотя в этом городе проживало множество выходцев из других стран, преимущественно поляков и арабов, но селились они в основном в восточной части города. Западные кварталы населяли белые жители англосаксонского происхождения.

Ларри столкнулся с большими трудностями, пытаясь найти себе жилье. Повторялась старая история, напомнившая ему годы учебы в школе и колледже, когда он пытался назначить свидание девушкам.

– Прочитав объявление в газете о сдаче жилья, я звонил по указанному адресу, и все, казалось, шло хорошо. Но затем я являлся туда лично, и оказывалось, что квартира уже не сдается. Разумеется, в то время еще не были приняты соответствующие законы, которые действуют сегодня.

Проживание в отеле в центре города и поездки на работу обходились Ларри недешево. В конце концов компания «Форд» подыскала ему жилье, так как он поставил ребром: если он устраивает их как работник, то они должны купить его вместе с национальной принадлежностью, которая является частью сделки. «Или вы берете меня таким, какой я есть, или я уезжаю». Он едва не вступил на путь прежних словесных перепалок, но сумел удержаться. Вместо этого он назначил своему этническому происхождению такую высокую цену, что сам удивился, когда работодатели приняли ее.

Поработав некоторое время на «Форде», он перешел на несколько месяцев в старинную компанию «Студебеккер-Паккард», а затем ушел на «Дженерал моторс». Там он работал в течение двенадцати лет, став за это время главным дизайнером и координатором специальных проектов.

В конце концов он основал собственную фирму «Шинода дизайн компани», которая постепенно завоевала большой авторитет в автомобильной столице мира. Будучи независимым дизайнером, Ларри разрабатывал дизайн легковых и грузовых автомобилей, жилых прицепов, гоночных машин и сельскохозяйственной техники. Мало кому удалось занять такое положение в сфере конструирования автомобильной техники, как Ларри Шиноде.

И сегодня он по-прежнему продает себя вместе со своим этническим прошлым.

– Для этого нужно иметь чувство юмора, – говорит он, – и обязательно знать родной язык. Не расставайтесь с ним. Это самый лучший совет, который я могу дать выходцам из других стран. Взять хотя бы меня. Я неплохо устроился в жизни, особенно если учесть, что японская техника начинает входить в моду. Каждому знакомы такие марки, как «Датсун», «Сони», «Хонда», «Тойота». Они завоевывают все большее признание в Америке. Вы, конечно, можете подумать, что такой специалист, как я, должен пользоваться в этих условиях повышенным спросом. Вовсе нет. Японцы – а я уже успел побывать пару раз в Токио – любят иметь дело с японскими дизайнерами, владеющими английским языком, и с американцами, говорящими по-японски. А вот этого мне как раз и не хватает.

Теперь Лоуренс Шинода нашел себе новое занятие:

– Я записался на ускоренные курсы по интенсивному изучению родного языка. Когда-нибудь я научусь разговаривать по-японски и тогда смогу вдвое удачнее продавать себя.

Продавайте себя, завоевывая доверие

Мой друг Энтони Рохас работает менеджером в одном из самых популярных мексиканских ресторанов, расположенном в квартале «Маленькая Мексика» на западной окраине Детройта. Кроме того, он прекрасный бармен и, по его словам, может приготовить самый лучший коктейль «Маргарита» по эту сторону мексиканской границы. Он отлично научился продавать себя вместе со своим этническим происхождением.

Хотя Тони работает в испаноязычном квартале, населенном преимущественно мексиканцами, пуэрториканцами и кубинцами, жить он предпочитает в восточной части города, где, по его словам, находятся его корни. Я знаком с ним еще с тех пор, как мы босоногими пацанами бегали по «гетто».

– Будучи мальчишкой, я рос вместе с греками, сирийцами, ливанцами, арабами, – говорит Тони. – Их национальность не играла для меня совершенно никакой роли. Все они были такими же детьми, как и я. И только когда достаточно подрос, чтобы уже начать задумываться о поисках работы, я понял, что мне в этом деле мешает мексиканское происхождение. Я быстро разобрался, что место мне только на улице. Но там я научился продавать себя вместе со своим мексиканским происхождением лучше, чем где бы то ни было. Ты себе представить не можешь, что немексиканцы думают о нас. У нас нет никакого образования. Единственное, на что мы способны, – это сидеть, развалившись, на солнышке, напялив громадное сомбреро. Мы делаем ювелирные украшения из металлолома. Набиваем свои желудки исключительно лепешками «тортилья» и соусом чили. Ни одному из нас нельзя верить.

Последнее утверждение стало последней каплей для Тони. Он рассуждал следующим образом: чтобы человеку начали доверять, тот должен постоянно демонстрировать свою абсолютную честность.

– Если ты доверишь мексиканцу, это значит, что ты купил мексиканца, а если ты доверишь мне, значит, ты купил меня.

В общем-то некоторые представления американцев о мексиканцах справедливы. Ведь и в самом деле, большинство поступающих в продажу серебряных ювелирных украшений сделано в Мексике. А что плохого во вкусной тортилье с энчиладас и такос?

Ответ на это дают многочисленные посетители ресторана «Армандо». Порой они приезжают издалека, в том числе и из Канады. Сидя за столами вместе с мексиканцами, они просто сияют от радости, когда Тони приветствует их, обращаясь к каждому по имени.

Тони понадобилось немало времени, чтобы найти свое место в жизни, добиться успеха и понять, что свою национальность надо не скрывать, а использовать, если хочешь успешно продать себя.

Отслужив в армии в годы Второй мировой войны с 1943 по 1945 год, Тони некоторое время болтался без дела и выяснил при этом поразительную вещь. В Калифорнии, которая

находится значительно ближе к Мексике, люди относились к мексиканцам со значительно большим предубеждением, чем в Детройте. Когда он пытался найти работу в южных районах Калифорнии, ему неоднократно приходилось слышать от людей: «Работу мы тебе дадим, но на многое не рассчитывай. Ты ведь мексиканец». И что же делало в этом случае большинство мексиканцев?

– Как только у них заводится пара долларов, – рассказывает Тони, – они сразу становятся испанцами. Оказывается, что все они родом из Мадрида или Барселоны. Они полагают, что этим добавляют себе авторитета, но на самом деле только унижают себя. Итак, я понял, что Калифорния не для меня. И отправился в Детройт. Я всегда любил людей. Хотел находиться среди них, разговаривать с ними. Мне хотелось познакомиться с как можно большим числом самых различных людей. И один друг посоветовал мне стать барменом. Никто не может продать себя лучше, чем бармен. В поисках работы я направился в один из ресторанов в центре города. В то время я не имел ни малейшего понятия о том, чем должен заниматься бармен. К тому же в большинстве своем детройтские бармены были ирландцами, а отнюдь не мексиканцами. Однако я честно заявил, что не смогу отличить джинс с тоником от «Кровавой Мэри».

Тони не был уверен, что его наймут. Он знал, что бармен ежедневно продает себя другим людям. Для этого необходимо знать посетителей по именам, вовремя подставить ухо тем из них, кто захочет выговориться. Но перед этим ему надо было продать себя хозяевам ресторана.

Ему задали вопрос: «Кто вы по национальности?» (в те дни работодатели еще имели право задавать такие вопросы). Тони рассказывает:

– Я задумался на мгновение, а потом вдруг вспомнил, что рассказывал мне отец в детстве. И дал абсолютно честный ответ: «Я мексиканец, а вы? Мои предки были индейцами, а кем были ваши? Так кто же из нас коренной житель?» Шеф ухмыльнулся, и я получил работу. Я понял, что если буду проявлять честность, то у меня не будет нужды заботиться о своей национальности. Мне не придется ни скрывать, ни спекулировать ею. Если клиент заказывал какой-то особенный коктейль, а я не знал, как его готовить, то так ему и говорил. В большинстве случаев посетители смеялись и показывали мне, как это делается. Кажется, половине из них это даже нравилось.

Для Тони самое важное – это честное отношение к людям. Если он будет честен с людьми, то и они будут честны с ним. Он верит, что только так и должно быть.

– Я прежде всего человек, а потом уже мексиканец, – говорит Тони. – Но знаю, что мексиканское происхождение – это очень большая часть моей жизни. Поэтому для меня самый лучший способ продать себя – это работать в среде мексиканцев, где я чувствую себя как дома, но в то же время иметь дело с немексиканцами, которые хотят купить себе на вечер «кусочек южного солнца». Но для этого им надо сначала купить меня. Я стараюсь запомнить их всех, запомнить их имена, род занятий, привычки, вкусы, пристрастия к определенным блюдам и напиткам. Не давно к нам зашел один человек. Он посещает нас уже не сколько месяцев. В этот раз он пришел с женой и сказал: «Тони, не надо никакого меню. Ты знаешь, что я люблю. Приготовь мне что-нибудь особенное, а для жены – на свое усмотрение. Я тебе доверяю». Он мне доверяет. Эти слова так приятно слышать. Я пошел на кухню, посоветовался с шеф-поваром, угостил этого парня и его жену блюдом, которое готовят в Ла-Пасе. Он купил меня своим доверием. Больше я никогда не предложу ему меню.

Тони избрал очень эффективный способ продажи себя. Он работает в «Армандо» уже десять лет. Ресторан за это время значительно расширился. За день Тони обслуживает в среднем почти триста человек.

Конечно, здесь вкусная еда: изумительные начо, прекрасные тортильи, жареная фасоль – просто объеденье. Но вкусно поесть можно и во многих других мексиканских ресторанах нашего города (а также в греческих, венгерских, итальянских, китайских). Значит, какая-то часть успеха принадлежит Тони. Тому самому Тони, которому говорили, что ничего не добьется в жизни только потому, что он мексиканец. С тех пор Тони многого добился.

По-моему, вся жизнь Тони приводит нас к выводу: будьте верны своим национальным корням, не прячьте их. Добейтесь того, чтобы окружающие полюбили их. Если им понравится ваша национальность, то они полюбят и вас.

Дарите людям любовь

Я хорошо владею сицилийским диалектом и не скрываю этого. Даже горжусь. И меня совершенно не волнует, что кто-то может подумать, будто все сицилийцы – мафиози. У меня нет «крестного отца». Я могу сделать вам только одно «предложение, от которого нельзя отказаться» – прочтите эту книгу. Может быть, она научит вас, как лучше продать себя.

Гордитесь своими национальными корнями. Заявляйте всем с гордо поднятой головой: «Я – поляк!» (это может быть также любая другая национальность). При этом ваша улыбка и выражение лица должны говорить:

«Как жаль, что вы не поляк». В любой нации есть незначительное число людей, которые запятнали имидж своей страны. Но я не собираюсь обвинять всю нацию из-за пары подонков.

Если бы у меня были какие-нибудь комплексы по поводу своей национальности, если бы я шел по жизни, постоянно размышляя, что быть сицилийцем недостойно, то никогда бы не стал хорошим человеком. Это неизбежно отразилось бы на моей личности, и я не смог бы продать себя даже самому себе. А кто бы тогда купил меня?

Я мог бы немало рассказать вам о том, как продавал себя вместе со своим сицилийским прошлым. Но я хочу предоставить слово другому сицилийцу, Джимми Венто. Это мой парикмахер, и он знает обо мне (и, в частности, о моей голове) больше, чем кто бы то ни было. Но Джимми, в отличие от меня, родился на Сицилии. Его жизнь поистине увлекательна.

Маленькая рыбацкая деревушка Монталлегро находится примерно в шестидесяти пяти километрах от Палермо. Здесь Джимми вместе с восемью своими братьями и сестрами впервые понял, как важно любить свою семью и земляков, чтобы продать себя. Как рассказывает Джимми, его отец обладал неистощимым запасом любви к ближним, и они отвечали ему тем же. Люди с удовольствием оказывали ему помощь во всех делах, и он пользовался большим авторитетом в Монталлегро.

– Сицилийцы очень эмоциональны, – говорит Джимми. – Люди нам не просто нравятся. Мы их по-настоящему любим. Мы очень любим жизнь, семью, друзей, хорошую еду и напитки. Любим работать и любим, когда нас ценят за это. Я видел, с какой любовью относится мой отец ко всему этому и как его уважает и любит за это вся деревня. В то время я еще не знал, что желание быть похожим на него так поможет мне в будущем, когда мне пришлось убеждать людей в США купить меня вместе с моим сицилийским происхождением.

Мне очень не хватает моего отца. Даже сегодня, когда я уже давно стал взрослым, я все еще плачу, вспоминая о нем и о тех чудесных вещах, которым он меня научил.

Он учил меня, что если я хочу, чтобы окружающие меня приняли и полюбили, то должен постоянно демонстрировать им, как я люблю их. Я знаю, что в Америке не в почете высокопарные слова, но это действительно так. Опыт моего отца ни разу в жизни меня не подвел.

Отец Джимми Венто был строителем, а сам Джимми уже в десять лет начал работать в деревенской парикмахерской. Он быстро освоил свою профессию, но когда ему исполнилось пятнадцать, умер отец. Единственным наследством, которое он ему оставил, была заветная мечта переселиться в Америку. Эта мечта стала для Джимми путеводной звездой. Однако иммиграционных квот было недостаточно, и попасть в США оказалось совсем не так просто. Тут подвернулась возможность перебраться в Канаду, где у Джимми жила сестра. С ее помощью он в восемнадцатилетнем возрасте обосновался в Лондоне, штат Онтарио. В то время он не знал ни слова по-английски, но умел делать первоклассные прически и стрижки.

Английскому Джимми научился от клиентов, причем унаследовал от них и необычное канадское произношение. Он был одним из немногих парикмахеров, которые сами не болтают, но зато умеют слушать и кое-чему при этом учатся.

Помимо всего прочего Джимми был неплохим танцором и подрабатывал учителем танцев в заведении Артура Мюррея в Торонто. Продавая себя таким образом, он познакомился с одной канадкой украинского происхождения и женился на ней. Затем вместе с семьей, когда ему было уже двадцать восемь лет, он перебрался в Детройт. Это было семнадцать лет назад, и за эти годы он добился успехов, о которых прежде не мог и помыслить.

Это касается и его финансового состояния, и положения в обществе, и семейной жизни. За все свои успехи Джимми по-прежнему благодарен отцу.

Поначалу он устроился работать в парикмахерскую на детройтской станции междугородных автобусов, но уже через год этому честолюбивому молодому человеку удалось открыть собственное заведение. В последующие годы он обзавелся четырьмя парикмахерскими салонами в самых крупных отелях Детройта. Затем продал два из них своим коллегам, а на вырученные деньги открыл престижнейший салон в деловом центре «Ренессанс». На это место претендовали владельцы многих парикмахерских, но именно Джимми удалось лучше других продать себя. Разумеется, он пользовался поддержкой нескольких весьма влиятельных людей, но перед этим он продал себя и им тоже. Я поинтересовался у Джимми, как это ему удалось.

– Уже в Канаде я понял, что дело вовсе не в том, чтобы избавиться от своего этнического прошлого, а в том, чтобы помочь людям как следует понять его. Я вдоволь наслушался всяких идиотских шуточек об итальянцах и решил доказать людям, что итальянцы, и в частности сицилийцы, – это не мафиози, не головорезы с кинжалами, не гангстеры и не боевики. Мы такие же люди, как и миллионы других, приехавших из разных стран. Я принял решение стать стопроцентным американцем, но остаться при этом сицилийцем. Первый же человек, предложивший мне работу у себя в парикмахерской, спросил, откуда я родом. Я ответил: «Я сицилиец и умею как следует работать». Он купил и то и другое, дав мне шанс. Я помню первого клиента, который сел ко мне в кресло, чтобы подстричься. Он тоже спросил меня, откуда я. Я ответил: «Я с Сицилии». И хотя я плохо говорил по-английски, но компенсировал слова самой широкой улыбкой, на какую был способен. Из-за этой улыбки он и купил меня. С тех пор он садился только в мое кресло.

Джимми было нелегко рассказать людям, что он из себя представляет. Его переполняли чувства, но не хватало слов, чтобы выразить их. Слова пришли позже. Стараясь, чтобы люди получше узнали его, Джимми не забывал и о расширении своего бизнеса. На его парикмахерские салоны стоит посмотреть. У него работает восемнадцать женских и мужских мастеров. В его самом большом салоне десять кресел, и ни одно из них не пустует. Однако, несмотря на всю занятость по работе, Джимми находит время и для своей семьи, даря ей любовь, которая является частью его (да и моего тоже) сицилийского наследия. Его четверо детей уже основательно американизировались. Еще в Канаде, где все помешаны на хоккее, а затем и в Соединенных Штатах трое его сыновей всерьез увлеклись этим видом спорта. Джимми тренирует хоккейную команду детской лиги, но при этом уделяет немало времени и своей дочери, которая интересуется музыкой. Он каждый день продает себя вместе со своим национальным прошлым, особенно если учесть, что в число его клиентов и друзей входят ведущие политики, судьи и другие влиятельные личности, которые съезжаются в его салон со всего штата. Губернатор Мичигана – его личный друг.

Неплохая карьера для мальчишки из маленького рыбацкого поселка вблизи Палермо, который приехал в Америку подростком, не знающим ни слова по-английски, и мог предложить окружающим только свою любовь к ним.

Джимми не устает повторять мне:

– Весь секрет в том, чтобы помочь людям узнать тебя, узнать по-настоящему. А если уж это произошло, у них не остается другого выбора, как только любить тебя.

Думаю, отец Джимми гордился бы своим сыном. Теперь хочу кратко резюмировать то, чему я научился у своих пяти друзей, как, впрочем, и у многих других людей, имеющих самые разные этнические корни. Эти правила годятся для каждого, к какой бы нации он ни принадлежал. Следуя им, вы с легкостью продадите себя вместе со своим национальным наследием. Ведь у вас есть прекрасный товар на продажу.

1. Гордитесь своими этническими корнями. Людям нравятся те, кто гордится своим наследием.

2. Дорожите своим национальным прошлым. Ни в коем случае не отказывайтесь от него, прикидываясь людьми другой национальности.

3. Если вы ненавидите расизм, сами откажитесь от националистических предубеждений, которые вы испытываете по отношению к другим людям. Четко демонстрируйте окружающим свою позицию в этом вопросе.

4. Поверьте в свои силы. Вы можете добиться любых поставленных перед собой целей (Уильям Бейли).

5. Держите канат туго натянутым. Делайте все, что от вас требуется, и еще чуть-чуть больше (Уильям Бейли).

6. Не заикливайтесь на своем цвете кожи. Научитесь контролировать происходящие вокруг вас события, контролируя прежде всего свою голову (Уильям Бейли).

7. Черпайте энергию из обоих миров: прошлого и настоящего (Сол Вайнмен).

8. Вернитесь к своим национальным истокам, найдите свой «базар», то место, куда вы можете вернуться душой (Сол Вайнмен).

9. Пусть за вас говорят не слова, а дела (Лоуренс Шинода).

10. Сохраняйте чувство юмора. Смейтесь вместе со всеми, когда в ваш адрес отпускают шутки (Лоуренс Шинода).

11. Сохраняйте родной язык. Если вы недостаточно владеете им, подучитесь. В нашем маленьком мире это может творить чудеса (Лоуренс Шинода).

12. Будьте предельно честными. Добейтесь, чтобы люди связывали вашу честность с вашей национальностью. Продавайте себя, вызывая у окружающих доверие (Тони Рохас).

13. Никогда не верьте тому, кто утверждает, что вы ничего не сможете добиться, поскольку вы латиноамериканец, грек или кто бы то ни было. Верьте только в себя (Тони Рохас).

14. Мало испытывать симпатию к людям. Надо по-настоящему любить их (Джимми Венто).

15. Сделайте все возможное для того, чтобы люди узнали и поняли вас. В этом случае они не смогут не полюбить вас (Джимми Венто).

Перед вами – пятнадцать испытанных советов. Они действительно смогут помочь вам. Я в этом уверен, потому что хорошо знаю тех людей, у кого почерпнул данные рецепты.

Сделайте это ПРЯМО СЕЙЧАС!

- Независимо от своей расы, цвета кожи и этнической принадлежности воспользуйтесь пятнадцатью приведенными выше советами. Если одолели сомнения, перечитайте еще раз истории о Билле, Соле, Ларри, Тони и Джимми. Они поделились своим опытом для того, чтобы помочь вам.

- Каждое утро, думая о тех людях, с которыми вам предстоит сегодня встретиться, произнесите вслух: «Я счастлив, что я поляк (или негр, китаец, еврей, индеец, эскимос или кто угодно еще)! А вы не хотите быть таким, как я?»

Глава семнадцатая

Продавайте себя вместе со своим товаром

Теперь я хочу сделать небольшое отступление – правда, не слишком далекое – от самого лучшего товара в мире, которым являетесь вы сами. Надеюсь, вы уже твердо убеждены в том, что вы – уникальная личность в этом мире и можете выставить на продажу самый лучший товар – самого себя.

Продавать себя приходится каждому человеку для того, чтобы лучше находить взаимопонимание с окружающими, влиять на них и таким путем добиваться успеха. Как я уже неоднократно подчеркивал, этот принцип универсален и применим к любому человеку вне зависимости от того, что он из себя представляет и чем занимается. Неважно, работаете ли вы секретаршей или собираете машины на конвейере, ведете домашнее хозяйство или находитесь на заслуженном отдыхе. В мире столько же профессий и занятий, сколько и самих людей.

Эта глава посвящена людям, которые действительно что-то продают другим, продавая при этом, разумеется, и самих себя. Она предназначена специально для продавцов, однако содержащиеся в ней советы будут полезны и тем, кто трудится в других сферах.

Независимо от того, продаете вы товар оптом или в розницу, ходите по квартирам и фирмам или стоите за прилавком, практически в любом случае вам приходится общаться с людьми, за исключением, пожалуй, тех случаев, когда занимаетесь рассылкой товаров по почте. В этом случае за вас уже предварительно поработала реклама, а вам остается только заполнять накладные. Но даже и в этом случае действуют все те же принципы.

В своей книге «Как продать что угодно кому угодно» я в деталях рассказываю о том, как мне удалось стать самым лучшим продавцом в мире, и о своих методах продажи автомобилей. Некоторые из описанных приемов, повествующих о том, как продемонстрировать машину покупателю, как ответить на его каверзные вопросы и убедить сделать покупку, известны большинству продавцов автомобилей. Вот только применял я их немного по-своему, а кое-какие изобрел самостоятельно. Отдельные из них могут показаться вам противоречивыми. Ну так что ж из этого? Если они эффективны, помогают совершить сделку и приобрести новых друзей, то не надо и голову над ними ломать. Особенно рьяно выступали против них те из моих боссов, кто требует любой ценой добиваться успеха, но очень боится при этом лично рисковать.

Я же хочу, чтобы вы попробовали рискнуть. И надеюсь, что вам это понравится.

Хотя упомянутая книга посвящена продажам автомобилей, применявшиеся мною принципы торговли помогут вам продать любой товар. Именно поэтому я и назвал ее «Как продать что угодно кому угодно».

Однако вскоре мне пришлось столкнуться с тем, что на всевозможных телевизионных ток-шоу ведущие пытались поймать меня на слове, требуя: «Ну что ж, мистер Джирард, попробуйте продать мне этот карандаш, или спортивную куртку, или бумажник». (Один из таких умников во время передачи достал из ящика стола резинового цыпленка и сказал: «Продайте-ка мне эту птичку». Меня так и подмывало дать ему пинка, чтобы он сам полетел, как птичка.) И практически никто из них не пожелал потратить эфирное время на то, чтобы показать, как *создать у людей потребность* купить ту же куртку, карандаш или цыпленка, какие струнки затронуть в душе потенциального покупателя, как подчеркнуть достоинства продаваемого продукта. Каждый из этих ведущих старался показать в первую очередь самого себя.

Искусство продажи самого себя вместе с товаром заключается вовсе не в магии или везении. Оно требует солидной подготовки, на которую затрачивается немало времени.

Давайте поговорим о неизменных принципах и о том, каким образом их можно применить на деле с использованием специфических «элементов Джирарда».

Будучи продавцом, вы должны знать следующее.

Основные этапы стратегии продаж:

1. Поиск клиента (физического лица или организации, которой вы хотите продать свой товар).
2. Изучение клиента. (Вы должны понять, что человеку в действительности нужно, и суметь отличить действительные пожелания от кажущихся. Необходимо также оценить платежеспособность покупателя.)
3. Представление товара. (Необходимо рассказать о самых лучших свойствах, качествах товара и на этой основе пробудить у клиента желание совершить покупку.)
4. Демонстрация товара. (Этот этап очень тесно связан с представлением. Необходимо продемонстрировать в действии, чем этот товар полезен, и укрепить желание к покупке.)
5. Ответы на возражения. (Необходимо найти аргументы против действительных или мнимых предубеждений покупателя в отношении товара.)
6. Заключение сделки. (Момент истины наступает во время подписания контракта.)
7. Последующие действия. (Меры, направленные на то, чтобы сделать клиента своим постоянным покупателем.)

Выполнение этих семи принципов поможет вам перевести покупателя из разряда потенциальных клиентов в постоянные.

Разумеется, эффективность стратегии продажи зависит от предварительной подготовки. Я не сомневаюсь, что вы хорошо знаете свой товар и все его свойства. Но знание товара мало чего стоит без правильной стратегии, а любая стратегия бесполезна, если вы плохо знакомы с тем, что продаете. Как следует изучите свой товар во всех деталях, снаружи и изнутри.

Кроме того, существует «дистанция огромного размера» между *стратегией продаж* и *ее тактическими приемами*. Теперь нас больше всего будут интересовать не семь принципов стратегии, а именно тактика.

Фирменные приемы Джо Джирарда, часть из которых изобрел я сам, а часть с благодарностью позаимствовал у коллег, полностью соответствуют философии, которой я придерживаюсь на протяжении всей жизни: *я продаю не вещь, а прежде всего себя самого*. Если мне удалось предварительно продать себя, то у меня не будет трудностей и с продажей товара.

Мы уже много рассуждали о том, как продать себя, но сейчас давайте попробуем применить эти рассуждения на практике. Для этого вы должны показать свою неразрывную связь с продаваемым товаром. Здесь вам пригодятся четыре приема, которые никогда не подводили меня в работе:

1. Сами станьте своим лучшим покупателем.
2. Попробуйте взглянуть на товар глазами покупателя.
3. Не прячьтесь за ширму.
4. Будьте больше своего товара.

Давайте рассмотрим их по порядку.

Во-первых, *сами станьте своим лучшим покупателем*. Если хотите подогреть интерес покупателя к какой-либо вещи, сами продемонстрируйте свою искреннюю заинтересованность в ней. Как вы думаете, покупатель поверит в вашу искренность, если вы пытаетесь продать ему «Плимут», а сами в нерабочее время ездите на «Фиате»?

У продавца, торгующего бытовыми приборами фирмы «Дженерал электрик», и на кухне, и в ванной должны стоять приборы именно этой фирмы, а не «Кенмор». И, соответственно, наоборот. Разумеется, эти названия фирм служат только для примера, я не собираюсь оценивать их сильные и слабые стороны. Хочу только обратить внимание на то, что вы должны быть патриотом фирмы, изделия которой продаете.

Продавец, торгующий электробритвами «Шик», «Ремингтон» или «Норелко», никогда

не добьется успеха, если сам пользуется кремом для бритья и безопасными лезвиями «Жиллет».

Сами будьте своим лучшим покупателем. По мере возможности пользуйтесь только теми товарами, которые продаете. Ваши покупатели непременно подумают: «Если уж сам продавец доволен этим товаром, это самая лучшая рекомендация».

Бывают, конечно, случаи, когда вам приходится торговать продукцией нескольких фирм. Одновременно пользоваться в быту товарами всех этих производителей, пожалуй, непрактично. Однако я знаю некоторых продавцов, которые с успехом справляются с этой проблемой и продают все эти товары с чистой совестью.

Один из моих знакомых продавцов работает в отделе бытовой электроаппаратуры одного из крупнейших детройтских универмагов. Он решает эту проблему следующим образом. Ему приходится проявлять патриотизм по отношению к продукции многих производителей. В результате у него плита одной фирмы, холодильник – другой, а посудомоечная машина – третьей. Вдобавок в ванной у него стоит еще стиральная машина и сушка для белья, причем обе различных марок. Как у продавца совесть у него чиста, правда, жена ворчит, что один вид техники не подходит к другому.

Один знакомый продавец обуви, работающий в крупном магазине, использует для повседневной носки обувь одной фирмы, на отдыхе – другой, а домашние тапочки – третьей. В его магазине продается обувь всех трех фирм, плюс еще нескольких других, но мой друг утверждает, что у него дома просто не хватит места для обуви всех производителей. Вполне достаточно проявлять лояльность только к трем маркам.

Еще раз повторюсь: по возможности надо проявлять патриотизм по отношению к тем товарам, которыми вы торгуете. Если вы пренебрегаете данным правилом, это может сыграть с вами злую шутку. Вот что рассказал мне один продавец о своем нелепом промахе. Правда, в данном случае речь шла о лояльности к товару клиента.

– Как-то раз я созвонился с одной фирмой в Филадельфии, которая торговала ходовым по тем временам товаром – стереосистемами, телевизорами, радиоприемниками и так далее. Я предварительно назначил встречу с одним из работников, ответственным за маркетинг, чтобы собрать необходимую информацию и договориться о поставке им оптовой партии товара.

Мне нужно было собрать немало фактов и цифр, в том числе составить себе примерное представление о ценах, которые укладывались бы в их бюджет. Поэтому я решил записать нашу беседу на диктофон. Должен признать, что плохо подготовился к разговору. Я не знал, что они продают еще и диктофоны. Когда я достал свой миниатюрный японский магнитофончик, мой собеседник взглянул на него и тут же язвительно заметил, что если уж я даже не имею представления о продукции, которой торгует его фирма, то мне незачем ломать себе голову над коммерческим предложением. После этого он резко закончил разговор. Мне так и не удалось впоследствии наладить отношения с этой фирмой. Я получил хороший урок, Джо. Диктофон-то у меня был совсем не плохой, но он подействовал как красная тряпка на быка на моего собеседника, который представлял как раз конкурирующую марку.

Этот урок заключается в том, что *по мере возможности* надо быть лояльным к той марке продукции, которую вы продаете или представляете, но нельзя при этом забывать и о том, что временами надо проявлять лояльность к тем товарам, которыми торгуют другие. Если ситуация представляется вам сомнительной, то пользуйтесь старым испытанным правилом завсегдатаев ресторанов: уходите всегда с той девушкой, с которой пришли.

Во-вторых, *попробуйте взглянуть на товар глазами покупателя*. Помните, что люди совершают покупки не ради вас, а ради себя.

Поэтому посмотрите на вещи, которые вы продаете, с точки зрения покупателя. Походите вокруг машины, трактора, холодильника или платья и *мысленно* оцените их так, как это делает ваш клиент. Вы должны понять его желания и потребности. Только так вы сможете заинтересовать своим товаром покупателя. На самом деле люди покупают ваш

товар не потому, что хорошо разбираются в нем, а потому, что чувствуют, что вы понимаете их.

Однако вы никогда не поймете людей, если не встанете на их точку зрения. Только так вы сможете убедить их в правоте своей собственной позиции.

Вот как это делает мой знакомый продавец, который торгует холодильниками:

– Я позволяю клиенту как следует рассмотреть холодильник, даю ему и его жене возможность оценить его красоту и цвет. Разрешаю открыть дверцу и составить себе представление обо всех этих выдвижных полочках, контейнерах для овощей и фруктов, устройстве для автоматического приготовления льда, которое, что ни говори, занимает приличное место в морозильной камере. Покупатели в восторге, я вижу это. А кстати, ты знаешь, Джо, что некоторые клиенты все еще восхищаются тем, что при открывании дверцы загорается свет? Их до сих пор интересует, выключается ли свет, если закрыть дверцу. Хочешь верить, хочешь не верить, но это на самом деле так.

А потом я отвожу их в сторонку от холодильника. Это очень важно – отойти от него на некоторое расстояние. Теперь, когда холодильник находится уже вне поля зрения, я начинаю рассматривать его с точки зрения клиента. Я интересуюсь их первыми впечатлениями и поддакиваю: «Да, он очень красив, не правда ли? Внутренняя поверхность выглядит словно фарфоровая. А эти анодированные алюминиевые полочки! А нейлоновые ролики на выдвижных полках! А какой просторный!»

Весь этот разговор подводит меня к другой теме: я начинаю выяснять, что же на самом деле нужно покупателю, хотя он этого даже не замечает. Я смогу продать этот холодильник только в том случае, если покупатель сам убедится, что это именно тот товар, который ему необходим.

Я начинаю задавать вопросы: «А сколько человек в вашей семье, миссис Джонс?», «Как часто вы выбираетесь в магазин за продуктами? Один раз в неделю или два?», «Есть ли у вас маленькие дети?», «Какого цвета ваша кухонная мебель?», «Часто ли у вас бывают гости?», «Замораживаете ли вы свежие продукты или предпочитаете покупать уже замороженные?». Я анализирую ответы на эти вопросы и составляю себе представление об их подлинных потребностях, которых они, возможно, и сами не осознают. И мы все вместе начинаем рассматривать эту проблему уже с их точки зрения.

Зачем мне это нужно? Это помогает мне конкретизировать покупательский спрос. В данном случае выясняется, что им на самом деле нужен большой объем морозильной камеры. Зачем им автомат для приготовления льда, если гости бывают у них нечасто? Возможно, мне удастся уговорить их купить комбинацию холодильника и морозильника или просто отдельный морозильник. Когда смотришь на проблему глазами покупателя и пытаешься внушить ему нужный взгляд на вещи, совершаются самые удачные сделки.

В-третьих, *не прячьтесь за ширму*. Под ширмой в данном случае понимается любой предмет или обстоятельство, мешающее торговле. Что-то такое, что отвлекает от вас внимание, делает вас как бы «невидимкой». Это могут быть и ваша одежда, и ювелирные украшения, и картины на стенах вашего кабинета, и предметы, лежащие на вашем письменном столе. Они заслоняют вас от глаз покупателя, а заодно и затеяют сам предмет разговора.

На вас не должно быть вещей, отвлекающих внимание клиента. В конце концов, он хочет купить ваш товар, а не ваш сшитый на заказ костюм-тройку с иголочки. Не выставляйте его напоказ. Мой друг Эд Старт, о котором я уже упоминал ранее, советовал: «Джо, если ты занимаешься торговлей в районе, где живет преимущественно рабочий класс, одевайся так же, как и твои покупатели. Белоснежная рубашка тебе тут не поможет». И Эд прав. Неправильно подобранная одежда служит ширмой. Она скрывает вас, даже если вы сами этого и не замечаете. Как же клиент сможет купить вас вместе с вашим товаром, если он вас *не видит*?»

В своем кабинете я всегда сажаю посетителя спиной к окну. Почему? Потому, что вид, открывающийся из окна, будет отвлекать его и служить ширмой. Несколько раз я подмечал,

что покупатели оглядываются и смотрят через плечо на улицу. Тогда я вставил в окно матовое стекло.

Открытая дверь в коридор – тоже ширма. Посетитель будет смотреть сквозь вас на то, что делается снаружи.

Предположим, вам нравится картина на стене вашего кабинета, на которой изображена стая гусей, улетающих на юг. Но для клиента она будет ширмой, скрывающей вас от него, а его мысли во время беседы будут витать в облаках в далекой южной стране.

Одна продавщица ювелирного магазина в Кливленде рассказала мне о том, как она избавилась от ширмы:

– Я торговала серьгами, мистер Джирард, и дела у меня шли на редкость успешно. Каждый день я надевала на работу пару новых серег, которые покупала со скидкой в этом же магазине. Покупательницы могли оценить, как они смотрятся на мне и насколько сочетаются с моей прической. Это очень помогало мне в торговле. А затем в один прекрасный день начальство попросило меня временно поработать еще и на продаже оправ для очков до тех пор, пока не подыщут в этот отдел новую продавщицу. У нас были очень модные оправы – Диана фон Фюрстенбург, Живанши. Они мне очень нравятся. Покупательницы сидели передо мной, примеряли оправы и смотрели на меня, а я оценивала, насколько они им идут. Смотреть-то они на меня смотрели, но я вдруг начала замечать, что их внимание приковано главным образом к моим серьгам. Из-за них процесс примерки оправ затягивался порой очень надолго. Я решила эту проблему очень просто – перестала носить серьги на работе. Когда подходила к прилавку с серьгами, то могла примерить несколько пар, чтобы продемонстрировать их покупательницам, и от этого мои результаты в торговле ничуть не ухудшились. А когда возвращалась в отдел оптики, в ушах у меня ничего не было, и поэтому не возникало никаких помех для работы.

Она перестала прятаться за ширмой – и дела наладились. Избавьтесь от скрывающей вас ширмы, что бы она собой ни представляла, и тогда вам легче будет *продать себя*.

В-четвертых, *будьте больше своего товара*. Это самый лучший путь, чтобы продать себя в первую очередь. Вам, наверное, приходилось замечать, рассматривая фотографии, сделанные на пикнике, в собственном саду или на прогулке, что когда вы находитесь близко к фотоаппарату, то можете заслонить собой дерево, куст, любой предмет, расположенный позади вас, даже несмотря на то, что он втрое или вчетверо больше вас. Это происходит потому, что вы находитесь *на переднем плане*. Такова оптическая иллюзия.

Но когда вы находитесь *перед* товаром, который продаете, здесь речь идет уже не об оптической иллюзии. Это реальность. В этот момент вы становитесь больше, значительнее, привлекательнее, чем то, что вы продаете. Это очень важно, потому что клиент видит и покупает в первую очередь *вас*.

Разумеется, говоря о том, что продавец должен стоять перед своим товаром, я выражаюсь в некотором роде иносказательно. Мне не нравится распространенное в торговой среде выражение «За каждым товаром стоит свой продавец». Да кто же его там разглядит? Я всегда утверждаю: «Я стою перед своим товаром». Клиенты покупают меня и знают, что могут рассчитывать на меня, поскольку им известна моя репутация.

В самый решающий момент покупки я выхожу на передний план. Так же должны поступать и вы, чтобы стать в глазах покупателя привлекательнее своего товара. Существует большая разница между приемами продажи и стратегией торговли. Очень жаль, что этому уделяют так мало внимания «эксперты», которые с умным видом учат продавцов, как следует торговать. На самом же деле, освоив мои четыре простых правила, вы с легкостью одолеете и семь стратегических принципов торговли.

И это не пустые слова. Я везде и всюду не устаю повторять: если я смог сделать это, то сможете и вы.

А теперь рассмотрим еще несколько других аспектов продажи себя вместе со своим товаром. Это старые и испытанные приемы. Весь секрет заключается в том, как я их использую.

Четыре способа продажи себя вместе со своим товаром:

1. Посвятите клиента в свои секреты.
2. Сделайте клиента участником действия.
3. Позвольте клиенту поплакаться вам в жилетку.
4. Демонстрируйте клиенту свою заботу о нем.

Позвольте рассказать подробнее, о чем здесь идет речь.

Во-первых, *посвятите клиента в свои секреты*. Все люди любят секреты. Им нравится знать что-то такое, чего никто больше не знает. Они чувствуют себя сопричастными чему-то и просто горят от нетерпения рассказать это кому-нибудь еще. Обычно они так и делают, особенно если их предупредить, чтобы они никому ничего не рассказывали.

Одно из основных правил торговли гласит, что продавать надо *не товар, а его полезные свойства*. Покупатель, как правило, интересуется не устройством какой-либо вещи, а тем, каким образом обладание или пользование ею может удовлетворить его запросы.

Большинство продавцов знают это правило наизусть. Им так часто это твердили, что они буквально заваливают покупателя информацией о товаре, причем рассказывают не только о его полезных качествах, но и углубляются в длительную предысторию. Есть одна старая притча о человеке, который, отвечая на вопрос, который теперь час, рассказывал заодно и историю изобретения часов. Я хочу показать вам, как практически сделать этот первый шаг.

Помните, что покупателя интересует в первую очередь не то, как эта вещь была создана, а какую пользу она может принести. Расскажите ему об этом, но кое-что сохраните в секрете. Совсем необязательно, чтобы речь шла о некоем существенном качестве товара; это может быть какое-то второстепенное свойство. Значимость ему придает именно окутывающая его завеса таинственности и ваше желание поделиться этой тайной с клиентом. Именно это больше всего привлекает покупателя.

Вот как делает это, например, один мой знакомый продавец швейных машин. Он досконально изучил свой товар и все его полезные свойства, поэтому может в деталях рассказать о том, как с помощью данной швейной машинки можно пришивать пуговицы, делать гладкие или зигзагообразные стежки. На машинках установлен регулятор, который с легкостью позволяет выбирать любой вид строчки. Показывая машинку покупательнице, он обычно говорит: «Как видите, миссис Карлтон, эта машинка позволяет сделать очень многое. С ее помощью вы с легкостью справитесь с любой работой». А потом он понижает голос почти до шепота: «Но я хочу поделиться с вами одним секретом, пусть даже за это меня возненавидят все модельеры Парижа, Рима и Нью-Йорка. С помощью этой машинки можно делать скрытые стежки, которые потом невозможно будет отличить от ручной работы».

Конечно, миссис Карлтон может прочитать о том, как делать эти стежки, в инструкции, но мой приятель предпочитает сообщить ей об этом *по секрету*.

Вы можете применить этот прием к любому товару, которым торгуете. Я лично постоянно им пользовался. Что же при этом происходит? Вы интригуете покупателя и благодаря этому продаете себя вместе со своим товаром.

Во-вторых, *сделайте клиента участником действия*. Джимми Дюранте, известный комик кино- и телеэкрана, частенько говаривал: «Каждому обязательно охота хоть в чем-то поучаствовать». И он прав. Каждому хочется быть участником действия.

Каждый покупатель ожидает, что продавец будет нахваливать ему товар. Если этого не происходит, он чувствует себя разочарованным. Он ждет, что вы будете уговаривать, настаивать, «давить» на него. Насчет первых двух составляющих никаких возражений нет. Но давления на покупателя надо избегать, как чумы.

Вместо этого попробуйте удивить клиента. Сделайте так, чтобы он продал товар сам

себе. Пусть он говорит и делает то, что, по его мнению, должны были делать вы. Включите его в свое действие. Поверьте, ему это понравится. Чем, по-вашему, он при этом занимается? Покупает вас вместе с вашим товаром. Вот как это происходит, по словам моего друга, занимающегося продажей мебели:

– Я говорю покупательнице: «Давайте, миссис Фостер, попробуйте разложить этот диван. Не стесняйтесь, будьте как дома». Она делает это, испытывая поначалу некоторую неловкость. А я тем временем прошу ее: «Миссис Фостер, поделитесь, пожалуйста, своими впечатлениями». И она отвечает: «Да это проще простого. Никаких усилий не требуется. Все элементарно. Когда у меня будут ночевать гости, я запросто справлюсь с ним без всякой помощи». Можешь считать, Джо, что я себя ей уже продал, потому что позволил действовать вместо себя. И она всегда будет думать обо мне, раскладывая этот диван. Эй, Джо, погоди смеяться, я совсем не это имел в виду. Не придирайся к словам.

А я и не думал придираюсь. Он попал в самую точку. Сами попробуйте этот метод. Лично я пользовался им всегда. Например, вот так: «А теперь сами садитесь за руль, мистер Томпкинс, и отведите машину обратно в салон». Или: «Миссис Галвей, а теперь попробуйте сами изменить расположение этих сменных полок». Или, например, при продаже спортивных товаров: «Поставь ногу вот так, Хэл, и замахнись клюшкой. Я хочу, чтобы ты почувствовал силу замаха и как следует ощутил клюшку в руке».

Ничто не может сравниться с тем эффектом, когда покупатель сам включается в процесс продажи.

В-третьих, *позвольте клиенту поплакаться вам в жилетку*. Я имею в виду, что у него могут быть сомнения по поводу покупки, тайные или явные опасения, желание отложить сделку на потом.

Каждый продавец знает, как важно преодолеть эти возникающие на пути покупки барьеры, и прилагает для этого все усилия. Секрет Джирарда заключается в том, чтобы преодолевать эти препятствия, проявляя симпатию к покупателю. Пусть он излагает все свои сомнения, а вы, вместо того чтобы возражать, подставьте ему свое широкое плечо, где он мог бы выплакаться. Когда вы отвечаете на возражения, у вашего собеседника невольно возникает ощущение, что вы бьете все его карты своим козырным тузом. Да, вы отметили все его опасения, но у покупателя складывается впечатление, будто вы его в чем-то перехитрили за счет лучшего знания товара. Ваше сочувствие поможет несколько смягчить ситуацию.

Меня научили этому другие опытные продавцы, а я передаю этот опыт вам. Например: «Я знаю, что цена “кусается”, но поверьте, инфляция больно ударила по всем нам. Сочувствую и полностью разделяю ваши опасения за семейный бюджет, но я уверен, что мы сможем найти более приемлемую форму оплаты, и это немножко скрасит ваше огорчение».

Используйте такие слова, как «я сочувствую», «я понимаю», «я разделяю вашу точку зрения», «вы совершенно правы». Они демонстрируют, что вы неравнодушно относитесь к нуждам клиента, заботитесь о нем, уважаете его мнение (если оно касается цены, размера, цвета, модели и т. п.), но в то же время вы уверены, что для любой проблемы можно найти удовлетворительное решение. Вы можете рассеять сомнения покупателя, его нерешительность и даже антипатию, если подставите ему свою «жилетку» и выразите понимание и сочувствие. Это будет значительно труднее сделать, если все его возражения вы будете отмечать холодными, непреклонными и неопровержимыми фактами. Воспользуйтесь моим опытом. Он не подводил меня в течение многих лет.

В-четвертых, *демонстрируйте клиенту свою заботу о нем*. При этом подразумевается, что вы должны заботиться о нем не только в момент покупки, но, что самое важное, и *после нее*.

Очень многие продавцы полагают, что после подписания контракта сделку можно считать завершенной. Нет ничего более далекого от истины. На самом деле продажа здесь только начинается, если, конечно, вы не продаете такой товар, который совершенно не изнашивается (покажите мне такой!). Ваш бизнес будет процветать только в том случае, если вы сможете неоднократно продавать свой товар одному и тому же покупателю. Основа

успеха – *повторная продажа* .

Каждый продавец неоднократно слышал о важности послепродажных мероприятий. И, надо сказать, большинство продавцов добросовестно осуществляют их. Кто-то из них направляет покупателю письма, кто-то звонит по телефону, а когда этот покупатель вновь приходит в магазин, интересуются, доволен ли он тем товаром, который они ему продали.

Они вроде бы все делают правильно, но я считаю, что этого недостаточно. Точно так же, как отвечать на возражения покупателя нельзя без сочувствия к нему, так и проводить комплекс всех этих послепродажных мер нельзя без проявления истинной заботы о клиенте.

Позвонить покупателю, который что-то купил у вас, и поинтересоваться, доволен ли он, – это обязанность, а вот навестить его дома, причем, по возможности, неожиданно, – это уже проявление подлинной заботы.

Открытка со словами благодарности после покупки – это ваша обязанность, а личное письмо, направляемое ему каждый месяц, показывает, что вы заботитесь не только о товаре, который продали, но и о самом покупателе, что вы хотите, чтобы он заходил к вам почаще.

Очень многие не любят, когда посторонние, в том числе и продавцы, во время разговора прикасаются к ним. Но вот в таких *мысленных* дружеских прикосновениях ничего плохого нет, и никто не воспримет их неправильно.

Вот что рассказал один из моих друзей, занимающийся продажей подержанных автомобилей:

– Частенько ко мне заходят молодые люди, которые впервые покупают машину. Глядя им в глаза, я говорю: «Я хочу, чтобы вы знали: приобретая сегодня эту машину, которая верой и правдой прослужит вам при хорошем уходе многие годы, вы заодно приобретаете и меня. Вы можете всегда рассчитывать на меня. Кстати, через недельку я загляну к вам, чтобы убедиться, что с машиной все в порядке».

Лично я купил бы подержанный автомобиль именно у этого продавца.

Постарайтесь, чтобы знаки внимания по отношению к клиенту превратились в подлинную заботу о нем. Поверьте мне, именно в этом – залог повторных продаж.

Пользуясь всеми приемами Джирарда, вы с большим успехом сможете продавать себя.

Часто меня спрашивают: «А что делать, Джо, если товар никуда не годится?» Справедливый вопрос. Очень часто товар оказывается низкого качества, и перед продавцом возникает дилемма.

Ну что ж, представьте себе, что вы продавец и убедились, что товар, которым торгуете, далеко не так хорош, как хотелось бы. Причем в данном случае не имеет никакого значения, что это за товар и как осуществляется торговля: оптом или в розницу. Это может быть и очень дорогостоящая вещь, и какая-нибудь мелочь. Не играет роли и то, где вы продаете этот товар: на оптовом складе, в универмаге, в комиссионном магазине или в шикарном бутике. Главное, чтобы вы поняли сам принцип.

Вы должны ясно осознавать: человеку, купившему этот товар, явно не повезло, так как товар действительно никудышный, и вы в этом сами убеждены.

Я говорил на эту тему со многими продавцами, и они дали мне несколько неплохих рецептов. Могу ими поделиться.

Оптовый торговец: «На оптовом складе продажа, как правило, осуществляется по каталогам. Ассортимент товаров просто необъятный. И вот вы вдруг замечаете, что с артикулом НБТ6332, к примеру, что-то явно не в порядке. На него начинают поступать жалобы. Вы спрашиваете у других продавцов, и выясняется, что они тоже не в восторге от этого товара. В таком случае необходимо пойти к руководству и добиться, чтобы данный товар сняли с продажи. От этого зависит не только ваше доброе имя, но и репутация самого руководства. Если вас при этом поддержат еще и коллеги, то у вас все шансы на то, что этот артикул исчезнет из каталога».

Продавец в магазине: «Если жалобы на товар начинают поступать слишком часто, да и вы сами подозреваете, что это барахло, можно пойти к директору магазина или к заведующему отделом и доказать ему, что от такого товара надо избавляться. Постарайтесь

уценить его или дать специальную скидку, но добейтесь любой ценой, чтобы он исчез с полки. Убедите директора, чтобы при встрече с представителем производителя он пригрозил ему, что сменит поставщика. Это всегда действует безотказно».

Продавец радиоаппаратуры: «Я торгую аппаратурой различных фирм и обычно никогда не пытаюсь навязать свою волю покупателю, если вижу, что он склоняется к той или иной марке. Но если я знаю, что данная марка аппаратуры не стоит тех денег, которые за нее запрашивают, я уже не обращаю внимания на пристрастия клиента и пытаюсь отговорить от этой покупки. В конце концов, если у вас на полках радиоприемники шести производителей, а одна марка из них недостаточно качественная, у вас всегда остается выбор из пяти оставшихся».

Послушайте теперь мнение Джо Джирарда. Я занимался торговлей всю свою жизнь. Если товар некачественный, у вас есть на выбор четыре возможности:

1. Продавайте другой товар.
2. Продавайте товар за те деньги, которых он стоит.
3. Постарайтесь избавиться от такого товара.
4. Смените место работы.

Во-первых, *попробуйте продать другой товар*. Это очень просто сделать, если вы работаете в магазине, торгующем самыми разными вещами различных производителей. Убедите покупателя отказаться от понравившейся ему вещи и предложите что-нибудь другое. Если клиент настаивает на покупке какого-то определенного товара, который, на ваш взгляд, не отличается должным качеством, честно скажите ему об этом. Вы можете потерять на этом свое комиссионное вознаграждение, но наверстаете его на чем-нибудь другом, а ваша совесть будет чиста.

Во-вторых, *продавайте товар за те деньги, которых он стоит*. Например, вы чувствуете, что вещь некачественная, потому что сделана очень «экономным» методом и имеет слишком короткий срок годности. В связи с этим и цена на нее невысокая. Однако помните, что некоторые люди могут позволить себе потратить только эту сумму, и не больше того. Они выбирают себе низкое качество, потому что их бюджет не позволяет большего. Ну что ж, продайте эту вещь по принципу «Сколько платишь – столько и имеешь». Не пытайтесь приукрасить достоинства этого товара, просто помогите людям купить то, что они в состоянии купить. С другой стороны, предположим, вы невысокого мнения о товаре, потому что у него, на ваш взгляд, слишком ограниченный рынок. Приложите усилия, чтобы максимально использовать возможности этого рынка, пусть даже и очень маленького. Товар сам по себе не становится плохим только из-за ограниченности спроса. С чистой совестью продавайте его тем, кому он понравился.

В-третьих, *постарайтесь избавиться от некачественного товара*. Это нетрудно сделать, воспользовавшись помощью руководства, если речь идет, предположим, о каком-то инструменте в отделе металлоизделий или об определенном сорте желатина в отделе бакалеи. Труднее, а порой и совсем невозможно поступить так в автосалоне, где продаются машины. Насколько это позволяют ваши возможности, постарайтесь добиться, чтобы впредь машины такой марки или модели к вам на продажу не поступали.

В-четвертых, *смените место работы*. Это непростое решение, но оно может оказаться для вас самым лучшим. Если вы хороший продавец, то добьетесь такого же (а может быть, и большего) успеха и в другом месте, продавая другие, более качественные, товары. Чистая совесть намного важнее, чем хорошая зарплата. Только убедитесь сначала, что ваша оценка качества товара носит объективный, а не эмоциональный характер и может быть подтверждена фактами, опытом, рекламациями потребителей, упущенными сделками и т. д. Смена места работы может быть оправдана тем, что на самом деле вы продаете не товар, а себя, а уж в своем-то хорошем качестве вы уверены!

Всегда помните, что даже если продаете изделия, которые, по утверждениям производителя, являются самыми лучшими в мире, то все же самым лучшим товаром остаетесь вы сами.

Сделайте это ПРЯМО СЕЙЧАС!

- Как следует изучите товар, которым торгуете, уясните все его полезные свойства и преимущества. Если вы сами не знаете, что продаете, то успеха вам не видать.
- Вспомните семь основных принципов торговли, а затем обогатите их вышеприведенными тактическими приемами.
- Применяйте в работе четыре правила продажи самого себя вместе со своим товаром. Сами будьте своим лучшим покупателем, встаньте на место покупателя, не прячьтесь за ширму и будьте больше своего товара.
- Усвойте и используйте на практике четыре правила торговли. Посвящайте покупателей в свои секреты, делайте их участниками действия, дайте им поплакаться в вашу жилетку и демонстрируйте свою заботу о них.

Глава восемнадцатая Продавайте себя вместе со своими услугами

Люди, работающие на рынке услуг, продают не товары, а свои представления и мысли о различных вещах, порой даже их полезные качества и свойства, но не сами вещи. Врачи продают не товар, а свои диагностические или терапевтические способности, свои специальные знания, свой медицинский (стоматологический, акушерский, психиатрический или т. п.) опыт.

По сути дела, все содержание их услуг можно свести к излечению или предотвращению болезней.

Адвокаты продают свои знания, умения и опыт, направленные на защиту клиентов посредством использования законов и правительственных постановлений. Педагоги продают свои услуги по обучению и воспитанию детей. Слесарь и механик продают себя и свои умения содержать механические устройства в исправности, чтобы они выполняли свойственные для них функции с наименьшими простоями.

Страховые агенты продают уверенность в завтрашнем дне, всевозможные консультанты продают советы на все случаи жизни – от трудоустройства до женитьбы, священнослужители продают душевный покой, агенты туристических бюро продают романтику и путешествия, полицейские – защиту.

Люди, продающие услуги всевозможного рода, а заодно – и себя самих, редко задумываются над сутью предлагаемого ими «товара». Но если они вникнут в существо этого процесса, то продажа услуг и самих себя станет значительно легче. При этом совершенно не имеет значения, какого рода эти услуги. Вы можете работать на почте, разносить товары, инспектировать уплату налогов, лечить людей, учить их плавать, руководить отрядом бойскаутов, убирать снег, подавать еду в ресторане, служить в мэрии, продавать театральные программки, мыть машины, хоронить людей, выдавать деньги в банке, стирать одежду в прачечной, сообщать людям новости по радио или с экрана телевизора.

Я думаю, вы уже поняли, что скрывается за словом «услуги».

Не имеет также значения, получаете вы за свои услуги большие деньги или делаете это бесплатно: и специалист по пластической хирургии, выписывающий счета с четырехзначными суммами, и женщина, на общественных началах руководящая в свободное время кружком в девичьем клубе, оказывают услуги.

Все эти люди могут добиться значительно большего успеха, если вместе со своими услугами будут продавать себя самих и осознают глубокую идею, стоящую за каждой услугой.

Кирпичи и храм

Чтобы вы лучше меня поняли, я напомним старую притчу (автор ее неизвестен, во всяком случае, я его не знаю) о путешественнике, который гулял по городу. По пути он остановился, чтобы посмотреть, как старательно и любовно каменщик укладывает один кирпич на другой. Путешественник любопытствовал: «Почему вы так тщательно возитесь с этими грязными кирпичами?» Каменщик с улыбкой ответил: «Я не кирпичи укладываю, я храм строю».

Как видите, за обычной услугой каменщика стоит большая красивая идея. И, осознавая эту идею, он смог отлично продать себя. Потрясенный путешественник пошел дальше. «С такими мастерами, – подумал он, – этот храм простоит тысячелетия!»

Этот пример ярко демонстрирует, как можно поставить самого себя на место продаваемого продукта. Для того чтобы продать *идею* вместо *вещи*, необходимо выразить ее искренно и просто, как тот каменщик. В результате ваш собеседник поймет и воспримет эту идею с большей готовностью. А затем обычно происходит следующее: эта идея закрепляется в его мозгу, ее значимость вырастает в его глазах, и он покупает вас вместе с вашей услугой.

Стратегия продажи услуг

В предыдущей главе я рассказывал о стратегии продажи товаров, включающей в себя поиск клиента, его изучение, представление товара и его демонстрацию, ответы на возражения покупателя, заключение сделки и последующие действия.

Эти же принципы применимы в большинстве случаев и тогда, когда речь идет о продаже не товаров, а услуг. Владение этими правилами в равной степени поможет вам продать себя вместе со своими услугами.

В предыдущей главе были описаны тактические приемы торговли. Там было четыре правила: сами будьте своим лучшим покупателем, встаньте на место покупателя, не прячьтесь за ширму и будьте больше своего товара (в данном случае – своей услуги). Эти правила так же важны при продаже услуг, как и при продаже товаров. Прочтите еще раз предыдущую главу, усвойте стратегию, тактические приемы торговли и применяйте их на деле.

Однако услуга услуге рознь. Если ваша работа заключается в том, чтобы отремонтировать вещь или устранить какие-то неполадки в ней, что-то почистить, начертить, де монтировать, сконструировать, тогда здесь полностью применима стратегия продажи. Вам необходимо найти клиента и последовательно пройти все или почти все шаги вплоть до завершения сделки и последующих мероприятий. Суть таких услуг заключается, как правило, в том, чтобы что-то сделать в отношении вещи, которой клиент уже владеет, – автомобиля, бытового прибора, предметов домашнего обихода, одежды.

Услуги другого рода заключаются главным образом в том, чтобы каким-то образом улучшить качество человеческой жизни. Их оказывают врачи, адвокаты, учителя, консультанты, сотрудники правоохранительных органов, муниципальных служб, официанты. Опять же, надеюсь, что идею вы поняли. Разумеется, официантка, оказывая нам очень важную и необходимую услугу, не занимается поиском клиентов (за нее это делает владелец ресторана) и не заключает сделку в полном смысле этого слова, если не считать, что она может оказать влияние на посетителя, чтобы тот выбрал не привычное блюдо из меню, а какое-то необычное кушанье от шеф-повара.

В этой категории услуг зачастую действуют строгие правила, определяющие, например, в каких пределах врачи, адвокаты или психиатры имеют право самостоятельно осуществлять поиск клиентов.

Однако, несмотря на характер оказываемых вами услуг и на то, применимы ли к ним

все этапы стратегии продажи, можно утверждать, что тактические приемы торговли в равной степени пригодны как для продажи всех видов услуг, так и товаров.

Чтобы наглядно продемонстрировать это, позвольте рассказать о четырех моих друзьях. Все они продают себя в сферах деятельности, никак не связанных с вещественными предметами. Один из них трудится в области страхования, второй – образования, третий – коммуникации, а четвертый – медицины. Я лично пользовался услугами двоих из них. Независимо от отрасли, где они работают, эти люди прекрасно продают и себя, и свои услуги, которые пользуются большим спросом.

Кстати, возвращаясь к главе о продаже своего этнического наследия, я должен сказать, что у всех четверых разные национальные корни. Среди них есть еврей, поляк и итальянец.

Продажа уверенности в будущем

Мой друг детства Джон Ло Васко работает страховым агентом в Гросс-Пойнте, штат Мичиган. Он был одним из братьев-близнецов, и когда вдруг умер его брат Юджин, Джон был просто убит горем.

– Ты не представляешь себе, что такое потерять брата-близнеца, – рассказывал мне Джон (разумеется, я очень хорошо знал и Юджина). – Я впал в глубокую депрессию. В то время я был еще совсем молод. Мы с Юджином были очень близки – а это редко бывает у обычных братьев. После его смерти жизнь показалась мне такой пустой и лишенной смысла, как будто умерла часть меня самого. Меня спасла жена, с которой я познакомился через год после этой трагедии. Она помогла мне пережить все это и показала выход из сложившейся ситуации. В то время я работал на производстве, но не испытывал от этого никакого удовлетворения. Мне хотелось заняться чем-нибудь более полезным для людей. Я верил, что такое же желание возникло бы и у Юджина. Мужчины и женщины, потерявшие супруга и оставшиеся в одиночестве или с детьми, нуждаются в помощи, как нуждался в ней и я после смерти брата. Я понимал, что не могу выразить свои соболезнования всем этим людям, но вдруг подумал: а что, если я облегчу их финансовую ситуацию путем страхования? Я ушел с производства и поступил на работу в страховую компанию «Метрополитен лайф».

Вот так из ощущения внутренней боли у Джона родилась потребность помочь окружающим. Услуга, которую он взялся продавать, была направлена на то, чтобы обеспечить надежное будущее для людей, потерявших своих близких. Поначалу он и сам этого не осознавал в полной мере, но подлинной причиной для выбора профессии или, иными словами, *идеи* этой услуги было желание продать себя.

Не располагая никаким опытом, он решил устроиться в страховую компанию, которая помогла бы ему на первых порах обзавестись клиентами и, таким образом, стать трамплином для дальнейшего совершенствования в новой профессии. В «Метрополитен» его сразу же определили на должность так называемого «чистильщика», который ходил по домам и собирал страховые взносы по полисам, заключенным ранее другими агентами. Так продолжалось в течение четырех месяцев. «Я решил начать с самого низа, – пояснял он, – так как если бы потерпел неудачу, то падать ниже было бы уже некуда».

Начиная работу в страховой компании, он знал, что его ждет трудный государственный экзамен. Шеф решил «подбодрить» его. «Он сказал мне, – делился со мной Джон, – что не стоит отчаиваться. Многие в состоянии сдать экзамен на право управления автомобилем, но это еще не значит, что они умеют водить машину». По мнению Джона, таким образом начальник давал ему понять, что даже если он и сдаст экзамен, то это не гарантирует ему успеха в страховом деле.

Но начальник не знал Джона так хорошо, как я.

– Люблю, когда мне бросают вызов, – утверждает Джон. – Когда я чувствую, что на меня давят, то всегда оказываюсь на высоте. Особенно важно уметь принимать вызов, когда торгуешь чем-то невещественным.

И Джон принял этот вызов. Он успешно сдал экзамен и поступил на работу в

страховую компанию «Нью Ингленд лайф». Точно так же, как я в поисках своего первого покупателя автомобиля вышел на людей, которых знал еще по строительному бизнесу, Джон нашел своего первого клиента из числа знакомых, вместе с которыми работал на производстве.

Продвигаясь вверх по ступенькам карьеры, Джон вместе с женой успел обзавестись десятью детьми. Будучи глубоко верующим человеком, он говорит:

– Надо верить в то, чем занимаешься, и в то, что твоя работа приносит пользу людям. Я был бы плохим продавцом, если бы не применил к себе ту услугу, которую оказываю другим. Самым первым делом я заключил договор страхования на свою семью. Лучшая проповедь – это не слова, а дела.

А вот окончание истории Джона Ло Васко:

– Поначалу дела шли туго, но я думал не только о себе. Для меня на первом месте стояли жена и дети. Я с самого начала решил, что не буду работать по выходным и праздникам и всегда буду приходить домой на ужин. Дети знали, что могут в этом отношении рассчитывать на меня, несмотря ни на что. Надо, чтобы дома все шло заведенным порядком. Понимаешь, о чем я говорю? Я понимал, что если хочу произвести на окружающих впечатление преуспевающего человека, то есть продать себя, начинать надо с собственного дома. Если у тебя дома не все в порядке, ты никогда не добьешься успехов в торговле. Людей ведь не обманешь, как бы тебе этого ни хотелось. Внешние признаки благополучия не смогут разрешить семейных проблем. Продажа страховых полисов – это продажа защиты для любимых людей. Если ты хочешь продать себя и страховой договор, ты должен сам кого-нибудь сильно любить. А кроме того, чтобы продать любую услугу, надо много времени и терпения. Может быть, даже намного больше, чем продавцу, который торгует товаром, хотя мне и трудно судить. Вот что я тебе скажу. В течение пятнадцати лет я пытался застраховать одного клиента. И все впустую, если не считать каких-то мелочей время от времени. Иной раз я выходил из его дома, чуть не плача. А он тем временем заключал страховые договоры то с одним агентом на миллион долларов, то с другим на четверть миллиона. Я умолял его: «Ну оставьте мне хоть крошечку». Никакого эффекта. А потом, во время последнего экономического спада ему тоже трудно пришлось. Все его страховки вылетели в трубу. А те агенты, которые с ним заключали эти договоры, вдруг испарились, будто их и не было вовсе. Но я все еще не отступал и периодически посылал ему напоминания о себе, уговаривал верить и не сдаваться. В один прекрасный день я позвонил ему и спросил: «Что вы думаете о 20 тысячах долларов? Может, пригодятся?» Он не поверил: «А откуда вы собираетесь их взять?» Я объяснил ему, что их можно забрать из его страхового полиса, на который он уже давно махнул рукой, так как тот был передан попечителям в доверительную собственность.

Покопавшись в этом деле, я обнаружил, что деньги по полису все-таки можно получить, и послал ему по почте чек на двадцать тысяч. Это было то же самое, что спросить в пустыне у человека, умирающего от жажды, не хочет ли он бутылочку лимонада со льдом. Потом положение поправилось, но он оценил то, что я сделал для него, и два года назад купил у меня страховку на полмиллиона долларов, а на следующий год – еще на миллион. Он сказал: «Я никогда не забуду, что вы не бросили меня в беде, когда все остальные разбежались от меня как от чумного».

Джон добился успеха благодаря терпению и заботе о клиенте. Успех оказался даже больше, чем он мог рассчитывать.

Вот уже в течение двенадцати лет Джон входит в число членов «Круглого стола миллионеров». Чтобы стать членом этого престижного клуба, страховой агент должен заключить договоры на определенную сумму. Из 250 тысяч агентов, занимающихся в США страхованием жизни, в этот клуб входят всего около 5 процентов. Джон уже с лихвой перекрыл сумму, необходимую для вступления в это элитарное общество. Средняя сумма заключаемых им ежегодно страховых договоров составляет от двух до трех миллионов долларов. И так – в течение всех двадцати двух лет работы в компании «Нью Ингленд лайф».

– Я всего лишь стараюсь добросовестно работать, – говорит он. – Для этого требуются масса времени и умение понимать людей. *Надо вкладывать в работу всего себя.* Я думаю, что лучше иметь всего несколько клиентов, которым ты можешь дать то, что им нужно, чем множество клиентов, которых ты не в состоянии обслужить как следует. Юджин, видимо, гордился бы своим братом.

Учитесь у своих учеников

Джоэл Вулфсон – основатель и директор двух в высшей степени престижных летних детских лагерей: «Кэмп керкленд» для мальчиков и «Кэмп уингейт» для девочек. Оба находятся в Ярмуте, штат Массачусетс.

Впервые я встретился с Джоэлом в Майами, где проходила презентация моей книги «Как продать что угодно кому угодно». Встреча произошла около бассейна гостиницы, в которой я жил. Когда на людях только плавки, это устраняет все социальные различия.

Итак, с одной стороны – я, которого отчислили из школы за неуспеваемость, а с другой – выпускник факультета математики Бостонского университета, бакалавр искусств Гарвардского университета и магистр педагогических наук. К этому надо добавить еще членство в различных престижнейших комиссиях, от одного перечисления которых голова может пойти кругом. Он преподавал в школах для особо одаренных детей, разрабатывал специальные программы для обучающихся машин, принимал участие в выработке школьных бюджетов и председательствовал в самых различных комитетах, занимающихся широчайшим кругом проблем: от поддержания психического здоровья до профессионального обучения. В настоящее время он возглавляет Гарвардский клуб, а каждое лето, как я уже говорил, работает в двух детских лагерях (которые сам же и основал).

Все эти впечатляющие достижения в абсолютно незнакомой мне области не помешали ему обзавестись семьей и вырастить четверых детей.

Поверьте, все это произвело на меня глубочайшее впечатление. Есть старая шутка: вступить в беседу с выпускником Гарварда не составляет никакого труда, вот только о чем вы собираетесь говорить с ним? Думаю, что авторами этой шутки были выпускники Йельского университета.

Может быть, это и не так, но только суть шутки от этого не меняется. Я же, напротив, убедился, что Джоэлу Вулфсону было интересно все, что я рассказываю о себе, – так же, как и я с величайшим интересом слушал его рассказ. Этот человек большую часть жизни посвятил служению окружающим и продавал им себя с колоссальным энтузиазмом. Время, проведенное в беседах с ним в Майами, пролетело также быстро, будто мы путешествовали на «Конкорде».

Как же ему удалось продать себя и свои услуги? Все очень просто: он внимательно относится к людям, умеет слушать и демонстрирует окружающим свою заботу и любовь. Вот что он мне рассказал:

– Моя карьера началась еще во время учебы в колледже. Как-то раз совершенно случайно в летнем лагере мне пришлось взять кураторство над группой из пяти-шести школьников, и я понял, что они нуждаются в моем внимании и любви.

Джоэл особо подчеркивает, что внимание и любовь могут исходить только от человека, а не от вещей. Газовая плита не проявит к вам внимания, а цепная пила не согреет любовью. Продавец товара может проявить к вам только внимание и лишь в очень редких случаях – любовь, если, конечно, речь не идет о симпатичной покупательнице.

– Будучи молодым преподавателем, – продолжал Джоэл, – я столкнулся с тем же явлением. Чем больше студенты хотели, чтобы я был доволен ими, тем эффективнее шло преподавание. Я убежден, что, прежде чем подражать какому-то человеку и под его влиянием изменить свое поведение и отношение к жизни, ученик должен полюбить своего учителя и стараться быть похожим на него. А это предъявляет высокие требования к тому, кто решил продать себя в роли педагога. Здесь не место лицемерию и негативизму. Перейдя

на административную работу в области образования, я с самого начала потратил немало времени, чтобы установить контакт с учителями и убедить их в своей честности и искренней заботе о повышении качества обучения. На посту директора летнего лагеря я занимаюсь главным образом тем, что пытаюсь убедить городские власти отдать все лучшее, что у них есть, детям. И заметьте: летом я мог бы найти себе другое, намного более высоко оплачиваемое занятие, к тому же, не связанное с такой ответственностью.

Джоэл в данном случае согласен со мной: люди, продающие услуги и самих себя впридачу, ощущают, что получают за свой труд далеко не такую высокую оплату, как те, кто торгует материальными вещами. Но признание окружающих и внутреннее чувство удовлетворения не идут ни в какое сравнение с деньгами. В заключение беседы мой друг Джоэл сказал:

– Люди всегда откликаются добром на заботу о них. Чтобы продать свои услуги, нужно уметь хорошо слушать людей и относиться к ним с сочувствием. Для этого надо не хвастаться направо и налево своими достижениями, а демонстрировать уверенность в себе и своих целях, чтобы «покупатели» поверили в ваш успех и последовали вашему примеру.

Если кто-то из персонажей этой книги и заслуживает значка с надписью «№ 1», то это в первую очередь Джоэл Вулфсон.

Человек, умеющий решать проблемы

Мой друг Сидней Лутц – психолог по образованию. Он занимает пост президента компании «Сидней Лутц энд Ассошиэйтс» в Саутфилде, штат Мичиган. Если уж о ком-то и можно сказать, что он торгует нематериальным, так это о нем, так как Лутц продает исключительно идеи.

Его услуги заключаются в том, что он «решает проблемы». Он продает «свежий подход» к определению сути проблем, возникающих у отдельных людей и организаций, и предлагает нестандартный выход из них.

По словам доктора Лутца, список услуг, которые он продает, включает в себя «консультации, направленные на то, чтобы стимулировать и вызывать к жизни изменения в привычном ходе вещей, а также нахождение простых и ясных решений, позволяющих клиентам работать эффективно и прибыльно».

Продавая себя и свои услуги, Лутц не пытается объять необъятное и угодить всем подряд.

– Как ни странно, но это единственный путь, для того чтобы успешно продать себя. Хотя у меня достаточно опыта и навыков в области коммуникации, я довольно часто прибегаю к помощи своих экспертов, являющихся профессионалами в области социальных наук, техники, образования, медицины и психологии. Я даже могу продавать свои услуги на нескольких иностранных языках.

Сид работает как с физическими, так и с юридическими лицами, отдавая предпочтение последним. Особый упор он делает на планировании, проведении исследовательских работ, создании новых схем, проведении опросов, консультировании, составлении организационных планов и программ. Спектр его клиентов охватывает общественные организации и крупные производственные предприятия, частные корпорации и правительственные агентства.

– Я расскажу тебе, Джо, с чего начинаю работу. Все эти организации я рассматриваю всего лишь как увеличенную модель семьи. Ведь, в конце концов, и Организация Объединенных Наций – это семья народов. Как и в любой семье, среди ее членов бывают ссоры, но при этом они стремятся к тому, чтобы семья росла и крепла, чтобы возникающие в ней проблемы своевременно вскрывались и устранялись. Как же это сделать? Продажа себя в этой сфере напрямую связана с умением сопереживать людям, с которыми имеешь дело, всем этим членам большой семьи. Для этого надо просто вжиться в их образ жизни и попытаться представить себе, как они отреагируют на то, что ты можешь им предложить.

Именно на базе этой философии в нашей ассоциации была разработана учебная программа для одной из крупных автомобилестроительных компаний. Мы должны были думать так же, как эта фирма, жить ее заботами, предугадывать последствия наших советов. Для этого нам пришлось полностью влезть в шкуру клиента. Для того чтобы продать себя и свои услуги, нам зачастую приходится уподобляться хамелеону. Надо уметь вовремя изменить окраску, когда в ходе общения с какой-нибудь организацией или человеком внезапно меняется ситуация. Проблема заключается в том, чтобы уметь понимать, что представляет из себя клиент, в чем суть его запросов, каково прошлое, насколько велик жизненный опыт. Понимаешь, приходится быть полностью открытым для восприятия всего того опыта, который накопил клиент, чтобы оправдать его ожидания.

Сид напомнил мне, кстати, что ко мне это тоже имеет отношение. В моем кабинете висит картина, изображающая меня самого в образе мальчишки, чистящего обувь прохожим. С его точки зрения, это постоянно напоминает мне о том, кем я был: уличным шалопаем, вынужденным хвататься за любое занятие, лишь бы заработать себе на жизнь. Хотя я раньше и не рассматривал проблему с этой точки зрения, но вынужден признать, что память об этом порой помогала мне в годы торговли автомобилями спускаться с небес на землю и строить отношения с клиентами на более реальной основе.

– Чем больше у человека жизненного или трудового опыта, – считает Сид, – тем эффективнее он сможет продать себя и свои услуги. Чем теснее твои контакты с людьми, тем больше успехи в этом бизнесе.

Если выразить совет моего друга Сиды Лутца в нескольких словах, то он сводится к следующему: накапливайте жизненную мудрость, стройте свою деятельность на опыте прошлого, особенно на том, который связывает вас с людьми. Это самый лучший способ продать нематериальные услуги. Никогда не поздно расширить границы своего опыта. Но их ограничение неизбежно ведет к сокращению ваших возможностей продать себя и свои услуги.

– На самом деле, – продолжает Сид, – люди, ограничивающие свой жизненный опыт, обрекают себя на постное и унылое существование. У них недостаточный контакт с окружающим миром. Это слабые, бесцветные, безжизненные личности. То же самое относится и ко всевозможным организациям. Я даже завел себе специальный штамп с надписью «Выхолощено». Им я штамую любые бумаги, свидетельствующие о подобном отношении к жизни. Потом эти бумаги перекачывают под мой стол.

Я готов присоединиться к совету Сиды. Продавайте *себя*, а не бесполезную жвачку, лишённую жизненных соков. В конце концов, вы продаете услугу, а не товар.

Продажа услуг на больничной кровати

Мой друг доктор Артур Сэски – один из самых известных гинекологов в Детройте. Я знаком с ним уже много лет. Разумеется, он продает себя женщинам. Он не только гинеколог, но и акушер, который дважды принимал роды у моей жены.

Впервые я встретился с доктором Сэски (я называю его только так) в 1953 году при очень неприятных обстоятельствах. Моя жена Джун внезапно тяжело заболела. Причина заболевания в данном случае не имеет значения, но необходимо сказать, что требовалось вмешательство специалиста по женским болезням. Я отвез ее в больницу святого Франциска и в отчаянии спросил одну из сестер: «Кто самый лучший гинеколог?» Она без промедления ответила: «Доктор Артур Сэски».

Я позвонил доктору Сэски в 3 часа ночи и попросил его приехать в больницу, чтобы обследовать мою жену. Он никогда не слышал обо мне. Кроме того, была поздняя ночь, он спал и вполне мог принять меня за очередного свихнувшегося мужа, который ни с того ни с сего требует особого внимания к своей жене. Однако он так не подумал. Полагаю, что в деле выбора доктором Сэски профессии немалую роль сыграла клятва Гиппократова. В наши дни не так-то просто добиться, чтобы доктор приехал к вам на дом, но для доктора Сэски в этом нет

ничего необычного. Он, ни минуточку не колеблясь, сказал мне: «Сейчас приеду». Не успел я повесить телефонную трубку, как он уже был на месте.

Он немедленно отправил мою жену в операционную. Немного погодя доктор вышел и, показав мне капельницу, наполненную какой-то жидкостью, сказал: «Вашей жены уже не было бы в живых, если бы у меня не оказалось этого лекарства, мистер Джирард».

Вот образец человека, который сделал рывок навстречу людям и спас жизнь моей жены и мой душевный покой. Я благодарен Богу за то, что медсестра в больнице порекомендовала обратиться именно к нему (в следующей главе вы подробнее узнаете о том, как действует принцип домино). Если бы он не спас мою жену, не появились бы на свет Джо-младший и Грейс.

Я никогда не забуду и другой случай, когда он продал себя мне. Да его и трудно забыть, потому что это случилось 30 мая 1954 года, в День памяти погибших в войнах, в день рождения моей бабушки Виты Стабиле (я вам уже рассказывал о ней раньше) и доктора Нормана Винсента Пила. В тот день я позвонил доктору Сэски, потому что моя вторая бабушка, Джирарди, была при смерти.

– Но ведь я гинеколог, мистер Джирард, – сказал он.

И все же я попросил его прийти. Он приехал тотчас же и сказал, что все, что мы можем сделать, – это облегчить ее смерть. Он не смог вылечить ее, но дело вовсе не в этом. Главное, что он приехал по первому зову. Именно так он продает окружающим и себя, и свои услуги.

Его работа в области акушерства и гинекологии сводится по большому счету к тому, чтобы брать и отдавать. Как гинеколог он дает женщине шанс успешно родить ребенка, а если требуется хирургическое вмешательство, то он удаляет то, что угрожает жизни. И в том и в другом случае он должен продавать себя с одинаковым успехом. Доктор Сэски рассказывает о том, как все начиналось:

– Когда я только начинал свою медицинскую практику, то обзавелся визитными карточками и ходил по всем свадьбам, на которые меня только приглашали. Я раздавал их всем, кто, на мой взгляд, еще мог ожидать детей, и в первую очередь, конечно же, невестам. Некоторые из них впоследствии приходили ко мне на прием, и я обращался с ними как с членами собственной семьи.

Полагаю, что очень важно попытаться сделать для людей как можно больше хорошего, особенно если это твои пациенты. И они откликались на эту заботу. Выходя из моего кабинета, они говорили: «Это хороший доктор».

В области акушерства доктор Сэски имеет дело, так сказать, с конечным продуктом – новорожденным ребенком.

– Если ты принимаешь роды, – говорит доктор Сэски, – то приходится продавать себя порой самым неожиданным образом. Беременные женщины нуждаются в особой заботе, и я заметил, что акушер для них порой значит больше, чем кто бы то ни было, в том числе и собственный муж. Некоторые пациентки очень привязываются к своему доктору, хотя их зависимость от него носит обычно краткосрочный характер. Тем не менее к подобным проявлениям чувств надо относиться с уважением и использовать их на благо пациенток.

После рождения ребенка врачам часто приходится сталкиваться с послеродовой депрессией у женщин. Когда молодая мама выписывается из роддома, я говорю ей: «Теперь у вас два ребенка. Один из них – ваш муж. Вы должны научить его заботиться о вашем малыше».

На самом деле доктор Сэски продает людям способность заново обрести уверенность в себе, веру и надежду. Все это нематериальные вещи, но они становятся вдвойне важными, когда речь идет уже не об акушерстве, а о гинекологии, где на первый план выступает репродуктивная система человека. Зачастую здесь приходится прибегать к хирургическому вмешательству. Доктор Сэски рассказывает о том, что для него значит эта услуга и как он продает ее:

– Если я рекомендую женщине какое-то специальное лечение, например хирургическую операцию, то подробно объясняю ей всю процедуру, рассказываю о том, что

именно должно быть сделано и каких результатов от этого можно ожидать. Таким образом я продаю ей свою медицинскую квалификацию, в том числе и как профессор кафедры медицинского факультета, и как член медицинского совета многих клиник. Я хочу, чтобы она поняла, что попала в хорошие руки. Обычно это действует успокаивающе. Затем я отправляю ее домой, чтобы дать возможность все это обдумать. Я не назначаю ей прямо с ходу дату операции, если, конечно, речь идет не об экстренных случаях. Это было бы, по моему, неоправданным давлением на пациента, а это мешает продать и свою услугу, и себя самого. Как правило, мои пациентки соглашались с предложенным методом лечения. Я сужу об этом по тому, что через некоторое время они приходят ко мне на повторное обследование. Возможно, они считают, что другой врач заставил бы их немедленно лечь на операцию. Я всегда включаю в свои услуги время для пациенток на спокойное обдумывание ситуации. Это позволяет им вновь обрести душевное равновесие. И очень часто, когда после этого я предлагаю им лечь в больницу, они спокойно соглашались. Но мои услуги заключаются не только в том, чтобы на первом этапе помочь пациентке обрести уверенность в себе. Я продолжаю эту тактику и во время ее пребывания в больнице. Обычно я появляюсь в палате рано утром, всегда довольный и счастливый. (И действительно, о докторе Сэски говорят, что он каждый день приходит в больницу одним из самых первых.) Если операция назначена на сегодняшний день, я делаю все, что в моих силах, чтобы успокоить пациентку и снять с нее напряжение. Если есть такая возможность, я приглашаю членов ее семьи, а муж, как правило, всегда находится где-то рядом с операционной. В самой операционной я веду себя не так, как большинство врачей, а нахожусь с пациенткой все время и до операции, и после нее. Я держу ее за руку, пока ей дают наркоз. Сознание того, что я рядом, помогает ей обрести дополнительную уверенность. Знаете, многие больные испытывают страх при мысли о том, что их будет оперировать кто-то другой. Но если я рядом, они успокаиваются и засыпают быстро и без труда. Все эти маленькие хитрости помогают мне продать себя. Затем, после операции, я вижу со своими пациентами по несколько раз в день утром и вечером, даже в выходные дни. Я захожу в палату, радостно приветствую их и при этом напеваю или насвистываю что-нибудь жизнерадостное.

Доктор Сэски рассказывал мне, что, когда его пациентки заходят после операции к нему в кабинет на обследование, они ждут от него не только разговоров о своем здоровье, но и песен.

Может быть, я и не слишком разбираюсь в пении, но знаю одно: если мне когда-нибудь суждено получить приз в миллиард долларов, учрежденный для первого мужчины, который родит ребенка, то я хотел бы, чтобы роды принимал доктор Сэски.

Он оказывает свои услуги женщинам, поэтому мне хотелось бы, чтобы они также присутствовали в числе героев этой главы. В главе, посвященной женщинам, я уже рассказывал вам о двух из них, которые добились великолепных успехов в продаже услуг благодаря, а не вопреки своей принадлежности к прекрасному полу. Одна из них – Делверн Белл – работает кассиршей в банке, а вторая – Мария Пьячентини – занимается торговлей недвижимостью.

Мисс Белл утверждает: «Я могу выполнять любые банковские операции по обслуживанию клиентов: и с наличными деньгами, и с чеками. Если я делаю это с улыбкой и я всегда приветлива с клиентом, будь то при пополнении счета или снятии денег, то мы оба чувствуем себя прекрасно. Если мое хорошее настроение вызывает у клиента ответную реакцию, я знаю, что удачно продала себя вместе со своими банковскими услугами».

Рассказывает миссис Пьячентини: «Разумеется, я продаю материальную вещь, но не считаю себя продавцом домов или земельных участков. Я торгую главным образом услугами и с удовольствием наблюдаю за лицами людей, когда вижу, что их ожидания оправдались, независимо от того, помогла я им продать или купить недвижимость. При этом всегда представляю себе, что продаю или покупаю не для клиентов, а вместе с ними, что я их партнер, а не посредник или сторонний участник сделки. Им это нравится, да и мне тоже».

Сделайте это ПРЯМО СЕЙЧАС!

- Независимо от того, насколько велика или мала ваша услуга, начинайте строить собор, а не просто укладываете кирпичи.
 - Отыщите идею, которая стоит за вашей услугой.
- Главное здесь – не выгоды и преимущества покупателя, а ваше собственное отношение к оказываемой услуге.
- Ваше отношение к услуге – это единственная реальная вещь. Вы ведь продаете не товар, который можно взвесить, ощутить, пощупать и попробовать в действии.
 - Соблюдайте основные этапы стратегии торговли в той мере, в какой они применимы к продаже услуг.
 - Используйте тактические приемы торговли, продавая свои услуги.

Глава девятнадцатая Продавайте себя, не продаваясь

Теперь давайте рассмотрим несколько проблем, касающихся порядочности. Порядочность – это очень широкое понятие, но о ней можно сказать очень многое буквально в нескольких словах.

Именно это я и собираюсь сделать. К чему лишние слова? Либо вы честны перед самим собой, либо нет. Либо вы знаете себя, либо нет. Если у вас не хватает честности перед собой, то сейчас самое время заняться этой проблемой. Если вы не знаете себя, то настало время разобраться, что же вы из себя представляете.

Внутренняя порядочность поможет вам быстро понять, кто вы на самом деле. Если вы ничего из себя не представляете или, по крайней мере, вам так кажется, то в таком решении уже содержится большая доля порядочности. Но какая в этом польза? Если вы считаете себя человеком принципа и думаете, что вас невозможно подкупить, то такая порядочность уже заслуживает высокой оценки.

Утрата чести происходит тогда, когда вы поступаетесь своими принципами, независимо от причины.

Одни продаются за большие деньги, другие – за престиж, третьи – за славу, четвертые – за власть, пятые – за популярность, а шестые – из страха.

Что следует понимать под продажностью? Обычно при этом имеют в виду случаи, когда один человек продает или предает что-то или кого-то, например Бенедикт Арнольд продал Америку англичанам, Иуда продал Христа за тридцать сребреников. Но в действительности, продавая что-то другим, человек *продается сам*. И наоборот, предавая свои принципы, человек рано или поздно предаст и других. Итак, перестаньте *продаваться* и начните *продавать себя*.

В этой главе речь пойдет о положительных аспектах верности своим принципам и отказа от компромиссов в принципиальных вопросах. Я покажу вам, как этого добиться. Некоторые советы я почерпнул из собственного опыта, а некоторые подсказаны мне другими людьми.

Единственное, чего вы не найдете в этой главе, так это примеров, повествующих о людях, с которыми я был лично знаком и которые предали свои принципы. Почему? Да потому, что среди моих знакомых таких людей нет. Помните, я неоднократно советовал вам общаться только с победителями, с личностями № 1 и всячески избегать неудачников? Неудачники – это люди, которые постоянно продаются. От них всегда можно услышать: «Надо бы еще часок посвятить звонкам перспективным клиентам, но я очень устал». Или: «Я знаю, что стоило бы заняться этой проблемой, но лучше схожу в ресторан с друзьями». Или: «В этой фирме мои способности не имеют никакого значения. Единственный выход – угождать начальству».

Вам знаком такой тип людей. И вы знаете меня. Я не поддерживаю с ними никаких отношений. Не хочу слышать их причитаний и вздохов. У них нет никакой порядочности. Так что же такое порядочность? Некоторые утверждают, что она выражается в том, как ты относишься к самому себе, зная, что с собой придется прожить целую жизнь и каждое утро нужно будет смотреть на свое отражение в зеркале. Но послушайте, что я вам скажу: порядочность заключается в том, что вы никому никогда не продаетесь, даже себе самому.

Давайте рассмотрим несколько примеров того, как и где люди продаются.

В адрес многих спортсменов высказывались обвинения в продажности. Некоторые из них нашли свое подтверждение, другие так и остались подозрениями. Кое-кто из боксеров сознательно «ложился» на ринге. Некоторых футболистов и баскетболистов подозревали в том, что они «сдали» игру. Известно, что некоторые жокеи на скачках ведут нечестную игру. Как часто ставки делаются не на ту лошадь, потому что жокей, который должен был выиграть, продался с потрохами. Я не буду здесь называть имен, вы это можете сделать сами, потому что прекрасно понимаете, о чем я говорю.

Известны случаи, когда политики и мирового, и местного масштаба продавали свои страны, свои принципы, честь своих избирателей. Об этом зачастую знают только они, и только история в состоянии вынести им свою оценку. Однако суд истории тоже порой бывает противоречив. Кое-кто полагает, что король Англии Эдуард VII продал Британскую Империю, отрекшись от престола ради того, чтобы жениться на женщине, которую он любил. Другие, напротив, считают, что он проявил порядочность. Главное – быть верным своим принципам, а империя пусть проваливается ко всем чертям. Некоторые люди в наши дни полагают, что мы предали Тайвань, признав Китайскую Народную Республику. Но еще больше людей уверены, что никакого предательства здесь нет.

Прошло еще не так много времени, чтобы забыть тот шок и утрату веры, когда весь наш народ понял, что президент и вице-президент предали доверие народа, вследствие чего им пришлось уйти в отставку. Правда, зачастую продажные политики выходят сухими из воды, потому что народ считает их поведение вполне обычным для этой сферы делом.

Как ни обидно, но очень большая часть населения считает, что при определенных обстоятельствах купить можно почти любого. Это стало обычным явлением. Несколько недель назад мой друг, занимающийся строительством, подал заявку на участие в тендере по сооружению дренажных устройств под одной из крупных автомагистралей. При встрече он сказал мне:

– Джо, я не получу этот заказ.

– Почему? – спросил я.

– Там есть еще три претендента, кроме меня, и мне удалось узнать, что они предлагают более низкие цены. Я бы мог попробовать потягаться с ними: сэкономить чуть-чуть здесь, чуть-чуть там. Но не могу использовать дешевые материалы. Мне ведь потом жить с этим. В этом городе полно мостов, которые трещат по всем швам и которые приходится постоянно латать, потому что в них использовали некачественный бетон. Моя заявка рассчитана на применение самых лучших материалов, с которыми ничего не смогут поделывать ни песок, ни соль. Но этот заказ мне не отдадут.

Так оно и случилось. Он проиграл, потому что не продался. Самое печальное заключается в том, что люди, принимавшие решение по этому тендеру, знали о том, какая игра ведется за их спиной. Они ожидали этого. Мой друг проиграл, но его совесть, по крайней мере, осталась чиста.

По этому поводу мне вспоминается одна шутка: «Интересно, как будет чувствовать себя астронавт, летящий по орбите, когда узнает, что его космический корабль построен подрядчиком, предложившим самую низкую цену?» К счастью, это всего лишь шутка.

Однако люди, принявшие твердое решение не продаваться ни в коем случае, не должны терять надежды. Поверьте мне, *можно выиграть, сохраняя верность своим принципам*. В журнале «Нью-Йорк таймс» от 4 марта 1979 года опубликована статья о ныне покойном телекомментаторе Эдварде Мурроу. Автором статьи был Джозеф Вершба, который работал

вместе с Мурроу еще в пятидесятые годы. Речь в статье шла о тех временах, когда вся страна оказалась в тисках маккартизма. Мурроу запланировал на канале «Си-би-эс» программу, которая должна была продемонстрировать истинное лицо сенатора Джозефа Маккарти. Президент телекомпании Уильям Пейли предпочел промолчать и не вмешиваться в этот проект.

Однако Мурроу был абсолютно уверен, что получит необходимую спонсорскую поддержку от американской алюминиевой компании «Алкоа». Почему? Да потому, что Мурроу уже задолго до этого познакомил руководство этой компании со своими принципами. Джозеф Вершба пишет: «За несколько лет до этого, когда “Алкоа” согласилась спонсировать телепрограмму Мурроу, ему пришлось встретиться с руководством этой мощной компании. Один из руководителей задал вопрос: “Скажите, мистер Мурроу, в чем заключаются основные направления вашей политики?” “Джентльмены, это вас совершенно не касается”, – ответил Мурроу. “Я так и знал, что услышу это!” – с энтузиазмом отреагировал его собеседник.

“Алкоа” стала спонсором программы и никогда не делала попыток повлиять на ее содержание».

В области шоу-бизнеса, средств массовой информации, торговли, политики, спорта, бизнеса, производства, да и в любой другой вы можете победить, оставаясь верным своим принципам. У вас нет никакой необходимости продаваться.

Я могу дать несколько советов, которые помогут вам сохранить порядочность. Придерживайтесь этих правил – и у вас не будет необходимости вступать в сделки с собственной совестью.

Как сохранить порядочность:

1. Оберегайте свое доброе имя.
2. Выбирайте круг общения.
3. Будьте верны своим принципам.
4. Остерегайтесь компромиссов.
5. Научитесь говорить «нет».

Давайте рассмотрим их по порядку.

Во-первых, *оберегайте свое доброе имя*. Каждый человек на Земле вскоре после своего рождения получает в подарок имя. Иногда это могут быть несколько имен. Со временем женщина может взять фамилию мужа, а иногда жена и муж объединяют свои фамилии. Бывает, что люди всю свою жизнь известны окружающим главным образом по своему прозвищу. Кое-кто обращается в суд с просьбой об изменении имени. Некоторые люди приобретают известность под писательским или актерским псевдонимом.

Однако, какое бы имя вы ни носили, следует больше всего дорожить его честью. Ваша репутация должна быть безупречной. Возможно, она и была такой в течение всей вашей жизни. Это прекрасно. Однако бывает и так, что в прошлом ваше имя оказалось запятнанным, и приходится прилагать все усилия для того, чтобы отчистить его от этих пятен.

Ваше имя должно стать символом честности и искренности. С ним должны считаться. Это ваша торговая марка. Вы должны приложить все силы, чтобы не остаться одним из многих. Ваша цель должна заключаться в том, чтобы при одном звуке вашего имени у людей складывалось впечатление о вас как о победителе.

Вспомните несколько имен из нашей недавней истории, которые тесно связываются в памяти людей с продажностью. Когда премьер-министр Великобритании Невилл Чемберлен, размахивая зонтиком, возвратился в 1938 году на родину из Мюнхена после встречи с Адольфом Гитлером, в ходе которой обсуждалась судьба Чехословакии, он полагал, что его будут помнить как миротворца. Вместо этого его имя оказалось навеки связанным с

продажной и капитулянтской политикой.

Когда лидер норвежской нацистской партии Видкун Квислинг предал свою страну во время Второй мировой войны и взамен получил от Гитлера в награду политическую власть, он продал свое доброе имя. С тех пор слово «квислинг» стало синонимом предателя.

С другой стороны, вспомните из той же недавней истории имена, которые связываются в сознании с верностью принципам.

В разгар Карибского кризиса, когда американцы уже готовы были пойти на захват советских судов, секретарь Совета безопасности США Эдлай Стивенсон отказался пойти на компромисс и спокойно заявил: «Господа, я готов оставаться здесь хоть до второго пришествия, но мы не уступим». Вся страна слушала эти слова по телевидению.

Ральф Нейдер, на которого ополчилась крупнейшая в мире автомобилестроительная корпорация, отказался отступить от своего убеждения, что автомобиль «Корвейр» представляет опасность на любой скорости. Каждый автомобилист в нашей стране должен быть глубоко благодарен ему за это! Несмотря на то что держу мировой рекорд по продажам автомобилей, я с гордостью могу сказать, что отказался продавать «Корвейры», несмотря даже на то, что это отрицательно сказалось на моих заработках. Я всеми силами старался отговорить клиентов от подобной покупки. В конце концов, я ведь тоже оберегал свое доброе имя.

Как бы ни звучало ваше имя, не позволяйте запятнать его. Знайте, что это самая ценная вещь, которая досталась вам в наследство.

Во-вторых, *выбирайте круг общения*. Всем известна поговорка: с кем поведешься, от того и наберешься.

В свое время самого лучшего и популярного полузащитника в истории профессионального футбола предупредили, что он будет уволен из команды, если не прекратит посещать бары и другие увеселительные заведения с сомнительной репутацией. Национальной футбольной лиге не понравилась компания, в которой он проводил свободное время и которая была несовместима со стандартами профессионального футбола.

По тем же причинам едва не закончилась карьера одного из лучших игроков Американской бейсбольной лиги.

Одному из самых известных американских киноактеров, прославившемуся исполнением ролей гангстеров, запретили въезд в Англию, так как его заподозрили в нечистых связях с дельцами игрового бизнеса.

Недавно был убит высокопоставленный сотрудник одной из автомобилестроительных компаний. После его смерти выяснилось, что он поддерживал связи с преступным миром, о чем не догадывалась даже его жена.

Я уверен, что у вас в запасе ничуть не меньше подобных историй. И действительно, о вашей репутации – пусть даже не самой безупречной – будут судить не по вашим словам, а по компании, в которой вас часто видят.

Как, например, школьный учитель может считаться порядочным человеком, если по ночам его частенько замечают в варьете сомнительной репутации? Подобная ситуация в реальной жизни привела как-то раз к нашумевшему убийству. Позднее об этом была написана книга и снят кинофильм.

Есть расхожее изречение: *остерегайтесь тех мест, где вас могут обнаружить мертвым*. Пусть в нем содержится известная доля преувеличения, но общее правило таково: держитесь от подобных мест подальше.

Не допускайте, чтобы вас видели – будь то ваше свободное или рабочее время – с людьми, о которых ходит дурная молва. Иногда вы можете и не знать заранее о такой репутации человека, с которым общаетесь. Но как только вы узнаете об этом, порвите с ним отношения.

Выбирайте себе компанию честных и надежных людей, на порядочность которых можно положиться.

Однако не будьте и лицемерным святошей в этом вопросе. Ведь у каждого человека

есть свои недостатки.

В-третьих, *будьте верны своим принципам*. Никто не утверждает, что это легко. У каждого из нас есть идеалы, на которых мы были воспитаны. Вы пронесли их через школьные годы и по-прежнему пользуетесь ими в своей повседневной жизни. Вся проблема заключается в том, что время от времени вокруг нас происходит нечто заставляющее отступать от них.

Не делайте этого. Как бы ни сложились дела, как бы ни был неизведан путь, по которому вы идете, у вас всегда остается фундамент, на который можно опереться. У меня есть друг, который тренирует юношескую баскетбольную команду в одном из муниципальных детских клубов. В команде собрались ребята с непростым характером, который никак не назовешь мягким. Иногда они в азарте переходят на игру «по собственным правилам».

В этих случаях мой друг берет в рот свисток. «Стоп, горячие головы, – говорит он. – Давайте вернемся к общепринятым правилам». Зачастую им это не нравится, но они уже начинают понимать, что выиграть можно только таким путем.

Быть верным своим принципам – это значит всегда придерживаться правильных, с вашей точки зрения, взглядов. Даже если это бьет по карману. Даже если это грозит увольнением. Даже если в результате вы лишитесь друга. Такое решение принять нелегко, но это единственный путь.

Я знаком с одной женщиной, которая дает уроки игры на фортепьяно. Это опытный музыкант и прекрасный педагог. Ее заработок зависит от количества учеников. И все же она однажды сказала мне: «Джо, ты не представляешь себе, сколько родителей пытаются научить своих детей музыке, хотя у них нет абсолютно никаких способностей. Уже после одного урока становится ясно, что такого ребенка невозможно ничему научить. Но даже когда я говорю об этом родителям, они не верят. И тут мне приходится проявлять твердость. Я не хочу учить бездарей, даже если меня за это озолотят. Друзья говорят мне: “Бери деньги и не забывай себе голову ерундой”. Но я так не могу. Мой доход был бы на треть больше, если бы я шла на компромисс. Но кто кого в данном случае обманывает?»

Не все придерживаются одинаковых принципов. Молодые люди часто считают, что их принципы выше, чем у родителей. Дело в том, что они еще молоды и не успели подвергнуться искушению предать свои идеалы. Со временем принципы, идеалы и ценности имеют обыкновение меняться. Люди моего поколения глубоко убеждены в том, что Вторая мировая война со стороны союзников была справедливой и победа над фашизмом имела чрезвычайно большое значение для всего мира. А уже более молодое поколение было точно так же убеждено в том, что вьетнамская война была несправедливой и Америка выступала в ней в роли агрессора. Ситуации, конечно, были различными, но люди оставались верны своим идеалам.

Но есть и общие принципы: честность, умение держать слово, верность заключенным договорам, уважение прав человека и терпимость ко взглядам окружающих.

В-четвертых, *остерегайтесь компромиссов*. Верность принципам всегда поможет вам продать себя. Самая большая угроза для принципов наступает тогда, когда вы вдруг принимаете решение, что в данном случае правильнее будет пойти на компромисс. Компромиссы подрывают стойкость ваших принципов до тех пор, пока они окончательно не рухнут.

Компромиссом называется ситуация, когда вы чувствуете, что стоит уступить. Вы можете оправдываться перед собой тем, что, в конце концов, собеседник ведь тоже пошел вам навстречу. Или тем, что ситуация ведь и в самом деле изменилась и следует изменить свое отношение к ней.

Но все это отговорки, которые могут только помешать вам продать себя. Я, как и многие другие, уже понял, что в любом компромиссе значительно больше недостатков, чем преимуществ. Компромисс угрожает испортить ваш характер и репутацию. В конечном итоге вы рискуете поставить под сомнение свое доброе имя.

Самый лучший способ избежать компромиссов – это всегда оставаться самим собой. Конечно, этим вы можете испортить отношения с людьми, которые хотели бы, чтобы вы смотрели им в рот и всегда держали нос по ветру. Но продавать себя и угождать всем подряд – это совершенно разные вещи.

Когда идете на компромисс, происходит следующее: вы лишаетесь какой-то частички своей собственной личности. Старая мудрость гласит: «Дашь палец – руку отхватят по локоть». И это действительно так. Компромисс – это всего лишь палец. Но через некоторое время вас попросят пойти на компромисс еще раз, и еще, и еще... Причем совершенно не важно, поступаете вы своими собственными принципами или интересами окружающих.

Пойти на компромисс означает не просто продаться, а продаться задешево. А это означает, что вам не удастся добиться такого успеха, на который вы способны. Возможно, вы и в течение всей предыдущей жизни продавали себя слишком дешево, позволяя другим каждый раз забирать частичку вашей личности, и при этом сами не понимали, зачем вы это делаете.

А может быть, понимали и сознательно шли на компромиссы в семье, на работе, в школе. Психиатры зарабатывают миллионы на людях, которые тем или иным способом продаются за бесценок. Я вовсе не пытаюсь упрекать за это психиатров. Многие мои друзья избрали эту профессию. Просто необходимо знать, что есть возможность познать себя лучше. Для этого существуют разнообразные психологические программы, и при желании вы можете принять участие в одной из них. Я ничего не рекомендую, но и не отговариваю. Я просто констатирую: если вам это помогает, то и прекрасно.

Но чем лучше вы себя знаете, тем меньше вероятность, что пойдете на компромисс. Вы подумаете про себя: «Постой-ка. Этот человек хочет, чтобы я что-то сделал. Почему?» Всегда помните, что если кто-то настаивает на том, чтобы вы хоть чуть-чуть отступили от своих позиций, это может означать только одно: ваша позиция ему чем-то неудобна, она ставит его в трудное положение, и он не успокоится до тех пор, пока хоть немного не сдвинет вас с места. Как только это произойдет, вы оказываетесь его заложником.

Мой друг производит мелкие детали для автомобилей. Его рынок ограничен ближайшей округой, и доставку своей продукции он осуществляет с помощью грузовиков. Вот что он рассказал мне пару месяцев назад:

– Джо, ты же знаешь, у меня есть десяток грузовиков. Конечно, их надо заправлять, содержать штат водителей и мойщиков. Но это мои грузовики, и я могу их контролировать. Если какой-то магазин срочно просит детали, я их доставлю в срок. И если уж я обещал их привезти, то обязательно привезу.

– Я это знаю. Так в чем же проблема?

– На меня в последнее время давит одна транспортная фирма. Они говорят, что мне ни к чему лишние хлопоты, что я должен продать грузовики, сократить штат человек на двадцать, что мне больше не нужно будет тратиться на топливо.

– А транспортировку поручить им?

– Само собой. Они сказали, что я смогу сэкономить деньги. Не знаю, правда, сколько. Они обещали подсчитать. Но самое главное, что я не смогу контролировать ситуацию. Если я поручу доставку этой компании, мне остается только надеяться, что они привезут груз вовремя. В общем-то, меня это не волнует.

– Что не волнует? Своевременная доставка?

– Да нет, вся эта экономия денег. Если я пойду на компромисс по вопросам доставки, то моя репутация вылетит в трубу. Я никогда не нарушал своих обещаний перед клиентами и не хочу, чтобы эта чертова фирма диктовала мне свои условия.

И он остался верен своему слову. Он не пошел на сделку с этой транспортной компанией (хотя действительно мог сэкономить на этом немалые деньги) и до сих пор доставляет грузы собственными машинами. Он не чувствовал себя вправе делать бизнес, торгуя заработанной с таким трудом репутацией.

Давайте будем обходиться без компромиссов и в бизнесе, и в личной жизни.

В-пятых, *научитесь говорить «нет»*. Такое короткое слово, но оно может творить чудеса. Вместе с тем для очень многих людей нет ничего труднее в жизни, чем сказать «нет». А ведь если вы будете соглашаться со всеми подряд, то можете угодить в ловушку. А этих ловушек на пути к успеху намного больше, чем вы можете себе представить. Более того, они могут направить вас на путь, где кончается продажа самого себя и начинается продажность.

Иногда бывает труднее сказать «нет», чем поступиться своими принципами. В этом случае окружающие будут с легкостью распоряжаться вашим временем, вашими мыслями, взваливать на ваши плечи свой груз. Короче говоря, они будут самым бессовестным образом обирать вас.

Вспомните случаи из своей жизни, когда вы соглашались не подумав или оказывались в безвыходной ситуации. А может быть, у вас просто не хватило духу сказать «нет».

– Вы не согласились бы поучаствовать в работе комиссии по прохладительным напиткам?

– Ну что ж, попробую.

– Вы не могли бы покараулить мою машину на стоянке?

– Пожалуй, справлюсь с этим делом.

– Будь другом, дай мне свои конспекты перед экзаменом. Я не вел их на лекциях.

– Ну конечно.

И так постоянно: «Не могли бы вы...», «Не хотели бы вы...», «Не затруднит ли вас...». Этому просто нет конца.

Когда вы в последний раз сказали громко и решительно: «Нет»?

– Нет, я не собираюсь вступать в ваш боулинг-клуб. У меня нет на это времени.

– Нет, я не обещаю вам, что прочту эту книгу. Честно говоря, она меня не очень интересует.

– Нет, я не собираюсь участвовать в благотворительном базаре в пользу этой церкви. Почему? Это мое личное дело.

Сказав два-три раза «нет», вы, возможно, очень удивите своих собеседников, которые уже привыкли, что вы автоматически отвечаете «да». То самое «да», которое каждый раз заставляет вас идти на сделку со своими принципами только потому, что у вас не хватает духу отказаться. Но не стоит тревожиться, что ваш отказ помешает вам продать себя. Пора перестать соглашаться со всем подряд. Соглашателей, кстати, не очень любят. А вот твердый и честный отказ поможет вам заслужить уважение в глазах окружающих. В этом случае даже произнесенное вами «да» будет восприниматься более серьезно, чем прежде.

Означает ли это, что вам придется отказаться от роли «хорошего парня»? Вовсе нет. В жизни будет немало ситуаций, когда вы захотите или должны будете сказать «да». Вас ведь никто не заставляет отказываться от своих гражданских обязанностей, от друзей, от религии, от своего клуба, от соседей. Вы просто даете понять окружающим: я уже не тот парень, который соглашается со всем подряд.

Я всегда утверждал, особенно когда работал продавцом, что не признаю слова «нет». Это не совсем так. Мне просто хотелось так думать, но я вынужден был сталкиваться с отказами и порой отказывал сам. Это пошло мне только на пользу.

Мне очень нравится история, рассказанная моим другом, молодым священником:

– Джо, большинство людей молятся. И обычно все молитвы сводятся к каким-то просьбам. «Боже, помоги мне получить работу», «Господи, сделай так, чтобы мой сын одумался», «Помоги мне разбогатеть», «Дай мне силы справиться с неудачами» и так далее. Потом они подходят ко мне и спрашивают: «Я ведь молился. Почему же Бог не отвечает на мои мольбы?» Я улыбаюсь и отвечаю им, что Бог, видимо, ответил. Просто ответ звучал: «Нет». Уж если Бог может ответить отказом, то вы тоже сможете.

Итак, вы прочли пять простых правил, которые помогут вам продать себя, не продаваясь. И, как обычно, лучше всего эту мысль выразил опять-таки старик Шекспир. Вот его совет, и поверьте, я ничего не наврал. Я ведь тоже бываю в театре.

*Но главное: будь верен сам себе;
Тогда, как вслед за днем бывает ночь,
Ты не изменишь и другим*⁶.

Сделайте это ПРЯМО СЕЙЧАС!

- Примите решение руководствоваться в жизни приведенными выше пятью правилами начиная с сегодняшнего дня.
- Помните, что продавать и покупать себя – это совершенно разные вещи.
- Выпишите себе цитату Шекспира, повесьте ее на зеркале в ванной, в своем кабинете, в спортивной раздевалке, в машине и носите с собой в бумажнике.

Глава двадцатая Цепная реакция. Секрет Джирара

Всем известно, что такое принцип домино. Поставьте в ряд костяшки домино, толкните первую из них – и они упадут все по очереди.

Мне как-то раз довелось видеть этот принцип в действии по телевизору в одном ток-шоу. Молодой человек, приглашенный на программу, превратил это незатейливое хобби в настоящее зрелище. Сотни и тысячи костяшек домино были выстроены в виде замысловатого узора с петлями, крутыми поворотами, напоминающими серпантин горных дорог и американские горки.

Улыбнувшись, он слегка прикоснулся пальцем к первой костяшке в ряду, и зрелище началось. Костяшки с легким стуком падали одна за другой, увлекая за собой десятки и сотни других, складываясь в замысловатые кривые, спирали и ряды. Это было, конечно же, развлечение, но оно неожиданно наглядно продемонстрировало мне принцип продажи себя, о котором мы обычно не задумываемся.

Цепная реакция...

Вы можете наблюдать ее на наших автострадах в час пик, во время снегопада, гололеда или дождя. Когда впереди идущая машина резко тормозит, заднюю машину заносит, она не может вовремя остановиться и врежется в переднюю, которая, в свою очередь, от удара отбрасывается вперед и таранит еще одну машину впереди себя, а та – еще одну, и еще, и еще... Назавтра вы прочтаете в газетах, что в столкновении пострадало девять или десять машин. Водитель самой передней, десятой, машины в этой цепочке даже не догадывается, что произошло с первой машиной. А водитель самой задней машины не знает, какие далеко идущие последствия имело его самое первое столкновение.

Цепная реакция...

Она может иметь плачевные последствия. Но сам принцип может быть использован и в положительных целях. Никто не хочет потерпеть неудачу, продавая самого себя, так же как никто не испытывает желания оказаться в этой цепочке сталкивающихся автомобилей. Но всегда есть возможность так расставить костяшки домино в реальной жизни, чтобы они не падали, а поднимались одна за другой.

Закон 250

Я дал этому принципу название «закон 250». В прошлом я в основном предостерегал от *отрицательных* последствий, которые может иметь этот закон в области торговли. Теперь мне хотелось бы подчеркнуть *положительный* эффект, который он оказывает на нашу

⁶ Перевод М. Лозинского. – Прим. перев.

жизнь и способность продать себя.

Мы живем в причинно-следственном мире. Любое событие оказывает влияние на что-то или кого-то. А это, в свою очередь, становится причиной для новых последствий. Причина – следствие – причина – следствие... Кто знает, где закончится эта цепочка.

Как-то раз, пытаясь понять, куда может завести эта причинно-следственная связь, я случайно натолкнулся на закон, в котором впервые появилась цифра 250. Это далеко не случайная цифра. Те из вас, кто читал мою книгу «Как продать что угодно кому угодно» или слушал мои лекции, знают, что на эту мысль меня натолкнул директор бюро похоронных услуг. Напомню эту историю.

Когда я еще продавал машины в автосалоне, то часто сталкивался с тем, что на центральном складе ощущается постоянная нехватка пользующихся спросом машин определенного цвета или модели с определенным дополнительным оснащением. Меня всегда интересовал вопрос, кто же несет ответственность за эти заказы и по какому принципу они осуществляются. Ответа я так и не получил.

У своего друга, работавшего директором похоронного бюро, я поинтересовался, откуда он знает, сколько ему надо заказывать табличек на могилы или карточек для соболезнований, на которых указываются фамилия умершего, а также даты его рождения и смерти.

Он рассказал мне, что многолетний опыт и статистика привели его к магической цифре 250. Если он заказывает 250 карточек, то их практически никогда не оказывается слишком мало или слишком много.

– Удивительная получается вещь, Джо, – сказал он. – Создается впечатление, что за каждым человеком, даже если он умер, стоят еще 250.

Затем я перепроверил эти сведения через своего друга, который работал в типографии, и он сообщил мне примерно такую же статистику по поводу свадеб, независимо от того, печатал ли он приглашения на свадьбу или извещения об уже состоявшемся бракосочетании.

– Джо, за долгое время я пришел к выводу, что и приглашений, и извещений люди в среднем заказывают по 250 штук.

А недавно я получил еще одно подтверждение того, что эта цифра магическая. Я как раз читал лекцию в Майами, где упомянул о “законе 250”. Сразу же после этого я встретился в отеле «Омни» со своим другом Джоэлом Вулфсоном и вручил ему свою только что вышедшую из печати книгу о торговле. Разумеется, в ней подробно описывался и вышеупомянутый закон. Прочитав книгу, он с удивлением сказал мне:

– Джо, в течение нескольких месяцев я занимался вопросом о планировании пристройки к синагоге, где меня выбрали председателем попечительского совета. Один из главных вопросов заключался в том, какого размера она должна быть. Нам нужно было обеспечить достаточно места для торжественных собраний, религиозных церемоний и празднеств. В конце концов, основываясь на наших расчетах и прошлом опыте, мы пришли к решению, что в помещении должно быть место для двадцати пяти круглых столов, каждый из которых рассчитан на 10 человек, – его глаза возбужденно заблестели. – Ты представляешь себе, Джо? Как раз 250 человек!

Меня это не удивило.

Вы когда-нибудь замечали, входя во многие бары и рестораны, что там кое-где на стенах висят таблички «Зал рассчитан на 250 человек»? В фойе многих кинотеатров также помещены таблички, которые вывешены там по распоряжению пожарных и гласят, что одновременно в помещении может находиться не более 250 человек. У меня есть друг, который принимает активное участие в делах любительского театра. Один из залов, арендуемых этой труппой, рассчитан ровно на 250 мест. Если труппа продаст хотя бы один билет сверх этой нормы, она должна поставить об этом в известность пожарную охрану, которая вышлет своего представителя следить за безопасностью. Итак, 250. Если хотите, проверьте сами справедливость моих утверждений.

Цифра 250 стоит за любой вашей рекламой, устной или письменной. С ее помощью продаются билеты в кино, книги, заказываются столики в ресторане, ведется запись на прием

к врачам. Лучше всего она помогает продать людей, в том числе и *вас* .

Будучи продавцом, я постоянно заботился о создании картотеки владельцев автомобилей и потенциальных покупателей. У меня была одна из самых обширных картотек в стране. В противном случае как бы я смог продать за год свыше 1400 машин?

Однажды я просматривал картотеку, и меня вдруг как громом поразило. Я вдруг понял, что за каждым именем в карточке стоят еще 250 людей, а за каждым из них – еще 250, и так без конца. Это просто ошеломило меня. Я сбился со счета. А когда пришел в себя, то первым делом сосредоточился на тех негативных последствиях, к которым может привести этот закон. Для этого были веские причины.

Все дело в том, что большинство продавцов, в том числе и я, по опыту знают, что покупатели настроены к нам зачастую далеко не доброжелательно. «Это же продавец. Что с него возьмешь?» – говорят они. Или: «Гляди-ка, как соловьем разливается, чтобы всучить свой товар!» Итак, я с самого начала сконцентрировался на отрицательных эффектах «закона 250».

Я повсюду говорил и писал: «Если ваш покупатель остался недоволен, он расскажет об этом, согласно закону цепной реакции, еще 250 покупателям. А потом эта дурная молва разойдется еще дальше. Поэтому следите за каждым словом, сказанным покупателю. Оно может больно ударить по вам самим. Если в вашей сделке есть хоть какой-то изъян, клиент обязательно заметит это и расскажет остальным. Если вы плохо обслужили одного покупателя, можете смело вычеркнуть из своих списков еще 250 других».

Как видите, речь шла только о тех вещах, которые не следует делать.

Настройтесь на положительные моменты

Однако незадолго до памятной встречи с Вулфсоном я начал постепенно делать акцент на положительных аспектах. Еще в 1960-е годы я постоянно обращал внимание только на те моменты, которых следует всячески избегать. Однако вы, вероятно, заметили, что в конце каждой главы этой книги помещен список советов, где речь, напротив, идет о том, что *необходимо делать* . Лишь изредка, когда для этого есть очень веские основания, я даю также советы насчет того, чего *делать не надо* .

Значительную часть этих рекомендаций я позаимствовал у своего шефа, под руководством которого работал в 1963 году. Именно он направил мои мысли в позитивное русло. Я прислушивался к нему, потому что этот человек умел продавать себя, как никто другой.

– Джо, – говорил он, – думай прежде всего о положительных результатах. Это самое правильное. Если ты пытаешься продать кому-нибудь что-нибудь, отыщи у него кнопку удовлетворения и не думай о том, что он потом может сказать о тебе что-нибудь не самое приятное. Если он останется доволен, то расскажет об этом всем своим 250 друзьям и знакомым, раз уж ты веришь в эту цифру. Скажи покупателю что-нибудь *приятное* .

Будь честен с ним, и он отрекомендует тебя всем как честного парня. Ты можешь приобрести 250 потенциальных покупателей, если отнесешься всего к одному так, как тебе хотелось бы, чтобы относились к тебе. И не заикливайся на том, как бы не сказать чего-нибудь лишнего.

Он показал мне, как выстроить костяшки домино, чтобы они не падали, а *поднимались* . Именно тогда я переименовал «закон 250» в «цепную реакцию Джирарда».

Задумайтесь над этим. Каждый человек, на которого вы посмотрели, с которым заговорили, с которым ведете дела, связан с 250 другими людьми, которых он вовлекает в этот процесс. За вас невидимо работает 250 пар рук. 250 ртов готовы помочь вам продать себя. Поверьте мне, это великая сила.

Девяносто процентов людей, которые слышали мои лекции в аудиториях или выступления по радио и телевидению, задают вопросы по поводу цепной реакции Джирарда и «закона 250». Я уже столько раз повторял эту историю, что мне это уже начало надоедать.

Но люди не устают слушать об этом и все время повторяют: «Джо, вы знаете, ваш закон и в самом деле действует».

Недавно, во время подготовки к шоу Майка Дугласа, которое транслировалось весной 1979 года, Майк сказал мне: «Джо, а ведь в твоём «законе 250» и в самом деле что-то есть». А кто-то из его команды добавил: «Вы знаете, я никогда не думал о людях в таком аспекте. Теперь я буду очень осторожен в разговоре с ними, чтобы не ляпнуть чего-нибудь. Это действительно очень сильное место в вашей книге». Я объяснил Майку и его команде, как объясняю и вам, что надо заботиться не столько о том, чтобы не сказать чего-нибудь лишнего, сколько о том, чтобы сделать что-нибудь хорошее и полезное.

А где же награда?

Поскольку, как правило, невозможно определить непосредственный эффект от продажи самого себя, самое лучшее, что вы можете сделать, – это продать себя одному человеку и предоставить дальнейшую перепродажу еще 250 людям, которые стоят за ним. Дальнейшие результаты трудно поддаются измерению. Никто не может сказать с какой-либо степенью достоверности: «Благодаря тому, что я проявил честность по отношению к клиенту и хорошо обслужил его, мне удалось продать ровно семь машин людям, которым он рассказал об этом». Это все равно что утверждать: «Я улыбнулся девушке на катке, и благодаря этому в меня влюбились еще четырнадцать».

Но вот перед вами отзывы опытных людей, которые с большим успехом продают себя.

Продавец новых автомобилей из Детройта: «За шесть месяцев я продал шестьдесят пять машин. Одиннадцать из покупателей пришли ко мне по той причине, что друзья сообщили им: здесь вас обслужат как следует. Надеюсь, что придет еще и двенадцатый. Но если вернуться к первому из них, то он купил у меня машину, послушавшись совета друга, который был у меня два месяца назад. И это все еще продолжается».

СЛУШАТЕЛЬ КУРСОВ ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ ПРОДАВЦОВ:

– Недавно я записался на четырехдневный семинар. Один мой друг из Калифорнии сказал, что на него этот семинар произвел потрясающее впечатление. Он рассказывал об этом всем своим знакомым. После окончания семинара я уговорил еще четырех своих друзей записаться на него. А теперь, как я слышал, один из них убедил еще двоих. Я не знаю, как долго это еще продлится, но факт остается фактом: эти курсы продают себя с помощью бывших слушателей.

БИРЖЕВОЙ МАКЛЕР ИЗ ДЕТРОЙТА:

– Наша брокерская контора – участник Нью-йоркской фондовой биржи. Мне пришлось проработать там немало времени, чтобы составить себе клиентуру. У меня около пятидесяти постоянных клиентов, которым я помогал составить приличный пакет акций. Каждый из них пришел ко мне по рекомендации знакомых. Есть еще немало и других клиентов, но самые крупные пришли ко мне, поскольку кто-то когда-то сказал им, что я смогу хорошо о них позаботиться.

ДОМОВЛАДЕЛЕЦ:

– Я чуть было не получил штраф за нарушение правил движения, когда ехал на встречу с жильцами. Но полицейский отпустил меня с миром. Не знаю, почему мне так повезло, однако он пожелал мне счастливого пути и одарил улыбкой шириной в милю. Может быть, жена накормила его вкусным ужином накануне вечером? Как бы то ни было, у меня поднялось настроение, и я передал эту улыбку всем своим жильцам, с которыми беседовал в тот день. А это далеко не всегда так просто – ведь у каждого из них свои претензии. И я заметил, что улыбка распространилась по всему дому. К какой-то бабушке в тот день пришла в гости внучка, и я слышал, как она сказала в вестибюле: «Бабушка, я уже давно не видела,

чтобы ты так улыбалась. У тебя что, спина прошла?» На губах у девочки тоже была улыбка, и она не сходила с ее лица до тех пор, пока за ней не заехала мама. Я увидел, что мать тоже улыбнулась в ответ. Этот полицейский даже представить себе не мог, какую цепную реакцию хорошего настроения он запустил.

ВЛАДЕЛЕЦ АТЕЛЬЕ ФЛОРИСТИКИ ИЗ БИРМИНГЕМА:

– Где-то около месяца назад ко мне зашел покупатель, чтобы заказать похоронный венок. У нас большой выбор цветочных композиций, но ни одно из готовых изделий ему не понравилось. Он попросил меня подготовить что-нибудь необычное и отправить к вечеру на панихиду по кому-то из его близких. Я пообещал, но, когда он уходил, мне показалось, что он мне так до конца и не поверил. Может быть, его уже кто-то подвел в прошлом. Однако я сдержал свое слово. На следующий день он позвонил мне и сказал, что цветы были изумительные и прибыли точно в назначенный срок. Это всегда приятно слышать, но самое главное, что с тех пор у меня появилось еще пять новых покупателей, и каждый из них рассказал, что услышал о моем ателье от того самого клиента, который откомендовал меня как человека, умеющего выполнять обещания.

Принцип умножения

Все эти примеры подтверждают принцип умножения. Нравится вам это или нет, но ваш образ умножается и распространяется в умах других людей. Вот еще один пример, лучший из тех, что мне приходилось встречать.

Уже немало слов написано о Рэе Крое, председателе правления компании «Макдональдс». Да-да, тот самый «Биг Мак». Вот еще несколько историй, которые я услышал о нем. В свое время он продавал смесители для коктейлей братьям Макдональд, основавшим сеть предприятий быстрого питания, где подавали в основном гамбургеры. Прошло время, и Рэй Крок, набравшись опыта и амбиций, сам возглавил этот бизнес. Вместе с ним в компанию пришла новая философия, основанная на законе цепной реакции. Люди, приходившие в его рестораны, разумеется, делились между собой впечатлениями. Возникла причинно-следственная связь. Крок должен был сделать все для того, чтобы эти впечатления были только хорошими.

Философия Крока заключалась в том, чтобы каждый посетитель мог получить коктейль по своему вкусу и чтобы никто из них, выходя из ресторана, не смог вынести с собой негативное впечатление о напитках или еде. Гамбургеры должны быть только высшего качества, картофель фри – только первосортным. (Я знаком с людьми, которые готовы поклясться, что такого хрустящего картофеля, как в «Макдональдсе», не получишь больше нигде.)

Он стремился к тому, чтобы любой ресторан этой сети стал образцом чистоты. И он сумел этого добиться. Нигде ни единого пятнышка, все стекла сверкают как бриллианты. Весь персонал должен строго придерживаться установленных правил, главное из которых заключается в том, что ни один посетитель не должен уйти разочарованным. Более того, он должен быть полностью удовлетворен.

Крок сумел добиться поставленной цели. Насколько мне известно, «Макдональдс» представляет собой самую большую и процветающую сеть предприятий быстрого питания в мире.

Каждый раз, проходя мимо большой буквы «М», выполненной в виде стилизованных позолоченных арок, задумайтесь над тем, сколько миллиардов гамбургеров «Макдональдс» уже продал на сегодняшний день. И это не случайно. Все они были проданы по принципу домино. Люди, посещающие эти рестораны, передают свой импульс друг другу.

Это прекрасная демонстрация принципа умножения. Представьте себе, что вы *всего два раза в неделю* повлияли в положительном плане на кого-нибудь, что вы продали себя потенциальному покупателю (или другу, коллеге по работе, проголодавшемуся человеку, у

которого слюнки текут от сочного гамбургера). К концу года таких людей будет уже 104. Если за каждым из них стоит еще 250, то вы в той или иной степени оказали влияние уже на 26 тысяч человек. А за каждым из них стоит еще 250. Просто голова кругом идет. А теперь представьте себе, во что это выльется, если вы будете продавать себя каждый день на протяжении всего года.

Неудивительно, что доходы «Макдональдса» исчисляются миллиардами.

Любители спорта могут наглядно осознать это на следующем примере. Мой друг детства Оджи Бергамо впоследствии стал игроком бейсбольной команды «СентЛуис кардинале». Когда я рассказал ему о «законе 250», он воскликнул: «Джо, если за год ты сумеешь повлиять на 26 тысяч людей, то через два года сможешь заполнить ими стадион “Мемориал парк” или “Риверфронт”. Этого почти хватит даже на те громадные стадионы, где играют “Тигры” или “Янки”. Да сам Кейси Стенгел обалдел бы от такой перспективы!»

На протяжении всей этой книги я неоднократно говорил вам о том, что вера рождает веру, что позитивное отношение к жизни рано или поздно принесет успех, что энтузиазм заразителен, что честность всегда воздастся сторицей, что обещание должно быть свято, что улыбка обладает магической силой, что возраст или пол не ограничивают возможность продать себя, а этнические корни дают дополнительную притягательную силу.

Но только применив на практике принцип умножения, цепную реакцию Джирарда, вы сможете на самом деле осознать, во сколько раз возрастет эффективность всех этих факторов. Результат превзойдет самые смелые фантазии.

Чтобы подвести итог, позвольте дать несколько советов, которые помогут умножить ваши силы и заставят костяшки домино вставать, вместо того чтобы падать.

Сделайте это ПРЯМО СЕЙЧАС!

- Если вы полны энтузиазма, поделитесь им с окружающими.
- Если вам кто-то нравится, скажите ему об этом.
- Если вы уверены в себе, продемонстрируйте это всему миру.
- Если у вас хорошо на душе, расскажите об этом кому-нибудь.
- Если у вас есть улыбка, поделитесь ею.
- Если дали обещание, держите его.
- Если у вас есть возможность помочь кому-то, сделайте это.
- Если вы знаете правду, скажите об этом.

Глава двадцать первая Награда за настойчивость

Ничто в мире не сравнится с настойчивостью. Талант не сможет заменить ее. Талантливый человек, не добившийся успеха, – обычное явление. Даже гений не заменит терпения. Непризнанные гении уже вошли в поговорку. Не заменит его и образование. Мир полон образованных неудачников. К успеху ведут только настойчивость и целеустремленность.

Я верю в это. Не знаю, кому принадлежат эти слова, но пожал бы руку человеку, сказавшему их. Это одно из изречений, которые окружают меня в кабинете. Кому-то эти слова покажутся наивными и напомнят набившую оскомину школьную истину «Повторение – мать учения».

Однако если лозунг эффективен, я его использую. Если вы считаете, что он поможет и вам, повесьте его у себя в кабинете, магазине, ванной, кухне или раздевалке. И пользуйтесь им. Используйте все, что ведет вас к успеху.

Именно настойчивости и посвящена последняя глава. Бессмертный игрок Тай Кобб,

выступавший за мою любимую бейсбольную команду «Детройтские тигры», четыре года подряд, с 1912 по 1915, становился чемпионом Америки. Конечно, в те времена спортивные клубы и лиги были совершенно другими. По-другому строились и тренировки. Когда в свое время журналист одной из детройтских студенческих газет спросил Кобба, как ему удалось добиться таких невероятных успехов, тот ответил, что обязан этим только собственному упорству. У него всегда были сильные руки, но мускулы ничего не значат, если они не повинуются вам и не делают того, что вам нужно. Во время прогулок в свободное от игр время Тай находил в поле высокое дерево и отмерял от него дистанцию, соответствующую расстоянию до самой дальней трибуны. Затем он подбрасывал мяч и битой направлял его поверх верхушки дерева. Раз за разом. Чем больше он упражнялся, тем чаще мяч пролетал над деревом. Тай утверждал, что каждый человек может попасть по мячу и почти каждый может направить его в нужном направлении, но лишь упорство и терпение могут помочь каждый раз направлять мяч в ту сторону и на то расстояние, которое вам нужно. Что ж, чемпиону виднее.

Как-то раз я прочел газетную вырезку о Бобби Джонсе, выдающемся игроке в гольф. Он говорил почти то же самое, что и Тай Кобб.

Но подобные примеры можно отыскать не только в спорте. Именно настойчивость помогла Энни Салливэн Мейси научить слепую и глухую девочку Хелен Келлер жить в мире, где она не могла ничего ни видеть, ни слышать. Настойчивость привела Кеттеринга к изобретению автомобильного стартера.

Настойчивость не позволяла Томасу Эдисону отходить от чертежной доски до тех пор, пока не была создана электрическая лампочка. Он испробовал один за другим множество материалов для нити накаливания, пока не нашел нужный. Если бы в его лексиконе было слово «сдаться», то вы читали бы эту книгу при свете керосиновой лампы.

Настойчивость давала силы Бетт Дэвис, одной из самых талантливых киноактрис, продолжать борьбу с продюсерами за роли, которые были бы достойны ее. В этой борьбе она сражалась не только за себя, но и за всех актеров, которых режиссеры и продюсеры, боящиеся собственной тени, держали на вторых ролях.

Всегда ли настойчивость бывает вознаграждена? Конечно же нет. Мы живем в реальном мире. Однажды на званом обеде в Миннеаполисе я сидел рядом с местным жителем, который завел разговор о губернаторе штата Гарольде Стессене.

– Если уж говорить о настойчивости, – сказал он, – то ее воплощением можно назвать Стессена. Гарольд с незапамятных времен пытается стать президентом США, но ему это не удалось и никогда не удастся.

– Может быть, вы и правы, – ответил я, – но только посмотрите, какое удовольствие это ему доставляет.

Награда за настойчивость может быть велика. Разумеется, мы не должны упускать из виду основную цель. Но настойчивость ценна не только достижением цели. Ее главная ценность заключается в том, что ты *пытался* что-то сделать.

Вспомните старую поговорку «Лучше любить и не добиться взаимности, чем не любить вообще». Очень верная мысль!

Но когда награда за настойчивость находит вас (а это случается чаще, чем можно подумать, глядя на Гарри Стессена), на вашу долю выпадает прекрасное чувство удовлетворения. Правда, никто никогда не утверждал, что настойчивость достается легкой ценой.

Чем больше вы проявляете настойчивости, тем чаще возникает ощущение, что ваши ноги утопают в сыпучем песке. Искусство продавать себя – это искусство преодоления препятствий. Это может оказаться потруднее, чем преодолеть поле для гольфа «Пайн вэлли» в Нью-Джерси, которое, по утверждениям профессионалов этой игры, считается одним из самых сложных. Одна из ловушек на этом поле носит название «пол-акра ада». На пути к вашей цели таких препятствий будет немало. Но *все ловушки сделаны для того, чтобы из них выбираться*. Для этого придется порой немало помахать клюшкой, но выход всегда

найдется.

На пути к успеху вам встретится немало трудностей, которые возникают в самый неподходящий момент. Будут и люди, которые попытаются удержать вас. Такова уж человеческая натура. Вы, наверное, замечали, что стоит вам только сесть на диету и сбросить наконец пару килограммов, как тут же появляется кто-то и говорит: «Что-то ты выглядишь изможденным. Ты уверен, что тебе нужно худеть?» Если вы занимаетесь торговлей, то готов держать пари, что с вами неоднократно бывало такое: как только вы решили сделать пару звонков наиболее перспективным клиентам или задержаться на полчаса на работе, тут же появляется коллега, который начинает уговаривать вас плюнуть на все это и пойти посидеть с друзьями в кафе за бокалом martini или пива. По-видимому, человеку свойственно сбивать своего ближнего с пути истинного, если тот начинает проявлять настойчивость хоть в чем-нибудь.

Таким образом, убеждая вас проявлять настойчивость, я одновременно предупреждаю, что вас ждут на этом пути неприятные сюрпризы, разочарования и множество препятствий. И все же я уверен, что есть способ преодолеть все проволочные заграждения и каменные стены с минимальным количеством синяков и шишек. Можно дойти до цели, не испытав болезненных падений.

Жизнь – это марафон

У одного моего хорошего друга есть сын, которому исполнилось двадцать пять лет. Недавно он стартовал в традиционном детройтском марафоне. Эти соревнования считаются международными, поскольку в них участвуют и канадцы, а трасса пересекает пограничную реку Детройт. Парень долгое время тренировался перед состязаниями, но на такую длинную дистанцию ему еще ни разу не приходилось бегать. Поэтому он сомневался, что вообще добежит.

Большую часть дистанции он бежал, испытывая острую боль в груди и судороги в ногах. Он натер себе на ноге мозоль размером с куриное яйцо. Впоследствии он, как и многие бегуны на длинные дистанции, рассказывал, что на каком-то участке у него возникло такое ощущение, будто он наткнулся на стену, которая не позволяет сделать больше ни одного шага. Однако он обнаружил, что если заставить себя двигаться вперед, несмотря ни на что, то сквозь эту стену можно пройти. Он сумел это сделать и добежал до финишной черты. Он не пришел к финишу первым. Но он и не проиграл. Как и повсюду в жизни, в гонке необходимо не только побить время, но и преодолеть самого себя. Поэтому каждый, кто дошел до финиша, может считать себя победителем, невзирая на занятое место.

Вся жизнь представляет собой такую гонку. Продавая себя, вы в первую очередь сражаетесь *с самим собой*. И только настойчивость может привести вас к победе.

Лифт не работает

Весь секрет заключается в простом правиле: «Идти к цели шаг за шагом». Если на пути встретилось препятствие, устраните его, а затем переходите к следующему. В этом случае проблемы не покажутся столь уж непреодолимыми. Решив одну проблему, вы можете вдруг обнаружить, что следующая разрешилась сама собой. Время устраняет великое множество препятствий. Но самое главное – убедить себя, что одного шага мало, необходимо сделать следующий и выработать в себе выносливость для того, чтобы пройти весь путь шаг за шагом.

Вам уже встречалось в этой книге одно из множества изречений, развешанных по стенам моего кабинета: «Лифт на пути к здоровью, счастью и успеху, испорчен. Иди по лестнице пешком, шаг за шагом». Этот принцип никогда не теряет силы. Если вы делаете свои дела настойчиво и постепенно, то не столь уж важно, есть ли вообще лифт в этом доме. Пока есть ступеньки и перила, ведущие к цели, все в порядке. Главное – продолжать

карабкаться наверх.

Говорят, что люди, которые не заняты делом, которые не борются и не стремятся к успеху, попросту медленно умирают. Тяжелый труд, настойчивость, верность поставленным целям, в том числе цели продать себя, укрепляют здоровье. От работы еще никто не умер, но скука, ничегонеделание, пустая трата времени, нежелание сделать хотя бы шаг навстречу цели убивают.

Проявлять настойчивость означает быть лидером в собственной жизни, а не простым исполнителем. Не надо следовать в чужой колее, прокладывайте свою. Разумеется, при этом надо ясно представлять себе, куда намерены двигаться. Еще одно из изречений в моем кабинете гласит: «Весь секрет жизни заключается в том, чтобы понять, чего ты хочешь, записать это, а затем упорно выполнять».

Теперь вы знаете, почему в моей книге в конце каждой главы содержится так много рекомендаций записать себе какую-нибудь цель на бумаге. Это помогает сконцентрировать свою волю на ее выполнении, обрести настойчивость. А она обязательно понадобится, чтобы продать себя. Иначе мои советы не сработают. Неоднократно ко мне подходили люди и говорили: «Джо, я прослушал вашу лекцию, прочел ваши статьи. Все это звучит очень красиво, но как я могу быть уверенным, что эти советы помогут?»

Мой ответ всегда был один и тот же: «А как вы можете быть уверены, что они не помогут? Вы никогда не убедитесь в этом, пока не попробуете на себе».

Я почти уверен, что рано или поздно многие из этих людей вновь подойдут ко мне или напишут письмо, где будут слова: «Джо, я рад, что проявил настойчивость. Именно она вдохнула жизнь в ваши советы».

Такова истина. Любые принципы бесполезны, пока вы не начинаете им следовать. Любые правила не действуют, пока не будут применены на практике. Если вы только записываете рекомендации и откладываете их в долгий ящик, они не принесут вам никакой пользы.

Вознаграждается лишь настойчивость. Именно она раздвинула наши границы, исследовала реки, горы и леса. Именно она построила Америку. Попробуйте вообразить себя на месте человека, плывущего по реке на каноэ подобно вашему далекому предку (не моему, разумеется, потому что у нас на Сицилии каноэ не в ходу). Пионерам освоения Америки, независимо от того, откуда они прибыли, частенько приходилось преодолевать бурлящие пороги и водовороты. До тех пор, пока работали веслом и преодолевали течение, они продвигались вверх по реке. Но стоило им опустить весло, течение вновь сносило их вниз. Америку построили не те люди, которые дрейфовали по течению. И не те, которые позволяли уговорить себя бросить весло, которые опускали руки, слыша насмешки со стороны.

Конечно же, прилагая все усилия, чтобы продать себя, вы можете заметить на лицах некоторых людей не одобряющие улыбки, а скептические усмешки. Конечно же, вы услышите едкие замечания. Заткните уши. Это все тот же самый сорт людей, которые говорят вам: «Вы уверены, что вам надо сбросить вес? Полнота была вам к лицу».

Эти люди, тормозящие вас на пути к успеху, представляют собой фактор риска, хотя сами обычно живут, не рискуя ничем. Не становитесь похожим на них. Слишком многие из нас предпочитают плыть по течению, ни во что не ввязываться, не сталкиваться с препятствиями. Пользуясь выражением одного торговца подержанными машинами, я могу сказать только одно: «Абсолютно хорошим может считаться только тот автомобиль, который все время стоял в гараже и никогда не выезжал на дорогу. Но машины делаются не для этого». Не помню точно, где я вычитал эту фразу, но от души поддерживаю ее автора, потому что в ней содержится истина.

Еще один хороший урок преподавал мне человек, знавший, для чего делаются машины, и смело выпускавший их в путь. Он учил меня, что терпение и настойчивость обязательно приведут к успеху.

Этот продавец долгие годы работал в кабинете по соседству со мной. Он поражал меня

своей цепкостью и хваткой, когда речь шла о продаже машины. У него всегда были впечатляющие результаты, а меня всегда восхищают люди, умеющие добиваться поставленных целей.

Когда покупатель уже вставал и собирался уходить, этот продавец деликатно брал его за руку. В данном жесте не было никакой навязчивости – ведь многие не любят, когда посторонние люди прикасаются к ним. Он как бы говорил: «Погоди, останься, я хочу, чтобы ты был моим клиентом». Это желание сквозило и в его выражении лица, и в глазах, и в голосе. Он никогда не сдавался. Однажды я спросил, в чем секрет его успеха, и сказал, что хочу быть похожим на него.

– Джо, это все очень просто, – ответил он. – Я никогда не верю людям, когда они говорят «нет». Для меня «нет» означает «может быть». А «может быть» – это уже «да». Придай новое значение этим словам, и они помогут тебе приобрести необходимое терпение и настойчивость.

Я никогда не забываю этот совет и делюсь им со всеми окружающими. Когда вы делаете шаг за шагом вперед, а уставшее тело и мозг говорят вам «нет», вспомните, что это слово означает всего лишь «может быть». Может быть, вы сможете сделать еще один шаг, если попытаетесь. А когда вы сделали его, скажите себе, что «может быть» всегда означает «да». В тот момент, когда вы сказали себе: «Да, я сделаю это», вы уже одержали победу. Вы сможете сделать еще один шаг, и еще, и еще, совсем как молодой марафонец, сын моего друга. Вы пробьете стену, вставшую у вас на пути.

Три правила воспитания настойчивости:

1. Определите, чего вы хотите, и всеми силами добивайтесь поставленной цели.
2. Раз уж лифт испорчен, поднимайтесь по лестнице, ступенька за ступенькой.
3. Забудьте слово «нет». Оно означает «может быть».

А «может быть» – это уже «да».

Итак, дорогие читатели, в этой книге я рассказал вам о своем опыте продажи самого себя. Поделюсь с вами советами и приемами, которые почерпнул у друзей и коллег или вычитал в других книгах.

Вам не удастся реализовать все эти рекомендации сразу, даже не пытайтесь. Выполняйте их шаг за шагом. Выберите себе одно правило и настойчиво работайте над ним до тех пор, пока не освоите как следует.

Вскоре вы отметите в себе изменения к лучшему. Обнаружите, что мотор вашего энтузиазма и уверенности в себе смазан и отлажен. Будете чувствовать себя хорошо, как никогда. Вы будете чаще улыбаться, сбросите или наберете вес, в зависимости от того, какую цель перед собой поставили. Заключите больше сделок, если в этом заключается ваша профессия. Ваши отношения с окружающими улучшатся. Вы прекратите жаловаться на жизнь, у вас будет довольное выражение лица. И в ответ вам будут все чаще попадаться улыбающиеся и довольные лица окружающих.

Вы ощутите преимущества своего зрелого возраста или прекратите руководствоваться в жизни импульсивностью молодости. Обнаружите, насколько прекрасно, что вы родились женщиной, или, если вы мужчина, то не будете бояться соперничества в бизнесе с женщинами.

А может быть, вы впервые в жизни почувствуете гордость за свои национальные корни и увидите, что они могут придать вам дополнительные силы и энергию.

Вам станет легче выполнять свои обещания, говорить правду. Ваш кругозор расширится, как у юного Галилея, взглянувшего в подзорную трубу с нужной стороны. Вас ждет успех.

Почему я в этом так уверен? Потому, что все это происходило со мной в прошлом. Если эти принципы смогли вытащить меня со дна в возрасте тридцати пяти лет, повернуть

всю мою жизнь на 180 градусов, значит, они помогут и вам. Все эти принципы, рекомендации, правила и советы одинаково эффективны для всех. Они похожи на выставленные в витрине кафе блюда. Ни одно из них не принесет никакой пользы, если вы не попробуете, а будете только смотреть на них. Надо протянуть руку, взять и поставить блюдо к себе на поднос. Только тогда оно станет вашим.

Угощайтесь!

Сделайте это ПРЯМО СЕЙЧАС!

- Продавайте...
- Продавайте себя...
- Продавайте себя с успехом...
- Начиная с сегодняшнего дня.

Заключение

Джо Джирард всегда верил, что упорный труд и настойчивость могут творить чудеса. И доказал это всей своей жизнью. Начав трудовую карьеру чистильщиком обуви, он в возрасте девяти лет стал разносчиком детройтской газеты «Фри пресс», затем был мойщиком посуды, посыльным, печником, торговцем недвижимостью. Новый поворот в жизни наступил, когда он устроился продавцом автомобилей в автосалон «Шевроле» в Ист-Пойнте, штат Мичиган. До своего ухода с этой должности он сумел продать 13 001 машину за пятнадцать лет, в том числе 1425 в 1973 году. Это достижение позволило ему войти в Книгу рекордов Гиннеса в качестве лучшего продавца мира в течение двенадцати лет подряд. Он и до сих пор остается обладателем этого рекорда всех времен. А это означает, что в среднем он продавал шесть машин в день!

Будучи одним из самых популярных лекторов в Америке, Джо Джирард выступает в общественных и религиозных организациях, а также в крупных промышленных корпорациях, в число которых входят такие гиганты, как «Брунсвик», «Дженерал моторс», «Си Рэй боутс», «Хьюлетт-Паккард», автомобильная фирма «Форд», торговая корпорация «Сирс», телевизионная компания «Си-би-эс», «Крафт», «Америтек паблишинг» (которая печатает «желтые страницы»), «Полароид», «Дан энд Брэдстрит», «Киванис клуб», Национальная строительная ассоциация, «Крайслер», «Кмарт», «Мэри Кэй косметикс», «Дженерал электрик», «З-М», «Интернэшнл Рэккет энд спорте ассошиэйшн», «Ай-би-эм» и многие-многие другие.

Нетрудно понять, почему первый бестселлер Джо Джирарда «Как продать что угодно кому угодно» имел такой успех у продавцов всего мира. В этой и последующих книгах Джирард раскрывает секреты своего успеха: «Люди покупают не товар. Они покупают меня, Джо Джирарда».

Впечатляет перечень наград Джирарда. В их число входит диплом Продавца № 1 1966 года – золотая награда Американской академии достижений. Доктором Норманом Винсентом Пилом и Лоуэллом Томасом он был выдвинут кандидатом на премию Горацио Элджера⁷.

Джо Джирард всегда интересуется мнением читателей о своих книгах. Ему можно написать или позвонить по следующему адресу:

⁷ Элджер Горацио (Хорейшо) (1832–1899) – американский писатель, автор приключенческих книг о бедных мальчиках, которые благодаря упорному труду и добродетельности достигают богатства и всеобщего уважения. – *Прим. перев.*

Joe Girard
P. O. Box 358 Eastpointe, MI 48021 810-774-9020