

**КАК ЭТО
РАБОТАЕТ
В РОССИИ**

СВЕТЛАНА АФАНАСЬЕВА

КАК
ПРОДАВАЙ
БОГ

ВКЛЮЧИТЬ
СУМАСШЕДШУЮ
КОНВЕРСИЮ



Москва 2019

УДК 339.138
ББК 65.290-2
А94

Афанасьева, Светлана.

А94 Продавай как бог: включить сумасшедшую конверсию / Светлана Афанасьева. — Москва : Эксмо, 2019. — 304 с. — (Бизнес. Как это работает в России).

ISBN 978-5-04-100818-5

Незаменимое руководство для B2C-продаж.

В книге вы найдете стратегии составления мощного коммерческого предложения, реальные кейсы и инструкции по закрытию возражений, более 30 уникальных техник для увеличения продаж и роста выручки, которые работают в любой отрасли.

УДК 339.138
ББК 65.290-2

ISBN 978-5-04-100818-5

© Афанасьева С.А., текст, 2019
© Оформление. ООО «Издательство «Эксмо», 2019

СОДЕРЖАНИЕ

ГЛАВА 1. ПРО ЗВОНКИ И СОСТОЯНИЯ.....	7
ГЛАВА 2. ПРО РАБОТОСПОСОБНОСТЬ.....	11
ГЛАВА 3. ВСЕГДА ГОВОРИ «ДА!».....	14
ГЛАВА 4. ПРО ВНЕШНИЙ ВИД.....	17
ГЛАВА 5. ПРО ПОИСК НИШИ И ПРЕДНАЗНАЧЕНИЯ.....	21
ГЛАВА 6. ПРО МОТИВАЦИЮ, ЭГОИЗМ И НЕМНОГО ПРО СТРАДАНИЯ.....	26
ГЛАВА 7. ПРО НАЧАЛО БИЗНЕСА, РАСЧЕТЫ И ПРОСЧЕТЫ.....	32
ГЛАВА 8. ПРО СКИДКИ, ЗАРПЛАТЫ И ДЕБИТОРКУ.....	39
ГЛАВА 9. ПРО КОНКУРЕНТНЫЙ АНАЛИЗ.....	43
ГЛАВА 10. ПРО ТО, КАК СОСТАВИТЬ УБОЙНЫЙ ОФФЕР.....	49
ГЛАВА 11. САРАФАН — САМЫЙ БЫСТРЫЙ СПОСОБ ЗАРАБОТАТЬ ДЕНЬГИ ..	54
ГЛАВА 12. ВСЕ НА БАЗУ.....	57
ГЛАВА 13. ПРО СТРАХ ПРОДАЖ.....	60
ГЛАВА 14. ПРО ЗВОНКИ И ПЕРЕПИСКУ.....	64
ГЛАВА 15. ПОРА ЗВОНИТЬ!.....	68
ГЛАВА 16. ПРО ТО, КАК ВСЁ ПОЛЕТЕЛО В ТАРТАРАРЫ.....	72
ГЛАВА 17. ПРО ПЕРЕГОВОРЫ И ПОДГОТОВКУ К НИМ.....	76
ГЛАВА 18. ПРО ПЕРЕГОВОРЫ И ДЕНЬГИ.....	79
ГЛАВА 19. ПРО ПЕРЕГОВОРЫ И НУЖДУ.....	82
ГЛАВА 20. ПРО ТО, КАК ПРАВИЛЬНО ОБЪЯСНИТЬ ЛИДУ ЕГО ВЫГОДУ.....	85
ГЛАВА 21. ПРО ВТОРУЮ ПОПЫТКУ И ФОТОШКОЛУ.....	88
ГЛАВА 22. ПРО МАРКЕТИНГ И ВОРОНКУ.....	94
ГЛАВА 23. ПРО АВАТАРЫ КЛИЕНТОВ.....	98
ГЛАВА 24. ПРО СТРУКТУРУ ПРОДАЖ.....	101
ГЛАВА 25. ПРОДАЖА ИЛИ КОНСУЛЬТАЦИЯ?.....	108
ГЛАВА 26. ПРО ТО, КАК ПРАВИЛЬНО ЗАДАВАТЬ ВОПРОСЫ.....	113
ГЛАВА 27. ПРО МЫШИНУЮ ВОЗНЮ И ДЕЛЕГИРОВАНИЕ.....	117
ГЛАВА 28. ПРО ТО, КАК ПРАВИЛЬНО НАЗЫВАТЬ ЦЕНУ.....	122

СОДЕРЖАНИЕ

ГЛАВА 29. ПРО ЗАКРЫТИЕ СДЕЛКИ.....	130
ГЛАВА 30. ПРО ПРОДАЖИ СО СЦЕНЫ.....	133
ГЛАВА 31. ПРО РАБОТУ С ВОЗРАЖЕНИЯМИ «ДОРОГО» И «НЕТ ДЕНЕГ».....	136
ГЛАВА 32. ПЕРВАЯ ПРОДАЖА ФРАНШИЗЫ.....	141
ГЛАВА 33. ПРО РАБОТУ С ВОЗРАЖЕНИЯМИ.....	146
ГЛАВА 34. ПРО ПРОДАЮЩИЕ ИСТОРИИ.....	153
ГЛАВА 35. ПРО ТО, КАК ПРЕВРАТИТЬ МИНУСЫ В ПЛЮСЫ.....	157
ГЛАВА 36. ПРО МЯГКИЕ И ЖЕСТКИЕ ТЕХНИКИ ПРОДАЖ.....	161
ГЛАВА 37. ПРО ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ТЕХНИКИ ПРОДАЖ И НЕМНОГО ПРО АКТЕРСТВО.....	166
ГЛАВА 38. ПРО ПРОВАЛЫ И ЭПИКФЕЙЛЫ.....	172
ГЛАВА 39. ПРО СИСТЕМАТИЗАЦИЮ.....	177
ГЛАВА 40. ПРО СТРУКТУРУ ПРОДАЮЩЕГО БЕСПЛАТНОГО ЗАНЯТИЯ.....	180
ГЛАВА 41. ПРО ОПТИМИЗАЦИЮ РАСХОДОВ И ВЫХОД ИЗ ОПЕРАТИВНОЙ РАБОТЫ.....	187
ГЛАВА 42. ПРО ТО, КАК ИСКАТЬ БИЗНЕС-ПАРТНЕРА.....	189
ГЛАВА 43. ПРО ЭМОЦИИ, СИСТЕМУ И КОНКУРЕНТОВ.....	192
ГЛАВА 44. ПРО ПРОДАЖИ НА ВЕБИНАРАХ.....	196
ГЛАВА 45. ПРО ТО, КАК НАЗНАЧАТЬ ЦЕНУ И ПРОДАВАТЬ ДОРОГО.....	203
ГЛАВА 46. ПРО СХЕМЫ СОЗДАНИЯ СКРИПТОВ И ТЕСТИРОВАНИЕ НОВОЙ НИШИ.....	207
ГЛАВА 47. ПРО ТО, КАК БЫСТРО ЗАРАБОТАТЬ ДЕНЕГ. ШАГИ 1—2—3.....	212
ГЛАВА 48. ПРО МАСШТАБИРОВАНИЕ ЧУЖИХ БИЗНЕСОВ.....	215
ГЛАВА 49. ПРО ТО, КАК РОЖДАЮТСЯ ПРЕДПРИНИМАТЕЛИ. ВИРУС ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА.....	218
ПРИЛОЖЕНИЕ.....	227
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	295

ГЛАВА 1

ПРО ЗВОНКИ И СОСТОЯНИЯ

- Света, почему вы так часто материтесь?
- А как еще можно снять стресс за 20 секунд?
- Ладно, тогда материтесь.

(Из разговора с корпоративным психологом)

В колл-центре оператора сотовой сети я принимала по 200—300 входящих звонков за смену. После того как я клала трубку, у меня было всего 20 секунд на отдых — до нового звонка. Я успевала сжать кулаки, как следует выругаться матом, чтобы выпустить пар, и собраться — чтобы снова принимать звонки. Вечера я старалась проводить в тишине, за выходные не произносила практически ни звука — просто не могла.

Мне было 21, но даже тогда такая работа выматывала и, конечно, не приносила никакой радости. Зато я освоила два бесценных навыка — быстро и по расписанию писать и вежливо общаться с разъяренными людьми, брызжащими слюной в трубку. Если вам случалось наткнуться в интернете на записи забавных или агрессивных звонков в колл-центр, то вы представляете, как проходили мои обычные будни.

Вне работы я вообще не разговаривала ни с кем — не было ни голоса, ни сил, ни желания.

Пытаясь разгрести проблемы клиентов, я сама доходила до белого каления от тупости монтажников и жадности начальников. Когда работать стало со-

всем невыносимо, ко мне как-то само собой пришло спокойное осознание: сеть работать лучше не будет, цены в одночасье ниже не станут, так что мне нечем усмирить гневных абонентов на том конце провода, кроме как голосом. Я стала им улыбаться. И тут же заметила тенденцию — люди становятся намного сговорчивее, когда ты говоришь с ними, пусть даже по телефону, с улыбкой.

Звонит абонент и чистосердечно клянется прийти в офис, принести канистру с бензином, спалить всё к черту, а тебя, для красоты момента, еще и выкинуть визжащей с двенадцатого этажа. Ибо у него не работает вай-фай.

Честное слово, я понимала его как никто! Когда вышла новая серия «Игры Престолов», которую ты ждал всю неделю, вернулся домой, а посмотреть ее никак не получается, — тут уж не до вежливости, простите.

Я пробовала разные схемы усмирения «фаерщика»: посылала его читать книги, уверяла, что новый сезон вышел отстойным и нечего на него тратить свое время. Но лучший эффект получала, только когда соглашалась, что да — произошел факап. А дальше с улыбкой просила еще раз сказать конкретно, что же случилось. Это помогало. Человек действительно всё объяснял, только намного спокойнее и временами даже конструктивно. Да, интернет перестал работать, правда, после того, как соседи затопили его квартиру вместе с модемом. Может, дело в этом, а не в косяках компании?

В особо трудных случаях, когда абонент был дико зол, я вставала со стула и продолжала разговаривать стоя. С улыбкой. Когда ты стоишь, твоя энергия тоже идет вверх, и тебе легче вести разговор. Ко второй минуте диалога меня уже обещали не выбрасывать из окна, а через пять минут и канистру с бензином откладывали. Рассказывали про любимых героев сериалов, приглашали выпить кофе и даже иногда присылали цветы — без шуток.

В колл-центре быстро понимаешь, что человек человеку — враг. Мы ели друг друга сотни лет, убивали и того дольше. И неплохо, надо сказать,

поднаторели в этом деле. Так что если вы хотите победить врага или хотя бы добиться от оппонента нужного решения, то сначала придется озадачиться тем, чтобы расслабить своего визави.

Первое — улыбка

Ерунда, скажете вы. Ну да, совет действительно не то чтобы очень свеж. Но если вы всё-таки не сломаетесь и прочитаете эту книгу, то поймете, что в продажах, как и в похудении, уже две тысячи лет нет новых техник. Мы же вроде всё знаем: чтобы сбросить вес, надо потреблять калорий меньше, чем тратишь. Однако кто из нас на самом деле так поступает и планомерно следит за своим рационом?

Вот я вам и говорю — улыбайтесь! Во время телефонного и личного разговора. Хотя бы в течение первых семи минут. Найдите свой самый позитивный и миролюбивый тон голоса. Представьте, что заказываете любимый кофе в бизнес-зале аэропорта за час до посадки в самолет, который понесет вас к океану. Вы предвкушаете, как окунетесь в теплую лазурную воду, вокруг — чайки, светит солнце. Вот пребывая в таком позитивном состоянии, и разговаривайте с людьми.

Иногда, когда вы себя плохо чувствуете, нервно грызете ногти, злитесь или просто приуныли, представить ласковое море может быть тяжеловато. Тогда можно пойти не от мыслей к телу, а наоборот — от тела к внутреннему состоянию.

Попробуйте сказать: «Как же мне хреново!» При этом развалитесь в кресле поудобнее, потянитесь, вытяните ноги — примите позу сытого и довольного кота. Я заранее скажу, что произойдет: у вас не получится даже договорить эту фразу до конца — рассмеетесь. Само тело подаст сигнал, что не так уж ему и плохо, и вам от этого тоже станет спокойно и комфортно.

А теперь скукожьтесь, напрягите плечи, нахмурьте брови и скажите: «Я спокоен и счастлив». Через секунду полезут мысли: «Ну конечно, спокоен

ГЛАВА 1

он. Оглянись — у тебя мотор барахлит, денег не хватает, ипотека душит. Жизнь — боль». Состояние и положение тела влияет на наши мысли сильнее, чем новостная лента в соцсетях. У вас не будет хорошего настроения без телесного подтверждения.

Поэтому, перед тем как начать разговор с кем угодно, важно поработать над своим состоянием. Настройте его так, чтобы главной мыслью было «всё хорошо и спокойно», и тогда разговаривайте. Состояние можно изменить приятными мыслями или работой с телом, но лучше всего работать с двумя этими аспектами.

ГЛАВА 2

ПРО РАБОТОСПОСОБНОСТЬ

Второй навык, который у меня развился в колл-центре, — быть работоспособной долго, очень долго, бесконечно долго. Сейчас, когда менеджеры и администраторы уверенно доказывают мне, что невозможно сделать 50 звонков в день, я даже не слушаю их нытье.

Продажа — это всегда количество попыток, умноженное на то, что и как вы продаете.

Если вы написали парочке человек, а они внезапно ничего не купили, значит, надо написать и позвонить другим людям. Их должно быть примерно в сто раз больше. Тогда вы получите «широкую воронку»¹ и продадите продукт, даже если еще не стали асом переговоров. Кстати, когда дочитаете книгу до конца и научитесь продавать действительно эффективно — закрытых сделок точно станет больше.

Правда, если вы отлично усвоите правила и техники продаж, но при этом не сделаете ни одной попытки — денег не прибавится. Это то, что нужно вытатуировать всем менеджерам: результат приходит тогда, когда ты засучил рукава и повторяешь однообразные действия.

¹ Воронка продаж представляет собой график, напоминающий перевернутую пирамиду: верхняя широкая часть показывает, сколько клиентов находится на начальной стадии процесса продаж (выражают заинтересованность, ведут переговоры и т. д.), а нижняя — со сколькими клиентами уже заключен договор. — *Прим. ред.*

Как при этом не сойти с ума, сохранить работоспособность в череде дедлайнов, пожаров и нервных клиентов? На помощь приходят два принципа — накопления и сохранения.

Первое, что всегда со скрипом осознают трудоголики и совершенно не воспринимают бизнесмены, — ключ к успеху скрывается не только в усердной работе, но и в своевременном отдыхе.

Никогда не задумывались, почему сердце работает так долго? Систола и диастола — то есть периоды, когда оно сокращается и отдыхает — равны. Вот и весь сердечный секрет.

Поэтому — отдыхайте. Берите выходные. Не фейковые, когда всё равно продолжаете генерировать новые идеи, разгребаете завалы текучки или встречаетесь с кем-то по делам. Выходные должны быть такими, чтобы работа вылетела из головы, а вы в свое удовольствие занялись тем, что по душе.

Сходите в кино, погуляйте, проведите время с семьей — и без зазрения совести отключите все уведомления на смартфоне, чтобы никто не смог вам помешать. Накапливайте силы. Скажите себе, что если этого не делать, то можно сдохнуть, так и не дожив до желанных миллионов. Вряд ли это порадует ваших родных, да и клиентов тоже.

В обычные рабочие дни также нужно делать перерывы. Обедайте без соцсетей, выделите час на чтение для души или просто выйдите из офиса на улицу, чтобы пройтись. Думаете, что у вас нет этого часа? Есть, просто вы уже настолько устали, что продуктивность упала. То, с чем можно было бы быстро разобраться, вы делаете медленно и некачественно. Давайте себе передышки, иначе рискуете перегореть.

Важно не только накапливать, но и сохранять энергию. Понимаю, сложно оставаться спокойными, когда вокруг — свистопляска, трудно не пропускать «через себя» токсичных клиентов, которые отравляют всё вокруг. Впрочем, есть пара способов, как не дать им подпортить ваши нервы. Одному я научилась, когда еще училась на факультете психологии, про другой расскажу в следующей главе.

Итак, вы общаетесь с кем-то неприятным. Чтобы не «испачкаться» об него, мысленно поместите себя под зеркальный колпак. Представили? Теперь вам изнутри всё видно, а негатив и чужие эмоции отражаются от колпака. Такое «мысленное зеркало» помогает дистанцироваться и не воспринимать агрессию как личное оскорбление. Когда мы не вовлечены эмоционально, улыбаться и быть работоспособным гораздо проще.

Всё, теперь вы готовы. Главное, помните, что результат появится только при планомерной, ежедневной работе. Чтобы не перегореть, важно своевременно отдыхать, а во время работы — сохранять аккумулированную энергию.

ГЛАВА 3

ВСЕГДА ГОВОРИ «ДА!»

На этом плюсы неблагодарной и дешевой работы закончились, ничему другому колл-центр научить не может в принципе. Я быстро сообразила, что больше не желаю проводить время с телефонной трубкой и недовольными голосами людей в ней, а хочу сидеть в любимой кофейне и писать мемуары. Книгу-то, как видите, я написала, но она всё равно оказалась про телефон и общение с клиентами. Какая ирония.

Через год я переехала в Москву. Денег и опыта не было. Зато были амбиции, которые я быстро отодвинула на второй план. Помотавшись по каким-то работам, о которых вряд ли что-то сейчас вспомню, я устроилась официантом в лобби-баре нового пафосного отеля. Не то чтобы я влюблена в сферу гостиничного бизнеса, просто были нужны деньги, а дорогая, особенно по сравнению с владимирской, жизнь нестерпимо была по карманам.

Именно там, в пафосном отеле, я в полной мере осознала взаимосвязь количества общения с клиентами с заработанными деньгами. Чем больше столов я обслуживала, чем чаще продавала дорогой коньяк и вкусные десерты, тем больше денег обнаруживалось в карманах моей официантской формы. Это был отель high level, и за короткий срок у меня возник навык клиентоориентированности. Не было вопроса, на который ты мог ответить гостю «я не знаю». Любая проблема автоматически становилась задачей, которую надо решить.

Конечно, на переговорах и в продажах совсем необязательно изображать из себя услужливого и всезнающего гарсона, но кое-что из его арсенала вам точно пригодится.

Признайтесь, у вас есть знакомые, которые на любые ваши советы или слова отвечают: «Ты права, но...»? Или: «Не, ну это и так понятно»? Вроде бы они с вами соглашаются, но через пять минут такого разговора вы устаете. Понятное дело, кому же понравится постоянно чувствовать сопротивление. Ведь все мы любим, когда звучит простое и ясное: «Да, ты прав».

Поэтому каждый раз, когда вы говорите «нет», то своими же руками выстраиваете кирпичную стену между собой и партнером. Это происходит бессознательно, и ваш потенциальный клиент — лид — даже не осознаёт, что же именно пошло не так. Однако желания купить или дослушать ваше предложение у него поубавится. А уж если его не было с самого начала — и говорить нечего.

Кстати, вы замечали, что в «Макдоналдсе» кассир, который предлагает вам большую колу вместо средней, утвердительно кивает, когда произносит фразу? Это называется «Кивок Салливана». В 60 % случаев гость кивнет в ответ, тем самым подтверждая стратегию up-sell¹.

Теперь я хочу, чтобы вы проделали одно простое упражнение, которое называется «Всегда говори “да”».

В течение всего дня на любую просьбу или вопрос вы неизменно должны отвечать «да». Даже если выполнить это не в состоянии, даже если никто в мире не сможет этого сделать. Всё равно отвечайте «да». Можно специально попросить друзей обращаться к вам с каверзными или смешными просьбами, а вы выкручивайтесь, как можете.

— Аня, а сможешь меня познакомить с Путиным?

— Да, конечно. Когда сама с ним познакомлюсь, обязательно.

¹ Up-sell — это метод продаж, призванный убедить клиентов приобрести более дорогую, продвинутую или премиальную версию выбранного товара; данная стратегия применяется для увеличения прибыли. — *Прим. ред.*