

Джефри Гитомър

# БИБЛИЯ НА ПРОДАВАНЕТО

Превод от английски  
Светла Христова

**10,5 повели  
за успешни продажби**





## Малки цитати с ГОЛЯМО значение

**ХОРАТА НЕ ОБИЧАТ ДА ИМ ПРОДАВАТ,  
НО ОБОЖАВАТ ДА КУПУВАТ.**

*Малка червена книга  
за успешните продажби*

**НАЙ-ТРУДНИТЕ ОТГОВОРИ В ТЪРГОВИЯТА  
СА ОНЕЗИ, КОИТО ТРЯБВА ДА СИ ДАВАШ САМ.**

*Малка червена книга  
на търговските отговори*

**ПРИ РАВНИ ДРУГИ УСЛОВИЯ, ХОРАТА ПРЕДПОЧИТАТ ДА  
ПРАВЯТ БИЗНЕС СЪС СВОИ ПРИЯТЕЛИ. ПРИ НЕ ЧАК ТОЛ-  
КОВА РАВНИ ДРУГИ УСЛОВИЯ, ХОРАТА ВСЕ ОЩЕ ПРЕД-  
ПОЧИТАТ ДА ПРАВЯТ БИЗНЕС СЪС СВОИ ПРИЯТЕЛИ.**

*Малка черна книга на връзките“*

**КОЛКОТО ПОВЕЧЕ ИМ ГОВОРИШ И ГИ РАЗПИТВАШ  
ЗА ТЯХ, ТОЛКОВА ПОВЕЧЕ ЩЕ ТЕ ХАРЕСАТ.**

*Малка зелена книга  
за постигането на своето*

**ТВОЯТА НАГЛАСА СЕ СЪЗДАВА ОТ МИСЛИТЕ  
ЗАД ДУМИТЕ, КОИТО ИЗРИЧАШ.**

*Малка златна книга за ДА!-нагласата*

**КОГАТО КЛИЕНТИТЕ СА ГОТОВИ ДА КУПУВАТ,  
ПОРТФЕЙЛЪТ ИМ Е ОТВОРЕН. ИЗПРАЗНИ ГО.**

*Малка платинена книга на дзън-дзън!*



# Съдържание

Току-що осъществих продажба! .....	13
10,5 ПОВЕЛИ на Джефри Гитомър за успешни продажби .....	15
Ръководните принципи на търговското изкуство .....	15
10,5 ИЗРАСТВАЙ! .....	38
12,5-те достойнства на професионалния търговец .....	41

## ПЪРВА ЧАСТ

### Правилата. Тайните. Удоволствието

<b>1.1. БИТИЕ .....</b>	<b>45</b>
Кое е новото в една петнайсетгодишна книга?.....	46
„Това никога няма да стане“ .....	47
И тъй, какво можеш да очакваш?.....	50
8,5 начина да използваш тази книга.....	53
Старият метод на продаване вече не е ефективен... май.....	57
Да продаваш успешно в западната икономика .....	60
Искаш ли да знаеш какво да предприемеш? .....	61
Супер! това се казва списък. ....	68
Маркирай с бележки-стикери пътя си към успеха .....	69
<b>1.2. КНИГА НА ПРАВИЛАТА .....</b>	<b>73</b>
39,5 правила за успешни продажби.....	74
<b>1.3. КНИГА НА ТАЙНИТЕ .....</b>	<b>83</b>
Защо се провалят търговците? .....	84
Роден ли си да продаваш? Не, без наука няма сполука! .....	89
Какъв е проблемът с тази продажба? Проблемът си ти, приятелче! .....	92



Мостът между положителното и отрицателното .....	95
Какво отношение иска клиентът в действителност .....	98
Какво отношение иска търговецът в действителност .....	102
Загадъчната тънка струна... Как да я намериш?.....	106

#### 1.4. КНИГА НА ГОЛЕМИТЕ ТАЙНИ ..... 111

Повече продажби се реализират с приятелско отношение, отколкото с търговски умения .....	112
Твоите най-добри нови клиенти са настоящите ти клиенти .....	116
Осъществи продажба в понеделник.....	120
Най-лесният начин да осъществиш продажба? Продаване отгоре надолу!.....	123
Изявлението на личната ти мисия .....	128
<b>Джефри Гитомър</b> Изявление на личната мисия.....	131

#### 1.5. КНИГА НА ХУМОРА..... 133

Нещо забавно ми се случи на път към една продажба!.....	134
Осъществих продажбата. Ако можеш да разсмееш клиентите, можеш и да ги накараш да купят.....	137

### ВТОРА ЧАСТ

## Подготовка за СУПЕР! ефект пред потенциалния клиент

#### 2.1. КНИГА НА СУПЕР! ЕФЕКТА..... 139

Факторът СУПЕР! Използвай го, за да спечелиш солидна продажба .....	140
Използваш ли фактора СУПЕР!? .....	144
Помниш ли ме? Аз съм търговски агент... като всички останали .....	148

#### 2.2. КНИГА НА ВЪПРОСИТЕ..... 155

Да продаваш или да не продаваш, това е (силният) въпрос .....	156
---	-----



Да формулираш въпрос... и да попаднеш в целта .....	160
Можеш ли да приключиш продажба само с пет въпроса? .....	163
<b>2.3. КНИГА НА ВЛАСТТА.....</b>	<b>167</b>
Сега си под властта на моето (силно) изявление .....	168

### ТРЕТА ЧАСТ

## Моля, позволете ми да се представя

<b>3.1. КНИГА НА ПРЕДСТАВЯНЕТО .....</b>	<b>173</b>
30-секундната лична реклама – как да я напишеш .....	174
30-секундната лична реклама – как да я представиш .....	179
Изпратили са ти някого по препоръка? Идеалният подход за случая .....	184
<b>3.2. КНИГА НА НЕПОИСКАНИТЕ ОБАЖДЕНИЯ И ПОСЕЩЕНИЯ.....</b>	<b>189</b>
„За търговски агенти вход забранен“ – най-смешната табела в сферата на продаването.....	190
Срещни се с отговорното лице при непоискано посещение.....	193
Да започнеш е толкова важно, колкото и да приключиш .....	197
Непоисканото посещение е забавно... ако си мислиш, че е.....	201
Елементи на непоискано посещение, които могат да доведат до поискан успех.....	205

### ЧЕТВЪРТА ЧАСТ

## Как да направиш страхотна презентация

<b>4.1. КНИГА НА ПРЕЗЕНТАЦИИТЕ .....</b>	<b>211</b>
Искаш ли да улесниш продажбата? Първо установи разбирателство с потенциалния клиент .....	212



12,5 начина да вдъхнеш на потенциалния клиент достатъчно доверие, за да купи.....	216
Къде и кога да изграждаш потребителско доверие.....	221
Търговски думи и фрази, които да избягваш на всяка цена. Ама на всяка!.....	224
Физическото ангажиране на потенциалния клиент = повече продажби.....	227
Гафове със слайд шоуто. Това не си ти, нали? Или си ти?.....	230

### ПЕТА ЧАСТ

## Възражения, приключване и допълнително обслужване. Да стигнеш до ДА!

<b>5.1. КНИГА НА ВЪЗРАЖЕНИЯТА.....</b>	<b>235</b>
Нека да стане истинското възражение, моля!.....	236
Реални възражения. Реални разрешения!.....	240
Предотвратяване на възраженията.....	245
Продажбата започва, когато клиентът възрази.....	249
<b>5.2. КНИГА НА ПРИКЛЮЧВАНЕТО.....</b>	<b>267</b>
Кои са 19,5-те ранни предупредителни сигнали, че потенциалният клиент има готовност да купи?.....	268
Когато отговаряш на въпрос на потенциален клиент, избягвай две думи – Да и Не.....	273
Как да зададеш приключващ въпрос.....	275
Най-старото правило на продаването все още е в сила.....	277
Подходът с кученцето.....	278
Нека кучето да гони теб.....	281
Първо си изяж десерта!.....	283



Най-мощното приключване на света всъщност не е приключване.....	285
--	-----

### 5.3. КНИГА НА ПОСТОЯНСТВОТО ..... 289

Средствата за пласмент са съществена част от допълнителните процедури .....	290
Та ти правиш сделки от детските си години насам!.....	293
О, не! Не и гласова поща!.....	296
„Оставете ми съобщение и аз с удоволствие ще ви върна обаждането“. Не! .....	299
Не можеш да си уредиш среща? .....	303

## ШЕСТА ЧАСТ

### Ядове и врагове

#### 6.1. КНИГА НА ЖАЛБИТЕ ..... 307

Когато на добрите хора се случват лоши продажби.....	308
18,5 характеристики на провалите в търговската кариера .....	311
Коя степен важи за теб? .....	314

#### 6.2. КНИГА НА КОНКУРЕНЦИЯТА..... 315

Танци с конкуренцията? Внимавай къде стъпваш.....	316
---	-----

## СЕДМА ЧАСТ

### Приветствайте краля... клиент

#### 7.1. КНИГА НА КЛИЕНТСКОТО ОБСЛУЖВАНЕ ..... 321

Тайната на прекрасното клиентско обслужване.....	322
Забележителното клиентско обслужване е мощно средство за пласмент .....	325
Клиентските оплаквания генерират продажби – стига да знаеш как да се справяш с тях .....	328



## ОСМА ЧАСТ

## Разпространение на Благата вест

<b>8.1. КНИГА НА КОМУНИКАЦИИТЕ .....</b>	<b>333</b>
Ежеседмичното търговско съвещание е място за генериране на нови продажби .....	334
Рекламното писмо ще подейства, ако сполучиш да го <b>напишеш</b> .....	<b>337</b>
Искаш да приключваш повече продажби? Слушай по-внимателно! .....	341
Научи се да слушаш с три думи. Затвори си устата! .....	345
Има 100 милиарда типа купувачи. Иди ги разбери! .....	349
<b>8.2. КНИГА НА ИЗЛОЖЕНИЯТА .....</b>	<b>355</b>
35,5 правила за успех на търговско изложение .....	356

## ДЕВЕТА ЧАСТ

## Работа в мрежа... Успех чрез сътрудничество

<b>9.1. КНИГА НА РАБОТНАТА МРЕЖА .....</b>	<b>363</b>
Работата в мрежа – предизвикателството да създаваш успешни контакти.....	364
Работа в мрежа 101. Как да действаш в една зала .....	367
Работа в мрежа 102. Как да извлечеш полза от една зала.....	370
Да установиш разбирателство, когато действаш в зала .....	374
Официалната игра на работната мрежа .....	379

## ДЕСЕТА ЧАСТ

## Пророци и печалби

<b>10.1. КНИГА НА ТЕНДЕНЦИИТЕ .....</b>	<b>381</b>
Новата порода търговец: антитърговец.....	382





Какво общо има Боб Салвин с тази работа? Има, и още как! .....	386
---	-----

### ЕДИНАЙСЕТА ЧАСТ

#### Увеличи си доходите!

<b>11.1. ЧИСЛА .....</b>	<b>395</b>
Резервоарът на успеха .....	396

### ДВАНАЙСЕТА ЧАСТ

#### Мога ли да получа съгласие?!

<b>12.1. ИЗХОД .....</b>	<b>403</b>
Татковците ни учат на търговски успех, без дори да го знаят .....	404
Поеми задължение! .....	407

### ПОСЛЕСЛОВ... КОГАТО ПОРАСНА .....

Миналото и настоящето ти държат ключа към твое то бъдеще .....	417
Нуждаете ли се от ПОВЕЧЕ ПРОДАЖБИ ВЕДНАГА - ти или твоят екип? .....	422



**Искам да посветя  
тази книга и да  
изразя специална  
благодарност на  
всеки клиент,  
който някога ми е  
казал „Не“.**

*- Джефри Гитомър*





# Току-що осъществих продажба!

Ти си новият ми клиент.

Благодаря ти за твоето сътрудничество.

Оценявам подкрепата ти и съдействието ти.

*По отношение на всичките си клиенти, които обслужвам чрез лекторските си ангажименти, седмичната си колонка, електронното си списание „Стимулатор на продажбите“, дистанционното си бизнес обучение и писателската си практика, аз съм си поставил три цели:*

**1. ДА ПОМАГАМ НА ХОРАТА.**

**2. ДА ИЗГРАЖДАМ ДЪЛГОСРОЧНИ ВЗАИМООТНОШЕНИЯ.**

**3. ДА СЕ ЗАБАВЛЯВАМ.**

Целта ми при създаването на тази книга бе да я направя толкова полезна за теб, че ти да посъветваш (насочиш) десет от своите колеги и приятели да си я купят. Моля, уведоми ме дали в твоя случай съм постигнал тази цел.

Благодарение на теб и на всички други ценни мои клиенти, аз имам възможността да се занимавам с онова, което обичам да правя.

*Да продавам. Да пиша.  
Да говоря. Да преподавам.*



Благодаря!



# 10,5 ПОВЕЛИ

## на Джефри Гитомър

### за успешни продажби

- 1. МИСЛИ.** Продажбата е в главата ти.
  - 2. ВЯРВАЙ!** Разработи непробиваема система от убеждения в четири части.
  - 3. ЗАВЛАДЯВАЙ.** Установи разбирателство и лична връзка, или по-добре не подхващай разговора за продажба (покупка).
  - 4. РАЗКРИВАЙ.** Хората купуват поради някакви техни причини, а не поради твоите. Разкривай първо техните.
  - 5. ПИТАЙ.** Задаваш ли погрешни въпроси, ще получиш погрешни отговори.
  - 6. НАБЛЮДАВАЙ.** Твоята наблюдателност трябва да е толкова силна, колкото способността ти да продаваш и да изслушваш.
  - 7. РИСКУВАЙ.** Имай нужната хуцпа да поемаш рискове.
  - 8. ПРИЗНАВАЙ.** Знай чия е грешката, когато продажбата не се осъществи.
  - 9. ЗАРАБОТВАЙ.** Продавай заради взаимоотношенията, не заради комисионата.
  - 10. ДОКАЗВАЙ.** Един атестат струва колкото сто рекламни агитации.
  - 10,5 ИЗРАСТВАЙ!** Човек не става велик търговец за един ден. Ставаш велик, като продаваш ден след ден.
- 
- 



# 10,5 ПОВЕЛИ на Джефри Гитомър за успешни продажби

## Ръководните принципи на търговското изкуство

### 1. МИСЛИ. Продажбата е в главата ти.

Мисловната нагласа, с която подхождаш към продажбата, ще повлияе на резултата повече от всеки друг елемент на търговския процес. Мисловната нагласа и разположението на духа. Бъди дружелюбен, засмян, въодушевен, позитивен, сигурен, самоуверен, приятен и подготвен до степен, при която няма място за нервност. Всичко се случва в главата ти, преди да се отрази на портфейла ти.

Да си отивал някога на търговско посещение, мислейки: „Ама че калпава среща. Продажбата вероятно няма да стане. Май само си губя времето – но какво пък, ще опитам, дявол да го вземе“. Случвало ти се е, няма начин. Всеки търговски агент е преживявал подобно нещо поне сто пъти.

Понякога обаче ти се е случвало и обратното. Влизаш в офиса и си мислиш: „Страхотен потенциален клиент! Има нужда от продукта ми, харесва го, а мен просто ме обича. Продажбата ми е в кърпа вързана“.

С каквато и настройка да отидеш на посещението, ТИ даваш тон за вероятния резултат. Ти даваш ТОН и за своята нагласа, за ентузиазма си и за задействането на системата си от убеждения.



Истината е, че никой търговски агент на планетата не реализира продажба абсолютно всеки път. Но това не означава, че е допустимо дори един-единствен път да пристъпиш към продажба без категоричната увереност, че ще я осъществиш, защото клиентът има нужда от теб и защото си най-добрият. Не предлагаш най-ниската цена, но предлагаш най-добрата стойност.

Всеки има различен начин да създаде мисловната си настройка преди продажба. Моят начин винаги е бил да се подготвям отлично, което включва измисляне на способности за незабавно ангажиране на клиентите и слушане на рокендрол, преди да вляза в офиса им. В началото на търговската си кариера слушах вдъхновяващи послания.

През 70-те години на ХХ в. любимите ми записи бяха „Най-странната тайна“ на Ърл Найтингейл<sup>1</sup> и „Психология на победата“ на Денис Уейтли<sup>2</sup>. И двете послания ми даваха настройка да мисля за себе си и да си вдигам самочувствието – когато всъщност трябваше да мисля за клиента си.

С течение на времето научих, че абсолютната подготовка по отношение на клиента ми вдъхва тази увереност, а слушането на музика подобрява настроението ми и ми дава ритъм. Музиката и подготовката създаваха умствената ми нагласа. Чувствах се готов, щастлив и сигурен, че ще осъществя продажбата. Поддържам такава настройка и до днес.

**ДЕЙСТВИЕ:** преди всяко от следващите си сто търговски посещения (да, казах сто) напиши какво добро нещо би могло да се случи; какъв положителен резултат очакваш. А в края на посещението напиши какво си можел да направиш, за да се развият нещата по-добре.

Мисълта, че ще успееш, зависи от твоята увереност в себе си. А увереността се основава на подготовката. Ако смяташ, че ще успееш и позволяваш на мислите си да направляват твоя

---

<sup>1</sup> Ърл Найтингейл (1921–1989) – популярен радиоводещ, автор и продуцент на аудио програми за самоусъвършенстване.

<sup>2</sup> Денис Уейтли (1933) – американски мотивационен лектор, писател и консултант.



успех **ВСЕКИДНЕВНО**, тази нагласа ще ти помогне да станеш **ЕФЕКТИВЕН**. Това упражнение постепенно ще се превърне в неизкореним навик. Така се получи при мен и ти обещавам, че ще се получи и при теб – но наистина трябва да се упражняваш **ВСЕКИ ДЕН**.

**ОВЛАДЯВАНЕ** на мисленето: тайната да овладееш мисловния си процес и да повярваш, че можеш и ще успееш, е описана от Джеферсън Еърплейн<sup>3</sup> в безсмъртния текст на песента, изпята от Грейс Слик: „Храни ума си, храни ума си, храни ума си“.

*Следващите 9,5 заповеди ще ти разкрият какво е нужно, за да създадеш взаимоотношения и да постигнеш успех – не просто да продаваш. Това са главните принципи – повелите, – които ще изградят основата на твоя търговски успех.*

*Всяка заповед е неразривно свързана с останалите. Трябва да упражняваш и съблюдаваш всичките 10,5, за да постигнеш майсторството и резултатите (успеха и парите), на които се надяваш. Но нека да те уверя, че не само е възможно, а е вероятно да успееш – ако най-напред помислиш, че можеш.*

*Мисля, че мога. Мисля, че мога.*

от „Локомотивчето, което можеше“<sup>4</sup>,  
Уоти Пайпър, 1930 г.

<sup>3</sup> Джеферсън Еърплейн – американска рок група, основана през 1965 г.; едни от пионерите на психеделичния рок.

<sup>4</sup> Популярна книга за деца, която подчертава стойността на оптимизма и усърдната работа. Според някои критици книгата е метафора на американската мечта.