

УРОК 17. ОБРАЩЕНИЕ С ОТКАЗАМИ.

В бизнесе Прямой продажи/Сетевого маркетинга/MLM наш самый большой и страшный враг – **это боязнь отказов**. Мы переживаем из-за того, что подумают люди, услышав наше предложение. Это **чувство** может быть настолько сильным, что может парализовать нас и мы будем неспособны достичь того, на что мы вообще способны. Для использования возможностей, имеющихся в нас, нам **нужно научиться обращаться с чувством боязни отказов**. Люди, как правило, могут бояться многих вещей, большая часть которых является **продуктом воображения**. К примеру, люди боятся змей, боятся упасть с какой-нибудь высоты, боятся полётов на самолётах, боятся смерти, но главное место у многих занимает **боязнь выступления перед публикой**. Почему люди больше боятся выступления перед публикой, чем смерти? Это, наверное, происходит от того, что если после смерти человека другие люди будут смеяться над ним, то он этого уже будет не знать и не будет чувствовать, но, если после выступления человека его будут критиковать, то это для него будет являться очень болезненным. Поскольку в жизни нас научили тому, чтобы в ней **искать приятные вещи, наслаждение и стараться избегать боли и неприятностей**, некоторые люди готовы лучше умереть, чем выступить перед чужими людьми. Я в детстве был очень **боязливым и замкнутым мальчиком**, я боялся разговаривать с людьми и больше любил сидеть в углу, молча. В школе в классе я сидел на последней парте, старался находиться подальше от разных приключений. А когда я «ударился» в маркетинг, я понял, что **мне нужно** коренным образом **измениться** для того, чтобы достичь хоть каких-нибудь результатов. Мне нужно было научиться побороть в себе страх перед отказами. Первым моим шагом было то, что **я научился рассчитывать на отказ**, а вторым то, что **я готов был принять боль от отказа**, третий мой шаг заключался в том, что я **подготовил себя не принимать близко к сердцу отказы** и не считать их личной обидой. А конечным шагом было то, что я **сознательно хотел заниматься тем делом, которого я боюсь**, и перед которым мною овладевает страх. Я боялся поднимать трубку телефона и поэтому я каждый раз решительно поднимал трубку. Я боялся говорить с людьми, значит я заставлял себя вступать с ними в разговор. Я опасался заключения контрактов, значит я последовательно заключал много контрактов. Поверьте мне, что **действие, деятельность убивают боязнь и уничтожают страх**. В бизнесе и в продаже не все будут говорить «да», услышав наше предложение и это нормально, это в порядке вещей. Ненормальным будет ожидать от всех, что они в ответ на наше предложение скажут «да»! В бизнесе Сетевого маркетинга/MLM **на каждое «да» мы получаем 3 или 4 «нет»**. Значит, для того, чтобы встретиться с человеком, говорящим на наше предложение «да», нам

нужно вступить в контакт и поговорить с 3 или 4 такими людьми, которые точно откажутся принять наше предложение. Разве это плохо? Плохо будет лишь в том случае, если мы **это будем считать плохим!** Большинство людей думает, что это плохо, но если учесть, что **это зависит от нашего восприятия**, то это, пожалуй, будет являться великолепным! Если мы знаем цифры нашей деятельности и считаем их фактами нашей работы, то наши результаты маркетинга будут калькулируемыми, и в конечном итоге мы станем уверенными в себе. А уверенность убивает наш страх, так как мы заведомо будем точно знать, что произойдёт в будущем. Многие боятся поднять трубку телефона, так как переживают из-за того, что скажут люди. Давайте рассмотрим, что же будут говорить люди! **Давайте подготовимся к реагированию на их слова!** Что бы они не говорили, и как бы они не говорили - суть заключается в том, что они могут нам сказать «да» или «нет». Другого выбора нет! Это **может оскорбить наши чувства**, если мы допустим это. Люди боятся неизвестного, боятся незнакомого, боятся всего, если не знают – что наступит, произойдёт и не подготовлены к обращению с предстоящими фактами. Но здесь же возможна подготовка к реакции будущего собеседника. **Нужно сесть и обдумать** все возможности и нужно составить возможные правильные ответы. К настоящему времени я уже почти всё знаю о том, что могут говорить люди в этих случаях, и я знаю множество вариантов ответов. Раньше я **составлял список** чаще всего задаваемых вопросов и отказов, а также лучших ответов. Когда я звонил по телефону, я всегда использовал заранее подготовленные тексты. А перед кандидатом, которому мы звоним, нет заранее подготовленного текста и из этого большого превосходства мы можем извлечь огромную выгоду. В начале своей подготовки по бизнесу я **научился владеть чувством страха** как самым естественным явлением и как частью нашей коллективной игры. Я понял, что когда я **противоборствую чувству боязни**, оно становится всё сильнее и сильнее, садится на мою шею и старается парализовать меня. Когда же я принимаю это чувство как нормальную вещь, то оно сразу теряет власть надо мной и мгновенно исчезает. Его принятие имеет такое свойство, такую власть, при которой боль переносится легче. В ходе начальной подготовки по бизнесу я **научился ждать вопросов**, протестов, отговорок и отказов таким образом, как будто бы они являются началом игры. Если я чего-то жду, то я могу к этому подготовиться. Я рассчитываю на то, что люди будут говорить мне «нет», будут говорить свои отговорки, будут протестовать и отказывать мне. Процесс реализации функционирует как колода карт, в которой хорошие и плохие карты смешаны. Но если какую-то карту мы не получим, то мы будем играть учитывая её так, чтобы **извлечь из актуальной ситуации наибольшую выгоду** для себя. А когда нам удастся вытянуть джокера, то дело пойдёт веселее. Страх перед отказом

исчезнет, когда мы **поймём и примем правила игры**, то есть, что мы будем делать во всех возможных ситуациях. Начнём с самого плохого сценария: мы останавливаемся из-за страха **перед отказом и не будем ничего делать**. У нас нет мечтаний, так как они могут не сбыться. Нет целей, так как есть опасность, что они могут не осуществиться. Нет и приглашений, так как имеется возможность, что люди не придут. Нет и деловых предложений, так как своим отказом люди испортили бы нам настроение. Нет и семинаров, нет и звуковых записей, так как возможно, что некоторым людям они не понравятся. Значит, самым плохим случаем является тот случай, когда страх останавливает нас и мы ничего не делаем: нет продвижения вперёд, нет нового бизнеса, нет дополнительных доходов. Эта возможность меня пугает больше, чем та, что нужно звонить по телефону и реализовать товары! Для меня **совершенно неприемлем** вышеназванный наихудший сценарий. Я больше боюсь бедной, бессмысленной и неудачной жизни, чем того, что мне нужно делать. Для избежания подобного случая **я научился сосуществовать со своими боязнью и страхом** и использовать их для того, чтобы они продвигали бы меня вперёд к достижению целей, осуществлению своих мечтаний. В конце концов, когда мы работаем в бизнесе, в ситуации продажи с нами могут происходить следующие вещи:

1. Нам задают вопросы.
2. Нам делают замечания.
3. Нас критикуют.
4. Нам возражают.
5. Нам отказывают.
6. Нам говорят «нет».
7. Нам говорят «да».

Каждый боксёр-профессионал готовится перед боксом, каждый атлет специально готовится до соревнования и нет ничего удивительного в том, что **все профессиональные строители сети подготавливают себя до того, как начать звонить, или до встречи с будущими коллегами**. Но будущие коллеги и строители сети непрофессионалы, а агенты и строители-профессионалы подготовлены основательно. Они изучают заранее, что можно говорить кандидатам, и подготавливают свои ответы. Они специально отводят время для того, чтобы продумать, что может происходить ещё до того, как эти вещи делаются. Они исключают элемент страха из игры, так как **знают все возможные ответы** другого человека и подготовлены к ним. Большинство коллег в бизнесе Сетевого маркетинга/MLM были до вступления в него неподготовленными, но это не означает особой проблемы. Пока они **учатся и тренируются, уйдёт некоторое время**, однако проблемы возникают лишь в том случае, если кто-то не подготовлен к учёбе и к тренингам. Когда я начал заниматься бизнесом Сетевого маркетинга/ MLM, я очень **смирно относился к**

нюансам учёбы и технике строительства бизнеса. Я убедился, что этот бизнес работал хорошо, и до моего вступления и были люди, которые заработали на нём целые состояния. Моя боязнь и страх исчезли тогда, когда я увидел, что в этом бизнесе полно **профанов и лицемеров**, не готовых к учёбе и тренингам, другими словами – неподготовленных **«заплатить соответствующую цену»**. Подобные люди взамен «ничего» хотят получить «что-то», они и должны переживать из-за того, что люди будут по-разному отвечать на их коммерческое предложение. Я уверен в себе, так как **осознаю ценность своего предложения**. Если другой человек не видит ценности в моём предложении, то он мне откажет. Это нормально, но отнюдь не означает, что моё предложение является плохим. Предположим, что мы реализуем машины БМВ, но наш потенциальный покупатель, отклоняя наше предложение, покупает себе Феррари. Означает ли это, что наш товар или наше предложение плохие? Отнюдь нет! Это значит, что нам только **не удалось найти подходящего человека** (покупателя) и поэтому мы не должны чувствовать себя плохо из-за отказа. Наш кандидат, по-видимому, считает, что ему больше подходит Феррари и, значит, нам следует дальше искать того человека, который считает, что к его представлениям и требованиям больше подходит БМВ. Кстати, Вы обратили внимание, что любая марка автомобиля находит своего покупателя? В мире продаётся более 2000 моделей машин, а если мы покупаем одну из них, это означает, что этим самым мы отклоняем другие 1999? Далеко нет! Речь идёт всего лишь о том, что мы нашли ту марку, которая нам нужна. Некоторые покупают Феррари, другие – БМВ, а третьи вообще не покупают машины. То же самое касается и нашего бизнеса Сетевой маркетинг/MLM и наших товаров. **Некоторые говорят нам «да», другие «нет»**. В этом смысле не имеет значения, насколько великолепен бизнес и экономичны наши товары, их купит всего несколько человек. Когда я понял, что несмотря на все мои усилия, большинство людей будет мне отказывать, я стал более спокойным и уверенным в себе. Я занял такую основную позицию, по которой – если кандидат не понимает моего предложения или не видит в нём соответствующей ценности, то **это его проблема, а не моя**. В проигрыше будет он, а не я, ибо в конце концов я обязательно стану успешным человеком, но с другими коллегами. Я в любом случае **сделаю бизнес или с данным человеком, или с кем-нибудь другим**. Если он пропускает эту возможность, это его ошибка, а не моя. Когда я уже третий месяц работал в бизнесе, я был на 100% уверен в том, что стану Бриллиантом. Меня привело к этой уверенности то, что я внимательно посмотрел вокруг себя в бизнесе и **увидел других людей**. Я убедился, что большинство людей не сделает этого и не потому, что бизнес нехороший, а потому, что среди них очень много лицемеров. Они не готовы ни работать, ни учиться, ни измениться, а **хотят получить что-то задаром**. Когда мужчины начинают

играть в футбол, то за 5 минут выясняется, на каком уровне они умеют играть в футбол. А когда женщины сядут разговаривать, то тоже за 5 минут определяются эмоции других женщин в отношении к разным вещам. Мне потребовалось три месяца, чтобы понять, как «играет» большинство людей в игру бизнеса Сетевой маркетинг/MLM. **Большинство людей хочет, чтобы другие строили бизнес.** Как я уже указывал на это в своих предыдущих уроках, я всегда думаю противоположно тому, как думают остальные и, следовательно, поступаю противоположно тому, как поступает большинство других людей. Если основная масса людей является не подготовленной взять в руки телефон, то я буду постоянно готовиться к этому; если большинство коллег хочет, чтобы другие строили бизнес, то **я сам буду строить его.** Если Вы приняли решение любой ценой развивать бизнес, то Вам отказывал бы только ненормальный, и Вы от этого не почувствовали бы себя плохо, правда? Но если Вы заведомо знаете, что не будете делать дело, но за ничто Вы хотите получить что-то, то я должен Вам отказать, так ли? Такое «я даю и получаю» является принципом рынка. Я решил, что **буду давать и в том случае, если необязательно буду получать** с другой стороны. Результаты же – феноменальные! Если я стремлюсь к тому, чтобы дать своё лучшее и уверен в том, что раньше или позже, таким или другим образом **взамен я обязательно получу что-то.** Быть может, что могу учиться на том, что получил, а потом – используя новые знания, смогу получить отдачу в других областях знаний. Я вкладываю свои силы, знания и время в какого-то человека, но награду я буду получать от другого человека. По-моему, **любой отказ имеет более глубокую причину** и несёт в себе какой-то урок (или мораль) для меня. Этот урок особенно ценен для меня, так как научит меня чему-нибудь и следующий раз я стану умнее. **Негативная обратная связь** может привести к желаемому результату. Любой вопрос, замечание, критика, отговорка, отказ, «да» или «нет» потому происходит со мной, чтобы продвинуть меня дальше к моим мечтаниям и целям. Я очень мало учился на том, если мне кто-то сказал «да», но **многому научился из полученных мною «нет».** Если кто-то думает, что «нет» - это плохо, он и будет парализован при получении «нет» потому, что хотел избежать этого. Эти люди откладывают дела, саботируют встречи с кандидатами. Они знают, что им следует делать, но страх или боязнь мешают им пойти «в люди» и разговаривать с ними. Когда **я получаю «да», это является для меня великолепным,** так как мне удалось чего-то добиться. А когда **получаю «нет», это тоже прекрасно, так как я чему-то научился.** Если я научился чему-то новому, то в следующий раз – когда я с кем-то буду разговаривать – я смогу применить свои новые знания и тем самым увеличить свои шансы на «да». **В любом случае я выигрываю.** Это нечто подобное бирже. Люди-непрофессионалы вкладывают свои деньги в надежде на то,

что цены на их акции будут повышаться, а инвесторы-профессионалы надеются на то, что стоимость акций будет падать, так как в этом случае имеются наибольшие шансы выигрыша. Отказы я оцениваю положительно, ибо они учат меня, дают негативную обратную связь, что мне **нужно для коррекции своей стратегии**. По-моему, отказы хороши и тем, что не допускают до бизнеса лицемеров и тем самым **увеличивают ценность деятельности по строительству бизнеса**. Если в бизнесе Сетевой маркетинг/MLM или в торговле не было бы отказов, в них было бы намного меньше денег. Если кто-то поймёт и примет эту теорию, то может научиться и **контролировать свои эмоции**, связанные со страхом в связи с отказом. Я, конечно, жду, чтобы получать «да», и я благодарен, когда это происходит, но в то же время жду и «нет», и также благодарен за это. Но самое главное **не оценивать отказы в качестве личной обиды, личного оскорбления**. Если Вы кого-то угощаете водкой и он говорит: «Спасибо, но я не пью спиртные напитки», то Вы обижаетесь? Если Вы кого-то угощаете кофе, и он говорит: «Спасибо, я не пью кофе», Вам бывает плохо от того, что Вам отказали? А если Вы предлагаете кому-то закурить, и он говорит: «Спасибо, я не курю» - Вы принимаете это близко к сердцу? Я точно так же **воспринимаю отказы**, если мне кто-то говорит «нет», услышав моё предложение. Водка, кофе и сигареты – это товары. Люди беспрерывно **«продают» свои товары друзьям** без того, чтобы получить взамен деньги. Водка, кофе и сигареты могут быть вредными для нашего здоровья, от них мы можем заболеть и даже умереть. Но люди предлагают их своим друзьям – без всякого угрызения совести. А когда речь зайдёт о том, чтобы предложить им возможность бизнеса или же какой-нибудь безобидный и простой товар, как, например, зубная паста, эти люди вдруг начинают волноваться по поводу того – что скажут их друзья. Дело в том, что большинство людей не очень часто думает о друзьях и родственниках и велика вероятность того, что Ваши друзья и родственники не очень часто думают о Вас. В критичной или чрезвычайной ситуации мы могли бы рассчитывать на помощь одного или двух друзей и/или родственников. Значит, когда наступает кризис или критическая ситуация, вокруг нас собирается не так уж много людей, то **почему нам нужно волноваться** за то, что они скажут – узнав о нашем коммерческом предложении или о предлагаемых нами товарах. Впрочем, кому нужны такие друзья, которые могут высмеивать, хулить или презирать нас? Любого человека я смогу назвать **своим другом лишь в том случае, если он поддерживает и подбадривает меня в любом моём решении**. Дело в том, что многие люди не обращают на Вас внимания, а массы людей вообще не знают о том, что Вы существуете на этом свете. Приблизительно **200-300 человек знает о том, кто же Вы** и, пожалуй, не больше. А остальные 6 миллиардов людей на Земле функционируют без Вас, ничего не думают о Вас, так как они и понятия не имеют о том, что

Вы вообще существуете. Однако, парадокс бизнеса Сетевой маркетинг/MLM заключается в том, что 200-300 человек, знающих Вас, нужны для возможности выхода к остальным 6 миллиардам. Волноваться, переживать из-за того, что же могут подумать другие люди, совершенно **бесполезное чувство**. Избавьтесь от него, так как оно **мешает Вам** в достижении своих целей и осуществлении своих мечтаний.

Запомните слова популярной песни:

«Не переживай, будь счастливым!»

Джеймс Вади