

ОТ ЛЮБОВ КЪМ ПРОДАЖБИТЕ

ГЕОРГИ ХРИСТУЛЕВ

НАРЪЧНИК ПО ТРЕНИНГА
ВИРТУОЗ В ПРОДАЖБИТЕ



Георги Христулев

ОТ ЛЮБОВ КЪМ ПРОДАЖБИТЕ





© Георги Христулев

ОТ ЛЮБОВ КЪМ ПРОДАЖБИТЕ

© Издателство „Вдъхновения“, 2018 г.

ISBN 978-619-7342-28-4

Посвещавам този наръчник на теб. Да, на теб, читателю, както и да се казваш, откъдето и да идваш и накъдето и да си тръгнал. Ти си този, който извършва действието, върви по пътя и търси още начини за собственото си развитие и усъвършенстване. Посвещавам го както на себе си, даващия, и на теб, получаващия, така и на теб, даващия, и на клиента ти, получаващия. В този кръговрат на даване и получаване ще получим толкова, колкото сами мислим, че ни е дадено.

Желая ти спорна работа с този наръчник, готовност да получаваш и разширяваш пределите си, да даваш сам на себе си най-доброто, на което си способен.





СЪДЪРЖАНИЕ

Въведение.....	9
Глава 1. Как да работиш с този наръчник?	15
РАЗДЕЛ I. Комуникация	21
Глава 2. Общуване на всички нива	23
Глава 3. Регистриране и интерпретиране на информация	38
Глава 4. Обратна връзка	53
Глава 5. Аз-езикът	65
РАЗДЕЛ II. Структура на продажбата.....	81
Глава 6. Стъпка 1: Привличане на вниманието на клиента	83
Глава 7. Стъпка 2: Изграждане на доверие	94
Глава 8. Стъпка 3: Презентация на продукта или услугата	113
Глава 9. Стъпка 4: Оборване на възраженията.....	126
Глава 10. Стъпка 5: Затваряне на сделката	138
Глава 11. Стъпка 6: Осигуряване на дългосрочен клиент	146

РАЗДЕЛ III. Продажбата на практика	151
Глава 12. Приложна психология и психотерапия в продажбите.....	153
Глава 13. Процес на продажбата лесно като 1, 2, 3.....	174
Глава 14. Изкуството да питаш.....	185
Глава 15. Процесът на продажбата в примери.....	193
Вместо заключение: бъди благодарен!.....	218
Полезни източници.....	221



ВЪВЕДЕНИЕ

Казвам се Георги Христулев и понастоящем живея в София, България, но предпочитам да съм гражданин на света. Обичам да пътувам и да работя. Работата ми ме забавлява и това ми дава усещане за пълнота на деня, прави ме спокоен и целеустремен. Участвам в различни дейности с няколко фирми. Времето ми минава в балансиране между тези дружества, както и в развитие на самия себе си и на нещата, които ми харесват. НЛП¹ мастер практик съм, а също и сертифициран медиатор, както и личен и бизнес консултант. Интересите ми в областта на психологията, коучинга, правото, финансите ме правят предпочитан партньор на много различни нива.

Тъй като четеш това в момента, най-вероятно те интересува какъв опит имам в продажбите, за да напиша наръчник за тях. В следващите редове ще разкажа накратко за част от опита си. Смятам, че той ми е повлиял положително в посока на това да имам куража да практикувам и преподавам търговската професия.

Опитът ми в продажбите започна в ранна юношеска възраст. Семейството ми търгуваше с плодове и зеленчуци на едро до 2006 г. Аз помагах активно, като последните 2 – 3 години бях и в по-водеща позиция, тъй като вече учех в университета. Следвах кино- и телевизионна режисура и продавах плодове и зеленчуци, за да се издържам.

¹ Невролингвистично програмиране (бел. ред.).

Тези две дейности не бяха много съвместими, но в този период се научих да балансирам между творчеството и бизнеса. Родителите ми ме насърчаваха и за двете, майка ми – да уча и творя, баща ми – да правя бизнес. От дистанцията на времето смея да твърдя, че годините, прекарани на борсата, са една от най-добрите школи, които един млад търговец може да получи, и съм много благодарен за този си опит. Научих се на много различни неща в един свръхдинамичен бизнес, в който, ако не продадеш днес, само след 24 часа изхвърляш стока за десетки хиляди левове. Повярвай ми, принуждаваш се да бъдеш уникално добър и отдаден търговец, за да си продадеш стоката! През това време научих много за бизнеса и за продажбите, за това как се подрежда стоката, как влияят атмосферните условия, колко е важен моментът, цената, как да си искам парите и много други неща. Но това, което си извадих като поука от целия опит, е: **уважавай стоката, която продаваш, и човека, на когото я продаваш.** Това е и в основата на всеки добър бизнес и всеки добър търговец!

В края на 2006 г. избрах да прекратя този бизнес и да започна да търся свое поприще, като основната ми мотивация беше и все още е да мога да кажа **не мога да повярвам, че ми плащат за това.** Така в периода до 2008 г. работих за две големи международни компании. Едната се занимаваше с продажба на каталожна реклама, където бях търговец, а другата – с производство и дистрибуция на бързооборотни стоки, където отговарях за маркетинга. В този период преминах през много качествени тренинги и обучения, част от които използвам и днес и които са описани в този наръчник.

Стартирах собствения си бизнес в края на 2008 г., в началото на голямата криза. Това беше много рисково вре-

ме за започване на рекламен бизнес. Знаех да правя само няколко неща, можех да продавам и разбирах от реклама. Така през 2009 г. започнах да продавам реклама за собствения си онлайн каталог, в който инвестирах пари на заем. Всяко начало е трудно особено когато нямаш пари за консултации, така че ми се наложи да се самообучавам за всичко: счетоводство, право, бизнес процеси, технически софтуерни компетенции. Всеки ден много работа и учене чрез опит и „проба – грешка“. Покрай каталога развих ресурс с много голям потенциал. Тогава няха никакви пари, но за сметка на това имах дългове, а аз тези неща въобще не ги харесвам. Затова реших да правя повече пари по-бързо, за да мога да се разплатя и да има повече за мен. Това е много силна мотивация. Фокусирах се върху продажбите и всичко се разви много бързо и ефективно. Открих дигиталния маркетинг като среда, която ми дава всичко, от което имах и продължавам да имам нужда: съчетава творчество, иновации и технология; мога да го правя от всяка точка на света; полезен съм с труда си на себе си и на хората, за които го правя. Другите неща дойдоха от само себе си с развитието на бизнеса. Така в периода 2009 – 2014 г. се наредих сред водещите дигитални агенции. Колеги ме канеха да споделям опита си на различни конференции и семинари, имах участие и в няколко други дружества. Дигиталният бизнес, като всеки бранш, има своите специфики и аз специализирах в изготвянето на стратегии, в бизнес процесите и в продажбите, а наемах други колеги заради техническите им компетенции. Към края на 2014 г. разбрах, че бизнесът има нужда повече от това да знае как работи дигиталният свят, а не толкова някой да му свърши работата. Затова изместих фокуса на работата си от изпълнение на услуги към обучения за непрофесионалисти. Така за малко

повече от три години до днес, когато пиша тези редове, през залите за обучения са преминали малко над 4 000 души или около 1 000 души на година. Ако се чудиш дали това е малко, или много, знай, че един от най-големите български университети приема по около 1 200 студенти годишно.

Умението да продаваш, се учи като всяко друго умение. Може да имаш прекрасен глас, с който да станеш чудесен певец, но въпреки това трябва да минеш през десетки учители, които да те научат да го използваш правилно. ***Търговските умения са като всички други и никой не се ражда търговец, а се учи да бъде такъв.*** Това е учене, практика, учене, практика. Да знаеш как да кажеш нещата, за да можеш да получиш от клиента отговора, от който имаш необходимост, за да му предложиш решението, от което пък той се нуждае. Това са техники, за които има много обучения. Аз се интересувам много от продажбените умения и непрестанно се усъвършенствам, защото колкото и да знаеш за дадено нещо, достатъчно е да чуеш само една нова думичка, за да промениш стратегията си и да станеш още по-успешен.

Или печелиш, или учиш. Това е мое мото, нещо, което ме движи. Когато загубя пари или клиент, аз правя анализ какво съм научил от тази ситуация, защо съм го допуснал, мога ли да оптимизирам и подобря нещата. После прибавям загубената сумата към сумата за образованието ми. В един момент някъде около 2013 г. достигнах лимита на компетенциите си и разбрах, че с това, което знам, мога да имам толкова, колкото имам в момента. Затова започнах да се обучавам и да се развивам в други области и да придобивам други компетенции, които да са ми от полза. Обогатих знанията си за финан-

сите и правото, станах съдружник в счетоводна компания, но това, което винаги най-много ме е интересувало, е психологията: как се движат хората, как работят мозъкът и тялото, какви са причините да вземем едно решение вместо друго. Така започнах да развивам компетенциите си в областта на психологията и психотерапията. Едно от първите неща, които направих, е да запиша курс по НЛП (невролингвистично програмиране). Учих тук, в България, при Александър Попов. Освен всичко друго Алекс ми даде и структурата на продажбата, която е описана в този наръчник, обогатена и пречупена през призмата на моя опит. Начинът, по който Алекс дава знанието за НЛП, е по-скоро в терапевтичен контекст, което според мен е по-важно. Всеки трябва да намери свой начин как да го приложи в търговски контекст. Този период на придобиване на знания продължава и до днес. Изкарах множество курсове и тренинги, свързани с коучинг, медиация, телесна психотерапия, когнитивна психология и какво ли още не. Изчетох и изключително много литература, свързана с тази проблематика. Благодарен съм на толкова много хора, школи и организации, които са ми помогнали в развитието. Освен Алекс Попов няма как да не спомена и семинарите „Инсайт“, които за мен са еталон за методика на провеждане и за трансформиращи човека процеси, и Неорайхианската телесна психотерапия, за която и в момента продължавам уча от Петър Кралев.

Тренингът „Виртуоз в продажбите“, по който е написан и този наръчник, е създаден изцяло от мен. Това означава, че не е нещо купено от чужбина и адаптирано за нуждите в България. Базиран е на психодрамата, учене чрез преживяване, и освен търговските процеси съдържа и много психология. Част от хората, преминали

през тренинга, **споделят, че това не е само тренинг за продажби, а е и тренинг за това да сме по-добри хора!**

Често ме питат дали човек може да реализира мечтите си, да успее в България. Разбира се, мечтите може да се реализират навсякъде по света и едно от местата е България. Тук има достатъчно много бизнес, работа, интересни хора, места и пари. Само че в този въпрос **ключовата дума не е мечта, а реализация!** Това е нещо, за което си трябва яко бачкане не само в България, а и във всяка точка на света. Всеки може да успее! Дори и в България! За целта са необходими няколко прости неща:

- мерило за успех: когато си направил нещо, какво си успял да постигнеш;
- желание за работа: всичко може да ти се даде, но ако нямаш желание, каквото и да правят другите, не могат да ти го дадат;
- споделяне: и на отговорностите, и на благата, и на несгодите;
- постоянство и непрекъснато подобрене: когато имаш нещото си и си успял, не спирай, продължавай да го подобряваш и да преуспяваш.

Моят бизнес слоган е **Само продажбите носят пари, всичко останало струва пари**, а личното ми мото – **Правя каквото мога, пък да става каквото искам.**

Винаги чети докрай и довършвай нещата, които си започнал! **Или печелиш, или учиш. Каквото и да правиш, гледай да си спечелил и научил нещо ново.**

Да започваме!

ГЛАВА 1. КАК ДА РАБОТИШ С ТОЗИ НАРЪЧНИК?

Продажбите са много прост и елементарен измерим процес – парите или са дошли в твоя джоб, или са останали в джоба на клиента. Няма полусключена сделка точно както няма полубременна жена. Постоянна цел на търговеца (независимо дали продава хляб, автомобили или консултантски услуги) е да получи сделката, да извърши продажбата и в крайна сметка да вземе парите. ***Моята работа е да науча хората как да правят това бързо, ефективно и без да пренебрегват принципите си.***

Във всеки един бизнес процес има четири фази:

- Първа фаза – планирането (начинът, по който е конструиран бизнесът – бизнес модел, складове, уговорки, финанси, първично ценообразуване и т.н.). ***В тази фаза създаваме това, което продаваме.***

- Втора фаза – маркетингът (онлайн дейности, нетъркинг, срещи с хора, телефонни обаждания и т.н.). ***В тази фаза казваме на потенциалните клиенти, че имаме нещо за продажване.***

- Трета фаза – вече имаме клиент! Този наръчник е само за тази фаза – от момента на започването на разговора ни с клиента до момента на резултата от този разговор. Този резултат може да бъде всякакъв, но

най-добре е да бъдат получени пари за продукт/услуга.

- Четвърта фаза – какво правим със спечелите пари (една част реинвестираме, друга отива за лични финанси под формата на дивиденди, заплати, инвестиции и т.н.). С тази част също няма да се занимаваме.

Придържаме се към това, без да намесваме маркетинга и начина, по който сме намерили клиента. ***Приемаме, че това вече се е случило – срещнали сме се с него и сега е време да му продадем това, което предлагаме.***

Целта на този наръчник е да даде на читателя подобно на получаваното от тренингите интерактивно преживяване, чрез което той да затвърди вече съществуващите и новопридобитите умения в сферата на продажбите. Разбира се, на хартия преживяването се получава доста по-трудно отколкото очи в очи, но все пак съм се постарал да ти предоставя максимално живо и истинско преживяване.

Участниците в тренингите, които организирам, представляват изключително пестро многообразие от хора. Обучаваните от мен търговци продават практически всичко, за което можеш да се сетиш – от недвижими имоти и автомобили през всякакви видове техника или софтуер до услуги в сферата на политиката, медицината, образованието и личностното развитие. Обичам да казвам, че групата е тази, която прави тренинга. В дискусиите, които провеждаме между отделните модули, често изникват въпроси, върху които не съм се замислял преди и които водят до определени изводи. Именно тях съм се опитал да ти представя в наръчника. ***Моите реплики са отбелязани с „Г. Х.“***, а тези на останалите участници са разпределени между четирима измислени персонажи: ***Иван, Мария, Петър и Ани. Те представляват събира-***

телни образи, поставени тук с чисто илюстративна цел, но съм сигурен, че ще се припознаеш в поне един от тях.

Най-важният и полезен инструмент, който ще откриеш в този наръчник, са практическите упражнения. Те целят да те поставят в ситуация, в която наистина да провериш как би се справил, и съответно да оцениш ресурсите, с които разполагаш, и да осъзнаеш сферите, в които е необходимо подобрене.

Упражненията имат смисъл само ако ги изпълняваш. Ако избереш да ги пропускаш, трябва да си наясно, че само ще си представяш как би се справил със ситуацията, т.е. ще се намираш в процес на халюцинация (представа) за това какво би се случило.

И не забравяй, че посредством преживяното всъщност учиш и затвърждаваш знанията много по-лесно. Затова се постарай да изпълняваш упражненията максимално стриктно, без да се изкушаваш да четеш разбора им предварително.

Всички правим всичко, което ще научиш тук, всеки ден. Това е естествен процес, случва се интуитивно. Но когато изкараме несъзнаваното на съзнателно ниво, прилагането му става много по-ефективно. **Точно това искам да ти помогна да направиш – да се научиш да бъдеш ефективен, успешен и дори виртуозен търговец.**

телни образи, поставени тук с чисто илюстративна цел, но съм сигурен, че ще се припознаеш в поне един от тях.

Най-важният и полезен инструмент, който ще откриеш в този наръчник, са практическите упражнения. Те целят да те поставят в ситуация, в която наистина да провериш как би се справил, и съответно да оцениш ресурсите, с които разполагаш, и да осъзнаеш сферите, в които е необходимо подобрене.

Упражненията имат смисъл само ако ги изпълняваш. Ако избереш да ги пропускаш, трябва да си наясно, че само ще си представяш как би се справил със ситуацията, т.е. ще се намираш в процес на халюцинация (представа) за това какво би се случило.

И не забравяй, че посредством преживяното всъщност учиш и затвърждаваш знанията много по-лесно. Затова се постарай да изпълняваш упражненията максимално стриктно, без да се изкушаваш да четеш разбора им предварително.

Всички правим всичко, което ще научиш тук, всеки ден. Това е естествен процес, случва се интуитивно. Но когато изкараме несъзнаваното на съзнателно ниво, прилагането му става много по-ефективно. **Точно това искам да ти помогна да направиш – да се научиш да бъдеш ефективен, успешен и дори виртуозен търговец.**