



RYAN SERHANT

SELL IT LIKE SERHANT:

HOW TO SELL MORE, EARN MORE,
AND BECOME THE ULTIMATE
SALES MACHINE

РАЙАН СЕРХАНТ

ПРОДАВАЙ КРАСИВО

МАСТЕР-КЛАСС
ПО ЭФФЕКТНОМУ
ЗАКЛЮЧЕНИЮ СДЕЛОК

БОМБОРА™

Москва 2021

УДК 339.138
ББК 65.290-2
С32

Ryan Serhant

SELL IT LIKE SERHANT:
HOW TO SELL MORE, EARN MORE,
AND BECOME THE ULTIMATE SALES MACHINE

Copyright © 2018 by Ryan Serhant

В оформлении обложки использована фотография:
Runrun2 / Shutterstock.com
Используется по лицензии от Shutterstock.com

Серхант, Райан.

С32 Продавай красиво : мастер-класс по эффектному заключению сделок / Райан Серхант ; [перевод с английского Е. Плешакова]. — Москва : Эксмо, 2021. — 304 с. : ил. — (Top Business Awards).

ISBN 978-5-04-110133-6

Райан Серхант — один из лучших риелторов в мире, эксперт в продажах — возглавляет команду из 60 брокеров и в среднем зарабатывает миллиард долларов в год. Из книги вы узнаете, как вести переговоры уверенно и убедительно, найти свой «крючок» для клиентов и увеличить объем продаж в 2 раза!

УДК 339.138
ББК 65.290-2

ISBN 978-5-04-110133-6

© Перевод на русский язык. Плешаков Е., 2020
© Оформление. ООО «Издательство «Эксмо», 2021

Эта книга посвящается Эмили, потому что она верила в меня с самого первого дня. Ты заставляешь меня делать больше, чем мне когда-либо казалось возможным, и каждый день вдохновляешь на новые свершения.

И моему отцу, который привил мне ментальную установку «На старт, внимание, марш!» и научил тому, что, хотя в жизни есть немало вещей, которые вы не можете контролировать, ваша работоспособность к ним не относится.

СОДЕРЖАНИЕ

ПРИМЕЧАНИЕ АВТОРА	11
ВВЕДЕНИЕ	12
ГЛАВА 1. РОЖДЕНИЕ ПРОДАВЦА	21
Поворотный момент. Дубль первый	26
Инициатива – мое любимое слово	29
Упорство ради победы	37
Пусть страх станет двигателем вашего успеха	40
Без уверенности в себе ничего не получится	42
ГЛАВА 2. СИЛА СЛОВА «ДА»	46
Говорить «да» = продавать больше	57
Секретное оружие продавца: импровизация	59
Каждая сделка – новая сцена	62
Планета Уверенность, где все хотят то, что вы продаете	65
Один риск за один раз	66

Признание: застенчивость – паршивая вещь	69
ГЛАВА 3. РАБОТАЙТЕ НА СДЕЛКУ	75
Никакого страха: как превращать людей в клиентов	79
Идеальный баланс	88
Методика Серханта работать на сделку	92
«Вау-момент»	94
ГЛАВА 4. МАСТЕР КОНТРОЛЯ НАД ПРОЦЕССОМ	105
П-1: постоянный контроль контактов	106
П-2: проработка всех аспектов	115
П-3: поддержание старых контактов	121
ГЛАВА 5. СЕМЬ СТАДИЙ НЕЧАЛИ ПРОДАЖИ	130
Стадии каждой продажи	136
Эмоциональный инструментарий Серханта	144
Нерешительный клиент: подталкивать, отодвигать и настаивать	148
Диагностика сложностей в продажах: сделку можно спасти	153
ГЛАВА 6. ВЫ ДОЛЖНЫ СТАТЬ ИСКАТЕЛЕМ, УПРАВЛЯЮЩИМ И ДЕЛАТЕЛЕМ	158
Похититель времени против администратора времени: как управлять своей рабочей нагрузкой	162
День Райана	163
Метод искателя, управляющего и делателя	168
Позвольте мне спасти ваш рассудок	178

ГЛАВА 7. ЧЕТЫРЕ ДОГМАТА РАБОТЫ	185
Работайте ради карьеры, а не ради работы	187
Четыре «Р»	192
Позитивный настрой: смазка, позволяющая миру вертеться	203
ГЛАВА 8. БУДЬТЕ ТЕМ, КТО...	207
У каждого продукта есть своя история – нужно просто ее найти	210
Использование истории для создания креативного питча	213
Используйте знания для создания истории	215
Использование продукта для создания креативного питча	217
Тот, кто... Каждому продавцу нужен крючок	220
Когда вы на работе – вы на работе	225
А что же будет вишенкой на торте?	227
Выпустите на волю внутреннего фрика (и получите удовольствие)	230
ГЛАВА 9. КАК ПОТЕРПЕТЬ ФИАСКО ПО-УМНОМУ	236
6 причин, по которым шары падают и губят вашу сделку	248
Если когда-нибудь испытаете желание все бросить, пожалуйста, сначала прочтите это!	257
Когда вы каждый день созерцаете свою самую крупную неудачу	260
ГЛАВА 10. ДЕЛАЙТЕ ЭТО ПРЯМО СЕЙЧАС	265

Нет настолько большого препятствия, чтобы вы не могли его преодолеть	271
Создавайте себе стимул для достижения целей	279
Каким вы станете в будущем?	290
Благодарности	294
Алфавитный указатель	297

Примечание автора

Хочу предупредить, что в этой книге я изменил некоторые имена и идентифицирующую информацию. Добавлю также, что, хотя и помню точные адреса и даты продаж всех проданных мною квартир, не могу утверждать, будто дословно запомнил разговоры с людьми. Поэтому попытался воспроизвести их так точно, насколько позволяет память.

ВВЕДЕНИЕ

Я начал свою карьеру риелтора в понедельник, 15 сентября 2008 года. Помните этот день? Тот самый день, когда банк Lehman Brothers объявил о крупнейшем банкротстве в истории, спровоцировавшем обвал индустрии субстандартного ипотечного кредитования и положившем начало тому, что мы сейчас называем «великой рецессией». Вообразите, насколько трудно было такому новичку в сфере продаж, как я (у которого не было ни уверенности в своих силах, ни костюма, ни представления о том, как подступиться к оформлению сделки), продавать в то время недвижимость.

Как вы можете понять, блестящего старта не получилось. В 2009 году я сделал чуть более 9000 долларов. Девять лет спустя, в 2017-м, мне исполнилось 33 года, и я заключил 472 сделки, продажный объем которых составил 838 миллионов долларов. Так во время мирового финансового кризиса на одном из самых рискованных рынков страны родился продавец.

В реалити-шоу «Million Dollar Listing New York»¹ я — чрезвычайно уверенный в себе парень, который

¹ «Сделка на миллион долларов. Нью Йорк» (англ.).

носит элегантные костюмы, разъезжает по Манхэттену с водителем и каждый день заключает сделки на 2–3 миллиона долларов. В моем реалити-шоу «Sell It Like Serhant»¹ я использую свой опыт в сфере продаж для превращения продавцов, пытающихся торговать всем на свете: от мячей для гольфа до джакузи — в настоящие машины продаж.

Однако в юности я был прямой противоположностью тому человеку, которого вы видите по телевизору. Наша семья часто переезжала. Я страдал избыточным весом, был мучительно застенчив и социально не адаптирован. Перепробовав все виды спорта, придуманные человечеством, ни в одном не добился результатов. Положите мне мяч прямо в руки — и я его уроню. Киньте тысячу мячей — не поймаю ни одного. Моя уверенность в себе равнялась нулю, и я всего боялся. А за чрезмерную эмоциональность заработал прозвище Плакса Райан². Комфортнее всего чувствовал себя с ребятами из театра, где можно было наряжаться в нелепые костюмы и притворяться кем-то другим. Я был пареньком, который вечерами по пятницам сидел дома один в мятой рубашке, ел пудинг Jell-O и смотрел канал Nickelodeon. Мальчишкой прошел недолгую фазу увлечения Шекспиром, и это вылилось в изучение театра в колледже. После его окончания перебрался в Нью-Йорк, чтобы стать актером. Я — и примерно миллиард таких же претендентов...

Итак, всего несколько лет назад я был безработным драматическим актером, с трудом добывающим средства на аренду жилья в Нью-Йорке. Мечта о том,

¹ «Продавай как Серхант» (англ.).

² Crying Ryan (англ.).



чтобы стать знаменитым артистом, рушилась вместе с самооценкой. Перебивался случайными заработками, но на покрытие расходов их никогда не хватало. В продовольственном магазине мою кредитную карту не принимали. В обмен на бесплатные тренировки я раздавал на улице флайеры, зазывающие людей в местный фитнес-клуб. Сидеть без гроша ужасно, особенно в Нью-Йорке, и мне было необходимо найти способ зарабатывать деньги, чтобы не пришлось возвращаться домой к родителям. Я впервые жил самостоятельно и хотел, чтобы у меня это получилось. Конечно, я мог бы стать банальным актером-официантом. Но кто захочет пропустить пробы из-за того, что они выпали на твою смену в TGI Fridays? Вместо этого я получил лицензию агента по недвижимости, чтобы работать тогда, когда захочу, по собственному графику. Я думал, будто смогу научиться сдавать людям жилье и буду заключать одну-две сделки в месяц, чтобы хватало на оплату моих счетов.

Мой дебют в этой сфере был полным кошмаром. Я не мог продать решительно ничего. Другие брокеры постоянно заключали сделки, а я ломал голову над тем, как они это делают и как мне этого добиться-

ся. Я был неутомим, перепробовал разные тактики и в конце концов, после нескольких лет напряженной работы, открыл секрет, который дал мне огромные преимущества: подобно жонглеру, *я удерживал большинство шаров в воздухе*. И никогда чрезмерно не фокусировался на одном шаре. Никогда не направлял всю свою энергию на одну сделку или на одного клиента. Сразу после подписания сделки с клиентом ехал на показ недвижимости другому и, сидя в такси, принимал телефонные звонки с предложениями. Я не заикливался на какой-то сделке. Заключив сделку, никогда не думал: «И что дальше?» — ибо следующая сделка уже реализовывалась. Мой принцип «Больше шаров в воздухе» обеспечил мне крупные преимущества, и я быстро стал топовым продавцом.

Вспомните дни, когда вы были маленьким ребенком и большую часть времени проводили со своими игрушками. С удовольствием строили башню из блоков «Лего», а потом думали: «Надоело. *Сейчас* хочу поиграть с моей гоночной машинкой». Но мама говорит, что нужно убрать одну игрушку, прежде чем доставать другую. Если вы этого не сделаете, она распахнется из-за бардака, который вы устроили. У вас отсутствует дисциплина! Никакого порядка! Все мы знаем, как дети не любят убирать свои игрушки. С чего бы это делать, если вокруг разложены всякие классные, интересные штуковины и можно без всяких усилий переключаться с одной игрушки на другую?

Должен признаться, я в некоторой степени подвержен обсессивно-компульсивному расстройству¹.

¹ Обсессивно-компульсивное расстройство — невроз навязчивых состояний.