

## СОДЕРЖАНИЕ

Слова благодарности . . . . .	11
Примечание автора . . . . .	14
Введение . . . . .	15
Предисловие . . . . .	17
<b>Пролог.</b> Что значит быть звездой среди продавцов . . . . .	23

### КТО ВЫ?

<b>Глава 1.</b> Ранние пташки . . . . .	29
<i>Заметка между делом № 1. Потерять доверие очень легко . . . . .</i>	32
<b>Глава 2.</b> Поверьте в себя . . . . .	33
<i>Заметка между делом № 2. Сделайте ставку на себя . . . . .</i>	36
<b>Глава 3.</b> И один в поле воин . . . . .	37
<b>Глава 4.</b> Лояльность в мелочах — великое дело . . . . .	39
<b>Глава 5.</b> Найдите наставников . . . . .	43
<b>Глава 6.</b> Учитесь на правильных образцах, чтобы не усвоить плохих навыков . . . . .	46
<i>Несколько мыслей о практике . . . . .</i>	50
<b>Глава 7.</b> Учитесь у тех, кто стал легендой . . . . .	51
<b>Глава 8.</b> Продайте себя . . . . .	54
<b>Глава 9.</b> Хорошее первое впечатление . . . . .	57
<b>Глава 10.</b> LinkedIn и Facebook: новые возможности установления контактов и общения . . . . .	66
<i>Заметка между делом № 3. Ваш истинный облик . . . . .</i>	71
<b>Глава 11.</b> Покажите себя во всем блеске . . . . .	74
<i>Заметка между делом № 4. Итак, вы не Джонни Депп... . . . . .</i>	77

<b>Глава 12.</b> Не зазнавайтесь. . . . .	79
<b>Глава 13.</b> Будьте самим собой . . . . .	81
<b>Глава 14.</b> Главное — доверие . . . . .	83
<b>Глава 15.</b> Отыщите свой потенциал . . . . .	86
<i>Заметка между делом № 5. Будьте самим собой,</i> <i>а потом станьте еще лучше.</i> . . . . .	88
<b>Глава 16.</b> В центре внимания лучших продавцов находится клиент. . . . .	90
<b>Глава 17.</b> Возродите в себе ребенка. . . . .	95
<i>Несколько мыслей об успехе</i> . . . . .	97

## **ВООБРАЖЕНИЕ**

<b>Глава 18.</b> Визуализируйте свой успех во всех красках . . .	101
<b>Глава 19.</b> Гольф как средство выживания. . . . .	104
<i>Заметка между делом № 6. Смотрите в будущее</i> . . .	106
<b>Глава 20.</b> Когда дождь на пользу. . . . .	107
<b>Глава 21.</b> У вас должна быть мечта! . . . . .	109
<b>Глава 22.</b> Как выбирают мисс Америки . . . . .	111
<i>Заметка между делом № 7. Покиньте кабинет</i> <i>и выйдите в виртуальное пространство.</i> . . . . .	112
<b>Глава 23.</b> Идите к цели шаг за шагом . . . . .	114
<b>Глава 24.</b> Вычеркиваем пункты . . . . .	117
<b>Глава 25.</b> Фантазии стимулируют реальность . . . . .	120

## **УПОРСТВО**

<b>Глава 26.</b> Вы тоже сможете, если будете настойчивы . . .	125
<i>Несколько мыслей о настойчивости.</i> . . . . .	128
<b>Глава 27.</b> Тот, кто останавливается на полпути, никогда не победит . . . . .	130
<b>Глава 28.</b> Потратьте 10 тысяч часов. . . . .	133
<i>Заметка между делом № 8. О людях, которые</i> <i>слишком много возомнили о себе.</i> . . . . .	135

<b>Глава 29.</b> Сопереживая, вы растете как личность . . . . .	137
<b>Глава 30.</b> Только вы сами можете пробудить в себе энтузиазм . . . . .	139
<b>Глава 31.</b> Еще несколько слов об энтузиазме. . . . .	142
<b>Глава 32.</b> Все зависит от того, как посмотреть. . . . .	145
<i>Заметка между делом № 9. О пользе выступлений в низшей лиге . . . . .</i>	148
<b>Глава 33.</b> Изменив мысли, вы измените свою жизнь . . . .	149
<i>Заметка между делом № 10. Нет цели — нет достижений . . . . .</i>	152
<b>Глава 34.</b> Позитивное самовосприятие . . . . .	153
<b>Глава 35.</b> Глупо тревожиться, что можешь споткнуться, если еще не сделал ни шагу . . . . .	157
<i>Несколько мыслей о позитивной энергии . . . . .</i>	160

## НЕУДАЧИ

<b>Глава 36.</b> Неприятности — лучший учитель . . . . .	163
<b>Глава 37.</b> Не бойтесь отказа . . . . .	167
<i>Заметка между делом № 11. Семь признаков самоуверенности . . . . .</i>	170
<b>Глава 38.</b> Не принимайте отказ на свой счет . . . . .	171
<b>Глава 39.</b> Тот, кто ничего не знает, не догадывается об этом . . . . .	175
<i>Заметка между делом № 12. Выработка иммунитета против неприятностей . . . . .</i>	178
<b>Глава 40.</b> Начать заново никогда не поздно . . . . .	179
<b>Глава 41.</b> Остерегайтесь этих слов. . . . .	183
<b>Глава 42.</b> Гонка к вершине . . . . .	186
<b>Глава 43.</b> Уверенность в себе рождается в борьбе с сомнениями. . . . .	189
<i>Заметка между делом № 13. Практика превьше всего. . . . .</i>	191

<b>Глава 44.</b> Можно проиграть сражение, но выиграть войну. . . . .	193
<i>Заметка между делом № 14. Слабого пола больше не существует</i> . . . . .	196
<b>Глава 45.</b> Не признавайте поражений. . . . .	197
<i>Заметка между делом № 15. Как вырабатывается уверенность в себе</i> . . . . .	201
<i>Несколько мыслей о воле к победе.</i> . . . .	202

## **ЧЕМПИОНСКИЙ ДУХ**

<b>Глава 46.</b> Дареному мулу в зубы не смотрят . . . . .	207
<i>Заметка между делом № 16. Магия работы в команде</i> . . . . .	209
<b>Глава 47.</b> Самый благодарный слушатель. . . . .	210
<b>Глава 48.</b> Поймайте волну . . . . .	213
<i>Заметка между делом № 17. Умейте снимать стресс</i> . . . . .	216
<b>Глава 49.</b> Дайте себе передышку . . . . .	217
<b>Глава 50.</b> Психология застоя . . . . .	220
<b>Глава 51.</b> Работа под давлением. . . . .	223
<b>Глава 52.</b> Не останавливайтесь на достигнутом. . . . .	226
<i>Заметка между делом № 18. Панацея</i> . . . . .	229
<b>Глава 53.</b> Смелость — это то, что отличает вас от толпы. . . . .	230
<i>Заметка между делом № 19. Изобретательность оберегает от угрызений совести</i> . . . . .	233
<b>Глава 54.</b> Мыслите шире. . . . .	234
<b>Глава 55.</b> Доверяйте своим побуждениям. . . . .	237
<b>Глава 56.</b> Из неизвестности — в звезды . . . . .	241
<i>Заметка между делом № 20. Скользкий склон</i> . . . . .	245
<b>Глава 57.</b> Энтузиазм как главная движущая сила . . . . .	246
<b>Глава 58.</b> Если вы хотите чем-то выделяться среди других, выделяйтесь успехами. . . . .	250
<i>Несколько мыслей об отношении к жизни и работе</i> . . . . .	253

**КОММУНИКАЦИЯ**

<b>Глава 59.</b> Сделайте интернет своим рабочим инструментом. . . . .	257
<i>Заметка между делом № 21. Чудеса интернета . . . . .</i>	264
<b>Глава 60.</b> Социальные сети как новый мегацентр торговли . . . . .	265
<b>Глава 61.</b> Вступите в группу по интересам. . . . .	270
<b>Глава 62.</b> Не устанавливайте для себя возрастных ограничений. . . . .	272
<b>Глава 63.</b> Наживка для клиентов, помешанных на технике . . . . .	275
<b>Глава 64.</b> Продажи под скрытой камерой. . . . .	279
<b>Глава 65.</b> Обслуживание клиентов:	
цифровая перезагрузка . . . . .	281
<i>Заметка между делом № 22. Подумайте, на кого рассчитана ваша презентация. . . . .</i>	283
<b>Глава 66.</b> Сервис в эру интернета . . . . .	285
<b>Глава 67.</b> Памятка Маккея . . . . .	289
<b>Глава 68.</b> Неотбитая подача . . . . .	293
<i>Заметка между делом № 23. Компьютерная неграмотность. . . . .</i>	295
<b>Глава 69.</b> Twitter в деятельности продавца. . . . .	296
<i>Несколько мыслей о взаимоотношениях. . . . .</i>	302

**СОВЕРШЕНСТВО**

<b>Глава 70.</b> Стремление к совершенству . . . . .	307
<i>Заметка между делом № 24. О пользе настойчивости. . . . .</i>	310
<b>Глава 71.</b> Добейтесь работы, о которой мечтаете. . . . .	311
<b>Глава 72.</b> Полюбите свою работу. . . . .	314
<i>Заметка между делом № 25. Почему надо ходить в школу . . . . .</i>	317

<b>Глава 73.</b> Будьте честны . . . . .	318
<i>Заметка между делом № 26. Причесывайте не только волосы, но и мысли . . . . .</i>	322
<b>Глава 74.</b> Характер — ваше главное качество . . . . .	324
<b>Глава 75.</b> Связи связям рознь . . . . .	328
<b>Глава 76.</b> Переломить ход игры можно и под конец матча . . . . .	330
<i>Заметка между делом № 27. Позитивная энергия распространяется подобно цепной реакции . . . . .</i>	332
<b>Глава 77.</b> Средний человек не считает себя средним . . . . .	334
<b>Глава 78.</b> Заставьте чувство собственного достоинства работать на вас. . . . .	337
<i>Заметка между делом № 28. Не ведите учет своим добрым делам . . . . .</i>	339
<b>Глава 79.</b> Клуб, к членству в котором надо стремиться . . . . .	341
<b>Глава 80.</b> За каждой продажей стоят живые люди . . . . .	343
<b>Глава 81.</b> Лучшие рецепты успешной торговли . . . . .	346
<b>Глава 82.</b> Семь составляющих успеха . . . . .	349
<i>Несколько мыслей об умении доводить дело до конца . . . . .</i>	351

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Восемь (+1) моих любимых книг, которые могут изменить жизнь . . . . .	354
Второе примечание автора . . . . .	361
Азбука продаж . . . . .	362
Новые десять заповедей . . . . .	365

## Примечание автора

Все мои книги построены на реальных историях из жизни и излагаются так, как воспринимались их участниками, среди которых есть лица разного пола. Поэтому повествование ведется не обезличенно, как того требует гендерная политкорректность, а от имени мужчин или женщин. Тем не менее я призываю вас учиться на них независимо от половой принадлежности.

Я старался написать книгу так, чтобы ее хотелось прочесть от корки до корки. Главы очень короткие и щедро пересыпаны различными историями.

Эта книга представляет собой как бы лестницу, ведущую к совершенству, в связи с чем самые трудные уроки припасены на конец.

Моим читателям особенно нравятся морали и афоризмы. Некоторые называют их мудростью на дверце холодильника. Я же предпочитаю называть их рецептами удачи, потому что многие из них действительно могут принести вам удачу, если использовать их на практике.

По всему тексту встречаются вставки с различными жизненными историями и результатами исследований, изложенными в краткой форме. Несмотря на то что многие из них носят юмористический характер, они должны заставить вас задуматься.

Я рассматриваю эту книгу как аналитическую дорожную карту, на которой указан путь, ведущий к успеху. Для нее характерен психологический подход, основанный на житейском здравом смысле, который особенно необходим в сфере продаж.

Прочитав эту книгу однажды, вы еще не раз вернетесь к изложенным в ней урокам. Вы можете делать это регулярно или от случая к случаю. Это лучший способ научиться бизнесу... и жизни.

*Харви Маккей*

## Введение

Как и в некоторых своих предыдущих книгах, для начала я хочу поблагодарить вас за то, что вы купили ее. А теперь попрошу сделать мне одолжение: *не читайте* эту книгу.

Прошерстите ее!

Штудируйте главу за главой!

Подчеркивайте особо важные места!

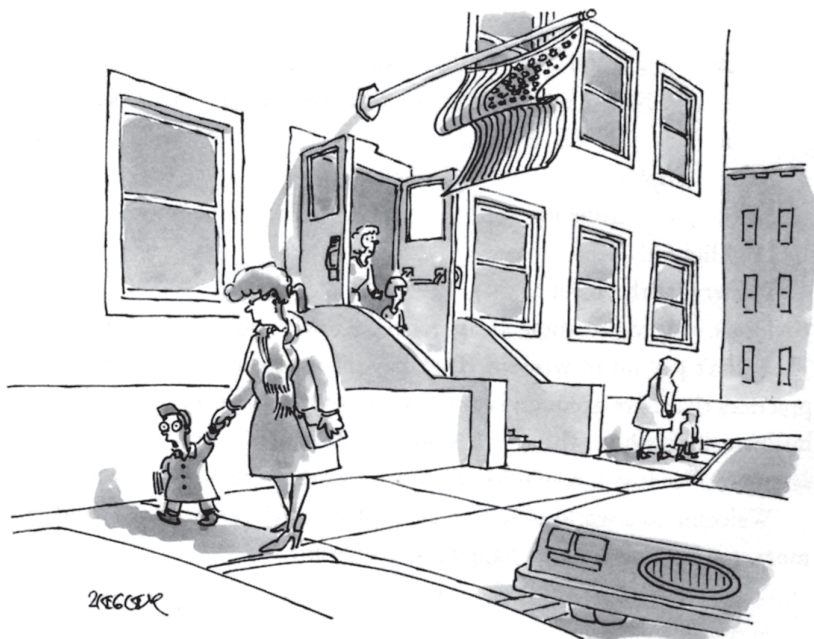
Вклеивайте закладки!

Не ждите, пока изложенные в ней идеи, концепции, инструменты и философские мысли начнут приносить плоды. Знания сами по себе ничего не дают. Они приобретают смысл только в виде достигнутых результатов. Это испытанная практика, на которой я почти полвека строил свою карьеру в сфере продаж и лидерства. Моя книга не произведет революции в ваших *знаниях* о продажах. Она предназначена для того, чтобы разбудить и привести в действие продавца, живущего внутри вас.

Добро пожаловать в мир продаж, каким вы его еще никогда не видели. Я желаю вам счастья и успехов в жизни!

*Харви Маккей*





*«В детском саду все как обычно, мама.  
Я чувствую себя совершенно одиноким,  
плавая среди акул».*

## Предисловие

Встретившись с Харви Маккеем однажды, вы уже никогда не сможете забыть его. Уже через короткое время после нашего знакомства я начал испытывать к нему уважение и любовь, словно к родному брату. Тренер — это, по сути своей, всегда продавец. Прежде чем стать тренером, я тоже был продавцом и извлек из этой профессии самый важный в жизни урок: вы никому ничего *не продаете*. Вы просто помогаете людям получить то, чего они хотят.

Я никогда не встречал человека, который разбирался бы в продажах лучше, чем Харви, потому что он всю жизнь помогал людям получить желаемое. В своей замечательной книге Маккей тоже дает читателям то, чего они хотят, — делится с ними своим непревзойденным опытом в сфере продаж.

### «Как плавать среди акул»

В 1988 году Харви Маккей решил изложить в виде книги все, что он знает о продажах, менеджменте, мотивации и ведении переговоров. Эту книгу он назвал «Как плавать среди акул и не быть съеденным заживо». Она стала номером 1 в перечне бестселлеров «New York Times» и положила начало лекторской карьере Харви. Сегодня его перу принадлежат уже шесть бестселлеров, два из которых — «Как плавать среди акул» и «Остерегайтесь голого человека, который предлагает вам свою рубашку» — «New York Times» включила в список 15 лучших книг о бизнесе всех времен. Общий тираж книг Маккея превышает 10 миллионов экземпляров. Они переведены на 42 языка и продаются в 80 странах мира.

Как уже было сказано, после выхода книги «Как плавать среди акул» началась международная ораторская карьера

Харви. На протяжении более чем двух десятилетий он раз в неделю выступает с лекциями для компаний, входящих в перечень «Fortune 1000», или для крупных деловых ассоциаций. Он один из самых популярных лекторов по проблемам бизнеса в Америке. В 1993 году организация «Toastmasters International» признала его одним из пяти лучших ораторов мира, а Национальная ассоциация ораторов внесла имя Маккея в Зал славы. Он выступал перед студентами Гарвардской, Стэнфордской, Уортонской школ бизнеса, а также Чикагского университета, Университета Южной Калифорнии и Университета Нотр-Дам.

С 1993 года Харви является обозревателем «United Feature Syndicate» и автором множества статей, опубликованных в 60 газетах и журналах страны, общий тираж которых превышает 10 миллионов экземпляров. «Считается, что я пишу о бизнесе, — говорит Харви, — но на самом деле я даю уроки жизни». Это подтверждают и тысячи писем от читателей, которые каждый год приходят к нему по электронной почте.

Книги и статьи Харви можно найти более чем в 200 университетах и в большинстве библиотек США. Однако Маккей не только занимается литературным творчеством и выступает публично, но и является консультантом и наставником для множества молодых людей.

### **Практикующий психолог, не имеющий себе равных**

В декабре 1983 года Харви Маккей пригласил меня «оживить» футбольную команду Миннесотского университета. Он встретил меня в аэропорту в своей енотовой шубе. Я был вовсе не уверен в том, что мне стоит принимать это предложение, но, хотя на улице дул пронизывающий холодный ветер, а температура опустилась почти до —30 градусов, он был полон огня и энтузиазма. Именно тогда я понял, что имею дело с талантливым психологом.

Харви убедил меня переехать в Миннесоту, хотя тамошний климат мне совсем не нравился. Это решение оказалось

правильным. Вплоть до нынешнего дня я не перестаю восхищаться тем, с каким искусством Маккей преодолел все мои возражения. Казалось, он видит меня насквозь. Любую упомянутую в разговоре мелочь он превращал в убедительный аргумент, который выдвигался в самый подходящий момент и которому просто нечего было противопоставить.

Из этих давних переговоров родилась настоящая дружба на всю жизнь. С тех пор мы часто общались и проводили немало времени на поле для гольфа, где его игровое мышление тоже поражает всех окружающих. Я сыграл с ним не менее ста партий, и ни в одной из них он не терял аппетита к борьбе. В этом он был схож с великим тренером Винсом Ломбарди, который говорил, что он не проиграл ни одного футбольного матча, просто порой ему не хватало времени для победы.

Харви точно такой же. Он всегда готов пройти еще девять лунок, чтобы обнаружить какую-то слабину в вашей игре или психике, которая позволит ему одержать победу, казалось бы, в безнадежно проигранной партии. И если предоставить ему такую возможность и дать время, можно быть уверенным в том, что он победит. Харви обращает внимание на каждый психологический сигнал и мотивирующий фактор. Но самое главное то, что он способен научить других прислушиваться и присматриваться к подобным мелочам.

Знаете, что больше всего бросается в глаза, когда вы сталкиваетесь с бойцовским духом Харви? Его бесконечная способность учиться. Я знаю, что у него был личный тренер, готовивший его к марафонским забегам, и личный наставник, учивший его общаться со слушательской аудиторией. Однажды во время игры в гольф в Огасте Маккею удался потрясающий удар на тринадцатой лунке. Я поинтересовался, откуда такое мастерство, и он откровенно признался: «Надо пользоваться услугами хорошего тренера». В тот раз Харви поделился со мной некоторыми советами, полученными от Стэна Атли, работавшего тренером в учебном гольф-центре «Grayhawk» в Скоттсдейле. Маккей всегда найдет отличного специалиста, который поможет довести его умения

до совершенства. Но он и сам прирожденный учитель. Именно поэтому Харви находит особое удовлетворение в том, чтобы делиться своими знаниями и опытом с окружающими.

### **Уроки... и дальновидность**

Харви утверждает, что его жизненная философия строится на четырех краеугольных камнях: быть хорошим мужем, хорошим отцом, хорошим бизнесменом и уметь делиться с окружающими. Последнее касается как времени, так и денег. Его определение успеха звучит совершенно четко: «Наметь себе цель, иди к ней, сколько бы времени для этого ни потребовалось, и наслаждайся процессом приближения к ней».

Маккей говорит: «Если ты дворник, постарайся стать самым лучшим дворником. Если ты парикмахер, стань самым лучшим стилистом. Если ты генеральный директор фирмы, будь самым лучшим из всех директоров». Такой подход, по мнению Харви, должен закладываться еще в юности. «Я никогда не встречал ни одного человека, добившегося успеха, которому не приходилось бы преодолевать в своей жизни большие или маленькие трудности и неприятности, — объясняет он. — Сделайте все возможное, чтобы найти себе хорошего наставника. Никто не способен сделать все только своими силами. Даже одинокому рейнджеру помогал индеец Тонто». Харви убежден, что учиться надо всю жизнь, и это должно быть приоритетом номер 1. Почему? Ответ очевиден: «Если ты считаешь, что образование — это слишком дорого, попробуй подсчитать, во что обойдется невежество».

Когда Маккея спрашивают, что необходимо для успеха, он отвечает, что главное — сформулировать свою миссию. Что же касается самого Харви, тут все просто: «Моя цель заключается в достижении успеха. Чтобы этого добиться, я не прекращаю учиться, развиваться, изменять себя и делиться с окружающими. Вот и вся моя миссия. Я уже давно нажал стартовую кнопку и не отпущу ее, пока живу».

Работа на пользу общества уже много лет является приоритетом Харви. Он был председателем комиссии, которая

поставила перед собой цель построить бейсбольный стадион «Metrodome» в Миннеаполисе, штат Миннесота, и очень гордился тем, что на церемонии открытия ему была оказана честь совершить первый бросок. Маккей приложил все силы к тому, чтобы финал Суперкубка 1992 года был сыгран именно в Миннеаполисе и чтобы за этот город играла команда «Timberwolves». Харви также возглавил в 2002 году кампанию, в ходе которой было собрано почти 3 миллиона долларов пожертвований, чтобы из спортивной программы Миннесотского университета из-за нехватки средств не были исключены три вида спорта — мужской и женский гольф, а также мужская спортивная гимнастика. Кстати, в том же году гольфисты университета чудесным образом выиграли национальный чемпионат среди студенческих команд.

Харви был членом совета директоров более чем 20 некоммерческих организаций, оказывавших социальную помощь отдельным категориям населения и целым городам. В течение 12 лет он являлся членом попечительского совета института Роберта Редфорда, оркестра Миннесоты, театра «Guthrie», а также входивших в систему здравоохранения «Allina» миннесотского отделения Американского онкологического общества и Американской кардиологической ассоциации.

С 1979 по 1981 год коллеги выбрали его председателем Ассоциации производителей конвертов. Его имя внесено в Зал славы Международной академии торговли и маркетинга. В течение многих лет он возглавлял Национальную ассоциацию выпускников Миннесотского университета, а также Торговую палату Миннеаполиса.

В 2004 году Харви получил престижную премию Горацио Элджера, лауреатами которой становятся американцы, «демонстрирующие индивидуальную инициативу, стремление к совершенству, честность, трудолюбие, уверенность в себе и упорство в достижении выдающихся результатов». Церемония происходила в Верховном суде США. В 2007 году Маккею была вручена Почетная медаль Острова Эллис. В числе тех, кто получал эти престижные награды раньше, — прези-

денты, сенаторы, короли и королевы, легендарные бизнесмены и выдающиеся спортсмены (не говоря уже об одном бывшем тренере студенческой футбольной команды).

Харви часто говорит в своих выступлениях, что в юности был тощим и слабым, но необходимо отметить, что за последние 15 лет он 10 раз участвовал в соревнованиях марафонцев, включая знаменитые забеги в Бостоне и Нью-Йорке. Кроме того, он занимает первое место в рейтинге теннисистов Миннесоты среди ветеранов. Харви сумел пережить рак предстательной железы и теперь в своих выступлениях обязательно упоминает о том, насколько важно каждому мужчине после 45 лет регулярно проводить обследования простаты.

А вот как Харви отзывается о своей жене и семье: «Друзья и родственники уже многие годы говорят, что мне невероятно повезло с женой. И они правы. У меня чудесная жена — Кэрол Энн, и список ее заслуг намного превосходит мой. Наше лучшее совместное достижение — это наши дети Дэвид, Мими и Джоджо, а также одиннадцать замечательных внуков, которые для меня важнее всего в жизни».

Однажды Харви попросили в двух словах изложить свои жизненные принципы. Он ответил: «Делай то, что любишь, люби то, что делаешь, и давай всегда больше, чем обещал».

### *Лу Хольц*

**Лу Хольц — живая легенда. Он один из самых великих тренеров в истории студенческого футбола. Незабываемые достижения во главе команды Университета Нотр-Дам сделали его национальным кумиром. Лу Хольц единственный тренер в истории Национальной ассоциации студенческого спорта, который сумел вывести шесть различных команд в финал Кубка. Его фотография одной из первых была помещена в Зал славы этой организации. И сегодня тысячи болельщиков самого разного возраста прислушиваются к его оценкам и комментариям, касающимся футбола.**