



*Эта книга посвящается Эмилиш, потому что она верила в меня с самого первого дня. Ты заставляешь меня делать больше, чем мне когда-либо казалось возможным, и каждый день вдохновляешь на новые свершения.*

*И моему отцу, который привил мне ментальную установку «На старт, внимание, марш!» и научил тому, что, хотя в жизни есть немало вещей, которые вы не можете контролировать, ваша работоспособность к ним не относится.*



# ОГЛАВЛЕНИЕ

Примечание автора .....	11
Введение .....	12
Глава 1. Рождение продавца .....	20
Поворотный момент. Дубль первый .....	25
Инициатива — мое любимое слово .....	28
Упорство ради победы .....	35
Пусть страх станет двигателем вашего успеха .....	38
Без уверенности в себе ничего не получится .....	40
Глава 2. Сила слова «да» .....	43
Говорить «да» = продавать больше .....	52
Секретное оружие продавца: импровизация .....	55
Каждая сделка — новая сцена .....	57
Планета Уверенность, где все хотят то, что вы продаете .....	60
Один риск за один раз .....	62
Признание: застенчивость — паршивая вещь .....	64
Глава 3. Работайте на сделку .....	71
Никакого страха: как превращать людей в клиентов .....	75
Идеальный баланс .....	83
Методика Серханта: работать на сделку .....	87
«Вау-момент» .....	89
Глава 4. Мастер контроля над процессом .....	99
П-1: постоянный контроль контактов .....	99
П-2: проработка всех аспектов .....	109
П-3: поддержание старых контактов .....	114

Глава 5. Семь стадий печали продажи . . . . .	123
Стадии каждой продажи . . . . .	128
Эмоциональный инструментарий Серханта . . . . .	136
Нерешительный клиент: подталкивать, отодвигать и настаивать . . . . .	140
Диагностика сложностей в продажах: сделку можно спасти. . . . .	144
Глава 6. Вы должны стать искателем, управляющим и делателем . . . . .	149
Похититель времени против администратора времени: как управлять своей рабочей нагрузкой . . .	153
День Райана . . . . .	154
Метод «искатель, управляющий и делатель» . . . . .	159
Позвольте мне спасти ваш рассудок . . . . .	168
Глава 7. Четыре догмата работы . . . . .	175
Работайте ради карьеры, а не ради работы . . . . .	177
Четыре «Р». . . . .	180
Позитивный настрой: смазка, позволяющая миру вертеться . . . . .	191
Глава 8. Будьте тем, кто. . . . .	197
У каждого продукта есть своя история — нужно просто ее найти . . . . .	200
Использование истории для создания креативного питча . . . . .	202
Используйте знания для создания истории. . . . .	204
Использование продукта для создания креативного питча . . . . .	206
Тот, кто. . . Каждому продавцу нужен крючок. . . . .	208
Когда вы на работе — вы на работе . . . . .	214
А что же будет вишенкой на торте? . . . . .	216
Выпустите на волю внутреннего фрика (и получите удовольствие) . . . . .	218
Глава 9. Как потерпеть фиаско по-умному . . . . .	224
6 причин, по которым шары падают и губят вашу сделку . . . . .	236

Если когда-нибудь испытаете желание все бросить, пожалуйста, сначала прочтите это! . . . . .	244
Когда вы каждый день созерцаете свою самую крупную неудачу . . . . .	247
Глава 10. Делайте это прямо сейчас . . . . .	252
Нет настолько большого препятствия, чтобы вы не могли его преодолеть . . . . .	257
Найти наилучших членов команды: энергия, энтузиазм, стойкость и образование . . . . .	270
Каким вы станете в будущем? . . . . .	274
Благодарности . . . . .	279
Алфавитный указатель . . . . .	282



## ПРИМЕЧАНИЕ АВТОРА

**Х**очу предупредить, что в этой книге я изменил некоторые имена и идентифицирующую информацию. Добавлю также, что, хотя и помню точные адреса и даты продаж всех проданных мною квартир, не могу утверждать, будто дословно запомнил разговоры с людьми. Поэтому попытался воспроизвести их так точно, насколько позволяет память.



## ВВЕДЕНИЕ

**Я** начал свою карьеру риелтора в понедельник, 15 сентября 2008 года. Помните этот день? Тот самый день, когда банк Lehman Brothers объявил о крупнейшем банкротстве в истории, спровоцировавшем обвал индустрии субстандартного ипотечного кредитования и положившем начало тому, что мы сейчас называем «великой рецессией». Вообразите, насколько трудно было такому новичку в сфере продаж, как я (у которого не было ни уверенности в своих силах, ни костюма, ни представления о том, как подступиться к оформлению сделки), продавать в то время недвижимость.

Как вы можете понять, блестящего старта не получилось. В 2009 году я сделал чуть более 9000 долларов. Девять лет спустя, в 2017-м, мне исполнилось 33 года, и я заключил 472 сделки, продажный объем которых составил 838 миллионов долларов. Так во время мирового финансового кризиса на одном из самых рискованных рынков страны родился продавец.

В реалити-шоу Million Dollar Listing New York\* я — чрезвычайно уверенный в себе парень, который носит элегантные костюмы, разъезжает по Манхэттену с водителем и каждый день заключает сделки

---

\* «Сделка на миллион долларов. Нью Йорк» (англ.).

на 2–3 миллиона долларов. В моем реалити-шоу *Sell It Like Serhant*\* я использую свой опыт в сфере продаж для превращения продавцов, пытающихся торговать всем на свете — от мячей для гольфа до джакузи, — в настоящие машины продаж.

Однако в юности я был прямой противоположностью тому человеку, которого вы видите по телевизору. Наша семья часто переезжала. Я страдал избыточным весом, был мучительно застенчив и социально не адаптирован. Перепробовав все виды спорта, придуманные человечеством, ни в одном не добился результатов. Положите мне мяч прямо в руки — и я его уроню. Киньте тысячу мячей — не поймаю ни одного. Моя уверенность в себе равнялась нулю, и я всего боялся. А за чрезмерную эмоциональность заработал прозвище Плакса Райан\*\*. Комфортнее всего чувствовал себя с ребятами из театра, где можно было наряжаться в нелепые костюмы и притворяться кем-то другим. Я был пареньком, который вечерами по пятницам сидел дома один в мятой рубашке, ел пудинг Jell-O и смотрел канал Nickelodeon. Мальчишкой прошел недолгую фазу увлечения Шекспиром, и это вылилось в изучение театра в колледже. После его окончания перебрался в Нью-Йорк, чтобы стать актером. Я — и примерно миллиард таких же претендентов...

Итак, всего несколько лет назад я был безработным драматическим актером, с трудом добывающим средства на аренду жилья в Нью-Йорке. Мечта о том, чтобы стать знаменитым артистом, рушилась вместе

---

\* «Продавай как Серхант» (англ.).

\*\* Crying Ryan (англ.).

с самооценкой. Перебивался случайными заработками, но на покрытие расходов их никогда не хватало. В продовольственном магазине мою кредитную карту не принимали. В обмен на бесплатные тренировки я раздавал на улице флаеры, зазывающие людей в местный фитнес-клуб. Сидеть без гроша ужасно, особенно в Нью-Йорке, и мне было необходимо найти способ зарабатывать деньги, чтобы не пришлось возвращаться домой к родителям. Я впервые жил самостоятельно и хотел, чтобы у меня это получилось. Конечно, я мог бы стать банальным актером-официантом. Но кто захочет пропустить пробы из-за того, что они выпали на твою смену в TGI Fridays? Вместо этого я получил лицензию агента по недвижимости, чтобы работать тогда, когда захочу, по собственному графику. Я думал, будто смогу научиться сдавать людям жилье и буду заключать одну-две сделки в месяц, чтобы хватало на оплату моих счетов.



Мой дебют в этой сфере был полным кошмаром. Я не мог продать решительно ничего. Другие брокеры постоянно заключали сделки, а я ломал голову над тем, как они это делают и как мне этого добиться.

Я был неутомим, перепробовал разные тактики и в конце концов, после нескольких лет напряженной работы, открыл секрет, который дал мне огромные преимущества: подобно жонглеру, *я удерживал большинство шаров в воздухе*. И никогда чрезмерно не фокусировался на одном шаре. Никогда не направлял всю свою энергию на одну сделку или на одного клиента. Сразу после подписания сделки с клиентом ехал на показ недвижимости другому и, сидя в такси, принимал телефонные звонки с предложениями. Я не закичивался на какой-то сделке. Заключив сделку, никогда не думал: «И что дальше?» — ибо следующая сделка уже реализовывалась. Мой принцип «Больше шаров в воздухе» обеспечил мне крупные преимущества, и я быстро стал топовым продавцом.

Вспомните дни, когда вы были маленьким ребенком и большую часть времени проводили со своими игрушками. С удовольствием строили башню из блоков «Лего», а потом думали: «Надоело. *Сейчас* хочу поиграть с моей гоночной машинкой». Но мама говорит, что нужно убрать одну игрушку, прежде чем доставать другую. Если вы этого не сделаете, она распахнется из-за бардака, который вы устроили. У вас отсутствует дисциплина! Никакого порядка! Все мы знаем, как дети не любят убирать свои игрушки. С чего бы это делать, если вокруг разложены всякие классные, интересные штуковины и можно без всяких усилий переключаться с одной игрушки на другую?

Должен признаться, я в некоторой степени подвержен обсессивно-компульсивному расстройству\*.

---

\* Обсессивно-компульсивное расстройство — невроз навязчивых состояний.

Люблю, когда вокруг чисто и прибрано. Но внушаемое нам представление о том, что необходимо привести в порядок и убрать одну вещь, прежде чем *хотя бы подумать* о том, чтобы взяться за другую, — плохая установка. *Что дурного в том, чтобы играть во все игрушки, оставляя их в пределах легкой досягаемости?* По мере того как мы взрослеем, установка на «только одну вещь за раз» прочно укореняется в наших мозгах, и мы входим в мир бизнеса, мысля подобным образом. Завершаем работу с одним клиентом, а потом переходим к другому. Сначала заключаем одну сделку, а потом сосредотачиваемся на другой. Словом, обращаемся с клиентами так, будто это неодушевленные объекты, которые нужно аккуратно убрать на полку, прежде чем взяться за другие. Моя теория продаж — не о том, чтобы убрать клиентов куда подальше. Наоборот — о том, как держать их перед глазами, чтобы вы могли делать все как следует и добиваться отличных результатов. Кто эта малышка, которая научилась организовывать свои игрушки так, чтобы легко переходить от одной к другой? Эта девочка — отличный продавец в процессе становления. У нее правильный подход, и я называю этот подход «Шары в воздухе».

Когда шаров\* много, это означает, что вас окружают возможности, а вы извлекаете из них пользу: завязываете новые контакты, получаете отличные

---

\* Вы, должно быть, заметили, что я уже несколько раз использовал слово «шары» — даже на вступительных страницах. Просто хочу сказать: да, я знаю, что шарами также называют тестисы. Если ваши мысли устремляются к ним всякий раз, как я говорю «шары» в этой книге, — что ж, пусть ее чтение вас повеселит.

рекомендации и используете свое время по максимуму. Вопреки тому, чему нас учат в детстве и в торговле — заниматься лишь одним делом за раз — я обнаружил, что на работу с одной сделкой уходит столько же времени и энергии, сколько на шесть. Некоторые шары летят быстро — с ними можно справиться сразу. Иногда, если вы подбросили шар высоко, у вас появляется время на то, чтобы обработать несколько других шаров, пока первый не упадет к вам в руки. Я узнал, как можно управлять траекторией их полета, а это позволяет успешно жонглировать несколькими шарами. Раз так, зачем жонглировать только одним шаром, когда можно взять пять или больше? Повышайте ставки.

Каждый может заключить одну крупную сделку, если ему повезет. Вы продали за 30 тысяч долларов концертный рояль или ковер за шестизначную сумму? Потрясающе. Но сможете ли вы повторить это завтра? А послезавтра? Вам удалось еще что-нибудь продать? Если хотите иметь историю успешных продаж, вам следует понимать, что продажи — массовый бизнес. Это так просто. Если хотите преуспеть, то должны продавать больше ваших продуктов, чем кто-либо другой. Речь идет не о единичной продаже, а обо всех, которыми вы заняты.

Чтобы стать совершенной машиной продаж, недостаточно просто прибегать к набору уловок и рекомендаций. Такое может каждый. Иногда, чтобы стать хорошим продавцом, нужно демонтировать свои прежние представления и заново выстроить более продуктивную и впечатляющую версию того, кем мы являемся. Чтобы стать продавцом, нужно переучиться. У вас уже есть все, что нужно для успеха,

и эта книга поможет вам стать более продуктивным и полностью раскрыть свой потенциал.

Мне постоянно задают вопросы: «Как ты это делаешь? Как мне продавать столько же, сколько продаешь ты?» И всегда странно это слышать, поскольку еще недавно я сам задавал эти же вопросы. Знаю, каково быть продавцом, у которого ничего не получается. В 2009 году у меня не было хороших связей, и я еще ничего не продал, за исключением хвороста, который мы с братишкой поставляли соседям, когда мне было восемь лет. Как я собирался строить свою карьеру продавца с нуля? В книге я расскажу несколько историй, лежащих в основе самых безумных из моих сделок, и покажу, как создал свою карьеру продавца из ничего, а потом продолжал ее развивать. Это не история моей жизни — серьезно, мне ведь всего 33 года. И не мемуары о продаже недвижимости на Манхэттене (громкий храп). В этой книге я раскрываю все секреты своего ремесла. По сути, то, что вы читаете, — моя методичка, рассказывающая, как продавать абсолютно все.

---

Если вы планировали быть великолепным  
всю свою жизнь, пришло время реализовать  
этот план

---

Вы узнаете, как структурировать день, чтобы максимально эффективно использовать время и удерживать шары в воздухе. Я научу, как доводить дело до конца, и поделюсь методиками продаж, которые выработал в ходе своей карьеры: стратегиями,

сделавшими мою команду одной из ведущих команд продавцов в стране. А также, вы научитесь тому, как получать удовольствие от продаж. Продавать *увлекательно*, причем неважно, что именно вы продаете. Повсюду продается множество товаров. **Каждый. Божий. День.** Точно так же и вы могли бы что-нибудь продавать. В конце концов, если уж мальчишка Райан, который не мог пройти по школьному коридору без того, чтобы не подвергнуться насмешкам, теперь умудряется ежемесячно продавать на 60 миллионов долларов (вообще-то в прошлом месяце было 101 861 229 долларов, но кто же считает?) на одном из самых конкурентных рынков в мире, то всякий сможет. Давайте вместе выведем вас на новый уровень. Согласны?

На старт, внимание, марш!



## ГЛАВА I

# РОЖДЕНИЕ ПРОДАВЦА

**В** Нью-Йорке довольно легко ориентироваться. Большинство улиц проложены в виде регулярной, удобной и простой сетки. Если я высажу свою 92-летнюю бабушку из Висконсина в центре Таймс-сквер, бабуля сможет сориентироваться без каких-либо проблем. А вот манхэттенский даунтаун — все, что ниже 14-й улицы, — совсем другое дело. Конечно, Вест-Виллидж с ее булыжными мостовыми, тихими улочками и одноквартирными домами в федеральном стиле очаровательно старомодна. Но планировка улиц там примерно так же эффективна, как четырехлетний ребенок, пытающийся решить алгебраическую задачу. Она причудлива и запутанна. Должно быть, этим объясняется сильнейшее раздражение, которое я вызвал у Джессики — одной из моих первых клиенток. Джессика, которой было двадцать с чем-то лет, откликнулась на мое объявление на сайте [craigslist.com](http://craigslist.com). Именно так в 2008 году начинающие брокеры вроде меня находили клиентов. Размещали объявления, клиенты звонили, и мы договаривались о встрече. В сущности, очень похоже на организацию свидания с проституткой.

Бюджет Джессики составлял 2500 долларов в месяц. Ей требовалась квартира на две спальни, которую можно было бы трансформировать на три, чтобы

там смогли разместиться две ее подружки (обе, кстати, тоже Джессики) и она сама. Мне надо было сводить ее в квартиру на Мортон-стрит, которая могла бы подойти ей и ее матери. Мать была ее поручителем, то есть обязана оплачивать аренду в случае, если ее дочь с подружками потеряют работу или потратят все свои деньги на дизайнерские сумочки. Джессика без конца совала мне в руки свой телефон, так как ее мать, которая в тот момент находилась в Мичигане, настаивала на том, чтобы я, словно спортивный комментатор, выдавал ей подробный репортаж о поисках квартиры.

Мы бродили уже минут двадцать, что по нью-йоркским временным меркам равносильно примерно десяти годам. Я знал, что мы где-то совсем рядом, однако никак не мог найти нужную улицу. Вы вполне можете заблудиться в Виллидж, даже если точно знаете, где находитесь. Мы стояли на углу Кристофер-стрит и Седьмой авеню, но я не знал, где же Мортон-стрит. Palm Treo или Blackberry — смартфоны того времени — были мне не по карману. А iPhone только-только появился в продаже, и мало кто мог себе его позволить. Каждое утро я распечатывал маленькие карты и маршруты для каждой из своих встреч с клиентами и засовывал их в карман, чтобы руководствоваться ими при необходимости. Идя рядом с Джессикой, я все пытался украдкой взглянуть на мою карту, но не мог рассмотреть ее как следует без того, чтобы она не заметила. Сказав, что провожу для нее «небольшую экскурсию по району», я указал на квартиру, где снимался комедийный сериал NBC «Друзья». И сказал ей, что Мортон-стрит всего в двух кварталах отсюда. Через десять минут, когда мы вышли к тому

же газетному киоску, стало ясно, что мы дали еще один круг. Между бутылками с лимонадом «Снэпл» и солидным ассортиментом драже «Ментос» располагались газеты, заголовки которых из-за рухнувшего финансового рынка пестрели такими устрашающими словами, как «Обвал!» и «Кризис!». Мне же предстояло пережить собственный мини-кризис с Джессикой.

Ее терпение наконец лопнуло. Она уставилась на меня таким свирепым взглядом, точно показывала средний палец глазами. «О, господи! Да что с тобой не так?! — прокричала она. — Тебе нельзя разрешать показывать квартиры людям! Никогда». Затем вскинула руку, и перед ней с визгом затормозило такси. Она прыгнула в него — и была такова, а я остался на улице в своих ковбойских сапогах, чувствуя себя никчемным и жалким.

А вдруг она права? Я снова посмотрел на газетный киоск. Заголовки выглядели издевкой. Наступила жуткая рецессия. И зачем я затеял продавать недвижимость, когда экономика рассыпалась на части? Деньги у меня почти закончились, и казалось, будто я практически обречен стать тем, кто просиживает в одном белье в подвалах родительских домов, играя в видеоигры и уплетая пирожные Yodels.

Тут на сцене появляется Бен Кеннеди.

Я направился обратно в офис, находившийся в верхней части города, между 49-й улицей и Мэдисон-авеню, чувствуя себя хуже некуда. Хотя, оказалось, очень даже есть куда — и все благодаря Бену Кеннеди, моей неумолимой Немезиде. Бен был родом со Среднего Запада и редко перекидывался с кем-нибудь в офисе даже парой слов, за исключением

невнятного «Привет». Зато был замечательным брокером. Когда я притащился на свое рабочее место, то услышал, как он заключал очередную сделку — вероятно, уже десятый договор на аренду жилья в этот день. В то время как он притаскивал пачки подписанных договоров на аренду и зарабатывал огромные комиссионные, я блуждал по городу. Как ему это удавалось? У меня было блестящее образование, я родился в хорошей семье и был элегантным актером с ослепительной улыбкой! Что у него есть такого, чего нет у меня? Да он же почти не разговаривает!

Мое эго не могло этого понять. И как это он ухитряется постоянно заключать сделки, когда я не сумел сдать «Джессике в кубе» одну-единственную квартиру-трансформер на три спальни в доме без лифта?

Я совершенно пал духом, и мне нужно было с кем-то поговорить. Решил позвонить своему старшему брату Джимми. Он на десять лет старше меня, и у него было то, что я считал настоящей жизнью: жена, дети и солидная работа в финансовой сфере. Он помог мне перебраться в Нью-Йорк, был рядом, когда я открывал свой первый счет в банке, и научил меня, как получить кредитную карту. Несомненно, он мог разгадать, как так получалось, что Бен Кеннеди добивался отличных результатов, а я оставался нищевродом. Я вылез на пожарную лестницу со своим раскладным телефоном и набрал служебный номер Джимми. Не успел он сказать «алло», как я закатил ему грандиозную речь про то, что уволюсь, что жизнь — отстой, все — отстой, Бен Кеннеди — отстой, а я работаю та-а-ак много!

Я продолжал свое скорбное повествование, несмотря на то что позади меня звонили другие телефоны и слышался шум, производимый людьми, которые занимались серьезными вещами вроде зарабатывания денег или достижения жизненного успеха. Мой брат был явно занят и, прежде чем я успел выпалить: «С меня хватит! Я все бросаю!» — оборвал меня: «Да не будь ты таким слюнтяем! Ты проработал агентом по недвижимости какие-то пять минут. Подбери сопли. Если Бен Кеннеди смог, ты тоже сможешь».

Отбой... «Алло? Джимми?»

*Господи боже мой, да неужели он бросил трубку?*

*Ой. Так и есть.*

Я залез через окно обратно в офис как раз к тому моменту, как Бен закончил телефонный разговор. Он откинулся в кресле с чрезвычайно довольной улыбкой, как будто только что сдал в аренду целый многоквартирный дом, а то и Эмпайр-стейт-билдинг. Я прошел прямо к его столу и, прежде чем чересчур разволноваться, выпалил: «Слушай, Бен, это... Хм... Как это ты сдаешь в аренду так много квартир? Что ты для этого делаешь? Я в этом деле новичок и стараюсь во всем разобраться, а ты просто супер, так что было бы классно получить пару советов от лучшего в бизнесе! Дружище!»

Бен окинул меня взглядом с головы до пят, не упустив ни хаки, ни ковбойских сапог, ни ремня со здоровенной, истошно сияющей пряжкой (это, кстати, был мой лучший прикид), и сказал: «Не-а, мужик. Хрен я тебе что скажу». Это была самая длинная речь, какую я от него когда-либо слышал.

## Поворотный момент. Дубль первый

Несомненно, превращение человека в машину продаж типа Терминатора (только без зверских убийств) не происходит за одну ночь. В вашей карьере будут периоды, когда вопросов больше, чем ответов. Вы не будете знать, как заключить какую-то сделку, решить какую-то проблему клиента или дать ответы на все вопросы вашей команды. Но сделайте шаг, пусть небольшой, и вы окажетесь ближе к цели. Не подвергайте сомнению значение, которое в итоге может иметь маленькое действие. Никто не преподнесет вам секретную формулу успеха. Вы узнаете, что это за формула, только после того, как сами ее создадите.

Секрет Серханта № 1

Секрет вашего успеха откроется, когда вы оглянетесь на пройденный путь.

Вы не распознаете его, пока не переживете.

Бен Кеннеди мне ни хрена не сказал. О'кей, ладно. Моя реакция могла бы быть такой: «Бен — козел. Люди — сволочи!» В тот момент я мог бросить работу в недвижимости. Мог бы попросить маму купить мне билет на самолет, чтобы навсегда покинуть Нью-Йорк. Кому нужен этот Манхэттен, если вы можете вернуться домой, где у родителей есть все кабельные каналы, а на кухне полно мороженого и печенья Oreo (моя любимая еда наряду с жевательными конфетками Twizzlers, овсяными завтраками Lucky Charms и феттучини «Альфредо» с курицей). Но выпад моего

брата все звучал и звучал у меня в голове. Действительно ли я работал так много, как мне казалось? Не могу сказать, будто лампочка зажглась, но что-то слабо замерцало, и свет был достаточно ярок, чтобы я увидел, что... хм... Джимми-то, может, прав? Может, я и правда был слюнтяем?

Мне надо было взять паузу и подумать. Хочу ли я такой жизни? Я делю общий санузел с 25 другими жильцами моего многоквартирного дома в корейском квартале. По вечерам стою на сцене в подвальном помещении, подняв руки и непрерывно повторяя «тик-так» в течение 30 минут, потому что меня взяли на роль часов в пьесе про Эдгара Аллана По. Знаете, кто не играет часы в дерьмовой пьеске? Бен Кеннеди, вот кто. Это что, моя жизнь? И, что важнее, разве я **этого** хотел?

В первый раз я по-настоящему начал задумываться о том, какую жизнь хочу прожить. Ездить на подержанных автомобилях, носить хаки, изредка отправляться в круизы по Карибскому морю и каждую пятницу обедать в стейк-хаусе? Вполне приятное существование. Хаки марки Гар — удобная одежда, и кто ж не захочет завершить неделю тарелкой жареных куриных крылышек «Кукабарра» и стейком «Мельбурн Портерхаус»? Или мне нужно что-то другое? Может, такая жизнь, которую вообще ничто не стесняет? Безграничные возможности. Экспансия во все стороны. Это выглядело намного лучше, чем моя нынешняя жизнь нытика и голодранца. Я понял, что должен сделать выбор. Чего я хочу — умеренного успеха? Или хочу стать феноменально успешным? Кем хочу стать — хорошим брокером или лучшим брокером?

Я посмотрел на Бена Кеннеди. Он весело болтал по телефону с клиентом. Может, сейчас я и паршивый продавец. Но что мне мешает это изменить? Неважно, что помогло Бену добиться такого блеска в его работе. Мне не нужно знать секрет его успеха. Даже если бы он склонился и сказал: «Так и быть, Серхант. Вот как я это делаю: ем только оранжевые продукты и танцую нагишом в полнолуние, потому что я еще и ведьма», — как бы это мне помогло? Бен Кеннеди открыл для себя секрет успеха. Пришло время и мне найти секрет своего. Я не знал, как стать отличным брокером (или хотя бы не бездарным), но наступило время, когда должен был проявить инициативу. Я не представлял себе, каким будет мой первый шаг, но знал, что хочу его сделать.

Стать продавцом никогда не входило в мои планы. Момент озарения\* у меня не было. День, когда брат пропесочил меня за отвратительный настрой и нелепые представления о том, что сдача квартир в аренду будет столь же легким делом, как торговля герл-скаутским печеньем, стал поворотным моментом. Это небольшое, но важное событие я могу осознать только в ретроспективе. А ведь мог запросто пропустить свой поворотный момент. Нет, это было не так, как если бы я попал под автобус и подумал:

---

\* У меня не было момента озарения, положившего начало моей карьере, но я никогда не забуду, что, когда мы с 75-летним старичком, исполнявшим роль Капулетти-отца и уверенным, что это его звездный час, играли Шекспира в «парке» (то есть на травянистом холме рядом с Вест-Сайд-Хайвей) посреди нью-йоркского трафика, я думал: «Не хочу, чтобы это стало моим будущим». И всякий раз радовался, что к концу представления нас не сбила машина.



«Вау! Я выкарабкаюсь из этой комы **вопреки всему**. Я, наверное, должен сделать из своей оставшейся жизни нечто потрясающее». Не ждите драматического момента, чтобы начать действовать, — он может никогда не наступить. Если вы планировали быть великолепным всю свою жизнь, пришло время реализовать этот план. Зачем ждать еще хоть секунду? Станьте великолепным **сейчас**.

## Инициатива — мое любимое СЛОВО

Наступило время серьезных перемен, но у меня не было никакого представления о том, какими должны быть мои первые действия. Я улегся спать низкооплачиваемой ручной моделью в самом дорогом городе мира, а наутро проснулся агентом по недвижимости. И знаете что? Оба этих парня были полными нищелюдами. У меня не было ни зарплаты, ни социального пакета, ни учебника с рекомендациями по достижению успеха в моей работе. За ночь я не превратился волшебным образом в кого-то со связями, деньгами, профессиональными навыками или хотя бы с хорошими ботинками. Но кое-что все же изменилось: я захотел пойти в офис. Раньше хождение в офис было тяготой, чем-то вроде наказания, которому я должен был подвергаться до тех пор, пока какой-нибудь знаменитый режиссер не договорится со мной, что я стану следующим Брэдом Питтом. В промежутках между показами квартир я проверял свою голосовую почту («У вас нет сообщений») и пил чай латте в «Старбакс», пока не наступало время показывать следующую

квартиру. Но на следующий день после эпизода «Джимми обзывает Райана слюнтяем» поход в офис стал восприниматься позитивно. Офис показался чем-то вроде якоря. Я выпрямился, расправил плечи. Сидел за своим столом в маленьком офисе над кафе «Бургер Хэвен» и не мог придумать, как попасть из пункта А (ничего не продаю) в пункт Б (продаю все), но при этом понимал, что потребуется напряженно работать и проявлять инициативу.

Погодите-ка — похоже, я определенно понимал, что значит проявлять инициативу. Я же только и делал, что проявлял ее с тех пор, как оказался в Нью-Йорке, не имея за душой ничего, кроме пары ковбойских сапог и флакона коричневой краски для волос (я начал сесть с 16 лет). Свою первую квартиру делил с двумя парнями из Гамильтон-колледжа. Оба были помощниками юриста и стремились поступить в юридический вуз, который обеспечил бы им возможность работать в солидных адвокатских фирмах — таких, у которых в названии по полсотни имен и которые требуют от вас безумного количества рабочих часов. Я старался осуществить свою мечту стать актером. У меня не было босса. Не было такого напряженного графика и проблем, как у соседей по квартире. Но мой отец, всегда ценивший трудолюбие и дисциплину, говорил мне, что если я хочу добиться успеха, то должен работать больше, чем мои соседи — будущие юристы, без конца глотающие ибупрофен и перекачанные кофеином. Мне следовало вставать раньше, работать дольше и полностью посвятить себя актерскому искусству. Это был хороший совет. В Нью-Йорке множество актеров. Думаю, количество тех, кто мечтает стать

актерами, примерно равняется численности солидной крысиной популяции этого города. Сразу этого не замечаешь, но, если остановиться и посмотреть по сторонам, вы внезапно увидите, что они повсюду. Мне нужно было что-то предпринять. Я ведь не мог забежать в соседний магазин за пачкой тофу, надеясь при этом, что стоящая впереди леди с огромным пакетом кошачьего корма окажется кастинг-директором и возьмет меня на роль «первого убитого парня» в фильме «Пила-23». Чтобы достичь такого успеха, надо было проявить инициативу.

Я сознавал, что проявление инициативы в актерской карьере заводило меня в довольно нестандартные ситуации. Я должен был играть злокозненного биохимика в мыльной опере, совершить наезд на парня в авторском фильме, играл в спектакле «Ромео и Джульетта» рядом с автострадой Вест-Сайд-Хайвей, а сколько людей могли сказать о себе, что они — ручные модели? Ради продажи телефонных тарифных планов мои руки разрисовывали так, что они становились похожи на заварочные чайники или драконов. Мои руки гуляли по всему свету. Я был «рукознаменит». Конечно, актерская карьера не стала столь триумфальной, как мне грезилось. Оказывается, я — не Брэд Питт. Мои успехи на ниве лицедейства никогда не могли сравниться с карьерами даже наименее известных представителей династий Болдуинов и Калкинов. Ближе всего я подошел к тому, чтобы почувствовать себя великим артистом, когда сказал клубному вышибале, что играл доктора Ивана Уолша IV в мыльной опере «Как вращается мир». Он пропустил меня в VIP-зал, но напитки там оказались мне

не по карману. Так или иначе, всего несколько недель спустя мой персонаж кончил тем, что его укокошила собственная бабка.

Сидя за столом напротив неукротимого Бена Кеннеди с его дурацкой стрижкой, я подумал, что наши биографии, конечно же, были совсем разными. Мы были как ребята из разных социальных слоев в фильмах Джона Хьюза — «Клуб “Завтрак”» или «Милашка в розовом» — но, может, мотивировало нас, по сути, одно и то же? Для каждого из нас отсутствие сделок было равносильно отсутствию дохода, и кто знает, что именно это означало для Бена? Возможно, у него не будет денег на оплату счетов и он окажется бездомным на улицах Нью-Йорка или вернется в родной городишко, где всего-то один светофор. Я не знал. Но, как и я, Бен, похоже, не желал оглядываться назад и смотрел только вперед, а это значило, что нам обоим нужно было добиваться продаж.

Я хотел остаться в Нью-Йорке — там, где среди шума и толпы рождаются мечты. Перспектива возвращения в Колорадо, куда мои родители переехали после того, как я поступил в колледж, вызывала в моем воображении устрашающие картины: я работаю помощником на ранчо и крашу нескончаемый забор. Потом женюсь на миловидной девушке-ковбое, у нас появляются дети, я покупаю трактор, возможно, завожу собаку и кур... а потом умираю. Мне хотелось для себя чего-то помасштабней и получше. Я хотел полностью раскрыть свой потенциал, а это подразумевало необходимость сделать все возможное для того, чтобы остаться в Нью-Йорке. Возможно, я и реализовал весь свой актерский потенциал, но уж

точно не весь человеческий. Получение роли в мыльной опере после отбора в реалити-шоу под названием InTurn, где я сражался (условно) насмерть с двенадцатью другими исполнителями за то, чтобы стать следующей звездой в сериале «Как вращается мир», требует инициативы. Так разве я не могу использовать инициативу для форсирования своей карьеры в сфере продаж?

---

Для продавца проявлять инициативу —  
как дышать. Без этого не выжить.

---

Я задумался о том, как использовать инициативу, чтобы толкать свою карьеру вперед каждый день. Спрашивал более опытных брокеров, могу ли денек постажироваться у них или поработать с одним из их открытых для показов домов. Начал размещать больше объявлений на сайте craigslist.com и старался побороть свою робость. Вскоре чувство неадекватности из-за того, что я перестал ходить на пробы, ослабло, а интерес к продажам возрос. Это был медленный, непрерывный процесс. Иногда возникали сложности — большие и маленькие, но я продвигался вперед. Вначале меня подстегивали страх и жуткие мысли о возвращении в Колорадо в ампула неудачника. Но по мере того, как я заключал все больше сделок, моя мотивация начала меняться. Я мутировал от «Я надеюсь заключить достаточно договоров на аренду, чтобы заплатить за жилье и купить новую рубашку» к «Ого! Я только что разместил в банке чек, полученный за комиссию, который покрывает расходы

на жилье за ближайшие два года. На что еще я способен?». Труднее всего научить моих новых агентов в «команде Серханта» тому, насколько мощная штука — инициатива. Возможно, звучит фантастически, но в моменты, когда вы чувствуете, что увязли, никогда больше не заключите сделку и не заполучите ни одного нового клиента, инициатива действует будто волшебный эликсир от всех болезней. Возьмите телефон и сделайте звонок, отправьте электронное письмо, займитесь потенциальными клиентами. Делайте что-нибудь. Для продавца проявлять инициативу — как дышать. Без этого не выжить. Проявляйте инициативу в отношении всего, что встречается у вас на пути, и успех будет сопутствовать вам каждый божий день.

Когда я начал серьезно подходить к продаже недвижимости, то хотел преуспеть, однако мне мешало то обстоятельство, что я не был родом из Нью-Йорка и мало кого здесь знал. Кому именно я собирался продавать недвижимость? Я не знал городские районы так хорошо, как местные жители. После того как проявишь инициативу, часто закрадываются сомнения. Но и здесь прежняя актерская жизнь стала моим тайным оружием. Будучи актером, я не слишком огорчился, когда от моих услуг отказывались, хорошо разбирался в людях и умел быстро запоминать информацию — например, о зданиях. А мой несколько придурковатый нрав и преждевременно поседевшая шевелюра часто располагали ко мне людей.

То, что ваш предыдущий опыт отличается от опыта других людей в вашем бизнесе, не имеет значения. Не позволяйте неверию в собственные силы вас тормозить. Как раз ваше отличие от других и может

оказаться преимуществом. А навыки — например, в спорте, кулинарии или преподавании — повышают вашу личностную ценность. Если вы можете справиться с целым классом необузданных семиклассников или провести медосмотр ядовитой змеи, то сумеете доминировать в сфере продаж. Ваш опыт до того, как вы решили заняться продажами, имеет значение. И индивидуальность должна быть для вас аутентичной, даже если она весьма специфична. У меня в команде есть очень успешные продавцы, которые раньше были барменами, служили в армии, работали в банках и т.д. У каждого есть специфические знания и свежий взгляд на практику продаж. Их прежний профессиональный опыт делает их в итоге более интересными и многосторонними людьми — для вас это столь же актуально. Научитесь использовать то, что вы знаете и умеете, и подумайте, как накопленные навыки могут способствовать вашей карьере в сфере продаж.

С тех пор как мне исполнилось примерно четыре года, я знал, что хочу добиться успеха. Были ли у меня хоть какие-то зацепки в плане того, как этого добиться? Абсолютно никаких. В то время мои навыки включали несколько убогих фокусов и пару шуточек типа «Кто там?». Тем не менее изначальная установка на успех и последующее выстраивание карьеры по этому образцу оказались одной из лучших стратегий, какие я мог для себя реализовать. Это заставило меня быть гибким в отношении того, в какой области добиваться успеха, — ведь выяснилось, что явно на актерском поприще. Но когда эта мечта приказала долго жить, желание добиться

успеха не угасло вместе с ней. Я по-прежнему был захвачен идеей успеха — просто нужно было найти иной путь к его достижению. Столкнувшись с препятствиями, очень многие думают: «О'кей, для меня все кончено» — но это не так. Если вы вознамерились добиться успеха несмотря ни на что, препятствия не имеют значения: вы решили достичь цели и делаете все, что нужно.

#### Секрет Серханта № 2

Сначала настройтесь на успех — неважно в чем, а потом принимайтесь делать соответствующую карьеру.

## Упорство ради победы

Каждый год около 50 тысяч бегунов со всего света приезжают, чтобы принять участие в нью-йоркском марафоне, как будто пробежать 26,2 мили — суший пустык. А вы знаете, что случилось с тем парнем, который пробежал первый в мире марафон? Он упал замертво. Ладно, это случилось в Греции, где дико жарко, к тому же дело было в 490 году до нашей эры. Тогда не было ни кроссовок, ни бутылок с водой для быстрого восстановления водного баланса. Сейчас при должной подготовке марафон может пробежать практически каждый. Вы усердно тренируетесь, увеличиваете дистанцию, правильно питаетесь, а потом наносите свое имя на футболку большими блестящими буквами и, когда толпа скандирует: «Райан, вперед!» — заставляете себя двигаться, вместо того чтобы присесть на обочину и заказать пиццу. При



соответствующих тренировках можно пересечь финишную ленту и дожить до возможности выложить это в «Инстаграм». Но что, если после всей подготовки соревнования внезапно переключаются с марафона на спринт? Вы бежали неторопливо и размеренно, а теперь по неожиданной причине вдруг должны лететь, как подорванные, чтобы успеть к финишной черте? Вы увеличиваете скорость, все вроде получается, но тут — стоп, погоди! Забей! Мы снова переходим на длинную дистанцию... Так что удачи тебе!

Неважно, трудитесь ли вы на работодателя или сами являетесь предпринимателем, вы отлично знаете, о чем я говорю. Бывают невероятно продолжительные сделки, которые, кажется, длятся годами, точно смиренное паломничество к конечному результату. А бывают молниеносные, когда вы чувствуете себя джином: кивок — и приз у вас в руках. И еще бывают такие, которые качаются туда-сюда, высасывая из вас чуть ли не всю энергию и психическое здоровье. Торговля требует громадного упорства, и выработка готовности к работе со сделками всех сортов обеспечит вам колоссальное преимущество перед конкурентами. Шары вверх!

Продажи — как состязания в беге, только никто не собирается объяснять вам, что это за состязания, пока не раздастся выстрел из стартового пистолета. По мере того как объем продаж нарастает, становится ясно, что успех прямо зависит от того, сколь напряженно вы работаете: все дело в вашем упорстве, в умении удерживать в воздухе множество шаров. Чем больше объявлений я размещал, чем больше показов проводил, чем больше контактов завязывал, тем больше продавал. Это было совсем не так, как в актерском

ремесле. Никто никогда не говорил: «Я не возьму эту просторную недорогую квартиру, которая устраивает меня по всем параметрам, потому что мне не нравится твоя физиономия». Продажи — это работа, все просто.

Лучшее в сфере продаж — возможность делать что угодно, дабы увеличить свою выносливость, выдержать забег и пересечь финишную черту. Никто не говорит вам, что пора заканчивать. Выбор за вами. Вы сами решаете, сколько работать и сколько денег зарабатывать. Ни одному продавцу никто никогда не звонил с такими словами: «Привет. Это Пэм — ну, знаете, из отдела кадров. Я должна вам сказать, что в этом месяце объем продаж у вас оказался слишком большим. Ваши продажи намного превысили верхний уровень, и вы обогнали всех остальных. Вы зарабатываете чересчур много денег для нашей компании. Считайте это предупреждением». Я прав?

На заре своей карьеры я не собирался останавливаться, какие бы задачи передо мной ни вставали. Это дало мне конкурентные преимущества перед коллегами. Пока другие брокеры брали отпуск, проводили выходные у моря в Хэмптонсе, сидели в кино, ужинали в ресторане или спали, я вкалывал изо всех сил, стремясь их опередить. Продажи — это сумасшедшие гонки. Пока они посещали курсы бикрам-йоги или ели сашими с друзьями, я помечал свой список текущих дел.

---

### Шесть правил успешной карьеры в сфере продаж

1. Никогда чрезмерно не фокусируйтесь на каком-то одном шаре. Ваша жизнь не зависит от одной-единственной сделки.

2. Никогда не думайте: «И что дальше?» — потому что ваша следующая сделка уже реализуется.
  3. Вас окружают возможности — вы устанавливаете контакты, получаете рекомендации и генерируете новый бизнес. Вы постоянно ищете новые шары.
  4. Вы знаете, что жонглирование одним шаром требует столько же энергии, сколько четырьмя, пятью или даже шестью.
  5. Вы контролируете траекторию их полета и знаете, какими шарами нужно заняться в первую очередь, с какими можно справиться быстро, а какие требуют больше времени и внимания.
  6. Вы рассчитываете, куда упадет каждый шар.
- 

## Пусть страх станет двигателем вашего успеха

Сейчас вторник, 4:53 холодного декабрьского утра, а я пытаюсь решить, какую из шикарных новых бандан надеть в тренажерный зал. Пока выбираю между розовой и пурпурной, мне становится все труднее игнорировать мысли, которые крутятся в голове. Эти мысли включают, но не ограничиваются следующими: *«Что, если Манхэттен взлетит на воздух? Что, если Эмилия разозлится на меня из-за того, что я слишком много работаю? Что, если я упаду, переломаю тазовые кости и не смогу показывать клиентам квартиры? Что, если я поставил слишком много задач и моя команда в полном составе решила: с нас хватит? Кажется, я простудился, а это точно*

*простуда? Вдруг это жуткий грипп вроде того, который можно подцепить от птиц и от которого умирают? А знаете, какой это будет позор, если никто не купит мою книгу, кроме моих родителей?»*

Я просыпаюсь в страхе. Каждый день. Но именно страх — самый мощный источник моей энергии. Он толкает меня вперед как ничто другое. Жизнь, которую я для себя построил («команда Серханта», два телешоу на канале Bravo, мой видеоблог на YouTube, мои прекрасные дома и жена, которая еще прекрасней и милее), совсем не похожа на ту жизнь, которую я вел в день, когда начал карьеру риелтора. Как я уже говорил, это было 15 сентября 2008 года, когда банк Lehman Brothers объявил о начале процедуры банкротства, что вызвало обвал мировой экономики. Все было пронизано ощущением неуверенности, и было крайне сложно проявлять оптимизм в отношении моей новой работы. В тот день, выйдя из офиса, я зашел в «Фуд Эмпориум», чтобы купить свои любимые источники дешевого протеина — тофу и йогурт. Я подал кассиру свою кредитную карту. Через несколько секунд он протянул ее обратно: **отклонена**. Сердце у меня упало. Я пробормотал что-то насчет того, что схожу за наличными, и вылетел из магазина. Забежал в метро, сел и заплакал. У меня в буквальном смысле не было денег на баночку дешевого йогурта. Я не позволяю себе забыть, каким почувствовал себя в тот день: нищим и напуганным. Мне казалось, что ничего не смогу добиться самостоятельно. Это зажгло во мне огонь. И сегодня любая сделка, которую я заключаю, любой проект, над которым работаю, любой день с невероятным количеством рабочих часов — все это ради того,

чтобы дистанцироваться как можно дальше от того момента.

Установите, что именно вас мотивирует. Подключитесь к генератору, который мотивирует вас из самого нутра. Это может изменить вашу жизнь. Мало сказать себе: «Хочу стать крутым профи и заработать кучу денег». Кто ж этого не хочет? Задумайтесь о том, что именно заставляет вас работать больше и лучше. Какой фактор мотивирует столь сильно, что может обеспечить дополнительные источники энергии, которые позволят прищпорить вашу карьеру? Не позволяйте своим страхам мешать вам спать по ночам — вместо этого заставьте их толкать вас на сумасшедший уровень успеха.

## Без уверенности в себе ничего не получится

Я очень уверенный в себе человек. Об этом свидетельствует и название книги, которую вы читаете. Это заняло много времени, зато теперь могу без колебаний сказать: я — великий продавец. Если бы я позволил страхам всем управлять, то боялся бы делать холодные звонки или проводить переговоры с новыми клиентами. Определенный элемент страха обеспечивает баланс. Но вы не можете вечно сидеть на той стороне качелей, которая символизирует уверенность. Вы погрязнете в рутине, а для продавца это — смерть. Кроме того, вы рискуете стать чрезмерно самоуверенным, высокомерным болваном. А это ужасно.

Обычно уверенность возвращается ко мне после ежедневных тренировок. Я начинаю думать о текущих задачах: коучинг японской пары, желающей

заполучить квартиру стоимостью 31 миллион долларов, дабы натаскать их для прохождения собеседования с правлением жилищного кооператива. Плюс — необходимость разобраться с расхождениями в замерах площади лофта в Сохо стоимостью 16 миллионов долларов, контракт на который мой клиент должен подписать завтра. Десять лет назад моей самой большой проблемой было заплатить за аренду жилья и принять душ до того, как Юн Ву и Ха Рин израсходуют всю горячую воду\*. Теперь мои проблемы заставляют действовать масштабнее и быть более уверенным в себе. У меня нет иной альтернативы, кроме той, чтобы решать, как лучше двигать мои корабли вперед. Вопросы, проблемы, сомнения не всегда исчезают — они развиваются вместе со мной. Поэтому когда я думаю об убогом спектакле, каким было начало моей карьеры, то благодарен за то, что для меня сделал Бен Кеннеди. Он не научил меня, как сдать квартиру в аренду, зато показал, что происходит, когда человек сталкивается со своим страхом лоб в лоб: вы становитесь неудержимым.

Каждое утро, проверив свой ежедневник, я готов выйти из дома и сесть в машину, которую водит Юрий, мой водитель. На прощанье целую спящую жену, а потом сую в уши наушники. В момент, когда открываются двери лифта, делаю вдох, захожу внутрь и повторяю свою мантру: «На старт, внимание, марш!» — сознавая, что готов принять любой вызов, который бросит сегодня судьба.

---

\* Их имена были напечатаны на огромном плакате со смайликом, который они повесили на своей двери. Вот почему я их запомнил.

## МЕТОДИКА СЕРХАНТА

Вы приняли решение стать машиной продаж, и это великолепно. Только помните, что никто не выдаст вам карту дороги к успеху! Поверьте, вы уже изумительный продавец, просто, возможно, еще об этом не знаете. Все инструменты, необходимые для достижения успеха, у вас уже есть — их нужно просто найти и пустить в дело. Быть может, именно сегодня — с помощью этой книги — наступит ваш поворотный момент для достижения большего успеха. Решите сейчас, что поднимете свою карьеру продавца на небывалую высоту. Вы уже готовы к великому старту, потому что в данный момент проявляете новую инициативу, дабы изменить свою жизнь. Отныне вы будете источать инициативу из всех своих пор. Не останавливайтесь. Сделайте целеустремленность вашим вторым именем (не буквально, конечно), проявляя больше стойкости и продавая больше, чем конкуренты. Вас это немного пугает? Ну и что? Пусть этот страх станет топливом, которое двигает вас по пути успеха.

- Проявляйте инициативу. Что такое для вас инициатива?
- Копайте глубже, отыщите в себе целеустремленность, которая позволит вам пересечь финишную черту.
- Пусть ваш страх толкает вас к успеху.
- Никогда не забывайте, что ничто из этого не сработает без уверенности в себе.

## ГЛАВА 2

# СИЛА СЛОВА «ДА»

Кому: desperaterealtor@ryanserhant.com

От кого: possiblyfake@maybespam.com

Тема: Инвестирование

Уважаемые господа!

Мне необходимо содействие в инвестировании в солидную недвижимость в Нью-Йорке. Пожалуйста, отзовитесь, если можете помочь мне сделать это вложение.

Искренне ваш,

Мистер X из Атлантиды\*

**С**ейчас, оглядываясь назад, я вижу, что письмо чрезвычайно походило на спам. Однако мистер X не предлагал мне виагру со скидкой и не просил помочь ему перевести его миллиарды долларов в Америку через мой банковский счет. Это произошло на начальном этапе моей карьеры, мне надо было заполучить побольше шаров, поэтому... я ответил: «Да! Разумеется, я могу помочь вам подыскать квартиру!»

---

\* Мне известно, что Атлантида — выдуманное место, но я скрываю личные данные мистера X, чтобы меня не убили.