

СТРЕМИСЬ

услышать

«НЕТ»!

«ДА» - это цель

«НЕТ» - это способ достижения цели

От АВТОРОВ

«Стремись услышать «нет» - выдуманная история о четырех незабываемых днях из жизни Эрика Джеймса Бреттона, прекрасного мужа, потрясающего брата и «так себе» продавца копировальной техники.

Вдохновением для написания этой истории во многом послужил жизненный опыт Ричарда. Как говорит Рич: «Когда я был маленьким, я мечтал о типичных для ребенка вещах. Все свое детство я провел, мечтая о том, как стану профессиональным игроком в бейсбол или пилотом гоночного автомобиля я это лишь некоторые из моих фантазий. И, конечно же, как и большинство маленьких мальчиков, я обожал динозавров. И, будь на то моя воля. я бы проводил сутки напролет на заднем дворе своего кома в поисках окаменелостей.

Однажды, когда мне было восемь лет, я собрал всю свою коллекцию пластиковых динозавров расставил их на столе в своем подвале и пригласил всех, кто жил по соседству для того, чтобы рассказать им о динозаврах. Насколько я помню, за вход я взял по пять центов с каждого человека.

Когда все уже почти разошлись, кто-то из родителей соседских детей подошел ко мне и сказал: «Ты почти профессиональный выступающий!» Тогда я даже не представлял, что это значит, но мне понравилось, как это прозвучало!

Мечта родилась, когда мне было восемь лет.

Тем не менее, на протяжении следующих тридцати лет она так и оставалась... лишь мечтой. Все это время я отталкивал ее от себя, время от времени я фантазировал о том, как стану профессиональным выступающим.. но ничего не предпринимал для осуществления этих фантазий.

Был ли это дар? Да, ведь я мог удержать внимание слушателей. Было ли это моим желанием? Не существовало того, чего бы я хотел больше! Были ли какие-то внешние силы, удерживающие меня от действий? Конечно, я бы хотел найти виновника своего бездействия, но не мог.

В чем же была моя проблема? Проблема была самой простой и самой распространенной - я боялся неудачи и отказа. Однако в начале декабря 1997 года все изменилось. Мне лишь недавно исполнилось сорок и я, стараясь быть максимально честным с самим собой, размышлял о своей жизни и о том, куда она меня привела (а если быть абсолютно искренним, то куда я сам позволил ей себя привести), когда внезапно

мне на ум пришла беседа десятилетней давности с моим начальником. Это было так, будто до сих пор весь мой мир был погружен во тьму, но внезапно кто-то заполнил его светом, и все стало абсолютно ясным и понятным.

Несколько дней спустя я положил начало своей карьере профессионального выступающего, и, просто делая то, что мне так давно посоветовал мой руководитель, уже через год я выступал на конференциях крупнейших американских компаний, имея на своем счету две изданные книги и пять видео.

Однажды я задумался о том, что было бы чудесно, если бы я десятилетней давности, тот, который проигнорировал этот совет, имел возможность побеседовать со мной нынешним, уже имеющим опыт его применения и знающим обо всех последствиях этого шага. Именно в тот момент у меня появилась идея написать эту книгу.

Итак, если бы у Вас был шанс попасть в будущее и поговорить с собой, с более умной, смелой и менее робкой версией самого себя, что бы тогда произошло? У Эрика Джеймса Бреттона будет такой шанс. Это изменит его жизнь, и если Вы только позволите, это может изменить и Вашу жизнь».

Ричард Фентон и Андреа Вольц

P.S. Мы также хотим, чтобы вы знали: несмотря на то, что главный герой является продавцом, эта книга не только для тех, кто занимается продажами. Она для всех, кто сталкивается с отказами. Будь то писатель, который ищет издателя; сетевик, строящий команду; предприниматель, ищущий капитал для старта бизнеса; студент, который собирает деньги на создание команды по софтболу или родитель, пытающийся убедить своих детей съесть блюдо из гороха.

Эта книга для каждого, кто хотел бы преодолеть барьеры, выстроенные самим собой и добиться всего, что может предложить жизнь.

“Если вы добиваетесь успеха слишком медленно, значит вы, скорее всего, недостаточно быстро увеличиваете количество ваших неудач. Вы не можете получить одно без другого. Будете избегать неудач - не получите также и успеха.”

-Джо Маларки

Худший Мотивационный Спикер в Америке

(из фильма "Стремись услышать Нет!")

***«Не будьте слишком робкими и щепетильными в своих действиях,
ведь вся жизнь - это эксперимент!»***

Ральф Уолдо Эмерсон

Посвящается Дону Фентону
Величайшему продавцу всех времен

ТРИ ИЗ ТРЕХ

Шла третья неделя марта 1990 года.

Я припарковал свой «Олдсмобил» возле пустой телефонной будки. Мне совершенно не нравился мой «Катласс» (с гораздо большим удовольствием я водил бы двухместный автомобиль), но это была машина, которую моя компания, без исключения, закрепляла за каждым продавцом..

Это был третий год моей работы в «Вестерн Эквипмент Лизинг», и вроде бы все шло очень неплохо. Мне было двадцать восемь, я был женат и зарабатывал приличные деньги. Нет, я не был сверхвыдающимся продавцом, хотя и имел приличные результаты продаж, но по сравнению с большинством моих друзей у меня была сказочная работа. Будучи сотрудником отдела лизинга копировальной техники, я сам себе устанавливал распорядок дня и не имел потолка уровня дохода. Сегодняшний день был ярким примером того, какие возможности открывались, если я подходил к делу с головой.

Я опустил монету в прорезь телефона и набрал номер.

- Добрый день. Галерея. Элейн Бреттон слушает.

- Угадай, что сегодня сделал твой муж! - сказал я, широко улыбаясь.

- Милый, ты выбрал не слишком удачное время, чтобы поиграть в загадки. У меня сейчас очень много работы и, кроме того, параллельный звонок на другой линии.

- Тогда угадай очень быстро.

- Хорошо, ты ограбил банк?

- Тепло. Я совершил три звонка и закрыл по ним все три сделки. Я закрыл три из трех, а ведь сегодня всего лишь понедельник! И что ты об этом думаешь?

- Отлично, в таком случае, возможно, мы могли бы внести какие-нибудь дополнительные средства в наш фонд «Гавайи»?

- Не стоит делить шкуру неубитого медведя, - сказал я. - Мне все еще необходимо заключить четвертую сделку, чтобы выполнить план. Давай поговорим после того, как я это сделаю.

- Конечно. Послушай, мне действительно нужно идти. Ты купишь что-нибудь на обед, или сегодня мы что-нибудь приготовим?

5

- Сегодня я бы отдал предпочтение китайской кухне. Предоставь это мне.

- Люблю тебя, до встречи.

- Я тебя тоже люблю, — сказал я и повесил трубку. На часах было 15:30, и я вспомнил, что сегодня в Мэдисон Сквер Гарден «Лейкерс» играют с «Никс». По моим подсчетам у меня в запасе было три часа, и этого было вполне достаточно, чтобы купить креветки «Кунг Пао» и вовремя попасть домой.

«ПОДТЯГИВАЯ ХВОСТЫ»

- Эрик, что ты здесь делаешь? - спросила офис-менеджер, когда я во вторник утром, направляясь к своему кабинету, проходил сквозь море рабочих столов.

- А как ты думаешь? - ответил я ей, показывая на стопку бумаг в своих руках. - Пытаюсь подтянуть «хвосты». Ты знаешь, Карен, девять десятых составляющих продажи - бумажная волокита, и лишь одна десятая - настоящая «полевая» работа. Чем больше я продаю, тем больше жалею об этом.

- Главное, чтобы Фрэнк об этом не узнал, - с улыбкой ответила она. Кивнув в сторону большого офиса в углу.

Фрэнк Байт был вице-президентом департамента продаж в «Вестерн Эквипмент Лизинг», а еще он был очень нелегким человеком. Имея исключительно жесткую хватку, Фрэнк мог зародить в человеке чувство страха, лишь взглянув в его сторону. Его любимая фраза была выгравирована на доске на краю его стола так, чтобы все могли ее видеть, и звучала следующим образом: «Выполни свой план или иди на стройку!» Это была угроза, простая и неприкрытая, и для большинства она была весьма действенной. Я, например, не мог вспомнить, когда в последний раз не выполнял свой план продаж. В компании были и другие топ-менеджеры, использовавшие иной метод — метод «пряника», но не Фрэнк. Он применял лишь метод «кнута».

Рабочий день проходил, и лавина бумаг на моем столе начинала выглядеть, как легкий снегопад. В два часа пополудни я решил на время отложить дела и перекусить, подумав о том, что после обеда у меня еще останется время для рабочих звонков. Я схватил свою куртку и спустился в кафе.

Поставив на свой поднос тарелки с мясным рулетом, жареной картошкой, небольшой порцией салата и диетическую колу, я направился к одному из свободных столиков. Но не успел я приступить к обеду, как рядом со мной сел парень из отдела маркетинга.

- Эрик, дружище, как твои дела?

Я подозрительно глянул на него. Никто не называл сотрудников отдела продаж «дружище», если только в этом не было подвоха.

- Спасибо, хорошо, - ответил я опаской. - Тим Макдональд, если я не ошибаюсь?

- Верно, Тим Макдональд. Потрясающе, вы, парни из отдела продаж, обладаете феноменальной памятью! Послушай, Эрик, не мог бы ты оказать мне любезность? Я был бы тебе очень признателен.

- Что именно тебе нужно, Тим?

6

- Да так, пустяк. Мы проводим исследования среди фокус-групп, в числе которых - покупатели и сотрудники отдела маркетинга, также мы бы очень хотели иметь в своем составе представителя отдела продаж. Мог бы ты потратить на это около часа своего времени?

«Ни за что», - подумал я и не поверил своим ушам, услышав слова, вылетевшие из моего рта: «В котором часу?»»

- В десять утра, и я обещаю, это займет не более часа, ну... полтора максимум. Спасибо тебе.

С этими словами Тим встал и быстро вышел, пока я не успел поменять свое решение и что-либо ему возразить. Вот тебе и пустяк! Это мероприятие пробьет существенную брешь в моем расписании дня, но обещание есть обещание, с этим уже ничего не поделаешь.

ИМЕННО ПОЭТОМУ Я - ПРОДАВЕЦ

Фокус-группа, встреча с Тимом в десять утра к его «час-полтора максимум, я обещаю» в итоге вылились в то, что группа разошлась лишь в 13:20. после чего я дал себе слово больше никогда не обедать в кафе.

Я купил первый попавшийся гамбургер и съел его у себя за столом, поглядывая на стопку карточек кандидатов на следующий звонок не прикидывая, которая из них выглядит наиболее обещающе с точки зрения выполнения плана продаж, а следовательно, радости для моей жены и Франка. Внезапно зазвонил телефон.

- Привет, это Карл. Прости, не мог тебе перезвонить раньше, я был за рулем, - сказал мой брат.

- Дело или развлечение? - спросил я, заранее зная ответ.

- Какая разница? - ответил он, смеясь.

- Ну. как скажешь, Карл. Все равно ты не умеешь развлекаться. И, кстати о развлечениях, вот зачем я тебе звонил. Я подумал, почему бы мне не позволить тебе стряхнуть пыль со своей членской карточки и не принять твое приглашение поиграть в Бель-Эйр?

- Без проблем, приглашение в силе в любое время!

- Отлично, как насчет того, чтобы сыграть завтра после обеда?!

- Нет. завтра не получится, только не в сезон сдачи отчетов. Давай созвонимся в мае, и я весь твой!

- Прости. Карл, май мне не подходит. Ты же знаешь: это самый горячий сезон для продаж! - прикинул я шутливо.

- В мае и не раньше, братишка, - оставался непреклонным Карл.

- Ладно. Тогда в субботу?

- Хороша Я дам знать, - сказал он и повесил трубку.

Я сидел за стопа, доедая свой гамбургер и размышляя о том. как чудесно будет сыграть с Карлом в гольф, когда внезапно на ум мне пришла мысль: почему бы не сыграть завтра самому? Конечно, это не Бель-Эйр, но гольф есть гольф. Если бы я смог попасть на поле до шести, я бы вернулся на работу к десяти и до одиннадцати делал бы звонки.

7

Я поднял трубку и набрал номер.

- Гольф-клуб «Земляничный ручей». - ответили в трубке.

- Добрый день, я бы хотел заказать поле на завтра на раннее утра — начал я.

- К сожалению, до десяти тридцати все занято, - повторил голос в трубке.

Уже было собравшись сказать «нет, спасибо», я вдруг вспомнил о том, что мне осталось заключить всего лишь одну сделку на этой неделе, чтобы выполнить план. Если я соглашусь на «десять тридцать», то у меня все еще остается время между тремя и пятью часами дня, для того чтобы сделать пару телефонных звонков.

- Хорошо, десять тридцать мне подходит, — ответил я.

* * *

Тем же вечером после ужина я направился в гараж, чтобы сложить свои клюшки для гольфа в машину, как вдруг вошла Элейн, держа в каждой руке по мешку с мусором.

- Ты собираешься играть в эти выходные? - спросила она.

- Нет, не в выходные, а завтра! - просиял я.

- Завтра? О Боже, как бы хотела я взять выходной посреди рабочей недели, чтобы поиграть в гольф, - сказала Элейн с жалостью в голосе, прижимая крышку переполненного мусорного бака.

- Именно поэтому я - продавец, Лейни!

- Ну что же, мистер Палмер¹, я ничего не имею против того, чтобы вы завтра сыграли в гольф, но было бы отлично, если бы вы...

- Не беспокойся... - прервал я ее, - у меня в запасе еще целых два с половиной дня для выполнения плана. Разве я когда-нибудь не выполнял его?

- Нет, ты всегда выполнял план. Ты отличный продавец, Эрик, но ты не слишком хороший медиум и не умеешь предугадывать мои слова. Я всего лишь собиралась сказать тебе о том, чтобы ты не забыл вывезти мусор, когда будешь уезжать. Завтра ведь «мусорный» день!

Позже, уже лежа в кровати, я сказал своей жене: «Я решил не вывозить мусор завтра».

- И можно узнать, почему? - спросила она.

- Потому что... — сказал я с бравадой, - ...мусором я занимаюсь по четвергам!

- Эрик, любимый, завтра четверг...

- Нет, не четверг, завтра среда!

- Мне жаль, но ты потерялся в днях, — ответила она, возвратившись к своему журналу.

Четверг? Как завтра мог быть четверг? Но нет, конечно, Элейн была права. В понедельник был тот самый распрекрасный день, когда я заключил целых три сделки. Весь вторник я провел в офисе, погребенный под горами бумажной работы, а сегодня я застрял на этой бессмысленной фокус-группе. Завтра и в самом деле четверг! Моя неделя испарялась просто на глазах, и, как соль самому себе на рану, я запланировал гольф на завтра. Ну что же, подумал я, мне всего лишь придется играть очень быстро.

С этой мыслью я закрыл глаза и заснул...

¹ Американский спортсмен, один из наиболее известных профессиональных гольфистов.

ЗЕМЛЯНИЧНЫЙ РУЧЕЙ

..Я был на своей четырнадцатой стартовой площадке, находившейся на 172-ярдовой отметке. Более двадцати раз я пытался забить мячик в эту лунку, но никогда еще мне это не удавалось... Ни единого раза. Но сегодня все должно было быть иначе.

Пройдя всю дистанцию с айроном², для этого удара я решил использовать вуд³. Очень аккуратно ударив по мячику и слегка закрутив его, я постарался направить его этим ударом на грин⁴. Мячик взмыл высоко в воздух, и я сразу увидел, что удар весьма и весьма силен, и мяч улетит слишком далеко. Даже если он и упадет на грин, то только на противоположный его край. «Попади, попади» - закричал я, пытаюсь тем самым заставить мяч изменить траекторию своего движения, но у него, видимо, на этот счет были свои планы. Поскольку утренняя роса давно высохла, грин был очень твердым, и мяч, приземлившись, ни на миг не задержался в траве и, пролетев дальше по склону, упал прямо в Земляничный ручей (в честь которого и был назван клуб). Внезапно все мои предыдущие удары перестали иметь значение, и это учитывая то, что я еще не был в воде.

Я встал на камень, лежащий на берегу ручья, и всмотрелся в воду: «Вот тебе и «все должно быть иначе». Никакой пощады этой лунке», - подумал я, доставая из своей сумки совок для мячика. И тут внезапно почувствовал, как подошвы моих ботинок соскользнули с покрытого мхом камня и в одну секунду я утратил равновесие, окончательно поскользнувшись обеими ногами.

Я помню, как, погружаясь в ледяную воду, подумал о том, что было бы просто замечательно, если бы никто не увидел последствий моей неуклюжести, однако в тот же миг я ударился головой о камень.

В глазах у меня потемнело, и на смену этой мысли пришла мысль о том, что остается лишь надеяться, что кто-нибудь все это видел и не оставит меня без помощи.

² Ключка с плоским крюком.

³ Ключка с большой головкой.

⁴ Участок с самой короткой травой непосредственно вокруг лунки.

Как я сюда попал?

Когда я постепенно начал приходить в себя, я не сразу смог определить, что же у меня болит больше: мое бедро, принявшее на себя всю тяжесть падения на пол, или мой затылок, близко познакомившийся с краем тумбочки.

- Боже, я действительно очень сильно приложился, - произнес я, держась за раскалывающийся затылок руками. - Я не могу вспомнить, когда с момента окончания школы я последний раз падал с кровати!

Очень медленно шагая, я направился к двери спальни, всем своим страдальческим видом и стопами пытаюсь вызвать сочувствие к себе со стороны Элейн, но она молчала.

- Пойду, возьму себе немного льда, - сказал я чуть громче, чем требовалось, по все также не получил никакого ответа. Вглядевшись в темноту, я внезапно обнаружил, что Элейн не было в кровати, а включив свет, я замер от страха: кровать была не только пустой, но и абсолютно чужой, непонятно как сюда попавшей. Следующий же взгляд на комнату дал мне понять, что и сама комната мне незнакома.

Смятение и страх росли во мне с каждым моим шагом по пути к прихожей. На стенах висели картины, а под ногами лежал ковер. В конце прихожей я заметил две большие стеклянные раздвигающиеся двери. Открыв двери и выйдя на большую террасу, я увидел прекрасное поле для гольфа.

Почувствовав легкое головокружение и заметив пару шезлонгов, я направился в их сторону и уселся в один из них. Что со мной происходит? Как я сюда попал? Чувствуя себя очень усталым, я закрыл глаза и очень быстро уснул, убаюканный лучам и заходящего солнца, которые проникали сквозь идеально подстриженные невысокие деревья, растущие вокруг.

Вы выглядите не слишком хорошо

Когда я проснулся, уже было позднее утро, солнце светило очень ярко, и мой желудок урчал от голода.

Отодвинув стеклянную дверь, я услышал, как кто-то поет. «Элейн, это ты?» - спросил я, но ответа не последовало.

Пойдя на звуки пения, я спустился по длинной винтовой лестнице, прошел вдоль фойе, выложенного мрамором, и, добравшись до кухни, обнаружил там женщину, которая однозначно не была моей женой. Она была старше, думаю, ей было около пятидесяти, немного полновата и, кроме того, одета в форму горничной белого цвета.

- Прошу прощения, - сказал я, привлекая ее внимание. Резко обернувшись, она уронила на пол большое керамическое блюдо, которое держала в руках. Упав, блюдо разбилось на множество мелких осколков.

- Мистер Бреттон, сэр. Прошу прощения, вы меня напугали. Я не ожидала увидеть вас дома в это время, - взволнованно сказала она.

- Простите, я не хотел вас напугать, - ответил я извиняющимся тоном. - Я принял вас за свою жену.

- Миссис Бреттон в Европе, - ответила она, собирая осколки разбившегося блюда, которые разлетелись по всей кухне.

- В Европе? - переспросил я, присев, чтобы помочь ей собрать осколки. - Что Элейн делает в Европе?

- Думаю, она приобретает картины, - ответила горничная, подозрительно глядя на меня, - По крайней мере, так мне было сказано

- Было сказано? Кем было сказано? - поинтересовался я.

- Вообще-то, вами, сэр. Мистер Бреттон, вы в порядке? Как вы себя чувствуете?

- Я в порядке, а что?

- Вы выглядите не слишком хорошо.

- Я упал с кровати и ударился головой о тумбочку, но сейчас чувствую себя нормально

- Думаю, вам следует показаться доктору. Хотите, чтобы я его вызвала?

- Нет, благодарю, я в порядке, но хотел бы немного оглохнуть, - ответил я и направился в ванную, чтобы умыться. Глянув в зеркало не увидел свое отражение, я не сдержался. - О, Боже! - воскликнул я. Я действительно выглядел не слишком хорошо.

Человек в зеркале был одновременно и мной, и не мной. Это был я, но гораздо старше: волосы были полны седины, а на лице было множество морщин.

Вернувшись в спальню, в которой проснулся сегодня утром, я направился к большому зеркалу. В зеркале было отчетливо видно, что у меня, как минимум, десять лишних килограммов и все подобие мускулатуры, которое у меня когда-то была пропало без следа.

В панике я быстро сбежал вниз по лестнице, найдя горничную пылесосающей ковер в комнате.

- Простите, - почти крича, обратился я к нет.
- Да. сэр, - ответила она, выключая пылесос.
- Как вас зовут?

Она удивленно взглянула на меня: «Рене, сэр. Вы уверены, что с вами все в порядке?»

- Нет, Рене, я не в порядке, я абсолютно не в порядке! Послушайте, мне нужно задать вам несколько вопросов, и я хотел бы получить на них ответы, какими бы странными не показались вам эти вопросы.

- Хороша
- Отлично Меня зовут Эрик Бреттон, не так ли?
- Да. сэр.
- Это мой дом и вы работаете на меня?
- Да. сэр, - ответила она. и в ее глазах начали светиться страх и непонимание.
- Чем я занимаюсь и как зарабатываю на жизнь?
- Насколько я понимаю, вы бизнесмен, — сказала она. тут же добавив. - ах да. еще вы пишете книги.
- Что вы только что сказали?
- Я сказала, что вы пишете книги.

— Это неправда. — тут же выпалил я. Ведь у меня с трудом хватает времени на то, чтобы читать книги, не говоря уже об их написании. - Я не пишу книги, я продаю копировальную технику!

— Мистер Бреттон, при всем уважении: я трижды в неделю делаю уборку в вашем доме, в том числе и в вашем рабочем кабинете, и видела книги, написанные вами.

Я взбежал по спиральной лестнице на второй этаж и, перепробовав несколько дверей, наконец нашел дверь в кабинет. Пройдя к книжным полкам, я начал рассматривать их содержимое и... наткнулся взглядом на них. Три книги в твердом переплете, стоящие одна рядом с другой: «*Неудачи – это путь к Успеху*», «*Один из тех самых дней*», «*Этот год - самый продуктивный год в вашей жизни*». И на обложке каждой из них было написано мое имя... Эрик Джеймс Бреттон.

У меня закружилась голова. Без сомнения, в мире есть еще не один Эрик Бреттон, но есть ли еще хотя бы один Эрик Джеймс Бреттон?

Схватив с полки одну из книг, я быстро пробежал глазами по тексту, не признавая ни единого слова из тех, что там были. Пролистав книгу до конца, я повернул ее задней стороной обложки к себе и увидел на ней фотографию автора... На ней был я.

Другой я

Мои колени задрожали, я упал в большое кожаное кресло и, пролистав книгу, открыл страницу с биографией автора.

Эрик Джеймс Бреттон, продавец высочайшего уровня, чей сногшибательный карьерный рост стал олицетворением Американской Мечты! Являясь представителем отдела лизинга копировальной техники в «Вестерн Эквипмент Лизинг», Эрик Бреттон вдребезги побил все до сих пор известные рекорды продаж. Его первая книга : «Неудачи на пути к Успеху» (впервые издана в 1989 году издательским домом «Саймон и Шустер») стала международным бестселлером и «Библией» для менеджеров по продажам буквально за один день. В 1994 году он принял третье по счету предложение о сотрудничестве от такого гиганта копировальной индустрии, как «Копи-Квест», став самым младшим вице-президентом в компании с тридцатилетней историей. Эрик Бреттон, искушенный игрок в гольф и марафонский бегун, живет со своей женой Элейн (ведущим на западном побережье продавцом предметов искусства) в Ла Коста, штате Калифорния. Вы держите в руках его третью по счету книгу.

Его первая книга впервые издана в 1989 году!? Как такое может быть? Я посмотрел на календарь и оторопел от увиденного: 23 марта 2000 года! Я потрогал свое лицо. Постепенно ко мне начало приходить понимание того, что я - это все-таки я, повзрослевший па десять лет... Неудивительно, что я выглядел не слишком хорошо.

Случайно мой взгляд наткнулся на предложение в самом низу страницы:

«Для получения более детальной информации звоните по телефону 800-290-5028».

Ни минуты не колеблясь, я подошел к столу и, подняв трубку телефона, набрал номер, указанный в книге. Ответили сразу же.

Глядя в зеркало

В тот момент, когда он вошел в дверь кабинета, я на минуту подумал, что смотрю в зеркало. За исключением того, что он был стильно одет, смугл и весил килограммов на десять меньше меня, выглядели мы как близнецы.

В течение нескольких секунд он изучал меня взглядом, потом поставил свой портфель на стол и ослабил галстук.

- Вы же не шутили, не так ли? - наконец спросил он.

- Хотел бы я, чтобы все это оказалось шуткой, - ответил я серьезно.

- Обычно я в такое время не пью, но думаю, сегодня есть причина сделать исключение. Составите мне компанию? - спросил он, направившись в сторону небольшого бара в другом конце кабинета...

- Конечно, почему бы и нет.

- Почему бы вам не начать с самого начала и не рассказать мне всю историю? - сказал он, передавая мне стакан со скотчем и усаживаясь в соседнее кресло напротив меня.

- И с чего же лучше начать, — спросил я, - с раннего детства или с сегодняшнего утра, которое, кстати, для меня началось десять лет назад?!

- Начните с того места, с какого хотите...

* * *

Рассказ всего произошедшего занял целый час, и в течение всего этого времени он не проронил ни слова, время от времени лишь кивая головой, чтобы дать мне понять, что внимательно слушает меня.

- И что вы думаете по поводу всего этого? — спросил я, закончив рассказ.

- Я думаю, что это потрясающе, разве не так?

- В общем, наверно, так и есть, но я бы, скорее, был более воодушевлен, если бы все произошло несколько иначе. Например, если бы вы, а не я, проснулись в моей кровати.

- Как бы то ни было, *Эрик*, думаю, ничто не происходит просто так, а тем более такие события. Но пока я никак не могу сообразить, что же стало причиной происходящего. Однако я уверен, что причина все же есть, и рано или поздно мы ее найдем, - сказал он с чувством твердой уверенности.

Я не слишком поверил его словам, но мне очень понравился уверенный тон его голоса, и я ощутил некое облегчение после услышанного.

Он взглянул на часы и сказал: «На четыре тридцать у меня назначена очень важная встреча, которая должна закончиться не позднее шести. Когда я вернусь, мы с вами поужинаем и попытаемся разобраться в происходящем, а сейчас отдыхайте и чувствуйте себя как дома!»

- И, кстати, берите любую одежду, которая вам приглянется, — добавил он.

- Ваши штаны могут быть мне тесноваты, — сказал я, похлопывая себя по животу, - однако я что-нибудь

придумаю.

- Хорошо, увидимся примерно в полседьмого. Приберегите свой аппетит для ужина. Мы с вами пойдем в какое-нибудь приятное местечко.

- О, не переживайте, я достаточно голоден, чтобы сохранить свой аппетит до ужина.

Мне начинал нравиться другой «Я».

Моя Элейн

Не успел «мой брат-близнец» отъехать с парковки на своем черном блестящем «Ягуаре», как в кабинете раздался телефонный звонок. Моим первым порывом было поднять трубку и ответить. В конце концов, я ведь тоже Эрик Бреттон, не так ли? Однако я удержал себя от этого, и после третьего звонка включился автоответчик.

Зазвучал женский голос. Голос, который был мне родным, голос, который я слышал постоянно. Это был голос моей жены...

- Привет, это я! Звоню сюда, потому что в офисе сказали, что ты по какой-то важной причине уехал дамой, - сказала она. - Надеюсь, у тебя все в порядке. Слушай, у меня всего минутка («некоторые печи неизменны», - подумал я), но я хотела сказать тебе, что дела идут прекрасно. Во Флоренции я заключил невероятную сделку на приобретение тридцати картин, а завтра я вылетаю в Мадрид. Как будет возможность, позвали мне в отель, даже если будет поздно... все равно позвони. Люблю тебя До скорого»,

Закончив воспроизведение сообщения, автоответчик выключился, а меня внезапно осенила мысль: я был настолько ошарашен происходящим, что совершенно забыл об Элейн, конечно же! Совершенно очевидно, что Элейн моего близнеца абсолютно счастлива, живет жизнью своей мечты, путешествуя по миру и приобретая картины и прочие предметы искусства. Но что с моей Элейн, когда она там? Существует ли она вообще? Только время сможет ответить на этот вопрос.

Остаток дня я провел за чтением одной из написанных мною же книг, пытаюсь осмыслить происходящее. Это было просто потрясающе!

ОБЕД В РЕЙНУОТЕРС

— Не могу поверить, насколько изменился город за какие-то десять лет, — заметил я. Когда мы прошли центральную часть Сан-Диего.

- И теперь здесь постоянно пробки на дорогах! - добавил он.

Мы остановились возле «Рейнуотерс», хорошо известного мне ресторана, который я всегда хотел посетить, но никогда не имел возможности или повода. Мы зашли внутрь и сели за свой столик. Эрик выбрал бутылку «Каберне», которым мы наполнили свои бокалы в ожидании стейка.

- Я сегодня прочитал *нашу* книгу, - начал я разговор с шутки.

- Да, и какую же именно?

- «Неудачи – это путь к успеху»- ответил я.

-И что вы думаете по поводу книги?

- Честно? Она мне очень понравилась.

Он улыбнулся и обрадовано посмотрел на официанта, принесшего мам стейки.

- Появились какие-нибудь идеи, что-нибудь, что может объяснить происходящее?

- Вполне возможно. Теоретически в наших жизнях все идентично. Мы оба родились в один и тот же день, у одних и тех же родителей, и у каждого из нас есть старший брат Карл. Нашими соседями были одни и те же люди, мы ходили в одну и ту же школу, и у нас были одни и те же учителя. Будучи старшеклассниками, мы подрабатывали в одних и тех же местах, и мы оба продавали костюмы в магазине «Одежда для мужчин от Дьюбина» во время учебы в колледже... Но потом что-то произошло...

- Что-то произошло... Что вы имеете в виду? — спросил он.

- Все истории и происшествия, которые вы описали в вашей книги, знакомы и известны мне... как раз до работы в магазине одежды, - ответил я. - Это именно та самая точка, после которой все изменилось.

- Что изменилось?

- В книге вы упоминаете о беседе с региональным менеджером Гарольдом. Помните?

- Помню ли я? Как я могу это забыть? Этот день изменил всю мою жизнь! - воскликнул он.

17

- В том-то и дело: этого никогда не случилось со мной.

- Что значит: *никогда не случилось со мной*. Как такое могло произойти?

- Нет, конечно, этот день *был* в моей жизни, просто он не изменил ее, как вашу.

- Вы хотите сказать, что не помните той беседы с Гарольдом? - спросил он с недоверием.

- Честно говоря, я не могу вспомнить ни единого слова из всего нашего с ним разговора, - искренне признался я.

- Ух ты! Тогда, думаю, именно с этого нам и стоит начать!

С чего же ты вдруг решил, что он купил все, что ему было нужно?

- Я помню все, как будто это было вчера, - начал «второй Эрик». Я (или мы) к тому моменту проработали в магазине «Одежда для мужчин от Дьюбина» около месяца, когда у Гарольда, регионального менеджера, согласно расписанию был запланирован визит в наш магазин, и я очень хотел его впечатлить. Как вы помните, на тот момент мы оба были не слишком искусны в продажах, и, честно говоря, я очень переживал, что если мой уровень профессионализма не повысится, то меня уволят. Все это происходило как раз после того, как мы с Элейн поженились, и что уж мне точно не нужно было тогда, так это остаться без работы...

- Да, я это хорошо помню, - согласился я с ним.

- Гарольд зашел в магазин около половины десятого, и все имели возможность поприветствовать его, выпить свой кофе с пончиками, и ровно в десять мы открыли двери магазина. В тот день была моя утренняя смена, поэтому первая выручка в кассу была принесена именно мной. Пока что все знакомо?

Я согласно кивнул.

- В то утро, - продолжил он, - в магазин вошел прекрасно одетый мужчина. Он сказал, что хотел бы обновить гардероб. Так, спустя тридцать минут, я совершил свою наилучшую, на тот момент, сделку. Я был уверен, что Гарольд будет впечатлен.

- Это я тоже помню, - сказал я.

- После того как покупатель ушел, Гарольд вышел в зал и сказал: *«Неплохая сделка, парень»*. На что я горделиво выпятил грудь и заявил: *«Одна тысяча сто долларов»*. Однако он молчал и не выглядел впечатленным названной мною суммой. Наконец, он сказал: *«Мне просто любопытно, на какое из твоих предложений покупатель ответил «нет»?»* *«Что вы имеете в виду?»* - обескуражено спросил я у него. - Этот парень только что купил костюм, свитер, три рубашки, шесть галстуков, пару туфель, носки, ремень и нижнее белье! Что вы имеете в виду, говоря *«на какое из твоих предложений, покупатель ответил «нет»?»*

Гарольд терпеливо дождался, пока я завершил свою оборонительную речь, и сказал: *«Мы с тобой уже определили, на какие из твоих предложений, он ответил «да». Что я хочу знать, так это то, на какие из твоих предложений покупатель ответил «нет».*

В течение некоторого времени я обдумывал его вопрос, мысленно еще раз прокручивая весь процесс продажи, и ответил: «Ни на одно. Этот покупатель не сказал мне «нет» ни на одно из моих предложений». «Иии... — спросил Гарольд, — с чего же ты вдруг решил, что он купил все, что ему было нужно?.. Почему ты решил, что он совершил все покупки?»

Его вопрос сразил меня наповал, поскольку внезапно я осознал, что это не покупатель приобрел все, что ему было нужно и завершил покупку... Это я завершил за него его покупку! Почему так произошло?! Единственная причина, которая приходила мне на ум, - это то, что покупатель превысил *МОЙ* допустимый лимит возможных затрат. Я никогда не тратил больше тысячи долларов на покупки за один раз, и поэтому, когда кто-то в поле моего внимания (а этим кем-то в данном случае оказался тот самый покупатель) превысил мой допустимый лимит, я подсознательно решил, что пора завершать покупки... *Эй, куда ты разогнался, остановись!*

- Я вполне отчетливо помню все, о чем вы сейчас рассказываете, — сказал я «второму» Эрику. — Но все это не произвело на меня слишком большого впечатления. Так именно это изменило вашу жизнь?

— Да, это и то, что Гарольд сказал позже. Он сказал: *«Продавец никогда не завершает продажу, это может и должен сделать только покупатель».* Потом он взглянул мне в глаза и произнес: *«Эрик, твоя боязнь услышать отказ, услышать «нет» — это единственная вещь, которая стоит между тобой и успехом.*

Три буквы, отделяющие от успеха.

Н.Е.Т. НЕТ.

МОДЕЛЬ УСПЕХА И НЕУДАЧИ

- Видите ли, — продолжил «второй» Эрик, — до той беседы с Гарольдом я руководствовался неправильным представлением о неудаче или успехе. Я думал, что...

Он замолчал на половине слова и, сделав знак официанту, чтобы тот сменил блюда, взял у него ручку.

- Я думал, что нахожусь здесь, посередине между успехом и неудачей - сказал он, рисуя незамысловатый рисунок на обороте меню ресторана:

- Я всегда был уверен, что моя задача - сделать все возможное и невозможное для достижения успеха... а также для того, чтобы избежать неудачи. Но ваша с Гарольдом беседа открыла мне глаза. Я понял, что настоящая жизненная модель выглядит иначе, вот так... — сказал он, еще раз разрисовывая обратную сторону меню

я ----->неудача----->успех

Я понял, что та неудача была лишь отметкой

- Я понял, что та неудача была лишь отметкой середины моего пути по направлению к успеху, а не одним из пунктов назначения, которые следует избегать. И поняв это, я решил, что смогу пойти по "камням" ради достижения всего того, что хотел от жизни. Большинство людей достигая отметки "неудача", приходят к выводу, что все это время они двигались в неправильном направлении, и, понимая это, они разворачиваются и идут по совершенно другому, новому пути. Они считают, что, поменяв путь, смогут достичь успеха, но это не так! Успех начинается сразу за неудачей.

Уже не помню где, но я читал о том, что великие лидеры никогда не используют слово "неудача". Вместо него они используют такие слова, как "недоразумение", "сбой" или "задержка". Это неразумно и нерационально. Слово "неудача" состоит из семи букв, но это не просто слов-из-семи-букв. Используя иные слова, люди меняют суть ситуации. "Мы попробовали, но произошел сбой!" - именно так говорят они. О боже, дайте же хоть на минуту отдыха моим ушам. Просто скажите, что вы ошиблись или вас постигла неудача!

Невелико дело, или вам кажется, что это трудно?! Учитывая подобный подход, неудивительно, что все люди на планете Земля считают ошибку чем-то, чего нужно избегать при любых обстоятельствах! Мы делаем это настолько деликатно, настолько возможно. Лучший способ перестать остро реагировать на какое-либо слово - начать использовать его, как и лучший способ перестать бояться какого-либо занятия - начать им заниматься.

Я видел и смотрел, как этот человек, будто фанатик²⁰ во время крестового похода расхваливает преимущества, неудачи, человек, который еще минуту назад казался мне похожим на меня самого как две капли воды. Но теперь я понял, что мы очень разные.

- Это то же, что и со словом «нет», — продолжил он. — Когда мы были детьми, что мы делали, когда слышали слово «нет»? Думаю, мы были не слишком последовательны и делали все наоборот. Каждое субботнее утро в бакалейных лавках Америки можно услышать, как дети, встречая неудачу на своем пути, все-таки добиваются того самого желанного успеха

Можно мне печенье, мама?

Нет.

Я хочу печенье!

Нет.

Пожалуйста, можно мне печенье?

Нет.

Пожалуйста ?

Я сказала - нет!

Ну, пожалуйста, пожалуйста... посыпанное сахарочком!

Нет, нет, нет!

Ну почему мне нельзя печенюшку?

Потому что я так сказала!

Но почему?

Послушай меня, юноша. Я не буду больше повторять. Мой ответ Н-Е-Т!

Несколько секунд спустя...

Мамочка, я хочу печенье!

О, ради всего святого... но только одно!

- Вы наверняка наблюдали нечто подобное? - спросил он.

- Постоянно вижу, - сказал я, истерично смеясь.

- Еще бы, все мы постоянно наблюдаем подобное. Но дело даже не в том, что Билли в результате получил-таки это печенье, а в том. какой урок он из этого вынес!?

- Он понял, что если будет достаточно настойчив и убедителен и не сдастся, то в конце «печенюшного путешествия» его ожидает «ДА!», — ответил я.

- Абсолютно верно! Нет, я, конечно, не хочу сказать, что взрослые должны вести себя, как избалованные детишки, чтобы добиться желаемого, но все же здесь есть чему поучиться. Например, тому, что даже у детей есть некое чувство упорства, которое²¹ присуще далеко не всем взрослым. Билли знает о том, что не стоит воспринимать отказ как личную обиду, но взрослые, в большинстве своем, этого не помнят или не знают. Именно это мне Гарольд и помог вспомнить!

ГДЕ РАЗОШЛИСЬ НАШИ СЛЕДЫ

- После беседы с Гарольдом я стал больше обращать внимание на то, кто же чаще всего ошибается, и был весьма удивлен, когда понял, что таковыми являются самые успешные люди. Согласно статистике, лишь пять процентов живущих смогут самостоятельно обеспечивать себя после выхода на пенсию, — произнес «второй Эрик», — Тридцать шесть процентов не доживут до пенсионного возраста, шесть процентов продолжат работать, и подавляющие пятьдесят три процента, выйдя на пенсию, будут зависеть от друзей, родственников или правительства. И кто же, по вашему мнению, входит в число счастливиц, составляющих те самые пять процентов? Люди, которые ошибались всю свою жизнь, вот кто!

- Звучит весьма иронично! — заметил я.

- Да, иронично и печально. Повторяйте за мной, Эрик: «Мне нравится ошибаться».

- В этом-то и есть моя проблема... Я не слишком-то радуюсь, когда меня в очередной раз постигает неудача.

- Это потому, что вы все еще думаете, что неудача ведет к провалу. Ошибаться и *быть неудачником* - это две абсолютно разные вещи. Успешные люди часто ошибаются, поскольку именно неудачи помогают избежать провала. В целом, смысл всего этого в том, чтобы вы перестали бояться совершать ошибки, и тогда, в один прекрасный день, вы сможете действовать, не боясь последствий и не оборачиваясь назад, и смело говорить себе: «Я ошибся». Вы понимаете меня?

- Да, - ответил я.

- Хорошо. Теперь повторяйте за мной: «Мне нравится ошибаться».

- Мне нравится ошибаться, - произнес я.

- Я ошибаюсь по-крупному и очень часто.

- Я ошибаюсь по-крупному и очень часто, - повторял за ним я.

- Камень и трость могут сломить мою кость, но «НЕТ» никогда не нанесет мне вред!

После этих слов я уже не смог сдерживаться и истерично засмеялся.

- Скажите это, Эрик, или вам придется заплатить по счету!

- Ну, хорошо-хорошо... Камень и трость могут сломить мою кость, но «НЕТ» никогда не нанесет мне вред!

- Хорошо, слово «НЕТ» не должно стать для нас основополагающим. Это наиболее важный урок, который вы должны запомнить, Эрик.

Гарольд попытался научить вас этому, но вы были еще не готовы. Готовы ли вы сейчас?

Я утвердительно закивал.

- Если это действительно так, тогда, начиная с этой секунды и в дальнейшем, ваша жизнь никогда не будет прежней.

Я сидел там, пытаюсь понять самого себя, поверил ли я ему, поверил ли я в то, что такая незначительная перемена в отношении действительно может изменить всю мою жизнь. И тогда мне отчаянно захотелось кое о чем его спросить, хотя ответ был известен мне заранее.

- Что произошло после вашей с Гарольдом беседы? - спросил я.

- Насколько я помню, я пришел тем вечером домой и сказал Элейн, что нам больше никогда не придется беспокоиться о деньгах!

- Нет, я имею в виду, что произошло на работе?

- На следующее утро я пришел на работу новым человеком - я весь горел. По результатам года я стал лучшим продавцом в магазине и по результатам следующего года - лучшим продавцом сети. Вы этого не помните?

- Нет. Я этого не помню, потому что этого не случилось со мной.

- Что же случилось с вами?

- Мой уровень продаж не повысился, они стали даже хуже, и как результат два месяца спустя я был уволен.

* * *

Сидя в тишине, мы размышляли о значении события, которое в столь положительном направлении изменило одну жизнь и явно не сыграло никакой роли в другой.

Наконец-то официант принес нам счет, и я увидел, как Эрик Джеймс Бреттон, человек, достигший успеха, преодолев неудачу, подписал его и положил на поднос платиновую кредитную карточку. Уходя, я заметил, как официант разглядывает разрисованное меню. Уверен, он был немало озадачен увиденным.

-Это и есть разница между успехом и временным везением, — хотел сказать ему я. - Это твое будущее, так или иначе!»

И я знал, что для меня это всегда будет уроком — десять лет назад мне представилась уникальная возможность, но я предпочел ее проигнорировать, тем самым оправдав старую поговорку: некоторые люди могут споткнуться об истину, не заметив ее, а после встать и пойти дальше, как будто ничего не произошло.

ПРИГЛАШЕНИЕ, ОТ КОТОРОГО Я НЕ СМОГ ОТКАЗАТЬСЯ

В четверг я ночевал в спальне для гостей. На следующее утро Эрик постучал в дверь, сообщив, что завтрак подан.

За завтраком мы разговаривали о погоде и спорте, однако очень скоро в своей беседе вернулись к теме нашей *ситуации*.

- Я разговаривал с Элейн сегодня утром, - начал он.

- Вы рассказали ей о сложившейся *ситуации*? - спросил я.

- Нет, я не стал этого делать, поскольку не вижу в этом смысла.

- Почему, она бы решила, что вы сошли с ума?

- Что-то в этом роде. Кстати, о *ситуации* - нам стоит предпринять кое-какие действия...

- Я должен покинуть ваш дом?

- Конечно же, нет, мой дом - ваш дом, по крайней мере, до тех пор, пока Элейн не вернется из Испании, а это произойдет не раньше вторника. Если к тому времени, вы все еще будете здесь, ее приезд может несколько усложнить наше положение, но на данный момент нам нужно спланировать всего лишь несколько следующих дней.

- Буду рад любым предложениям, - сказал я.

- Отлично! Мой график на сегодня расписан: в восемь часов у меня рейс на Монтеррей, оттуда я направляюсь в Сан-Франциско, где завтра утром должен провести презентацию. Вы можете остаться здесь и отдыхать либо поехать со мной - выбор за вами.

- Если это не доставит вам никаких неудобств, я бы с радостью поехал с вами, - ответил я, подумав о том, что, оставшись один в доме, буду чувствовать себя не слишком комфортно. - Это даст нам возможность пообщаться.

- Тогда решено!

- Единственная проблема - у меня совершенно нет денег, - добавил я смущенно. - Обычно я не кладу кошелек в карман пижамы на случай, если вдруг упаду с кровати и приземлюсь в иной части пространственно-временного континуума.

- Без проблем, - смеясь, ответил «второй Эрик». - И да, кстати, вы все еще играете в гольф?

- Естественно!

- Отлично! Как вы посмотрите на то, чтобы завтра сыграть восемнадцать лунок со мной и двумя моими лучшими продавцами? В семь тридцать в Пэбл Бич. Мы отлично сыграем вчетвером.

- Вы шутите? Пэбл Бич!? - не удержавшись, воскликнул я.

- Я так нанимаю, ваша реакция означает «да»?

- Но что вы им скажете обо мне? Как меня представите?

- Почему бы не сказать им правду? Просто скажем им, что вы мой брат-близнец.

ВРЕМЯ ДЛЯ РАЗМЫШЛЕНИЙ

Большую часть следующего утра я провел, просматривая книги, которые не будут опубликованы еще много-много лет (по крайней мере, в моем времени), и слушая истории людей, выступавших в ток-шоу, нравственный уровень которых абсолютно явно с годами стал только ниже. Но больше всего времени я уделил размышлениям о беседе со «вторым Эриком», состоявшейся прошлым вечером, и мыслям о том, как много лет я провел, оперируя абсолютно неверным представлением об успехе и неудаче. То, как я прожил все эти годы, теперь выглядело почти преступлением.

Вернувшись в кабинет, я достал из шкафа книгу *«Неудачи на пути к успеху»*, решив вновь пролистать ее, чтобы понять и более детально проанализировать основную идею. На этот раз я принял решение прочесть книгу от первой до последней страницы. В конце концов, кто знает, возможно, однажды я все же проснусь уже в своей постели и заставлю себя наконец-то начать действовать!

В конце книги я обнаружил страницу с диаграммой, озаглавленную *«Пять уровней неудачи»*, и внезапно ощутил прилив вдохновения. Вырвав страницу из книги, я согнул ее пополам несколько раз и засунул в карман брюк. В фильмах путешественники во времени всегда приносили с собой доказательство своего пребывания в ином измерении. Если я когда-либо смогу вернуться домой к *моей* Элейн и *моей* жизни 1990-ом, эта страничка станет доказательством моего рассказа о путешествии во времени!

Я закрыл книгу и посмотрел на часы. Уже было поздно, и очень скоро должна была прибыть машина, чтобы отвезти меня в аэропорт па рейс Монтеррей.

Пять уровней неудачи:

**Уровень
Первый -
Способность
потерпеть**

**Уровень
Второй
-
готовность
потерпеть
неудачу**

**Уровень
Третий
-
Желание
потерпеть
неудачу**

Абсолютно все жители планеты Земля могут терпеть неудачу в любом из своих начинаний. Каждый рано или поздно на своем пути сталкивается с трудностями.

Навсегда остаться на Первом уровне людей заставляет их сильнейшее желание любой ценой избежать неудачи. В итоге более 80 процентов людей так никогда и не продвигаются дальше Первого уровня



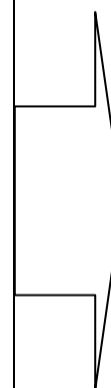
В сознании людей возникает готовность терпеть неудачу, что, в свою очередь, означает, что они готовы принять факт постигшей их неудачи как абсолютно естественное и потому неизбежное зло, возникающее в процессе достижения успеха.

Лишь около 20 процентов людей достигают Второго уровня и задерживаются на нем



Желание потерпеть неудачу становится отдельной, весьма значимой частью жизни человека и означает появление в человеке жажды потерпеть неудачу и внутренней веры в последующий личностный и финансовый рост

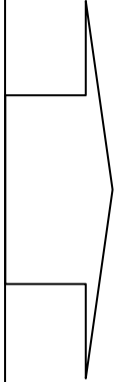
Третьего уровня достигают лишь 5 процентов людей.



**Уровень четвертый –
Ошибаясь больше и чаще**

Люди, достигающие Четвертого уровня, – это люди, которые увидели положительную сторону в неудаче и поняли, что гораздо эффективнее ошибаться – ошибаться чаще.

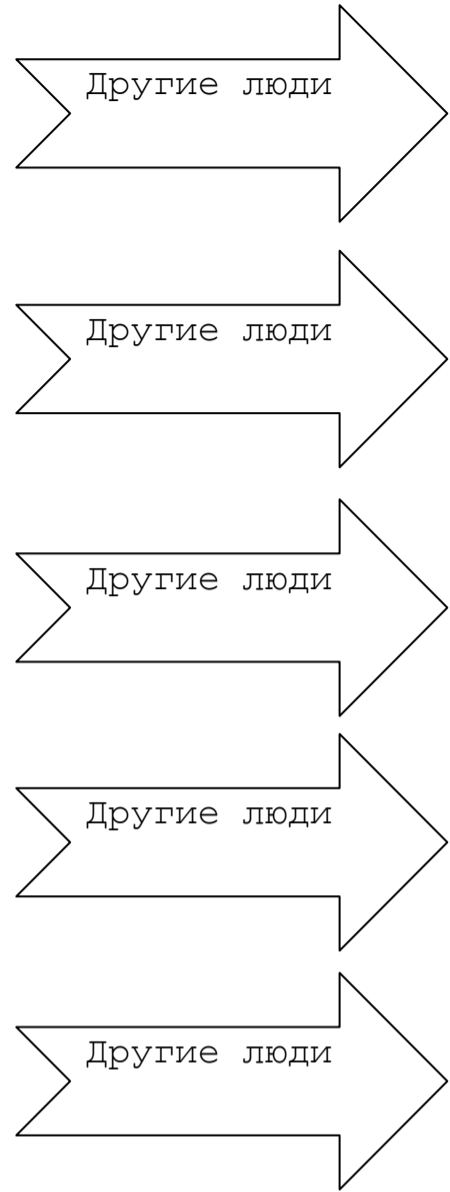
Следует не только ошибаться чаще и увеличить количество своих неудач, но и повысить уровень целей, сделав их стоящими прилагаемых усилий!



**Уровень пятый
Неудачи целой группой**

Завершающий уровень – для тех немногих, кто понял, что значительный успех требует гораздо больших усилий.

Люди, достигшие Пятого уровня, воодушевляют других людей к тому, чтобы те ошибались вместе с ними, зная, что личные неудачи означают личный успех, соответственно, и неудачи целой группы людей станут их общим успехом!



ГОВОРИТ ВАШ КАПИТАН

Лимузин прибыл вовремя, и я выехал в аэропорт. По прибытии я был немало удивлен, увидев маленький четырехместный самолет, стоявший с самого края частной взлетной полосы.

- Что-то не так? - спросил меня «второй Эрик».

- Ну, для начала, у меня есть персональное непоколебимое правило: никогда не летать на том, что легко может поместиться в моем гараже, - пошутил я, пытаюсь унять страх, зародившийся внутри меня при виде самолета.

- Ах, да, я же действительно долгое время боялся маленьких самолетов, не так ли? - сказал он, обращаясь в основном к самому себе. - Ну, что-либо менять уже слишком поздно, так что вам придется просто поверить мне!

- Что ж... А где же пилот? - спросил я.

- Капитан Бреттон к вашим услугам! - выпалил он тут же, кланяясь.

- Вы хотите сказать, что в будущем я буду управлять самолетом? - спросил я неуверенно.

- Не будете, если позволите своим страхам сбить вас с пути!

Не успел я войти в самолет и пристегнуться, как этот сорвиголова, «мой близнец», включил зажигание и начал заводить двигатели. Буквально через несколько минут мы начали разгоняться и взлетели.

- Хочу процитировать одну песню, которая сейчас будет очень кстати: *«Делай каждый день именно то, что пугает тебя до смерти»*, - прокричал он сквозь шум двигателей. - Разве это не прекрасно?

- Не уверен. Мой страх был со мной всю мою сознательную жизнь, и сейчас я напуган как никогда. Можем ли мы пойти на посадку? - сказал я сквозь плотно стиснутые от страха зубы.

- Просто перестаньте фокусироваться на своем страхе и постарайтесь найти во всем этом положительные моменты, Эрик.

- Какие, например? - спросил я.

- Вы расширили свою комфортную зону. Знаете ли, она вполне способна изменяться в размерах и постоянно находится в готовности и расшириться либо, наоборот, сузиться. Просто подумайте о том, какой вы смелый!

- Я совсем не смелый, я дрожу от страха!

- Смелость - это не отсутствие страха, - начал он. - Быть смелым - значит действовать, несмотря на страх. Быть смелым - значит бояться чего-то, но все же делать это что-то!

- *Действуй и ты обретешь силу!* - фальшивя, пропел я на манер проповедника.

- *Аминь*, — закончил за меня мой «близнец».

В течение следующих десяти минут я как мог, пытался выглядеть смелым. И, в конце концов, как и говорил Эрик, мой страх постепенно начал улетучиваться, и я даже начал получать удовольствие от

полета.

- Похоже, вам все же удалось расслабиться? - спросил он.
- Ну да, мой пульс наконец-то ниже сотни, - пошутил я.
- Отлично, еще пару минут, и я смогу включить автопилот, чтобы мы с вами могли побеседовать.

Я все так же смотрел в окно, а «второй Эрик» нажимал кнопки на приборной панели и связывался с диспетчером. Приближаясь к пункту нашего назначения, мы летели вдоль побережья над Тихим океаном по направлению к Монтеррею.

СТРЕМИСЬ УСЛЫШАТЬ «НЕТ»

- Правильно ли я вас понял? Вы хотите сказать, что именно благодаря готовности услышать отказ и потерпеть неудачу вы сейчас живете жизнью, о которой мечтали? - спросил я.

- Нет, Эрик, вы неправильно меня поняли. Моя готовность услышать отказ лишь направила меня и мою карьеру в нужное русло, но к жизни моей мечты меня привела не она. К жизни моей мечты меня привело желание потерпеть неудачу, - ответил он.

- Я прочел это в книге, но буду признателен, если вы еще раз объясните мне, в чем различие.

- Да, конечно. Готовность потерпеть неудачу означает, что, для того чтобы получить от жизни все, что *ему нужно*, человек готов справиться с необходимым количеством неудач и отказов, но не более того. *Желание* же потерпеть неудачу означает, что человек не только готов к тому, чтобы его постигла неудача, но и начинает к этому стремиться. Когда вы для себя открываете истинный смысл желания потерпеть неудачу, **отказы** начинают быть забавными!

- Кто в трезвом уме может счесть отказ забавным? Отказ - это ужасно! - воскликнул я.

- С чего вы взяли? - тут же отреагировал «второй» Эрик. - Где написано, что отказ - это *ужасно*? Почему отказ не может быть *печальным* или *огорчающим* либо, наоборот, *волнующим* и *вдохновляющим*!?

В то время как мы абсолютно не имеем возможности контролировать действия других людей, нам полностью подвластна собственная реакция на те или иные события.

Что, если мы примем решение, что каждое «нет», которое мы услышим, и каждый отказ, который мы встретим, будут не травмировать, а *воодушевлять* нас.

Вместо того чтобы избегать отказов или просто справляться с ними, почему бы нам не пойти другим путем и не начать *стремиться услышать «нет»*?

САМОЕ ВОДУШЕВЛЯЮЩЕЕ СЛОВО В МИРЕ

- Одну минуточку. Вы сказали «начать стремиться услышать «нет»? - спросил я.

- Именно, - ответил он, кивая.

- И как это работает?

- Очень просто. Вместо того чтобы планировать количество положительных ответов, которые вы собираетесь получить, скажем, за неделю, вы планируете количество отказов, которые собираетесь получить за тот же период.

- Ну, уж это точно безумие!

- Вы хотите знать, что такое настоящее безумие? У одного из тех продавцов, с которыми мы собираемся завтра играть, на номерном знаке написано Я люблю ОТКАЗЫ. И знаете почему? В прошлом году он был удостоен награды продавца, получившего наибольшее количество отказов среди сотрудников компании.

- Вы вручаете награды за неудачи? - удивленно спросил я.

- Конечно. Это одна из тех вещей, которыми наша компания гордится больше всего. На ежегодном праздничном банкете этот продавец не только завоевал награду, но и сорвал шквал оваций, устроенный его коллегами.

- Награда за неудачи... Думаю, я услышал достаточно!

- Послушайте еще кое-что: когда он вернулся к своему столику, он поставил награду за наибольшее количество отказов рядом с наградой, врученной ему как лучшему продавцу страны!

- Вы хотите сказать, что парень, которого неудачи в продажах, постигали так часто, что он даже получил за это награду, - лучший продавец в вашей компании? - спросил я недоверчиво.

- Причем несколько лет подряд, - ответил «второй Эрик» с улыбкой.

- Это невероятно!

- Да, это действительно невероятно. Именно это я и пытаюсь вам сказать. Несколько лет назад мы пригласили одного широко известного мотивационного спикера-оратора выступить на ежегодной конференции по продажам. В самом разгаре своего выступления он заявил о том, что наиболее воодушевляющее слово в любом из языков мира - это слово «да». После спикер попросил всех встать и начал повторять: «Да! Да! Да! Да! Да!» И постепенно уже весь зал скандировал вместе с ним: «Да! Да! Да! Да! Да! Да!» И я должен признаться, что это было весьма и весьма впечатляюще! Энергия была через край, и все это было крайне мотивирующее. Вместе с тем существовала одна, но весьма значительная деталь: он был абсолютно неправ!

- И что вы сделали?

- Я не мог позволить восьми сотням продавцов выйти из зала с мыслями, которыми наполнил их головы спикер и которые я считал абсолютно неправильными и даже пагубными, поэтому я поступил единственным, на тот момент, правильным образом. Когда спикер завершил свое выступление, я вышел на сцену и заявил, что выступающий ранее оратор ошибается, и что самое воодушевляющее слово - это не «да». Самое

воодушевляющее слово - это слово «НЕТ».

Я сказал всем этим восьмистам продавцам, что слышать слово «да» в ответ - это самая легкая и приятная часть их работы, а значит она не сможет их ничему научить. Но, натываясь то и дело на ответ «нет» и при этом не сдаваясь, они смогут выработать в себе характер и самоуважение. *Вот что такое воодушевление!*

- Три буквы, отделяющие от успеха, - сказал я, вспоминая нашу беседу прошлым вечером.
- Совершенно верно. И эти буквы
- Н-Е-Т!

Глава девятнадцатая

ПОСТАНОВКА «НЕТ-ЦЕЛЕЙ»

— Согласны Ли вы с утверждением, что среднестатистический продавец существенно «сбавляет обороты», выполняя необходимый минимум продаж? - спросил меня мой ментор.

— Думаю, да, — ответил я.

— И почему, как вы считаете, так происходит?

— Мне кажется, таким образом он как бы вознаграждает себя за достижение этого самого минимума продаж.

— Вознаграждает себя, разрушая свой шанс иметь рекордную в отношении продаж неделю или месяц? Я так не думаю. Это. всего лишь еще один способ остаться в пределах своей зоны комфорта и избежать боли поражения. Большинство людей воспринимают боль, которую должны выдержать, чтобы выжить в этом мире, как неизбежную, а все, что находится вне их понимания *«неизбежной боли»*, определяется как то, без чего можно обойтись. Именно поэтому так легко удастся избежать дополнительных усилий, определяемых нашим сознанием как *«не необходимое»*.

— Именно так я и поступил на этой неделе, — наконец заметил я. - У меня весьма успешно прошел понедельник: я закрыл три сделки из трех. И что же я сделал после этого? Весь вторник я провел, занимаясь бумажной работой, среда была посвящена фокус-группе, в четверг я собрался играть в гольф, и, в конце концов, упал с кровати и, проснувшись, очутился здесь... Вот так вот...

— Бенджамин Франклин однажды сказал: *«Успех погубил множество великих людей»*.

— Я позволил одному удачному дню превратиться в ужаснейшую неделю!

— Давайте представим, что бы могло произойти, если бы вы планировали свое время, исходя не из количества положительных ответов, которые услышите, а из количества отказов.

— Хорошо, я не против.

— Какие цели вы себе ставили на неделю?

— Моей целью было совершить четыре сделки, - ответил я.

— А сколько звонков за неделю вы делаете обычно?

— Я стараюсь, чтобы количество кандидатов для встречи было не меньше двадцати.

- Хорошо, допустим, что вместо того, чтобы поставить себе цель услышать четыре «да», вашей целью было бы услышать шестнадцать «нет». Что произошло бы в таком случае в понедельник, после того как вы закрыли три сделки из трех?

- Думаю, вместо того чтобы чувствовать себя окрыленным и расслабиться, я бы напрягся еще больше! - воскликнул я.

- Верно. И что бы вам пришлось сделать в таком случае?

- Я был бы вынужден *увеличить* количество звонков, для того чтобы добраться до заветных шестнадцати «нет»!

- Абсолютно точно! И результатом увеличения количества звонков был бы успех, в то время как в погоне за положительными ответами вы сделали гораздо меньше звонков, тем самым снизив свои шансы на успех до нуля.

- Кажется, я понял, - сказал я возбужденно. - Скажем, у меня есть друг Пол, который занимается сетевым маркетингом. Получается, что если он хотел бы пригласить на встречу десять человек в неделю и, учитывая, что из приглашаемых лишь пять процентов все же придут на нее, то его целью должно быть получение отказов от ста девяноста человек, верно?

- Да, именно. Его целью должно быть получение отказов от ста девяноста человек. Вы можете называть эту стратегию *«Получи отказ и разбогатеи»*.

- *Получи отказ и разбогатеи*, - прошептал я сам себе.

- Эрик, я хочу сказать вам правду: я не ставил перед собой традиционных и общепринятых целей в течение вот уже десяти последних лет. В течение всего этого времени я лишь ставил перед собой цели, связанные с количеством «нет», которые собирался получить за определенный период.

- Вы вообще не ставили перед собой никаких целей, направленных на успех? - переспросил я недоверчиво.

- Вообще никаких, - буднично ответил «второй Эрик». - Если бы я фокусировался на целях, ориентированных на положительный результат, думаю, итог был бы примерно таким же, как и у вас в случае с закрытием «трех из трех». Вместо этого я решил ориентироваться на постоянное увеличение количества получаемых «нет». Я твердо уверен, что, если количество отказов будет достаточно высоко, и при каждой продаже я буду прилагать максимум усилий, успех будет гарантирован! И на данный момент именно так все и происходит.

- Я все понял, но мне все еще сложно это осознать...

У меня это тоже заняло некоторое время. Еще больше времени с этой мыслью приходилось свыкаться Элейн. Но как только к ней пришло понимание, ее уже стало не остановить!

- И как эту стратегию применила Элейн? - спросил я.

- В общем-то, она владеет тремя галереями, две из которых находятся в Сан-Диего, а одна - в Санта-Барбаре.

- Она... владеет... тремя галереями? - не поверил я своим ушам.

- Да, и в них работает сорок пять продавцов, каждый из которых имеет возможность и стремление каждый день и с каждым клиентом, посетившим одну из галерей, применять уже известную вам стратегию! *«Получи отказ и разбогатеи»*. Хотите - верьте, хотите - нет, но согласно исследованиям восемьдесят пять процентов всех взаимодействий между продавцом и покупателем завершаются без предложения продавца прямо обрести что-нибудь еще, фактически - по молчаливому его согласию! Восемьдесят пять процентов! Поверьте, львиная доля успеха Элейн приходится на то, как она обучила своих сотрудников, и еще ни один посетитель «Галереи Элейн Бреттон» не вышел из нее, по крайней мере; единожды не сказав «НЕТ»!

Искусство постановки перед собой «нет-цели»

Процесс постановки «нет-цели»

1. В первую очередь, для того чтобы определить количество возможностей заключить сделку, которые вам потребуются для получения «да», необходимых на этой неделе, в качестве старта используйте ваш коэффициент соотношения «нет» к «да». Например, если ваш обычный коэффициент десять процентов и вы планируете закрыть две сделки, вам потребуются двадцать возможностей для их закрытия.

«Всегда ставьте перед собой «нет-цели не дольше», чем на день или неделю вперед. Цели, поставленные на месяц вперед, дают нам ложное ощущение «большого количества времени в запасе для исправления ошибок».

2. В этом пункте у вас есть три варианта действий:

Вариант А

Получив нужное количество «да», путем их выделения из общего числа возможностей, вы тем самым определили вашу минимальную «нет-цель» на следующую неделю. В данном случае это будет выглядеть следующим образом: $20 - 2 = 18$

Вариант Б

Для того чтобы обезопасить себя от случайностей и повысить свои шансы на успех, поставьте перед собой не 18, а 20 «нет-целей».

Вариант В

Рост планируемых продаж зависит от роста «нет», которые вы планируете получить. Например, если вы хотите увеличить свои продажи на 30 % в неделю, умножьте 18 (ваша минимальная «нет-цель» на неделю) на 1,30 (то есть, на 30 %).

$18 \times 1,30 = 23,4$. Округлив (естественно, в большую сторону), мы получаем 24 «нет-цели» в неделю.

Вариант А оградит вас от возможности иметь ужасную в отношении продаж неделю, но произойдет это посредством вашего довольствования хорошим стартом и остановкой на нем.

Вариант Б основан на десятипроцентном увеличении количества звонков. Он предоставит вам возможность без риска достичь поставленных целей и немного поднять свой уровень продаж.

И, наконец, вариант В представляет собой возможность существенно повысить уровень своих продаж и достичь желаемого уровня!

«ДА» - это цель, «НЕТ» - это способ достижения цели

Глава двадцатая

КОГДА ВЫ ГОРЯЧИ, ВЫ ГОРЯЧИ!

- Вот вам еще одна выгодная сторона постановки *«нет-целей»*: используя эту стратегию, вы страхуете себя от неожиданного и преждевременного окончания полосы везения, — продолжил «второй Эрик». - Когда у продавца случается полоса везения и он получает несколько «да» подряд, худшее, что можно сделать в этот момент, — это удовлетвориться уже полученным результатом.

Однако, когда вы стремитесь к тому, чтобы получить как можно больше «нет», и у вас настает полоса везения, ваши попытки заключить очередную сделку автоматически превращаются в желание достичь очередной *«нет-цели»*. Как вы считаете, станет ли менеджер бейсбольной команды держать своего лучшего игрока на скамье запасных, после того как у того началась полоса везения?

- Нет, не станет, — ответил я.

- Тогда почему продавец должен останавливаться на самом пике своих продаж? В этом нет абсолютно никакого смысла! Никто не хотел бы потерять движущую силу своего успеха! Когда вы закрыли три сделки из трех, что вы сделали, Эрик?

- Я посадил себя на скамейку запасных.

- Вот именно! Но, если бы вы *стремились к достижению «нет-цели»*, вы бы все еще находились в процессе ее достижения и оставались бы в игре! Теперь мы никогда не узнаем, какой могла быть ваша неделя, поступи вы иначе.

— Не сыпьте мне соль на рану, — воскликнул я с наигранным раздражением.

— Я хочу это делать и буду. Буду это делать до тех пор, пока вам от этого будет больно! Думаю, если уколоть вас посильнее, возможно, вы измените свое отношение.

— Вы можете не беспокоиться по этому поводу, ваш «укол» достаточно силен, — заверил я своего «близнеца».

Следующий

- Думаю, вы слышали это ранее, однако это один из лучших примеров взаимосвязи между неудачей и успехом из всех мне известных. У Авраама Линкольна было менее одного года классического школьного образования, он дважды прогорал в бизнесе и проиграл в восьми или десяти выборах, перед тем как его избрали президентом США в 1860 году. Но разве он запомнился нам своими неудачами? Нет. Он запомнился нам спасением Союза, отменой рабства, смелостью и своей невероятной силой духа. Но что бы стало с нашей нацией, если бы *максимум неудач* у Линкольна оказался ниже?

- *Максимум неудач?* 1-переспросил я.

- Да. У каждого из нас есть свой *максимум неудач*. Иными словами, то, сколько раз человек готов потерпеть неудачу в ожидании успеха; сколько раз он готов проиграть и начать все заново, осознавая при этом, **что** вероятность вновь потерпеть неудачу высока; сколько неудач на своем пути к успеху он может преодолеть.

Максимум неудачи - это, наверно, единственный и решающий фактор, определяющий получит ли человек от жизни желаемое, либо будет довольствоваться редкими ее подарками. К счастью для США, у Авраама Линкольна уровень *максимума неудач* был невероятно высок!

- Думаю, у меня он очень низкий. Получив три-четыре отказа подряд я прекращаю упорствовать и сдаюсь «за пончик», - шутя ответил я.

- А вы знали, что Р.Х. Мейси⁵ потерпел неудачу семь раз, прежде чем, в конце концов, его сеть магазинов стала успешно функционировать и приносить прибыль? А знаете ли вы о тех отказах, которым приходилось противостоять Гарланду Сандерсу⁶, когда он только открыл «Кентукки Фрайд Чикен»? Его история - это история шестидесятилетнего человека, получившего свой первый пенсионный чек и в тот же момент осознавшего, что этих денег недостаточно для существования. Итак, он вышел на «тропу поиска» и следующие два года провел в попытках продать владельцам ресторанов фаст-фуда идею использования блюд из курятины. Как вы думаете, много ресторанов ответило ему согласием в течение этих двух лет?

- Даже не знаю.

- Ноль. Ни одного «да»! Любой обычный человек уже давно бы сдался, но «Полковник»⁷ не был обычным — *он был необыкновенным человеком!* Он продолжал и продолжал, его презентации становились все] лучше и лучше, и, наконец, однажды он получил одно «да», за ним второе, и еще одно, и еще и так далее. И поверьте мне, вкус успеха, который он ощутил после всех этих усилий, был не просто сладок... он был «просто-пальчики-оближешь»!

Мы не должны позволить слову «нет» опустошить нас! Просто задумайтесь на мгновение, каково это быть доктором. Каждый доктор знает, что однажды он потеряет пациента. И представьте, что доктор, все же потеряв пациента, сказал бы: «*Все, с меня хватит! Меня постигла неудача, и я завязываю с медициной.* Чтобы произошло, если бы доктора так говорили?

⁵ Роланд Хьюсси Мейси - с 1843 по 1855 открыл четыре розничных галантерейных магазина и стал основателем сети магазинов розничной торговли «Масу's», которая в 2008 году отметила свою 150-ю годовщину. Несколько раз компания пребывала на грани банкротства, но все же была сохранена благодаря реорганизации и смене руководящего состава в 1992 году.

⁶ Гарланд Сандерс - основатель сети ресторанов фаст-фуда «Kentucky Fried; Chicken» получившей известность благодаря фирменным блюдам из курятины: куриные ножки, крылышки и грудки, обжаренные в масле.

⁷ Г. Сандерс не был армейским офицером. Звание «полковник» - это почетный титул, ежегодно присуждаемый губернатором штата за выдающиеся заслуги.

- Очень скоро у нас не осталось бы докторов, — ответил я.

- Вот именно! Поэтому в медицинской школе каждый доктор размышляет о волшебном слове, которое может оказаться весьма кстати и поможет идти дальше, если все же так случится и он потеряет пациента.

- И что это за слово? - спросил я.

- Ответ очень прост. Это волшебное слово - «*следующий*»! Когда доктор теряет пациента, он должен найти силы сосредоточиться на своем следующем пациенте и двигаться дальше - это единственный рациональный подход к подобного рода ситуациям! Но что же делает большинство из нас, встречая на своем пути неудачу: мы предаемся анализу ситуации, чахнем, размышляя о ней, и полностью хороним себя в этой неудаче, в то время как должны были бы просто сказать «*следующий*» и двигаться дальше!

- Звучит очень легко!

- Это нелегко, но, как и все остальное в жизни, легкость приходит с опытом!

- Хотел бы я знать, откуда во мне такое нежелание слышать отказ.

Я пытался понять причину этого, но я на самом деле не знаю, в чем дело.

- Абсолютно не важно, откуда это в вас, - воскликнул «мой близнец». - Причины, по которым люди могут бояться услышать «нет», неисчислимы, и одна из таких причин - неудачный опыт продаж в самом начале карьеры. *Однако кто знает, да и какая разница?* Что я знаю наверняка, так это то, что мотивационные компакт-диски не смогут унять ваш страх, а угрозы не заставят его исчезнуть. Игнорируя свой страх, вы не заставите его исчезнуть. Единственный путь борьбы со страхом - научиться не реагировать на слово «нет».

- Вы имеете в виду научиться игнорировать слово «нет»?

- Нет, я имею в виду, научиться противостоять ему. Не реагировать на слово «нет» — не значит игнорировать его. Не реагировать на слово «нет» — значит сталкиваться с ним в своей жизни так часто, что это слово начинает утрачивать свое влияние на вас. Делайте вещи, которых боитесь больше всего на свете...

— ...и страх уйдет, — закончил я.

- Да. Просто помните, Эрик, Линкольн запомнился своими достижениями, а не неудачами. Бейб Рут⁸ запомнился нам своими рекордными 714 «хоумранами»⁹, а не 1330 страйками¹⁰, что тоже было своего рода рекордом! Когда жизнь подходит к своему логичному завершению, никто, в том числе и вы сами, не вспомнит ваши неудачи. Все будут вспоминать лишь ваши достижения.

С этими словами «мое зеркальное отражение» переключило свое внимание на управление самолетом, и мы постепенно начали снижение для посадки в Монтеррее.

⁸ Профессиональный бейсболист. В главной лиге бейсбола дебютировал за Бостон Ред Сокс. Самое известное достижение - 60 «хоумранов» за сезон, всего за карьеру - 714. Признан спортсменом века (XX).

⁹ Разновидность игровой ситуации в бейсболе, при которой все игроки команды, находящиеся на поле, успевают пробежать полный круг и вернуться на базу, тем самым принося команде очки.

¹⁰ Ситуация в бейсболе, когда игрок, отбивающий мяч, не нанес удар при подаче.

УТРО НА ПЛЯЖЕ

Еще была глубокая ночь, когда внезапно зазвонил телефон. Я сняв трубку и поднес ее к своему уху.

- Да, - ответил я.

- Доброе утро, - бодро проговорил голос в трубке. - Это ваш пятичасовой звонок-будильник!

Звонок-будильник? Несколько секунд мне пришлось потратить на то, чтобы вспомнить, где я нахожусь, и меня тут же осенило: сегодня субботнее утро, и я в номере гостиницы люкс «Инн Спениш Бей», расположенной среди высоких сосновых рощах Монтеррея и из окна которой виден Тихий океан. А, кроме того, сегодня я собираюсь играть в Пэбл! Бич!

Я вскочил с кровати, принял душ и оделся, а затем спустился в вестибюль. Просто невероятно, сколько энергии может принести сама мысль об игре в гольф!

Вскоре подошел Эрик, и мы направились в изысканный ресторан, где заказали себе завтрак.

- Надеюсь, вам хорошо спалось? - спросил Эрик, параллельно пробуя свое «яйцо Бенедикта».

- Спасибо, отлично, - отозвался я.

- Ну и прекрасно. Я бы не хотел, чтобы у вас были какие-либо оправдания того, почему я обошел вас сегодня утром!

- Ага, значит, вот как все будет, да? Как насчет небольшой ставки?

- И что вы собираетесь ставить? Вы забыли, что у вас нет денег?

Этот факт действительно вылетел у меня из головы.

- Но мы могли бы сыграть на что-нибудь другое, - сказал он интригующим тоном.

- На что, например?

- Ну, скажем, проигравший обязан будет сегодня играть роль покупателя, а выигравший проведет для него презентацию.

Я посмотрел на Эрика и понял, что не смог бы сказать с уверенностью шутит он или говорит серьезно.

- Я думал, вы любите выступать перед большими аудиториями?

- Почему вы так решили?

- Прочел это на обороте вашей книги, - ответил я.

- Что ж, не стоит верить всему, что читаете, - ответил он смеясь. Правда состоит в том, что я до смерти боюсь сцены. Каждый раз когда я слышу, как меня объявляют, я думаю лишь о том, зачем же я вновь на это согласился. А иногда я себя чувствую так, будто мое сердце в буквальном смысле вот-вот вывалится из груди!

- В таком случае, зачем же вы это делаете?

- Всегда помните: комфортная зона никогда не бывает статична. Одно из двух: она либо расширяется...

- ...либо сужается, - закончил я.

- Вот именно, - сказал «мой близнец». - Я уверен, что если однажды я поддамся своему страху в одной из сфер моей жизни, то желание избежать трудностей в других сферах станет лишь вопросом времени.

* * *

Возле первой лунки мы встретили Курта и Шерил, и Эрик представил меня им как Эдварда, его брата-близнеца (как мы и решили за ужином прошлым вечером).

- Очень приятно познакомиться с вами, Эдвард, - сказала Шерил, протягивая руку для пожатия.

- Эдвард подумывает о том, чтобы стать продавцом, — сказал Эрик Курту и Шерил. - Поэтому я понадеялся, что вы оба будете не против того, чтобы во время игры поделиться с ним своим опытом.

- Без проблем, - сказал Курт, пожимая мне руку. - Мы обязательно поговорим о продажах.

Мне была предоставлена честь ударить первым, и я остался доволен своим прямым, немного более сильным, чем требовалось, ударом. Однако очень скоро стало ясно, что я не стану проигравшим, так как Курт, Эрик и Шерил ударили сильнее и дальше меня, как минимум, на двадцать ярдов.

Эрик ехал в гольф-карте вместе с Шерил, а я - вместе с Куртом.

- Итак, вы размышляете над тем, чтобы стать продавцом, верно? - спросил Курт.

- Да, и любые подсказки, которыми вы могли бы поделиться были бы весьма полезны.

- Что именно вы хотите знать?

- Ну, что бы я действительно хотел, так это узнать, какое влияние на вас оказали *концепции* моего брата и ваши рекомендации по их применению для меня?

- Под *концепциями* вы подразумеваете...?

-...идею стремления получить «нет», вместо того чтобы получить «да», увеличение своего максимума неудач и все такое...

- Ну да, это действительно сначала выглядит странновато, не так ли?

- Да, это так. Я знаю, что это работает для Эрика: я видел его дом! Но работает ли это для обычного человека?

- Работает, но не долго... - ответил Курт.

Это был не тот ответ, которого я ожидал, но Курт тут же раскрыл истинное значение своих слов.

- ...Потому что любой, кто применил для себя стратегию Эрика, за короткий период времени перестает быть обычным человеком, - продолжил он. - Когда я только начинал работать на вашего брата, я страдал тяжелой формой «Щучьего синдрома». Вы когда-нибудь слышали

о «Щучьем синдроме»?

- Нет, не думаю.

Группа ученых-аквариумистов из Канады провела эксперимент. В ходе которого они поместили большую щуку и несколько маленьких пескарей в аквариум, разделив их переборкой из стекла. Ученые

наблюдали за тем, как голодная щука часами билась носом о невидимую стеклянную преграду, пока, наконец, не сдалась. Как только это произошло, ученые убрали перегородку, и, как вы думаете, что после этого произошло?

- Прощайте пескаррики?

- Не тут-то было! Щука осталась на своей стороне аквариума, плавая кругами и отклоняясь в сторону лишь на пару дюймов, ограниченная воображаемым барьером. После длительного битья носом щука обусловила саму себя на то, чтобы оставаться в пределах ею же возведенной преграды.

- Большинство людей ничем не отличаются от этой щуки, — добавил Курт. — Несколько раз они сталкиваются с ситуациями «битья носом», в которых они учатся единственному — как сдаться!

После они попадают в новые ситуации, где не существует реальных преград и барьеров, где они могли бы «есть пескаррей» сколько угодно, однако делают ли они это? Нет. Они удерживают себя в своих воображаемых стенах. Так было и со мной, когда я только начинал работать в «Копи Квест», но ваш брат изменил мой образ мышления, продажи и жизни. Я бесконечно благодарен ему!

- Потому что он научил вас достигать успеха?

- Нет, потому что он научил меня получать удовольствия от «битья носом»!

ВАМ НЕ НУЖНА СТРАХОВКА, НЕ ТАК ЛИ?

Солнце поднялось еще выше, и красота Пэбл Бич и Монтеррея достигла своей вершины. После шести лунок стало ясно, что «моему близнецу» требуется не более одного дополнительного удара на каждую, в то время как мне надо было стараться изо всех сил, чтобы тратить не более двух дополнительных ударов.

На десятой лунке Эрик предложил мне поменяться с ним местами в гольф-картах, чтобы я имел возможность провести немного времени с Шерил, перенимая ее опыт.

- Я предполагаю, что вы также используете концепцию «больше неудач»? - начал я.

- Конечно! Согласно исследованиям 80 процентов всех продавцов не справляются с вызовами и завершают свою карьеру в первые несколько лет по одной простой причине: им не удается сделать достаточное количество звонков. Вот так! И ничего более!

- Я всегда опирался на предположение, что ключом к успеху являются навыки и талант, - ответил я.

- Значение навыков весьма переоценено! - смеясь, сказала Шерил. - Не поймите меня неверно, Эдвард, но, начав заниматься продажами, я посещала несметное количество тренингов для того, чтобы улучшить свои навыки. Однако проблема была в том, что я проводила слишком мало времени, применяя их! В то время как я была занята своим образованием, многие менее талантливые люди «обходили меня на повороте». Постепенно мне стало ясно, что человек с мотивацией и готовностью стать во главе достаточного количества людей, просто делясь с ними своим опытом, практически всегда превзойдет профессионального продавца, обладающего необычной техникой и четкой системой закрытия сделок. Позвольте, я приведу вам пример. Речь пойдет о страховой компании из Чикаго, представители которой связались с консультантом для выяснения причин снижения прибыли. Средними показателями агента страховой компании были две с половиной продажи в месяц, и это приводило ее представителей в замешательство.

Разобравшись в ситуации, консультант немедленно указал на причину ее возникновения. Он сообщил представителям компании: *«Ваша единственная проблема заключается в том, что вы не делаете достаточное количество звонков»*.

Однако предложенное решение показалось руководству компании слишком простым, как-никак они заплатили консультанту большие деньги и хотели бы, чтобы он за это обнаружил по-настоящему большую проблему, на что консультант ответил им: *«Я докажу вам правоту своего заключения»*

Он собрал группу продавцов страховой компании, задействовав как лучших, так и худших, и сказал им: *«Сегодня вы будете продавать страховые полисы от двери к двери там, где вы не знаете ни единой души! Среди вас не будет выделен лидер, вам не нужно будет определять более или менее перспективных кандидатов и когда вам откроют дверь, вы должны сказать следующие слова: «Вам не нужна страховка, не так ли?»*

Их миссия заключалась в том, чтобы просто увидеть какому количеству людей они смогут повторить эту фразу каждый день. Вот в чем было дело! Должна сказать, что продавцы были настроены скептически.

- Могу себе представить... И что же произошло?

- Подход потерпел неудачу! — сказала она с легкостью.

- Еще бы, - отозвался я со знанием дела.

- Да, пятьдесят девять человек из каждых шестидесяти, на которых был опробован этот подход, сказали: «*Вы правы! Мне не нужна страховка, так что... исчезните*», но один из каждых шестидесяти человек отвечал: «Вообще-то, мне нужна страховка, проходите и оформите ее для меня!»

- Один из шестидесяти - не слишком хорошее соотношение для продавца.

- Вы были бы правы, если бы беседы с шестидесятью кандидатами занимали месяц, но, используя подход, рекомендованный консультантом, среднестатистический продавец обнаружил, что, работая по методу «*Вам не нужна страховка*», это занимает около восьми часов. И как результат - средним показателем агента страховой компании незамедлительно стала одна продажа в день!

- Невероятно! Компания наверняка была спасена?

- Да! Используя правильный подход к людям для реализации вашего предложения, пусть даже с самым негативным посланием, вполне возможно спасти целые компании и карьеры! Видите ли, если вы действительно хотите ускорить рост ваших продаж, вам стоит *ошибаться быстрее!*

- Это напоминает мне об одном гуру телемаркетинга, о котором мне приходилось однажды слышать, - добавил я. Он рекомендовал продавцам в первые десять секунд разговора задать вопрос клиенту о том, заинтересованы ли они в продукте, который данный продавец представляет. Если клиент отвечал «нет», продавец вежливо его благодарил и двигался дальше, вместо того чтобы биться о стену нежелания приобрести продукт. В результате эти продавцы делали в десять раз больше звонков, инвестируя свое время в закрытие сделок, в которых кандидаты определяли сами себя.

- Здесь те же основы, - ответила Шерил. - Видите ли, когда вы добываете золото, на самом деле вы высматриваете не его, вы просто просеиваете землю и грязь. Продажа и добыча золота весьма похожи. Схожесть в людях. В людях, которые просеивают большую часть земли и грязи; в людях, чей путь проторен сквозь огромное количество «нет»; в людях, которые познали огромное количество «*золотых да*».

Глава двадцать четвертая

«НЕТ» НЕ ЗНАЧИТ «НИКОГДА»

После того как мы прошли девятнадцатую лунку, Эрик пригласил нас на Ланч в Пэбл Бич клубе, и уже очень скоро я наслаждался вкусом лучшего стейка, который я когда-либо пробовал.

- Итак, Курт и Шерил ответили на все имевшиеся у вас вопросы? - спросил Эрик.

- Да, на все, - ответил я кивая.

- Отлично. В таком случае, если вы не против, то у меня есть вопрос к каждому из вас, - сказал Эрик, глядя на Курта и Шерил.

- Конечно, - ответили они в один голос.

- У меня лишь один вопрос, и он относится к вам обоим: помимо основной концепции преследования отказов и увеличения количества неудач, какой бы совет вы дали любому, кто хотел бы стать абсолютно успешным в продажах?

- Сперва дамы! — сказал Курт, обращаясь к Шерил и иронично улыбаясь при этом.

- Ммм... Спасибо за то, что впускаешь меня первой в комнату без света! — пошутила Шерил.

- Это не тест, ребята, - заверил их Эрик. - Я лишь хочу, чтобы мой брат благодаря вашему опыту научился чему только возможно.

- Ну, что ж, - начала Шерил. - Лучший совет, который я могу дать, звучит так: «Запомните, *«нет» не значит «никогда», «нет» значит «не сейчас»*. Статистические исследования показывают, что сорок четыре процента продавцов сдаются и бросают этот вид деятельности после *одного «нет»*. Следующие двадцать два процента сдаются после *двух «нет»*. Четырнадцать процентов - после *трех «нет»*. Еще двенадцать процентов - после *четырёх*. Сколько я там уже насчитала?

Я быстро суммировал в уме все услышанные цифры

- Девяносто два процента, - ответил я.

- Верно. Девяносто два процента всех продавцов сдаются, не предложив что-либо приобрести в пятый раз. Но те же исследования также свидетельствуют о том, что шестьдесят процентов всех клиентов *говорят четыре раза «нет»*, прежде чем, наконец, ответить *«да»*. Это значит, что самым быстрым способом выделить себя из общей массы является получение, как минимум, пяти *«нет»* от каждого, кому вы что-либо пытаетесь продать.

- И вы этому следуете? - спросил я.

- Естественно! — отозвалась она. - Посмотрите в мои записи и скажите мне, сколько раз каждый кандидат отвечал мне отказом. Я никогда не покидаю офис кандидата без того, чтобы получить, как минимум, одно *«нет»*, потому что *«нет»* - всегда лучше, чем *«Ммм... дайте мне подумать об этом»*.

- Почему получить *«нет»* лучше? - спросил я, заинтригованный.

- Потому что когда кто-либо говорит мне *«нет»*, я незамедлительно перехожу к следующему шагу и задаю вопрос *«Почему?»*. *«Ммм... дайте мне подумать об этом»* не учит нас абсолютно ничему, но если

кандидат говорит «нет» и я, следуя самой себе, перехожу к этапу «Почему?», я автоматически оказываюсь в «двух шагах» от понимания того, что мне нужно делать дальше, чтобы закрыть сделку

- И обычно она их таки закрывает... - добавил Эрик с улыбкой.

- Когда потенциальный клиент отвечает «нет», большинство продавцов слышат «никогда»... Но я слышу «не сейчас»! — сказала Шерил в довершение.

- Это напоминает мне историю Аллена Брида, — сказал Курт.

- Кто такой Аллен Брид? - спросил я.

- В вашей машине есть подушка безопасности? - спросил Курт.

- Конечно.

- Так вот, подушка безопасности есть в вашей машине именно благодаря Аллену Брид у. В 1967 году Аллен стал предлагать производителям автомобилей в Детройте изобретенные им сенсоры для подушек безопасности, однако большие боссы отвечали ему: «Исчезни!». Они не

были заинтересованы в таком дорогом устройстве, который, как они считали, был абсолютно необязателен. Однако Брид не сдавался. Он не только продолжал донимать производителей автомобилей, но еще и стал тратить огромное количество времени и средств на лоббирование необходимых законов в конгрессе. Наконец, спустя почти двадцать лет, конгресс принял закон об использовании воздушных подушек безопасности.

- Двадцать лет! Это смахивает на «максимум неудач»!

- погодите, вы еще не слышали самого главного, — перебил меня Эрик, кивая Курту, чтобы тот продолжил.

- Перед тем, как Аллен Брид совершил свою первую большую сделку, прошло еще десять лет, - продолжил свой рассказ Курт. В 1995 году, спустя почти тридцать лет после первого отказа, полученного Бридом, Брид Технолоджис продали двадцать три миллиона сенсоров для воздушных подушек безопасности с чистой прибылью почти сто двадцать миллионов долларов!

- Думаю, справедливо будет заметить, что большинство людей слышали бы «нет», - сказал Эрик. - Но Аллен Брид предпочел услышать «не сейчас».

- На фоне этой истории возникает еще один вопрос, - сказала Шерил. - Заработал ли Брид сто двадцать миллионов долларов в 1995-ом? Или все же он зарабатывал четыре миллиона в год на протяжении каждого года из тех тридцати, в течение которых он проявлял готовность потерпеть неудачу?

Глава двадцать пятая

Крупная рыба

- Хорошо. Курт, теперь вы, - сказал Эрик, поворачивая кресло и переключая свое внимание на симпатичного подтянутого продавца.

- Что ж, должен сказать, моим советом будет вот что: *уж если ошибаться, то ошибаться по-крупному* - заметил Курт.

- В этом месте поподробнее, пожалуйста, - обратился Эрик к Курту.

- Все очень просто. Вот, что я имею в виду, - продолжил Курт. - Здравый смысл подсказывает, что, если вы планируете услышать «нет» от кого бы то ни было, услышите его от клиента, который нуждается в двадцати ксероксах, а не в двух. Уж лучше получить отказ от менеджера компании, приобретающей четыре сотни галлонов моющего раствора каждый месяц, а не той, чей заказ - всего четыре галлона.

Задумайтесь на мгновение о цифрах. Если я совершу сотню звонков, каждый из которых имеет потенциальную возможность завершиться сдачей в аренду, как минимум, двух ксероксов, учитывая при этом, что мой *коэффициент соотношения «нет» к «да»* равен десяти процентам, то итоговый результат - двадцать юнитов, сданных в аренду, верно? Но при этом, фокусируясь на клиентах с потенциалом сдачи в аренду двадцати аппаратов, все, что мне нужно - закрыть всего лишь одну сделку, чтобы получить тот же результат - двадцать проданных юнитов!

- То есть, вы советуете избегать мелких сделок? - подытожил я.

- Я ничего не имею против звонков мелким клиентам. Мелкие клиенты растут и становятся крупными, и весьма часто они бывают более прибыльными. Я хочу сказать, многие продавцы намеренно стараются избежать крупных сделок, поскольку боятся ошибиться по-крупному. Это неразумно. «Нет» - это «нет», независимо от возможностей клиента, но награда за полученное «да» - огромна!

Глава двадцать шестая

ОШИБАЯСЬ ПО НАРАСТАЮЩЕЙ

Тем временем подошел черед Курта и Шерил повернуть свои стулья в сторону «моего близнеца».

- Ваша очередь, Эрик. Что, как вы считаете, является самым необходимым для того, чтобы стать ошеломительно успешным в продажах? - спросила Шерил.
- Последние три дня я провел, делюсь своими взглядами на эту тему. Уверен, Эдвард услышал достаточно моих рекомендаций.
- Их для меня никогда не будет слишком много, - сказал я с усмешкой.
- Хорошо, если вы настаиваете, - начал он, улыбнувшись, — но хочу, чтобы вы знали: моя нынешняя точка зрения основывается на управленческой перспективе, поэтому я озвучу вам не одну, а две рекомендации. Для начала хотел бы заметить, что ключевой момент в успешности - это понимание необходимости ошибаться все больше и больше, то есть по нарастающей. В конце концов, лишь некоторые могут ошибаться так быстро, и только сильные лидеры помогут всем в своей организации осознать необходимость ошибаться быстрее.

Возьмем, к примеру, компанию со штатом продавцов, равным одной сотне, и представим, что каждый продавец из этой сотни увеличивает количество «нет», полученных каждый день на пять. Обратите внимание: не количество продаж, а количество «нет», полученное в процессе попыток совершить ту или иную сделку.

— Так, как ранее говорила Шерил, — решил уточнить я, — слышать «нет» или тяжу несколько «нет» от каждого человека, которому что-либо пытаетесь продать.

— Точно! Применив математику, мы с вами получим следующую картину: одну сотню продавцов умножаем на две сотни рабочих дней в году и умножаем на пять дополнительных «нет» в день, что, в свою очередь, равно *одной сотне тысяч дополнительных «нет»* в год, без особенных усилий! Влияние подобной стратегии на общие показатели компании колоссальны!

— Весьма похоже на классический пример из жизни Томаса Эдисона, — добавил я. - Знаете, когда газетный репортер спросил Эдисона, как себя чувствует человек, которого в процессе изобретения лампочки десять тысяч раз постигала неудача, Эдисон ответил: **«Неудача не постигала меня десять тысяч раз — я просто открыл десять тысяч неработающих способов реализации моей идеи!»**

— Да, - отозвался я, - но о том, что произошло дальше большинству людей неизвестно. Эдисон нанял группу изобретателей для того, чтобы те работали в его лаборатории вместе с ним, при этом осознавая, что ни один из нанятых и близко не так умен и талантлив, как он сам. Почему же он это сделал? Потому что, даже имея «десять тысяч неудач» на своем счету, Эдисон считал, что, работая сам, он ошибается недостаточно быстро и часто. Томас Эдисон — яркий пример того, каких высот можно достичь, ошибаясь по-крупному, ошибаясь быстрее и по нарастающей. Он в буквальном смысле осветил мир!

— Принцип «ошибаться по нарастающей» требует наличия в организации «заводилы» или, иными словами, спикера и защитника концепции, того, кто бы мог стать примером в ее применении. Но я даже не стану рассказывать вам, как много я видел случаев, когда люди, достигнув вершины, внезапно забывали о том, что их туда привело. Они начинали стараться избежать ошибок и неудач, а когда лидер начинает

бояться неудачи, это становится известно всем и каждому в его организации. При этом люди не только чувствуют, но и понимают, что если чего-то боитесь вы, то шансы на то, что этого «чего-то» стоит бояться и им, весьма высоки.

Глава двадцать седьмая

ПРАЗДНУЯ ПОБЕДУ И НЕУДАЧУ

- Эрик, вы сказали, есть две рекомендации, используя которые, лидеры могут добиться ошеломительного успеха. И какая вторая? - спросил я.

- Вторая моя рекомендация - это *вознаграждение людей не только за их успех, но и за их неудачи*, - ответил он. - Мы бежим сломя голову, чтобы поздравить кого-то с успешными продажами, но как часто мы отходим от общепринятого пути для того, чтобы поздравить кого-то с неудачей?

- Думаю, никогда, — сказал я.

- Вот именно. В книге «Величайший принцип управления» Майкла ле Бофа есть такие слова: *«Вы не получите то, о чем умоляете, то, чего желаете, или то, о чем молитесь, - вы получите то, чего заслуживаете»*. Если вы искренне верите в то, что, видя большое количество потенциальных клиентов, вы, в конечном счете, будете успешны, и хотите, чтобы подобное свойство сохранялось, вам следует вознаградить его, независимо от наличия немедленно полученных результатов. Не поймите меня неправильно: я за то, чтобы поощрять людей за их успехи, но при этом считаю, что не стоит забывать о тех, кто проявил истинную готовность и желание терпеть неудачи. Не стоит пренебрегать ими лишь потому, что время их «да» еще не пришло!

- В «Копи Квест» десяти лучшим продавцам мы присуждаем награду «За результативность», - продолжил Эрик, но также мы награждаем и десять продавцов с большим количеством неудавшихся попыток закрыть сделку. Эту награду мы называем «Стремись услышать «нет»», и, если я ничего не путаю, то Курт и Шерил получали обе награды.

- Вы будете смеяться, ~ сказала Шерил, - но награда *«Стремись услышать «нет»* для меня значит гораздо больше, чем «За результативность».

- Действительно? - спросил я с недоверием.

- Да. Награда «За результативность» была лишь признанием моих внешних достижений, в то время как награда *«Стремись услышать «нет»* была подтверждением верного направления моих *внутренних желаний*.

- Я думаю так же, как и Шерил, - добавил Курт, - и, кроме того, мы получаем оценку и признание результатов нашей работы каждую неделю в виде чеков.

- Что любопытно, - сказал Эрик, - так это то, что мы считали, что создаем две отдельные награды, но спустя некоторое время они стали практически зеркальными отражениями друг друга.

- Так произошло потому, что мы действуем согласно концепции: выигрывая награду *«Стремись услышать «нет»*, вы практически получаете гарантию выиграть награду «За результативность». Или можно сказать иначе, — заключил Курт, — *«Да» — это цель, «Нет» - это способ достижения цели*.

Глава двадцать восьмая

МГНОВЕНИЕ ОКА

Вертолет приземлился на крыше Москон-центра, расположенного в самом центре Сан-Франциско, где проходила ежегодная конференция Международного общества руководителей продаж. Нас встретили и проводили в небольшую зеленую комнату, в которой спикеры готовились к выступлению и отдыхали перед тем, как выйти на сцену.

- Сколько человек сегодня будет в аудитории? — спросил я нашего сопровождающего.
- Около трех тысяч, — ответил он.

Я посмотрел на Эрика, который старался улыбаться, несмотря на всю ту нервозность, которую он должно быть испытывал. Сам я никогда не выступал перед группами более двадцати человек, и мог лишь представить, какие усилия прилагает Эрик, чтобы войти в нужную форму.

Наш сопровождающий вышел проверить подготовку к выступлению, оставив нас с Эриком наедине в зеленой комнате.

- Вы выглядите глубоко задумавшимся, - сказал я, посмотрев на Эрика. - Собираетесь с мыслями перед выступлением?

- Я размышлял о том, какую историю рассказать в конце выступления. Думаю, мне стоит рассказать о том, что случилось вчера после обеда, когда я был в офисе.

- Поделитесь?

- Конечно. Мне звонил продавец, пытавшийся продать *постоянную пенсионную собственность*.

- *Постоянная пенсионная собственность*? Это что еще за чудо? - спросил я.

- Это политкорректное название места на кладбище. Так или иначе, я сказал ему «Нет, спасибо» и повесил трубку. Десять минут спустя, он позвонил снова и сказал: «*Знаете, мистер Бреттон, время вашего пребывания на планете Земля немногим дольше моргания глаза, но ваше последующее время – вечно*».

- Весьма неплохой способ продажи. Что вы ответили на это?

- Позвольте ответить мне следующим образом: мы оба собираемся провести свою вечность с Элейн, навсегда уйдя на отдых на прекрасных склонах Форест Лаун¹¹, - сказал Эрик, смеясь, - но мой опыт заставляет меня размышлять о том, что люди говорят, что хотели бы «уйти успешными». Вы когда-нибудь слышали выражение: «Я хочу уйти победителем!»?

- Постоянно слышу его и сам себе так говорю.

- Я тоже так себе говорил, но внезапно понял, как это неверно и глупо. Говоря языком статистики, бросая себе вызовы до последнего вздоха, вы существенно увеличиваете свои шансы на то, чтобы потерпеть неудачу, и это станет последним, что вы попытаетесь сделать. Только представьте, последнее, что сделали успешнейшие люди в мире - потерпели неудачу!

- Я уже многого достиг, Эрик, - продолжил мой «брат-близнец», - а ведь мне всего лишь тридцать восемь.

¹¹ Широко известная в США сеть кладбищ Южной Калифорнии.

У меня в запасе есть еще около сорока лет, возможно, немного больше. За эти годы я могу совершить много великих дел. Одному Богу известно, какие победы ожидают меня в будущем, какие победы ожидают нас в будущем, но я на сто процентов уверен, что если они и ждут нас, то единственный способ их добиться, это продолжать рисковать, используя все доступные возможности и действуя с возмутительной смелостью.

* * *

Наш сопровождающий вернулся, чтобы, как только Эрик был объявлен аудитории, провести нас по лестнице со стороны сцены. Мы с моим «близнецом» поднялись по ступенькам, и тут он нагнулся ко мне и негромко зашептал на ухо. Эрик делал это настолько тихо, что я едва мог услышать слова сквозь шум приветствовавшей его аудитории.

- Я думаю, ваше появление здесь не случайно. Вы получили подарок. шанс увидеть, какой может быть ваша жизнь, если вы этого сильно захотите.

- Но я не уверен в том, что я также хорош, как вы, - отозвался я.

- Ах, Эрик, вы все еще ничего не поняли, не так ли? Я не лучше вас... *Я и есть вы...* Тот вы, которым вы должны быть. Я - ваша возможность увидеть свой потенциал и осознать при этом, что для достижения цели нужно делать все, что потребуется. Да... это действительно подарок для вас... *подарок, который я очень хочу, чтобы вы приняли!*

Эрик крепко обнял меня, и, как только он это сделал, я тут же понял, что же он мне говорил. Эрик был мной, моим потенциалом и, если так, то он очень нуждался в том, чтобы я преодолел свои самопостроенные границы, поскольку в противном случае, он никогда не будет существовать.

Мой «близнец» выпустил меня из объятий и направился к центру сцены, встречая приветствие толпы, ожидавшей его послания. *Послания, которое изменило бы их жизни, если бы они только позволили...* и послания, которое, я знал, могло бы изменить и мою жизнь.

Внезапно мужчина с наушниками на голове тронул меня за плечо.

- Простите, — сказал он, — но оператор говорит, что вы попадаете в кадр. Нужно, чтобы вы отошли со ступенек.

- Да, конечно, - ответил я.

Но как только я повернулся, каблук моей туфли зацепился за ступеньку, и я утратил равновесие. Насколько я помню, единственное, о чем я мог думать, находясь в состоянии замедленного падения со ступенек, было... *«неужели снова?»*.

Глава двадцать девятая

Элли возвращается домой

Первым, что я услышал, придя в себя, было то, как Элейн говорила кому-то: да, она все еще снова хочет поговорить с доктором Вейсом, и да, она помнит о том, что они не далее как вчера уже встречались, и снова да, она отдает себе отчет, что сейчас воскресное утро. Элейн не принимала «нет» в качестве ответа.

Вторым пришло ощущение медленно пульсирующей боли за правым ухом.

Я открыл глаза и обнаружил себя лежащим на больничной койке; Элейн, глубоко погруженную в общение с медсестрой; и Карла, сидевшего рядом и читавшего журнал «Пипл».

- Разве ты не должен сейчас «считать бобы» где-то там... - спросил я Карла, - ведь сейчас самый разгар сезона уплаты налогов, ведь так?

Карл глянул поверх своего журнала, и Элейн, расхаживавшая вокруг, подбежала к краю койки... В ее глазах стояли слезы.

- Я так переживала, - это было все, что она смогла из себя выдать.

- Какой сегодня день? - спросил я.

- Воскресенье. Каким-то образом ты упал с кровати и ударился головой в четверг утром.

- Я был без сознания три дня! - воскликнул я, не поверив ушам.

- Да. Доктор считает, что сначала ты ударился головой о ночник, а

потом об пол. И из-за этого двойного удара у тебя теперь серьезное сотрясение. Мы все очень переживали, - сказал Карл с улыбкой облегчения.

Медсестра вернулась и измерила мой пульс и остальные жизненные признаки, сообщив, что все основные показатели в норме и что доктор появится в скором времени. «В данный момент, - сказала она, - вам следует отдохнуть».

В течение следующих двадцати минут я пересказывал всю историю моего пробуждения в своем десятилетнем будущем и встречу с самим собой. О том, чему я научился, и о том, какой теперь я вижу свою карьеру и свою жизнь. Я даже рассказал Карлу об игре в гольф в Пэбл Бич, на что он мне ответил, что это звучит замечательно и что мы должны запланировать игру на ближайшее будущее, после окончания сезона уплаты налогов, разумеется.

Пока мы ожидали визита доктора, я внезапно вспомнил о странице, которую вырвал из книги, но просмотрев свои вещи, не нашел ее.

Все произошедшее было так реально, что теперь практически невозможно поверить в то, что это был сон.

Но это действительно был он... сон, и только.

ШЕСТЬ МЕСЯЦЕВ СПУСТЯ

Сентябрь очень часто бывает самым жарким месяцем в году в Южной Калифорнии, и этот год не стал исключением.

Я вышел из «Катласса», посмотрел на часы, и, схватив дипломат, зашагал по направлению к входу в штаб-квартиру «Кэллэвей-Гольф». Согласно моим записям я звонил в штаб-квартиру гиганта гольф-индустрии четыре раза и имел на своем счету семнадцать «нет» от трех разных ее сотрудников.

С момента моего возвращения на работу после сотрясения на протяжении последних пяти месяцев я занимал первое место среди продавцов компании и имел серьезные намерения стать продавцом года. За последние полгода я заработал больше денег, чем за любой из прошедших годов. Однако моей персональной гордостью было количество неудач, постигшее меня в попытках совершить очередные продажи. Я был глубоко уверен, что, пока мои показатели в этой сфере высоки, ничто не сможет остановить меня.

Прямо с рецепции меня провели в офис вице-президента компании Роберта Меррилла. Он поприветствовал меня и предложил кофе. Это была моя первая встреча с Мерриллом.

- Не люблю начинать с плохого, молодой человек, - начал Меррилл, - но, звоня нам, вы попусту тратите ваше время. Мы вполне довольны нашим нынешним поставщиком и подумываем о том, чтобы заключить с ним договор на трехлетнее сотрудничество. Однако вы производите впечатление решительного молодого человека, поэтому... удивите меня своим лучшим 15-минутным рассказом, - сказал он, снимая свой «Ролекс» и кладя его на стол, тем самым давая понять о буквальности своего высказывания.

По истечении дозволенных пятнадцати минут Меррилл очень вежливо ответил мне «нет» во второй, третий и четвертый разы. В то же время он сказал, что кое-что из сказанного мной понравилось ему, и посоветовал мне договориться с его секретарем о второй встрече, добавив, что, возможно, они не так закрыты, как он считал.

Я провел пять встреч с четырьмя разными людьми, получил 21 . «нет», но, как я и думал, окно возможности, наконец, все же открылось.

Уже собираясь выходить, я заметил кое-что, остановившее меня. На стене висела фотография, изображавшая седьмой грин в отеле «Ла Коста Резорт».

- Вы играете в гольф? - спросил меня Меррилл.

- Не так хорошо, как хотел бы, но я выбираюсь на площадку несколько раз в месяц, - сказал я, все еще глядя на фото.

- Это седьмой грин в «Ла Коста Резорт», — сказал он, - я член этого клуба: нам следует сыграть как-нибудь.

- Готов поспорить, что это фото было сделано с балкона вашего дома, того, который неподалеку от спальни над залом, - сказал я с уверенностью.

- В общем-то, верно! Но откуда вам это известно?

«Ведь я уже был там», - хотел я сказать.

- Просто догадка, - отозвался я.

- Это прекрасный дом. К сожалению, скоро он перестанет быть моим.

- Вы переезжаете?

- Пока что нет... Через несколько лет, возможно, — ответил Меррилл. - Есть еще много того, чего бы я хотел достичь, находясь здесь, но моя жена настаивает на Скоттсдейле. Именно туда мы переедем, когда выйдем на пенсию.

Засунув руку в карман, я достал оттуда одну из моих визитных карточек и, написав на ней свой домашний номер, вручил ее Мерриллу.

- Когда вы будете готовы продавать дом, не тратьте время на звонки брокеру по недвижимости. Я тот, кто купит ваш дом.

- Вы очень уверенно это говорите, — ответил Меррилл.

- Я не просто уверен, - сказал я в ответ, - это моя судьба.

Сказав это, я направился к двери, но тут Меррилл окликнул меня: «Подождите, вы что-то обронили!»

Я посмотрел вниз, и там, под креслом, на котором я сидел, лежал свернутый лист бумаги. Еще до того, как я подошел ближе и поднял его, я уже знал, что это такое. Это была страница, которую я вырвал из книги, написанной Эриком... моей книги... *книги, которую я только что начал писать.*

Вопросы для размышления

Если бы я встретил (а) успешную «улучшенную» версию самого себя (как в книге это произошло с Эриком), какие три совета я бы себе дал(а)?

Что я буду делать для того, чтобы выйти за пределы своей персональной «зоны комфорта»?

Если "Нет" больше не помеха для меня:

Какой станет моя жизнь?

Каких великих целей я достигну?

Как это повлияет на окружающих меня людей?

Извлекая из истории, описанной в книге, какие изменения я намерен(а) произвести в своей жизни?

СПЕЦИАЛЬНОЕ ИЗДАНИЕ Включает новую рабочую тетрадь для провокационных вопросов!

Камень и трость могут сломить мою кость, но «НЕТ» никогда не нанесёт мне вред!

Эта книга об уроке, полученном двадцативосьмилетним продавцом копировальной техники Эриком Джеймсом Бреттоном. И этот урок преподаст ему уникальнейший из всех возможных менторов — он сам.

Представьте, что однажды, засыпая в своей кровати, вы просыпаетесь в незнакомом доме не имея ни малейшего понятия, как вы туда попали. Но вся загвоздка оказывается в том, что этот дом принадлежит не кому-то — он принадлежит вам... невероятно успешной версии вас самого — того, которым вы можете однажды стать, начав делать одну простую вещь.

За время, проведённое со своим наставником, Эрик узнает:

- Что нужно делать, чтобы выделяться из 92% остальных продавцов мира
- Что «ошибаться» и «быть неудачником» — это две абсолютно разные вещи
- Что очень важно отмечать не только успехи, но и неудачи
- Что нужно делать, чтобы не остановится после неудачи, а двигаться дальше.
- Что самое воодушевляющее слово - это слово «НЕТ»

Эти уроки помогут Эрику изменить образ мышления, подход к продажам и сам образ его жизни. Это же действие они могут оказать и новое!

СТРЕМИСЬ

УСЛЫШАТЬ

«НЕТ»!

«ДА» - это цель «НЕТ» - это способ достижения цели