

ОГЛАВЛЕНИЕ

<i>Мои мысли об этой книге (Дейл Карнеги)</i>	4
<i>История создания этой книги</i>	7

ЧАСТЬ ПЕРВАЯ

Мои идеи, благодаря которым я покинул ряды неудачников

1. Первая идея, принесшая мне материальные блага и счастье	10
2. Эта идея вернула меня в бизнес	19
3. Один случай, который привел меня к победе над собой	24
4. Самый верный способ самоорганизации	28

ЧАСТЬ ВТОРАЯ

Формула успеха в торговле

5. Главный секрет искусства торговать	37
6. Точное попадание в цель	43
7. 250 000 долларов за 15 минут	51
8. Какие принципы я использовал при заключении сделки	58
9. Как с помощью вопросов я заключал выгодные сделки	64
10. Что заставляет человека покупать	70
11. Главное слово в коммерции состоит из шести букв!	74
12. Как обнаружить невидимые преграды	77
13. Магия торговли — это искусство слушать	85

ЧАСТЬ ТРЕТЬЯ

Шесть способов завоевать и сохранить доверие клиентов

- | | |
|--|-----|
| 14. Как заслужить доверие клиента | 94 |
| 15. Урок, преподанный мне
одним знаменитым врачом | 97 |
| 16. Самый быстрый способ
внушить доверие | 100 |
| 17. Вас могут выставить вон | 103 |
| 18. Самый безошибочный способ
внушить доверие | 106 |
| 19. Позаботьтесь о внешнем виде | 110 |

ЧАСТЬ ЧЕТВЕРТАЯ

Как добиться желания клиента сотрудничать с вами

- | | |
|---|-----|
| 20. Эта идея Линкольна
помогла мне найти друзей | 114 |
| 21. Как стать желанным гостем | 125 |
| 22. Как научиться запоминать
имена и лица | 130 |
| 23. Главная причина неудач в коммерции | 141 |
| 24. Учитесь преодолевать страх
перед начальством | 146 |

ЧАСТЬ ПЯТАЯ

Этапы торговли

- | | |
|---|-----|
| 25. Сделка перед сделкой | 153 |
| 26. Умейте назначить встречу | 163 |
| 27. Как я учился находить подход
к секретаршам и телефонисткам | 173 |
| 28. Как попасть в «высшую лигу» | 177 |
| 29. Не мешайте клиенту
помочь вам заключить сделку | 183 |
| 30. Пусть старые клиенты ищут вам новых | 188 |

31. Семь правил, необходимых
при заключении сделки 202
32. Потрясающий заключительный прием
великого мастера торговли 213

ЧАСТЬ ШЕСТАЯ

Не бойтесь неудач

33. Не надо бояться неудач 221
34. Как секрет успеха Б. Франклина
помог мне 229
35. Разговор по душам 235

Хейзел, моей жене,
*чья поддержка, помощь и одобрение
помогли появиться этой книге*

МОИ МЫСЛИ ОБ ЭТОЙ КНИГЕ

С Фрэнком Беттджером, автором самой полезной и увлекательной книги об искусстве торговать, я познакомился в 1917 году. Жизненный путь этого человека начинался с больших трудностей, связанных с тем, что парень не имел практически никакого образования — он даже не закончил среднюю школу. Однако история его жизни — ярчайший пример карьеры преуспевающего американского коммерсанта.

Отца своего Фрэнк практически не помнил, поскольку тот умер, когда он был маленьким мальчиком. В семье осталось пятеро детей. Именно поэтому у Фрэнка не было возможности учиться. Уже в 11 лет он был вынужден вставать в половине пятого утра и отправляться продавать газеты — так он помогал матери, бедной вдове, зарабатывавшей на жизнь стиркой и шитьем. Вспоминая об этом периоде жизни, Беттджер рассказывал, что часто бывал голоден, а кукурузные хлопья с молоком были его основным блюдом на ужин.

Его школьное образование закончилось в 14 лет. Бросив школу, он был вынужден стать рабочим самой низкой квалификации — помощником слесаря-водопроводчика. В дальнейшем ему очень помогло увлечение бейсболом. К восемнадцати годам он стал профессиональным игроком в команде «Сент-Луис Кэрдиналс». Он выступал за честь этой команды в течение двух лет, практически до тех пор, пока не повредил себе руку в матче против команды «Чикагские бычки», после чего бейсбол ему пришлось оставить.

Из Чикаго он вернулся в свою родную Филадельфию и начал все заново. Именно в этот момент я с ним и познакомился.

мился. Фрэнку было тогда 29 лет. Он начинал карьеру страхового агента, и, надо сказать, достаточно неудачно, особенно по части торговли. Однако, невзирая ни на что, за следующие 12 лет своей жизни он все же заработал достаточно, чтобы обеспечить себе беззаботную жизнь. Он смог купить поместье за 70 000 долларов — огромную по тем временам сумму. В 40 лет он мог даже позволить себе вообще не работать.

В том, что я рассказал, я уверен, так как был очевидцем всех событий. На моих глазах он превратился из полного неудачника в самого преуспевающего и высокооплачиваемого торгового агента Америки.

Следуя фактам скажу, что именно я предложил ему рассказать историю своей жизни слушателям курсов, где читал лекции сам. Курсы эти были рассчитаны на одну неделю и проходили под эгидой Младшей Торговой палаты США. Лекции объединяла основная тема: «Подготовка руководящих сотрудников фирм к диалогу и искусству проведения торговых сделок».

По моему твердому убеждению, Фрэнк Беттджер заслужил право высказываться и писать на эту тему. Ведь за 25 лет своей неустанной деятельности лично он заключил не менее 40 000 сделок, что эквивалентно пяти ежедневным визитам на оформление договоров и прочих документов.

Первая глава книги — «Первая идея, принесящая мне материальные блага и счастье» — для меня не что иное, как вдохновенный гимн энтузиазму, не имеющему аналогичных примеров. Именно исключительно фанатичный энтузиазм вырвал Фрэнка Беттджера из рядов неудачников. И самым высокооплачиваемым торговым агентом страны мой друг стал только благодаря своему неиссякаемому энтузиазму.

Я был очевидцем первого публичного выступления Фрэнка. В дальнейшем я также был свидетелем того, как он очаровывал и вдохновлял огромные аудитории от Портленда

(штат Орегон) до Майами (штат Флорида). Эффект от его выступлений был ошеломляющий. Именно поэтому я и уговорил Фрэнка написать книгу. Я хотел, чтобы он поделился своим опытом, технологией и философией коммерции не только с трибуны. Его аудитория должна была быть гораздо больше.

Мое желание наконец осуществилось. Самая полезная и увлекательная книга об искусстве заключения торговых сделок была написана и напечатана. Это самая умная книга, которую я когда-либо читал. Она должна помочь всем агентам по продаже, независимо от вида товара, который они предлагают. Она должна учить их даже после того, как Фрэнка Беттджера не станет в живых. Если бы я имел возможность заполучить ее в начале собственной карьеры, то с радостью прошел бы пешком от Чикаго до Нью-Йорка ради того, чтобы прочесть хотя бы единственный ее экземпляр. Но тогда ее еще не было.

Теперь эта книга есть, и я прочел ее на одном дыхании от первой страницы до последней. Рекомендую ее вам с огромным воодушевлением!

ДЕЙЛ КАРНЕГИ

ИСТОРИЯ СОЗДАНИЯ ЭТОЙ КНИГИ

Эта книга была написана благодаря удачно сложившимся обстоятельствам, а также нашей совершенно случайной встрече. Оказалось, что в один день мы оба сели в один и тот же поезд, отправлявшийся из Нью-Йорка. Дейл Карнеги ехал в город Мемфис, штат Теннесси.

Он намеревался читать лекции на однонедельных курсах, спонсором которых была Младшая Торговая палата США.

Дейл сразу же предложил мне выступить перед слушателями с лекциями. Я воспринял его предложение как шутку.

— Дейл, я сомневаюсь в том, что могу читать лекции по бизнесу. Вам, вероятно, известно, что у меня нет даже среднего образования, — таким был мой ответ на его предложение.

Однако Дейл был настойчив и не отступал.

— Вы просто расскажете им, как смогли превратиться из неудачника в преуспевающего агента по продаже. Я уверен, что вам есть о чем рассказать.

Я пообещал немного подумать, а затем все же согласился.

Через какое-то время мы уже выступали с лекциями по всей Америке. В течение пяти дней, по четыре часа каждый вечер, мы общались с одной и той же аудиторией. Первым выступал Дейл, затем я. Каждые полчаса мы сменяли друг друга за лекторской трибуной.

По прошествии некоторого времени Дейл вдруг предложил мне написать книгу.

— Многие изданные книги по бизнесу написаны людьми, которые никогда в жизни им не занимались. А у вас есть возможность создать книгу нового типа, книгу, которая соот-

ветствовала бы тому, чем занимались именно вы. Это должен быть реалистичный рассказ о том, как вы поднялись на вершину успеха. Вы расскажете историю своей жизни, начиная каждое предложение со слова «Я». Это должна быть не лекция, а настоящая, непридуманная история жизни известного агента по продаже.

Признаюсь, я много думал над этим предложением, однако согласиться так и не решался. По моему мнению, это было слишком ответственно.

— У меня еще не созрело желание писать, — отвечал я Дейлу.

Однако Дейл все же «доконал» меня. Целый день он просто умолял меня приступить к работе над историей собственной жизни, но не в виде лекции, а в виде изданной книги.

Немаловажным для меня оказался его главный аргумент.

— Слушатели, посещавшие школу Младшей Торговой палаты, постоянно спрашивают, когда ты издашь свои лекции в книжном варианте, — продолжал убеждать меня Дейл.

По его словам, такие вопросы ему задавали неоднократно в каждом городе, где мы выступали с лекциями. В Солт-Лейк-Сити один деловой молодой человек предложил нам аванс в 40 долларов за первый экземпляр будущей книги. Его предложение не было шуткой. Он был уверен, что приобретение моей книги принесет ему доход намного больший.

Все это закончилось тем, что через некоторое время я действительно начал работу над книгой. Можно даже сказать, что я занялся этим вплотную.

Главной задачей я считал рассказать о собственных ошибках в бизнесе, по моему мнению достаточно глупых и грубых. У меня была возможность, опираясь на собственные воспоминания, написать, что именно я предпринимал, чтобы вырваться из рядов неудачников и отчаявшихся коммерсантов.

Я занялся коммерцией в очень неблагоприятный для меня момент. К тому же в торговле я не понимал абсолютно ни-

чего. Ко всему прочему, сказались те восемь лет, которые я провел, играя в бейсбольной команде. Именно они уничтожили во мне все задатки и талант к чему-либо, что имело хоть какое-то отношение к торговле. Лондонская страховая фирма «Ллойд» могла совершенно спокойно ставить тысячу против одного, что у меня ничего не получится. Да и сам я не был уверен в себе.

Главная просьба к читателям: не обращать особого внимания на мое личностное «Я». Возможно, у вас создается впечатление, что все написанное похоже на хвастовство. Смею утверждать — у меня таких намерений не было. А все эти идеи, принесшие мне успех, станут работать на каждого из вас, кто возьмет на себя смелость или посчитает нужным применить их на практике. Во всяком случае, скажу одно: они мною проверены.

И самое главное. Такая книга, которую я сам теперь написал, очень нужна была бы мне самому в то время, когда я делал первые шаги в бизнесе. Она стала бы для меня неоценимым помощником. Теперь такая книга лежит перед вами.