

# 10. Делай, как если бы...

Трус притворился храбрым на войне,  
Поскольку трусам спуску не давали.  
Он, бледный, в бой катился на броне,  
Он вяло балагурил на привале.

Его всего крутило и трясло,  
Когда мы попадали под бомбежку.  
Но страх скрывал он тщательно и зло  
И своего добился понемножку.

И так вошел он в роль, что наконец  
Стал храбрецом, почти уже природным.  
Неплохо бы, чтоб, скажем, и подлец  
Навечно притворился благородным.

Скрывая подлость, день бы ото дня  
Такое же выказывал упорство.  
Во всем другом естественность ценя,  
Приветствую подобное притворство!

Константин Ваншенкин

**В** середине 2000-х годов нас настигла мода на учебные видеофильмы Радислава Гандапаса. Я сам смотрел их в захлеб, усердно учился у него выступать публично и очень хотел познакомиться с ним. Радислав тогда был одним из партнеров бизнес-школы «Ораторика» и периодически проводил там семинары по публичным выступлениям.

Как и многие мои коллеги, я мечтал попасть на такой семинар, но сумма посещения мероприятия была для меня неподъемна, поэтому, когда я выиграл очередной конкурс по продажам, то набрался смелости и попросил своих руководителей в качестве вознаграждения ничего мне не дарить, но отправить на тренинг к Радиславу. И менеджеры мои одобрили инициативу и оплатили счет на посещение семинара аж за полтора месяца до его начала.

Эту дату я обвел в календаре зеленым маркером и ждал, когда же случится мое знакомство с лучшим специалистом в стране по публичным выступлениям. Каждый день приближал меня к этому событию, и я уже даже начал составлять список вопросов, которые задам на семинаре. Но за неделю до нашей встречи мне позвонил какой-то добрый человек и сказал, что, к сожалению, Радислав не сможет провести этот семинар ни в назначенную дату, ни в любую другую в ближайшие полгода и у них произошла замена. В этот день будет выступать Макс Котков со своим тренингом «Швейцарский нож руководителя», и они предлагают пойти мне на мероприятие этого бизнес-тренера.

Моему возмущению не было предела. Какой еще Макс Котков? Да зачем он мне нужен, этот Макс? Ну что за вселенская несправедливость? Да как же так-то?

Но деваться было некуда, и уже через неделю, совсем невоодушевленный и ссутуленный, я брел на тренинг, который меня уже заранее

не радовал. Причем у меня не было тогда апатии, наоборот, я был очень гневный и злой и поэтому, когда тренинг начался, я демонстративно откинулся на стуле, вытянул ноги вперед, скрестил руки на груди и очень сильно нахмурил брови. Чтобы все окружающие и сам Макс поняли, что я недоволен. Эдакая классическая поза обиженного участника тренинга.

И, конечно же, мне не понравилась первая часть. Макс рассказывал крайне интересные вещи, но меня они не цепляли, потому что в это же время и в этом же месте передо мной должен был стоять большой лысый оратор и рассказывать мне совсем про другое.

После первой части организаторы объявили получасовой перерыв, и все участники тренинга, оживленно обсуждая новую полученную информацию, вышли в коридор на кофе-брейк. Я взял чашечку кофе и, продолжая хмурить брови, неторопливо начал его прихлебывать. И тут ко мне прямой наводкой, излучая улыбку и уверенность в себе, подошел Макс Котков.

— Привет! У вас что-то случилось? — крайне приветливо поздоровался он со мной.

— Да, — не стал скрывать я, — я хотел попасть на тренинг к Гандапасу, а тут вы. Ничего против вас конкретно не имею, и материал занятный, но мне не нравится, потому что настраивался я на другого человека.

— А вы готовы прислушиваться только к авторитетным людям в своей жизни, и Радислав, насколько я понял, именно таковым для вас и является?

— Безусловно. Я учусь у него уже давно, и его советы мне помогают становиться лучше. А вас первый раз вижу.

— Можно я попрошу вас об одном одолжении? — спросил Макс.

— А что нужно сделать?

— Для вас не составит труда следующую часть тренинга слушать так, как будто это говорю не я, а Радислав Гандапас?

— В смысле, — заморгал я непонимающе, — что это за детский сад?

— Я просто прошу вас представить себе, что тот материал, который я рассказываю сегодня, рассказывает вам авторитетный для вас человек.

Не знаю почему, но приветливость и дружелюбность Макса сделали свое дело. Я решил, что можно и попробовать. И знаете, что я скажу? Это был один из лучших тренингов в моей жизни! Я исписал два блокнота, к которым позже обращался десятки раз в своей менеджерской жизни, я применял почти все материалы на практике, и они стали неотъемлемой составляющей моего менеджерского стиля управления. С Максом мы подружились, я его до сих пор рекомендую друзьям, хоть он больше и не занимается обучением руководителей управленческим навыкам, а работает больше над повышением личной эффективности человека.

Казалось бы, совершенно ерундовая установка: просто представь себе, что это делает экспертный и авторитетный для тебя человек, но на мне она очень хорошо сработала. Более того, это одна из важнейших татуировок, которая находится у меня на внутренней стороне ладони. Когда у меня что-то не получается, я раскрываю кулак и смотрю на ладонь, а там у меня написано: **«Делай, как если бы...»**

В дальнейшем, встречая множество руководителей, я неоднократно убеждался в том, что большое количество людей, сделавших себе карьеру, руководствовались этим принципом: находясь на своих предыдущих должностях, представляли себе, как они поступили бы, если бы на их месте был их руководитель, или представляли себе, как они поступили бы в тех или иных случаях, будь они сами своим начальником. Именно такое мышление позволяло им показать себя, четко задавало модель поведения и выделяло их на фоне остальных сотрудников.

И я берусь утверждать, что сила убеждения в таких ситуациях играет колоссальную роль! Порой между сильным и обычным человеком людей отделяет только одно — решение быть сильным. Нужно решить для себя, что я хочу быть тем, кто будет выполнять в жизни роль локомотива, и примерить на себя эту роль: начать действовать так, как если бы я уже был сильным.

Пробуя модель поведения более успешного человека, пытайтесь смотреть на бизнес-процессы, управленческие решения, отношения с Клиентами глазами этого человека. И главное — старайтесь мыслить и действовать так, как действовал бы он. Иногда это единственный

выход из, казалось бы, безвыходных ситуаций: смотреть на них глазами сильного человека.

Однажды мне написала письмо очень добрая и хорошая девушка, суть которого заключалась в следующем (привожу сильно сокращенный текст):

«Я чисто случайно устроилась помощником менеджера в крупную компанию... У меня продажи пошли с первых дней, и за три месяца я выросла до начальника отдела продаж. Было все хорошо, Клиенты были довольны мной. Генеральный тоже. Но я работала с 8:00 до 22:00, и так два года без отпуска. ...Я, честно, не знала, что будет так тяжело... Есть у меня помощники, но они меня не слушают, так как я намного моложе. Я очень добрый человек, я не умею кричать и штрафовать, когда читала вашу книгу, там была фраза *“Не делай работу за подчиненных”*, а я все делаю за них... Я очень устала и не знаю, как быть.... Скажите, как мне поступить, как поднять продажи, как сделать, чтобы тебя воспринимали серьезно, а не как маленькую девочку... Я очень слабый человек, но никому этого не показываю».

Последняя строчка в письме определила весь мой ответ ей. Я эту девушку только поддержал, потому что она правильно делает, что притворяется сильной, иначе ей не выжить в этом корпоративном мире. После этого порекомендовал ей начать действовать как сильной, спрашивал ее, как она думает, что делал бы я в той или иной ситуации, и в целом она угадала, что делал бы я. А раз так, то остается сделать только одно — начать действовать. Потому что, если действий дальнейших не будет, это превратится в принцип «казаться, а не быть». А нам нужно «быть, а не казаться». Поэтому мы с ней договорились: чтобы быть сильной, нам нужно следующее.

1. Найти для себя образец сильного.
2. Просто решить для себя стать таким же сильным.
3. Начать смотреть на те или иные ситуации глазами этого сильного.
4. Действовать самому. Как если бы мы уже таким сильным стали.

Когда я старался стать лучшим продавцом компании, у меня, как и у любого нормального продавца, иногда кончалась энергия

и периодически опускались руки, особенно в те моменты, когда я получал очередной отказ от, казалось бы, такого перспективного и горячего Клиента. Но мне очень хотелось быть первым номером, поэтому и образцом был для меня первый номер, которого звали Леха. Я старался смотреть на этот отказ Клиента глазами Лехи и, возможно даже придумывал себе, что Леха бы на моем месте не ныл, но татуировка «Делай, как если бы...» делала свое дело, и я поднимал голову и старался бодрить себя. Что самое интересное, у Лехи, как потом оказалось, был свой пример для подражания и он так же точно бодрил себя.

Татуировка «Делай, как если бы...» действительно может совершать с людьми волшебные преобразования. Даже в мелочах.

Девушка, которая представляет, как будто в ее волосы вплетена роза, начинает вести себя более раскованно.

Мужчина в спортзале, который представляет себя на соревнованиях по жиму лежа, может взять для себя большой вес.

Участник тренинга может вынести для себя гораздо большую пользу, если представит себе, что тот же контент дает ему самый авторитетный для него бизнес-тренер.

Продаван может стать лучшим в компании, когда представляет себе, каким образом в той или иной ситуации повел бы себя его виртуальный наставник.

Человек может сделать себе отличную и здоровую карьеру, если будет принимать для себя такие решения, которые он мог бы принимать уже будучи менеджером.

Я точно знаю, что это работает. Проверено лично.

Ну и чтобы эта глава не была совсем уж серьезной, в конце ее будет старый, но очень подходящий к теме анекдот.

Жила-была царица, и был у нее визирь. Визирь как мог старался угодить царице, несмотря на ее изощренные чудачества.

Однажды царица ему заявляет:

— Хочу переспать с Юлием Цезарем!

Визирь растерялся, поскольку уже минуло много веков с тех времен, когда жил Юлий Цезарь. За ужином со своим другом-актером он был хмур и неразговорчив.

Друг, расспросив визиря, предложил ему выход.

— Я же, — говорит он, — актер! Загримируюсь, оденусь как надо, и все будет в порядке!

Так и сделали.

В следующий раз царица пожелала Александра Македонского. Ну, визирь, разумеется, быстро сообразил, что к чему, друг перегримировался, переоделся и сыграл еще одну роль.

Довольная царица утром обращается к собравшемуся уходить актеру:

— Ты очень мне понравился в роли Александра. Поэтому следующую ночь я хочу переспать с тобой лично.

— О, всемогущая царица! — воскликнул актер. — Я не в силах исполнить твое желание, поскольку я импотент!

[Почитать описание, рецензии и купить на сайте МИФа](#)

# 11. Чем больше общего с Клиентом, тем выше вероятность продажи

Маугли обернулся и увидел, что над ним раскачивается голова большого удава.

— Так это и есть человек? — сказал Каа. — Кожа у него очень гладкая, и он похож на Бандар-Логов. Смотри, чтоб я не принял тебя за обезьяну как-нибудь в сумерках, после того как я сменю свою кожу.

— Мы с тобой одной крови, ты и я, — отвечал Маугли. — Сегодня ты возвратил мне жизнь. Моя добыча будет твоей добычей, когда ты проголодаешься, о Каа!

Из сборника рассказов Р. Киплинга «Книга джунглей»

Когда мы говорим о любви мужчины и женщины, мы прекрасно понимаем: любовь эта тем крепче, чем больше у любящих того, что их объединяет.

Именно поэтому влюбленные съезжаются, имеют общий дом, рожают ребенка, стараются обсуждать друг с другом общие проблемы.

Влюбленные должны быть чем-то объединены — мы это осознаем прекрасно...

Известный журналист и публицист Андрей Максимов

**Б**ерусь утверждать, что если вы занимаетесь активными продажами, то с большинством тех Клиентов, которые у вас купили, вас что-то объединяет. Скорее всего, неосознанно или сознательно, вы разговаривали на общие темы, которые были интересны обоим, и в этот самый момент сердце Клиента растаяло, и он начал доверять вам как приближенному товарищу.

Я уже писал, что у нас в стране люди изначально не доверяют друг другу, то есть продавцу нужно заслужить доверие, доказать, что он пришел на переговоры без злых умыслов, без тайных и скрытых мотивов, что он действительно хочет улучшить будущую жизнь своих Клиентов.

О разнице в отношении к незнакомцам у иностранцев и наших я вычитал зимой 2016 года в журнале «Нация», где в одном из интервью американец Джастин Варилек, живущий в России уже больше пяти лет, очень четко рассказал про разницу между нашими людьми и теми же американцами: «Русские похожи на грецкие орехи, а американцы — на персики. В том смысле, что персики, американцы, они такие мягкие внешне, ты можешь многое про них узнать: что они ели на завтрак, кто их дедушка, о чем они спорили с женой. Тебе кажется, что получаешь очень много от человека, но ты никогда не добьешься до его сердцевины. А грецкий орех очень твердый с виду, очень сложно пробить с первого раза, но если пробьешься, то получаешь все. Так и с русскими — очень сложно сдружиться, сначала кажется, что они мрачные, суровые, грубые. Но если подружишься с ними, то они готовы отрезать руку ради тебя.

Первые две-три недели со мной никто не общался на работе. Может, это был такой испытательный срок: типа выживу я или нет.

Но потом сразу все начали общаться, мы ходили вместе на обед, катались на лыжах...»

Конечно, это был испытательный срок. «Свой—чужой» называется. Для тех людей, которые родились и выросли на территории бывших советских республик, очень важный испытательный срок. Присмотреться к человеку, прислушаться к его словам, посмотреть на его поведение, привычки, образ жизни, послушать его речь, посмотреть, как он ест борщ и о чем рассуждает. Двух-трех недель достаточно, чтобы сделать вывод: «наш это пацан» или «чужак».

Только у продавцов зачастую нет двух-трех недель. У них есть дни, а иногда и минуты, и умение правильно оценить обстановку (а до этого умело провести разведку, о чем была предыдущая татуировка), отличает мегапродавцов от обыкновенных специалистов по продажам.

Растопить лед недоверия к себе, и сделать это достаточно быстро, поговорить с Клиентом о его интересах и найти то настоящее, к чему можно присоединиться. Главное, не врать и не поддакивать каждому его слову, как попугай.

Татуировка **«Чем больше общего с Клиентом, тем выше вероятность продажи!»** появилась у меня случайно, как и большинство остальных продаванских татуировок, но потом я начал находить зависимость продаж от наличия общих тем с Клиентом, и она оказалась прямой.

Давным-давно я болел за одну московскую футбольную команду и, не скрывая восхищения, попав к Клиенту в его кабинет, с восторгом спросил: «Вы за Х болеете?» Кабинет весь был в атрибутике этого футбольного клуба, а на стене висело несколько фотографий Клиента, радостно пожимающего руку футболистам. Как оказалось позже, мы посещали одни и те же матчи в последнем сезоне и даже поучаствовали после одного из матчей в одном футбольном безобразии (все было мирно, не подумайте ничего плохого), но этого было достаточно, чтобы мы почувствовали себя чуть ли не братьями. Думаю, не стоит говорить, что это была достаточно легкая продажа.

Повторюсь, что это произошло случайно. Но татуировка отпечатавалась, а в дальнейшем я почти в 100 процентах случаев убеждался в ее эффективности.

Приведу несколько примеров. Как-то проходил я курс мануальной терапии, где врач-маньяк ломал мне позвоночник и я думал, что когда-нибудь я тут же на кушетке и умру. И вот перед началом одного сеанса он мне говорит:

— В следующий раз я не смогу провести сеанс. Будет мой коллега.

Не скажу, что я сильно расстроился, услышав эту новость. Где-то в глубине души у меня зародилась надежда, что его коллега не будет так же выворачивать мою спину наизнанку.

— В отпуск, наверное, уезжаете? — поинтересовался я, увидев его счастливые глаза.

— Да, сначала домой к родителям, а потом на море, — в этот момент глаза стали еще счастливей.

— А дом родителей где? — мне действительно интересно.

— В Балашове, в Саратовской области.

— О-о-о, ничего себе! В Балашове! — восхитился я.

И вот в этот самый момент возникла какая-то «химия» в наших с ним отношениях. Он замер и спросил с надеждой:

— Вы из Балашова, да?

— Нет, но у меня супруга из Балашовского района, я каждое лето там бываю.

И дальше разговор про город, про людей, которые там живут, про область, про район и даже про местный рынок, на котором летом продаются на зависть вкуснейшие крыжовник и земляника. И мы даже рыбачим с ним примерно в одном месте на реке Хопер! Вот это да!

Всё.

Мы с тобой одной крови, брат.

Ты и я.

Неважно, что не я сам из Балашова. У нас с тобой уже есть много общего, и наши отношения «врач—пациент» уже сильно отличаются от сотен других с твоими Клиентами. И первый раз на этом сеансе он не ломал меня так же яростно, как и раньше. Он ломал меня бережно. У нас же много общего.

Землячество вообще работает на ура! Я этим достаточно корыстно пользовался, будучи руководителем в продажах. Если вдруг я узнаю, что мой Клиент из города Орска, а у меня в отделе продаж работает прекрасная Оля из этого же города, то именно она обязательно

поедет к этому Клиенту. Я искренне не понимаю, почему я не должен использовать шанс повысить вероятность заключения сделки.

Мать маленьких детей лучше поймет мать маленьких детей.

Человек армейской закалки лучше поймет человека армейской закалки.

Полумарафонец всегда найдет общий язык с марафонцем.

Ну а рыбак рыбака, как давно известно, видит издалека.

Однажды даже к Клиенту, которую зовут Татьяна Борисовна, поехала на встречу нынешний управляющий партнер Vatuyev Consulting Group Татьяна Борисовна Некрасова. И произошло это неслучайно, как вы понимаете. Продажа, естественно, тоже состоялась.

Еще раз подчеркну, что самое главное здесь — не врать. Если Клиент приехал на переговоры на Volvo, а у вас с этой машиной связаны неприятные ассоциации, не нужно перед Клиентом лебезить, стелиться, льстить и разбрасываться фальшивыми комплиментами. Наши люди очень тонко чувствуют фальшь. Именно поэтому наши люди не улыбаются при знакомстве просто так. Это ведь не по-настоящему. По-настоящему мы улыбаемся друг другу тем, с кем мы одной крови.

Я думаю, вы меня хорошо понимаете, ведь и я, и вы — оба занимаемся продажами, и вы, так же как и я, хотите делать это лучше всех.

Продаванам в силу своей профессии искать со своими Клиентами общее нужно обязательно. Нужно делать это хотя бы для себя самого. Потому что когда у вас возникнет та самая «химия» с вашим Клиентом, то и вы будете более искренне и страстно желать ему его светлого и прекрасного будущего, и Клиент это тоже почувствует и в ответ отблагодарит вас платежным поручением с исполнением банка о том, что деньги перечислены на ваш расчетный счет.

При этом надо помнить, что нужно сохранять определенную деловую дистанцию и перегибать палку с теплотой и дружбой с Клиентами тоже не стоит.

[Почитать описание, рецензии и купить на сайте МИФа](#)

## 12. Честно — это выгодно

— Таксист — это хорошая профессия.

— А я не хочу быть таксистом. Я хочу быть лучшим в мире таксистом.

— Может быть, вы уже лучший?

— Не-е-ет, я точно знаю, что пока нет.

...Значит, все впереди. Ведь главное — быть честным, не торговать водкой из бардачка и научиться быть счастливым.

Диалог из кинофильма «Легенда номер 17»

**М**не кажется, одна из главных и больших проблем у нас в стране — что много, очень много людей нечестно делают свое дело. Не в том смысле «нечестно», что кого-то постоянно обманывают, хотя хватает и таких, а в том плане, что не хотят профессионально развиваться, не работают над собой, чтобы становиться лучше себя предыдущего, где-то подхалавливают, где-то недорабатывают, где-то обходят правила... Некоторые студенты нечестно учатся в вузах по специальности, некоторые учителя нечестно преподают, потому что им по барабану, что будет с их учениками после школы, некоторые родители нечестно воспитывают детей, предпочитая смотреть телевизор, вместо того чтобы заниматься ребенком, пока он не спит, некоторые продавцы воспринимают работу как временную, поэтому не считают нужным читать книги по продажам, а некоторые официанты не хотят быть клиентоориентированными, потому что не видят в человеке, сидящем перед ними, богатого олигарха, способного одарить их щедрыми чаевыми...

Это такая большая национальная беда в любой профессии. Я уверен, что читатель этой книги не такой человек, просто хотя бы потому, что взял ее в руки. Скорее всего, у вас есть запрос на профессиональное развитие и вы хотите найти здесь что-то, что поможет вам в этом. А это и есть честный подход. И я уверен, что вы найдете для себя что-то полезное, потому что человек, который находится в состоянии поиска, находит нужную ему информацию и в учебниках по химии, и в детских книгах, и в бортовых авиажурналах.

В той нецивилизованной бизнес-среде, которая у нас сложилась в начале 1990-х, было необходимо рвать, откусывать, распиливать, друг друга отжимать, и никто даже не думал о принципах «выиграл—выиграл», когда действительно каждая сторона позволяла бы другой

немного выиграть оттого, что вторая сторона идет на небольшие уступки ради выстраивания будущих отношений. Иногда, когда я веду переговоры разного уровня, мне кажется, что та эпоха еще не закончилась. Люди любят отжимать, не думая о будущих отношениях, а ориентируясь только на сиюминутную выгоду. Это тоже я называю нечестным подходом к делу.

А вот честное отношение к делу, к профессии, к близким людям и к себе самому — это работать над собой и уважительно относиться к людям вокруг.

Когда мне было четырнадцать лет, я решил организовать свой первый бизнес.

Недалеко от дома, в котором я жил и который стоял на окраине небольшого военного городка, мужики открыли автосервис. Он был достаточно кустарным, «вырос» из гаража, но мужики были мастерами своего дела, поэтому со временем они обеспечили себе непрекращающийся поток Клиентов. Так как мы все друг друга знали, а мне очень хотелось зарабатывать какие-то деньги, чтобы не дергать лишний раз родителей, я договорился с мужиками и открыл рядом с автосервисом автомойку. Мне кажется, это прекрасная сопутствующая услуга для людей, которые приехали заняться ремонтом авто, заодно помыть до сияния и блеска свой прекрасный автомобиль.

«Открыл автомойку» звучит, конечно, громко. Представляла она собой кусок фанеры, на котором было написано от руки «Автомойка», восемь ведер и большую коробку, разделенную на две части: в одной были мокрые тряпки и шампунь для машин, во второй — сухая ветошь, чтобы протирать автомобили наших Клиентов.

Мне удалось собрать команду дворовых друзей, нас было четверо, и жизнь начала налаживаться.

Откровенно говоря, мы на самом деле старались, тщательно намывали машину губками, обтирали влажными тряпками, вытирали насухо до блеска следующей партией ветоши, которую честно стирали и сушили ежедневно. Я помню, с каким восхищением намывал свой первый в мире «мерседес» и как один богатый и веселый дядя попросил отмыть кабину его ЗИЛа, и мы дружной ватагой принялись делать это за двойную цену. У нас появились первые постоянные

Клиенты, которые, скорее всего, просто хотели помочь пацанам заработать деньги, но нам не были известны их мотивы, и нас тогда это вполне устраивало.

Правда, во всем этом бизнесе была одна существенная проблема — возле автосервиса отсутствовал водопровод, поэтому после того, как мы вымывали машину, нужно было бежать с ведрами к дому метров пятьсот, забираться в подвал, набирать воду в ведра и мчаться обратно, а так как мы делали все это все вместе вчетвером, мы начали терять своих первых Клиентов, которые не могли нас застать на месте.

Бизнес-процессы нужно было срочно оптимизировать, так как сейчас каждый делал всё, и я решил, что обеспечивать всегда чистую воду должен кто-то один и мы будем по очереди отвечать за это. Трое моют машину, четвертый целый день бегаёт и снабжает нас чистой водой. Водонос меняется по очереди каждый день.

Это было гениально! Мы просто вышли на новый качественный уровень, но хватило нас, к сожалению, совсем ненадолго. А случилось следующее.

В дни, когда шли дожди, мы, естественно, не работали, так как наша «автомойка» находилась под открытым небом, но на следующий день, особенно если он был солнечным и мокрые дороги быстро высыхали, у нас был непрекращающийся поток автолюбителей, которые принципиально содержат своих железных коней в чистоте. Эх, жаркое было время и веселое. Тряпки, цветные губки, мыльная пена, солнечные зайчики, довольные водители с дешевыми сигаретами и золотыми зубами... Ничто не предвещало беды. К нам даже заехал один из местных авторитетных мужчин, ну и ему мы помыли машину с особой тщательностью.

Но после обеда авторитет вернулся крайне недовольным и, тыкая меня носом в свой автомобиль, как старшего на «моей» автомойке, начал, шипя сквозь зубы, спрашивать меня: «Что это за хрень?» А хрень действительно была. Его новая Audi оказалась в грязных разводах от наших тряпок. Когда влага окончательно испарилась с машины, на ней остались незамысловатые узоры, напоминающие верблюжьи тропы среди пустынных барханов. Мне толком нечего было сказать, кроме того, что это недоразумение и что мы вернем деньги и перемоем все бесплатно, но тут подъехал другой наш Клиент

с такими же «прекрасными» разводами на машине и, тоже крайне недовольный, направился к нам.

Как оказалось позже, после того как мы полдня исправляли нашу некачественную работу и перемывали машину за машиной, один из нас крепко подвел весь коллектив. Это был дежурный водонос. Он оказался самым слабым звеном.

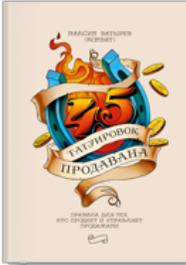
По дороге от автосервиса к тому месту, где мы добывали воду, была канава, а так как накануне прошел дождь, канава эта была заполнена дождевой водой. По сути, большая лужа и даже вроде бы прозрачная. И наш водонос подумал: «А какая разница, где брать чистую воду — из подвала или из этой канавы?» — и просто зачерпывал ведром из лужи воду и радостно таскал ее нам. Не подозревая подвоха, мы мыли машины этой прекрасной дождевой водой, а уже после обеда начали получать «восторженные» отзывы от наших прекрасных Клиентов.

Я услышал о себе в тот день все, что мог услышать, и, честно говоря, это были заслуженные слова, а с водоносом пришлось расстаться не только в бизнесе, но и в жизни.

В маленьком городке репутация о моей «автомойке» среди автолюбителей распространилась очень быстро, и мой первый бизнес пришлось закрыть, так как больше желающих приезжать к нам и пользоваться нашими услугами не нашлось.

«Закреть бизнес» обозначало сломать фанерную табличку и раздать ведра в те места, где мы их брали во временное пользование. Наверное, в то же время у меня и появилась татуировка «Честно — это выгодно», и с тех пор я стараюсь даже в жизни руководствоваться этим принципом.

В начале 2010-х годов недалеко от нашего офиса открылось кафе «100 секунд» с отличной маркетинговой задумкой, которая заключалась в том, что любого человека в этом заведении обслужат за сто секунд. Естественно, весь офисный поток пошел проверять новую точку общепита, и я был одним из первых. Кафе открыли, идея была классная, но реализация одна из самых худших, что я видел за всю свою жизнь. У обслуживающего персонала действительно получалось успевать все делать за сто секунд, но с каким пренебрежением они это делали, даже сложно описать. Хамство, разговоры сквозь зубы,



[Почитать описание, рецензии  
и купить на сайте](#)

Лучшие цитаты из книг, бесплатные главы и новинки:



Mifbooks



Mifbooks



Mifbooks