

УРОК 5. ОТНОШЕНИЕ К ОТГОВОРКАМ

После нашей демонстрации Маркетинг-плана и делового предложения, от наших кандидатов мы можем получить ответы трёх видов: «да», «нет», «**может быть**». А большинство людей – до принятия окончательного решения – будут приводить свои отговорки, увёртки и вопросы. Примерно 10% людей относится к категории «да/нет» после демонстрации Маркетинг-плана, а остальные по-разному реагируют на данную ситуацию. Формы и способы обращения с отговорками с нашей стороны (или то, как мы **«закрываем» переговоры** и **«заключаем» бизнес**) является третьей критичной точкой создания бизнеса. Мы **должны основательно подготовиться** к тому, как обращаться с отговорками и вопросами, которые несомненно возникнут после демонстрации Маркетинг-плана или в ходе встречи КПД (Как Продолжать Дальше) /Стартовой встречи. Иногда бывает, что люди не совсем вежливо высказывают своё мнение о нашем бизнесе и деловом предложении и поэтому очень важным является следующее условие: **не принимать близко к сердцу то, что они говорят**. Люди имеют право говорить то, что им приходит в голову, а у нас тоже имеется право понять их слова так, как нам хочется. Я никогда не воспринимал болезненно слова своих будущих партнёров: что бы они ни говорили – это **их проблема**, а не моя. Они же почти ничего не знают о нашем бизнесе, это обстоятельство и определяет моё отношение к ним. Когда люди задают вопросы, высказывают своё собственное мнение, приводят свои отговорки это (для меня) означает то, что их **интересует это дело!** Большинство людей боится вступить в эту **«зону противоборства (конфронтации)»**, так как не знают – что будет происходить, что их ожидает там. Они насмерть испуганы тем, что подумают о них другие, и таким образом не хотят покинуть **«зону удобства»**. Теперь же рассмотрим, что вообще может происходить и подготовимся **к самой интересной части** создания бизнеса. Это моя любимая область строительства, **в ней меня считают самым лучшим и успешным человеком**. До этого все предыдущие части являлись лишь подходом к самой сущности дела. Всё, что я сделал до сих пор: сформулировал цель, составил бизнес-план, перераспределил своё время, пригласил своих друзей, продемонстрировал им свой Маркетинг-план – было необходимо для того, чтобы дойти до этой точки. Это и есть **момент истины**. Я довёл своих потенциальных партнёров по бизнесу до ситуации, когда они должны принять своё решение. Они уже стоят на перекрёстке дорог и должны выбрать какой-нибудь путь, по которому должны идти в дальнейшем (они должны что-то сказать) и это определит направление, по которому они пойдут дальше. Большинство людей **не любит принимать решения**. Вспомним женщину, которая утром ломает голову над тем, что же ей одеть, или мужчину, которого жена спрашивает – что он хотел бы

есть на ужин и что ей готовить. А муж отвечает: всё равно, его устроит любой ужин и это , в основном, потому, что он не хочет принимать решение. После демонстрации Маркетинг-плана всем нужно принять решение и я хочу знать – каким будет это решение. Они не могут сохранить его в себе, они должны сказать мне – что они думают обо всём. Разговор с будущими партнёрами я всегда начинаю с положительного альтернативного вопроса: **«Какая часть моего делового предложения понравилась Вам больше: время или деньги?»** Я жду ответа. Если ответят, что то и другое, я могу двигаться прямо вперёд. «Великолепно, значит мы можем начать дело, зарегистрировать вас частным лицом/супругами (т.е. физическим лицом) или же как фирму?». Если они ответят, как фирму, это будет означать, что они вступили. Но возможно, что они приведут несколько отговорок.

Что считается отговорками? Например, любое предложение, в котором встречается противительный союз «но». «Бизнес кажется очень хорошим, но заниматься им уже поздно». «Товары хороши, но слишком дороги». «Этот бизнес придуман для таких людей, как Вы, но не для меня».

Правило № 1. Никогда не вступай в спор со своим будущим партнёром по бизнесу!

Правило № 2. Задавай вопросы!

Правило № 3. Слушай внимательно ответы!

Я никогда не говорю: «Нет, никогда не поздно начать бизнес» (это было бы с моей стороны началом спора), а вместо этого я задаю вопрос: «Почему вы думаете, что уже поздно начать заниматься этим бизнесом?». Я жду ответа и молчу. Я очень внимательно слушаю людей, если они что-то мне говорят. В моём лице они находят наилучшего слушателя, который у них когда-то был. Я обращаю всё своё внимание на то, что они говорят мне, я смотрю им прямо в глаза и при этом мысленно стараюсь выяснить, что же прячется за их словами. Я подготовлен, а он/она нет! Я располагаю фактами, а он/она стараются что-то угадать.

Я прекрасно понимаю, что бы я не предпринял, если **на моё предложение люди отвечают «нет»**, то это может происходить по 4 причинам:

1./ **Они не понимают** бизнеса и/или моего предложения (им нужно получить больше информации). Моё разрешение этой проблемы: Информационный пакет, открытая демонстрация, аудиозаписи, книги, семинары.

2./ **Они не верят**, что бизнес работает или может работать и на них (им нужен третий человек). Моё разрешение этой проблемы:

Информационный пакет, открытая демонстрация, аудиозаписи, книги, семинары.

3./ **Они боятся** бизнеса, денег, работы, меня, людей и т.д. Моё разрешение этой проблемы: Информационный пакет, открытая демонстрация, аудиозаписи, книги, семинары.

4./ **Они ленивы** (одному Богу известно, что им нужно!). Моё разрешение проблемы: обходить их стороной как можно дальше!

Для того, чтобы мы успешно могли бы обращаться с оговорками и опасениями и успешно могли бы заключать бизнес с людьми, нам нужно овладеть следующим **искусством правильно ставить вопросы и внимательно выслушивать ответы.**

Имеются четыре вида вопросов:

1./ Вопросы, которые задают нам другие люди («Как ты зарабатываешь в этом бизнесе так много денег, Джеймс?»).

2./ Вопросы, которые мне задают о самих себе («Что я плохо делал, Джеймс?»).

3./ Вопросы, которые мы задаём самим себе («Почему я занимаюсь этим бизнесом?»).

4./ Вопросы, которые мы задаём другим людям («Почему бы Вам не заработать больше денег для себя и своей семьи?»).

Когда кто-то задаёт вопрос, я **несколько секунд выдерживаю паузу, улыбаюсь, смотря спрашивающему прямо в глаза** и всегда говорю такую фразу: **«Это очень хороший вопрос!»** Это я делаю так потому, чтобы спрашивающий чувствовал бы себя хорошо из-за поставленного вопроса и чувствовал бы себя важным человеком. Но эта фраза хороша и тем, что даёт мне возможность в течение нескольких секунд обдумать, так как я всегда стремлюсь к наилучшему ответу. Если мой ответ сформулирован ещё не полностью, то я никогда не импровизирую его лишь ради того, чтобы хоть что-то сказать, а отвечаю так: **«Я не готов к ответу на данный вопрос, я его запишу и спрошу у верхней линии или у фирмы и т.д. и тогда мы вернёмся к нему в следующий раз».** Откуда у меня ответы? Свои ответы я «выуживаю» из своей памяти, они **вытекают из предыдущего опыта и накопленных знаний.** Если бы кто-то спросил у меня – как нужно посадить самолёт на борт авианосца ночью, что я смог бы ответить? Я конечно, смог бы догадаться и таким образом ответить (но выглядел бы в данном случае круглым идиотом), но я считаю, что лучше привести фразу, данную выше. А когда я подготовлен (Информационный пакет, открытый маркетинг, аудиозаписи, книги, семинары) и у меня имеется некоторый **накопленный личный опыт (Input)**, тогда я смогу дать **достоверный** ответ. Поэтому я слушаю

аудиозаписи на СД, каждую неделю читаю новую книгу, скачиваю информацию с Интернета и хожу на все семинары по бизнесу. Я не хочу **выглядеть круглым идиотом** перед начинающими коллегами и стремлюсь к тому, чтобы у меня в голове, как на складе, были бы собраны и систематизированы все ответы на всевозможные вопросы, отговорки и опасения. Таким образом, как только они появляются, я готов ответить на них и **я знаю, что сказать!** Большинство людей не стремится к тому, чтобы собрать все ответы в голове, а затем удивляются, что люди говорят им «нет». Что может вытекать оттуда – где внутри ничего нет. Я давно убедился, что в любой ситуации можно найти **правильные ответы на все вопросы**. Моё задание заключается всего лишь в том, чтобы найти их. В ходе подготовки к данным урокам я собрал 202 вопроса и 101 отговорку и я буду отвечать на них – исходя из собственного опыта - по ходу данных уроков в программе e-Trening. **В зависимости от ситуации** возможно привести **множество ответов** на вопросы и отговорки. Упражняйтесь в собственных ответах. Я уже давно решил использовать в своих ответах мудрость и знания **других людей**. За прошедшие 20 лет я накопил **много опыта, ответов** с помощью, аудиоматериалов, книг, страниц Интернета, материалов различных семинаров. Мои знания и опыт являются такой ценностью, которую я вложил уже в свой бизнес, и также причиной того, что я являюсь успешным бизнесменом. Я действительно подготовленный человек! **А Вы?** Вы слушаете **аудиокассеты** успешных людей? Вы читаете **книги** по бизнесу? Вы посещаете **семинары**, где можно учиться у лучших специалистов по созданию бизнеса? Если Ваш ответ «да», то я поздравляю вас, так как я точно также поступал для того, чтобы стать успешным человеком. А если ответ «нет», то возникает вопрос «**Почему?**». Что происходит с людьми в Вашей сети? Как Вы хотите их **подготовить к эффективному строительству сети** (стать ключевыми людьми)? Вы часто бываете среди людей, чтобы проверить полученные вами знания на практике, **превращая их в опыт**? Если Ваш ответ – «да», то я поздравляю вас, так как я точно также поступал бы для того, чтобы стать успешным человеком. А если ответ - «нет», то возникает вопрос – «**Почему?**», что происходит с людьми в Вашей сети? Как вы хотите их подготовить к тому, чтобы они прекрасно и на высшем уровне **строили бы свою сеть**?

Мы можем разбирать ответы на вопросы и отговорки после Маркетинг-плана в ситуации в одиночку (с глазу на глаз), или же в группе (в команде). И то, и другое имеет свои плюсы и минусы. Принятое решение, по которому мы будем встречаться с каждым лично, требует **другой даты в последующие 24-48 часов** (Встреча – как продолжать дальше) (ВКПД). Нам нужно будет поехать к этому человеку (домой), руководство в данном случае будет в его руках, в ходе данной встречи мы должны будем всё объяснить, растолковать и вдобавок ко всему – в **неизвестном окружении**. Это действительно трудоёмкая техника, требующая больших затрат

времени, которая может значительно замедлить процесс строительства бизнеса, так как мы запросто можем впустую потратить время на таких людей, которые никогда не вступят в наш бизнес и никогда не станут нашими покупателями. В то же время, если мы ошибёмся или встретимся с очень придирчивым человеком (с супругами), то он/они не будут **заражать** других кандидатов своим негативным мнением. При личной встрече может быть положительным то, что мы находимся в их доме. И если оглянуться вокруг, то мы можем **узнать очень многое о его хозяевах**. Для ускорения процесса я очень часто выбираю групповой метод обработки ответов на вопросы и отговорки. Моё время ценнее по сравнению с тем, чтобы с глазу на глаз отвечать на вопросы и отговорки, тем более, что я знаю следующую статистику – из 4-5 человек/пар положительно будет реагировать на моё предложение только один/одна человек/пара. Поэтому я хочу сразу **знать после демонстрации своего Маркетинг-плана** о мнении людей по поводу услышанного, и я в первую очередь договариваюсь о дате Стартовых встреч, чем о ВКПД. В этой части встречи я жду вопросов и отговорок и сразу готов отвечать на них. Если кто-то мне задаёт вопрос, то я переспрашиваю: **«Почему Вы спрашиваете?»** И я жду ответа. Это я делаю потому, что я много раз убедился в том, что **руководит разговором тот – кто спрашивает**. Я хочу перенять руководство, следовательно МНЕ нужно задавать вопросы. А процессом, происходящем во время встречи, я могу руководить только тогда, если я спрашиваю. Я часто задаю и себе вопросы, чтобы контролировать себя. «Как можно правильно поступить в такой ситуации? Какие возможности выбора имеются в моём распоряжении? Как можно правильно ответить на этот вопрос? Что я могу найти в этом? Что я сделал плохо/неправильно? Что вытекает из этого? Какой вывод можно сделать из этого? В чём заключается моё настоящее пожелание? Как мог бы я работать с большей эффективностью?» Я также понял давно, что на эти вопросы ответы знаю только я и никто другой! Значит, никто не сможет ответить на те вопросы, которые я задаю самому себе. Большинству людей после формулировки подобных вопросов **ждёт ответа на них от другого человека**. И они никогда не догадываются, что правильные ответы находятся в них самих. И поскольку они ищут ответы не в подходящем месте (не в самих себе), у них нет даже малейших шансов найти их. Когда люди мне задают вопрос: «Джеймс, скажи, что я неправильно сделал?», мой ответ, как правило, всегда звучит так: **«Наверно, всё!»** (откуда мне это знать?). А потом я сразу же переспрашиваю: **«А ты/Вы как думаешь/ете?»** И жду ответа! В большинстве случаев люди поражаются тому, что уже давно знали правильный ответ. Но одна отговорка не равна одному вопросу. Приведу Вам классический пример: «Уже поздно, рынок уже насыщен». **«Что Вы понимаете под этим?»** «Все уже занимаются этим бизнесом». **«Значит, Вы, Ваши друзья, коллеги, знакомые,**

родственники все уже занимаются им?» «Нет!» «А в самом деле сколько человек из Ваших друзей, знакомых, коллег занимается этим бизнесом?» «Только Йожи на работе и больше никто». «Значит, в мире ваших друзей и родственников, кроме Йожи, никто не занимается этим бизнесом, правда?» «Да, ты прав». «Если Йожи единственный человек, о котором Вы знаете, что он занимается этим бизнесом, то по Вашему мнению – рынок действительно насыщен или нет?» «Нет». «Хорошо, у Вас есть ещё вопрос или же Вас можно уже приветствовать в качестве нового коллеги в нашей группе?» Я заканчиваю фразу предложением вступить в наш бизнес и жду его ответа. Или вот, другая отговорка: «У меня нет времени». «Что Вы понимаете под этим?» «Я очень занят». «Вам хотелось бы иметь больше времени?» «Да, конечно!». «А как Вам хотелось бы достичь этого?» «Понятия не имею?» «А что было бы, если бы мы стали создавать Ваш бизнес для того, чтобы Вы имели больше свободного времени?» «Это было бы хорошо». «Хорошо, у Вас есть ещё вопросы или мы можем приветствовать Вас в качестве коллеги в нашей группе?» «У меня нет денег». «Что Вы понимаете под этим?» «У меня нет денег, которые я мог бы вложить в этот бизнес». «Вам хотелось бы иметь больше денег?» «Да, конечно». «А как Вы хотите этого достичь?» «Не знаю». «А что было бы, если бы мы создали бизнес для того, чтобы в нём заработать столько денег, сколько Вам нужно?» «Это было бы хорошо». «Отлично, у вас есть ещё вопросы или мы можем приветствовать Вас в качестве новой коллеги в нашей группе?» «Я не знаю никого, кто занимался бы этим бизнесом». «Вы знаете кого-нибудь, который хотел бы заработать большие деньги?» «Да, конечно, все хотят заработать больше денег». «А какие возможности имеются у вас в Вашем регионе чтобы зарабатывать дополнительно деньги?» «В моём окружении нет особых возможностей зарабатывать дополнительно деньги». «Что было бы, если бы мы показали Вам возможность бизнеса, в котором можно зарабатывать неограниченное количество денег?» «Да, в конце концов, почему же и нет!» «Хорошо, у вас есть ещё вопросы или мы можем приветствовать Вас в качестве коллеги в нашей группе?» Я никогда не задаю таких вопросов, на которые можно ответить однозначно «Да» или «Нет». Например, на вопрос «Вы хотите попробовать пользоваться нашими товарами?» можно ответить сразу и отрицательно: «Нет!» Я задаю альтернативные вопросы с положительным ответом: «В какой расфасовке вы хотели бы начать пользоваться нашей зубной пастой – в меньшей или большей, но более экономичной?» И, естественно, жду ответа. Данная техника вопроса не является естественной для всех коллег и поэтому в ней нужно систематически упражняться. А когда мы научились правильно спрашивать, то нам не страшны никакие отговорки и опасения, с которыми мы можем справиться сравнительно легко. Любимая тактика у

меня – **повтор и выворачивание** вопросов и отговорок. Это такая ситуация, в которой я бросаю мяч обратно своему партнёру. Например, «Товары слишком дороги», а я переспрашиваю «Товары слишком дороги?» и жду ответа. При использовании этой простой тактики будущий коллега сам отвечает на свой же вопрос и свои отговорки. Вторая тактика, применяемая часто мною, это то, что я часто **оставляю без внимания** вопрос или отговорку и задаю свой вопрос с целью смены темы. Например, «Товары слишком дороги». Я могу спросить: **«Сколько денег нужно было бы Вам зарабатывать для того, чтобы в материальном отношении Вы достигли бы нормального уровня?»** И я жду ответа. Возможно, что первоначальная отговорка, которую я оставил без внимания, больше никогда не появится. Но, если она появится опять, то это будет означать серьёзное опасение, которое нужно основательно разобрать и разрешить. Иногда у людей действительно имеются **серьёзные проблемы** и нам нужно располагать особым чувством, чтобы отличить реальную проблему от отговорки или опасения. Например, «У меня нет денег.» **«Что Вы понимаете под этим?»** «Я должен подождать следующей зарплаты, так как уже истратил все свои деньги.» **«Это не проблема, я зарегистрирую Вас в бизнесе за 1200 форинтов, а остальную сумму Вы заплатите после зарплаты.»** **«У Вас есть ещё вопросы или мы можем приветствовать Вас в качестве коллеги в нашей группе?»** Когда мы встречаемся с новой, до сего времени неизвестной нам проблемой, нам нужно найти к ней новый подход для того, чтобы найти **лучшее её разрешение**. Не забывайте: в любой ситуации на все проблемы можно найти подходящее, хорошее решение. Наша задача заключается лишь в том, чтобы найти хорошее разрешение проблемы. А как мы можем его найти? Мы готовимся, **а затем упражняемся, упражняемся и упражняемся!**

Научитесь правильно задавать вопросы!

Джеймс Вади