

Глеб Колосов

«Продажа – это взаимовыгодное  
сотрудничество между людьми»

# ЭКСПЕРТ ПРОДАЖ

навыки коммуникации | технология продаж



легко



свободно



выгодно

Этапы продаж | WIN-WIN | ДНК-код потребностей

Матрица выгод | Работа с возражениями

Закрытие сделки | Долгосрочное сотрудничество

# Глеб Колосов

## Эксперт продаж

<https://litres.ru/74132502>

SelfPub; 2026

### Аннотация

«Эксперт продаж» — это практическая книга о том, как продавать, договариваться и общаться увереннее без давления, манипуляций и борьбы с клиентом.

В основе книги — авторская технология продаж из 7 шагов: от подготовки и самоустановки до выявления потребностей, презентации, работы с возражениями и уверенного закрытия сделки. Вы по-новому откроете для себя мир продаж! Процесс продаж перестанет быть борьбой, вы начнёте получать удовольствие и станете заключать больше сделок.

Продажи есть везде: в бизнесе, переговорах, управлении, партнёрстве и повседневном общении. Поэтому эта книга будет полезна менеджерам, предпринимателям, руководителям, экспертам и всем, кто хочет общаться проще, сильнее и увереннее.

Автор — Колосов Глеб: более 15 лет в продажах, свыше 3000 личных сделок, более 500 проведённых тренингов и более 100 специалистов, обученных с нуля до уровня лучших менеджеров.

Доброе пожаловать в удивительную Вселенную продаж!

# Содержание

Вступление	4
Глава 1. Сделай выбор	8
Глава 2. Выбор сделан. Квадрант осознанности	10
Глава 3. Структура коммуникации	15
Глава 4. Этап №0: Подготовка	17
Глава 5. Этап №1. Вступление в контакт.	22
Коннект.	
Конец ознакомительного фрагмента.	26

# Глеб Колосов

## Эксперт продаж

### Вступление

Здравствуй, дорогой читатель!

Меня зовут Глеб Колосов, я эксперт продаж. За свою многолетнюю практику в продажах я совершил более 3000 сделок с физическими лицами и компаниями, корпоративными клиентами. Совершенно разные ниши – спортивная индустрия, телекоммуникации, спец.техника, IT, логистика, образовательная сфера, консалтинг и недвижимость. Более 15 лет я работал с разными целевыми аудиториями, по телефону и напрямую, в продажах с первого касания и годичного ведения до сделки. 80% - холодные продажи. Прошёл путь из десятков тысяч взаимодействий с совершенно разными клиентами, сталкивался с самыми, на первый взгляд, безнадежными ситуациями, и в итоге со временем выработалась формула результата.

Мне повезло пройти великолепную школу продаж в компаниях с миллиардными оборотами и лучшими руководителями страны, которые строили внутри отдела продаж атмо-

сферу открытости, вовлеченности и драйва. Начинал молодым зеленым агентом, продавая услуги телекоммуникаций в холодных подъездах поквартирным обходом, сталкиваясь с бесконечной чередой неудач и стресса. Благодаря своим наставникам, учителям, тренерам, руководителям, коллегам и сотням других менеджеров, плечом к плечу находившихся в одном пространстве, я научился искусству продаж, искусству учить продажам и управлению отделами. Я безмерно благодарен всем, кто вложил в меня!

Лично был наставником у сотни агентов, воспитал более 100 менеджеров активных продаж с нуля до стабильного выполнения планов, подготовил ряд руководителей, и теперь они являются настоящими виртуозами своего дела, успешными продавцами, предпринимателями, управленцами, а главное – просто счастливыми людьми, делающими мир ярче!

Вся BIG DATA информации мною собрана, проанализирована, многократно отработана и выведена в золотую формулу, которая описана здесь.

Книга про эффективные коммуникации, про общение.

У тебя в руках то, что перевернёт твоё представление о самом термине «продажа», о подходе к делу, о специфике переговоров.

Навык общения всегда был, есть и будет важнейшим навыком, т.к. пока есть люди – есть и общение между ними, и никакие технологии ситуацию не изменят, т.к. конечными

потребителями всегда останутся люди, а не машины.

Данная книга предназначена в первую очередь для тех, кто работает в сфере продаж, в общении с другими людьми, закрывает сделки, консультирует клиентов, ведёт переговоры.

Также книга будет полезна всем, кто в принципе общается, не обязательно в работе – это и общение со знакомыми, с соседями, с продавцами в магазинах, с женой, с мужем, с родственниками, коллегами и всеми, с кем вы хоть пять секунд, но обмениваетесь парой слов. Ведь «продажа» - это не «впаривание», как часто принято считать в обществе, а взаимовыгодное сотрудничество, коммуникация. А развив навыки коммуникации, ты с кем угодно всегда найдёшь общий язык, станешь интересным собеседником, забудешь про конфликтные ситуации, разовьёшь эмпатию, начнёшь интересно рассказывать, выведешь взаимоотношения на новый уровень, будешь спокойнее и счастливее.

И тем не менее, книга максимально полезна в первую очередь менеджерам, торговцам, агентам, дилерам, предпринимателям, реализаторам. Одним словом — ПРОДАВЦАМ.

Я гарантирую рост твоих результатов, если ты начнёшь применять знания, технологии и методики, изложенные здесь в книге!

Книга «Эксперт продаж» является практическим пособием. Здесь собран колоссальный труд многих лет работы, основная выверенная выжимка большого количества человек,

чей бесценный опыт дополнял друг друга. Каждое слово было выстрадано через долгий путь неудач, боли, пота и слёз, пока всё-таки не удалось получить этот самый «эликсир».

И теперь я даю эти знания на тренингах в отделах продаж страны различным компаниям, вне зависимости от сферы и направления продаж, по итогу которых наблюдается рост результатов и плановых показателей.

Прочитав книгу, ты сэкономишь себе годы нервов.

В твоих руках, мой дорогой читатель, альманах.

Весь текст пишу сам лично, без помощи ИИ-ассистентов и кого-либо ещё, т.к. хочу максимально самостоятельно отразить свои мысли и сделать книгу предельно честной.

Я полностью осознаю всю ответственность, вовлекая тебя в чтение книги, поэтому будь уверен, что ты сейчас инвестируешь время с пользой!

Желаю тебе захватывающего приключения в мир коммуникаций, во вселенную продаж!

Глава 1. Сделай выбор

# Глава 1. Сделай выбор

Раньше мы часто на тренингах по продажам слышали следующий алгоритм: «вступаешь с улыбкой в контакт, выявляешь потребность, презентуешь товар и закрываешь сделку, параллельно отрабатываешь возражения и дожимаешь клиента любой ценой». Логика здесь есть, но всё ли так на самом деле? Насильственный ли этот путь? Да, насильственный.

Помню, свои первые 600-700 продаж я совершил через боль и исключительно желание заработать. Получилось? Да, получилось. Но только через молодую дурость и сверхмотивацию. Мой КПД был как у паровоза – низкий. Выгорание обеспечено. С такой схемой работы появляется термин «срок жизни менеджера», ровно так же, когда врач говорит обречённо больным людям следующее: «приведите свои дела в порядок, вам осталось 100–200 продаж». Весело ли идти по пути «в никуда»? Вряд ли. Обычно через насилие делаются результаты на протяжении от 1 до 3 лет, а потом менеджер «умирает» и отправляется на «кладбище продавцов», так и не раскрыв свой истинный потенциал. Я выжил, потому что вовремя спросил себя «как развиваться в коммуникациях, в умении общаться и совершать сделки?».

Парадокс в том, что стандартные этапы продаж всё равно есть, но давайте к ним внесём существеннейшие дополнения и раскроем по-новому каждый, чтобы и результаты выросли,

и ваш путь был лёгким и вечно счастливым! Вы почувствуете, как сильно прогрессирует ваш стиль общения в жизни, если раскроете невидимые законы взаимодействия людей.

Помните фильм «Матрица»? Морфиус предлагает Нео принять СИНЮЮ или КРАСНУЮ таблетку. Предлагаю сделать тебе сейчас такой же выбор.

Примешь синюю таблетку — навсегда останешься жить в мире иллюзий, что общение, продажи и сделки — это насилие, давление и упорный тяжкий труд. Тогда закрой книгу и в целом ничего плохого не произойдёт.

Примешь красную — и я покажу тебе, насколько многогранен мир коммуникаций между людьми, насколько глубоок термин «продажа», насколько глубока кроличья нора.

## Глава 2. Выбор сделан. Квадрант осознанности

Круто! Твой маленький шаг перелистнуть страницу — большой шаг вперёд! В отличие от режиссёров Матрицы, я покажу тебе не тёмный и коварный мир, а наоборот — райское и спокойное место, где творятся чудеса истинных продаж.

Единственное разочарование может быть только в том случае, если твоя цель была — найти волшебную таблетку управления разумом других людей. Или найти «те самые приёмчики», применив которые деньги польются рекой и все тебе будут говорить «да!». Но это путь манипуляций, НЛП и прочей нечисти, которая разрушает и тебя, и общество, направляет тебя на путь давления, негатива, последующих отказов в процессе заключения сделок и уж точно не ведёт к долгосрочному сотрудничеству с клиентом.

И тем не менее, магия есть, и «красная таблетка» всё-таки волшебная. Давайте начнём разбираться!

Многое в нашей голове выстроено на бессознательном уровне. Более 95% — это неосознанные мысли и действия. У растения — 100%. Представляете, человек в этом отношении не сильно далеко ушёл. Но благодаря этой разнице в 5% у нас есть шанс прогрессировать быстрее внутри одной

жизни, чем просто эволюционировать миллионы лет подобно папоротнику. И этот прогресс может быть каждый день!

Все мы вроде бы умеем общаться и слушать. А так ли это на самом деле?

Далее представлен квадрант осознанности:



Приведу пример-историю из жизни мальчика:

Маленький мальчик в 3 года не умеет водить машину и не понимает, что её можно уметь водить. Что тут сложно-

го? Вроде всё просто. НЕОСОЗНАННАЯ НЕКОМПЕТЕНТНОСТЬ. Он не знает, что можно уметь.

Далее мальчик стал чуть взрослее и в 7 лет он уже начинает понимать, что машину, если хочешь на ней передвигаться, нужно уметь водить. И правила дорожного движения не зря придуманы в мире, и их нужно знать. Но пока он этого не умеет и знает. ОСОЗНАННАЯ НЕКОМПЕТЕНТНОСТЬ. Он понял, что не знает и не владеет навыком.

Далее «мальчику» 18–20 лет и он идёт в автошколу учиться, сдаёт экзамены, получает права, садится за свой первый автомобиль и начинает по памяти переключать передачи, осознанно смотреть в зеркала, перестраиваться на дороге как по учебнику и на постоянной основе осознанно применять знания. ОСОЗНАННАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ. Он уже понимает, что умеет водить и обладает навыком.

Потом «МАЛЬЧИКУ» исполняется 30–35 лет и он уже на машине «гоняет». Привычка. Если меня сходу сейчас спросить, где какая кнопка/педаль находятся в машине — я не сразу смогу ответить, потому что руки помнят, а голова уже нет, т.к. привыкла. НЕОСОЗНАННАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ. Мышечная память.

Как думаете, в каком квадрате осознанности происходит самое большое количество аварий? Правильно, в №4 — неосознанной компетенции. А уверен ли тот самый 35-летний мальчик, что он хороший водитель? Скорее всего да. Но если он возьмёт урок вождения у профессионального трене-

ра из автоспорта, то наверняка получит ряд лайфхаков, которые улучшат его навык водить машину. Чаще всего мы не прокачиваем свои умения, т.к. в квадрате №4 есть опасное предубеждение — «я самый умный».

В примере с автомобилем хотя бы была автошкола, где знания давались хоть как-то системно и круговорот навыка был пройден полностью.

А вот в общении с другими людьми чаще всего навыков мы с вами нигде не получаем. Мы в детстве просто повторяем за родителями первые слова, пока учимся говорить, и из квадрата №1 постепенно переходим в квадрат №4, пропуская сознательную часть, из-за чего естественным образом появляются невидимые глазу пробелы.

Мы думаем, что в разговоре мы «гоняем», а на самом деле находимся в НЕОСОЗНАННОЙ НЕКОМПЕТЕНТНОСТИ... Самый выгодный квадрат — это №2. «Знаю, что не знаю». К нему относится выражение древнегреческого философа Сократа, который сказал гениальнейшую вещь: «Я знаю, что ничего не знаю, но многие не знают даже этого». Если мы с вами допустим, что не являемся самыми умными (поверьте, многим это сделать крайне сложно), то откроем для своего сознания свободное место для новых знаний, которые превратятся в навыки и уже в привычки. И так далее.

Призываю открыться к новым знаниям, а также осознать, что и ваши собеседники тоже на 95% живут в бессознательном.

Убирайте из головы манипуляции, устаревшие токсичные технологии продаж, словно сводите неактуальную татуировку!

Погнали к новым знаниям)

# Глава 3. Структура коммуникации

Я всегда на тренингах спрашиваю, с чего начинается продажа. И обычно в ответ слышу следующее: «приветствие, вступление в контакт, поздороваться, улыбка и подобное». Так ли это?

Вот основа, экзо-скелет, структура любой коммуникации, алгоритм продажи:

0. Подготовительный этап.
1. Вступление в контакт. Коннектинг.
2. Выявление потребности.
3. Презентация, демонстрация.
4. Закрытие сделки.
5. Работа с возражениями.
6. Установление долгосрочных отношений.

Обычно на тренингах многие ждут этапа закрытия сделки, типо в нём самое интересное. Так ли это?

Приведу пример из спорта. Возьмём баскетбол. Какой частью тела баскетболист забрасывает мяч в кольцо? Если вы скажете «рукой» или «кистой», то в целом будете правы. Но всё не совсем так.

Перед тем, как бросить мяч, баскетболист отталкивается ногами, чтобы придать скорость телу, спине, плечам, а плечи уже подхватывают руки и только в самом конце кисть под-

правляет уже летящий мяч в кольцо.

А ведь до прыжка баскетболист выбирает ещё и позицию, с которой совершит прыжок и бросок. Давайте возьмём ещё раньше! Перед тем, как выбрать позицию для броска, в голове нужно поставить цель – набрать очки, чтобы команда победила. Без цели или миссии нет смысла действовать. Ещё до матча он настраивает себя на игру, тренируется, подготавливает себя и приводит в порядок экипировку!

По аналогии с баскетболом, в продажах действуют те же принципы.

Этап закрытия сделки начинается ещё до того, как вы увидели своего клиента. Закрытие сделки начинается уже тогда, когда вы только проснулись. Следующая глава — «ПОДГОТОВКА». Вперёд!

# Глава 4. Этап №0: Подготовка

## Часть 1. Мотивация и настрой на день.

О материальном. Вы продаёте, общаетесь с людьми, совершаете сделки и договариваетесь, для чего? Это важный вопрос. Ответ «заработать деньги» принимается, но зажигают ли деньги по-настоящему? Важны не бумажки, а то, как их можно использовать. У многих с этим возникает трудность — а что бы я хотел для себя любимого? К сожалению, у многих из нас со временем «мечтательные мышцы» в голове атрофируются и жизнь становится постепенно серой, и мы сами этого и не замечаем. Развивай способность мечтать, начни с себя.

Прямо сейчас выполни задание: возьми лист, напиши свои мечты, хотя бы пять, где минимум две должны быть финансовыми, т.е. то что можно купить, но пока ты не можешь себе этого позволить, либо можешь, но почему-то боишься. Это могут быть нематериальные цели, например - спортивные достижения, но всё-таки не забудь про вещи/предметы/услуги и подобное. В детстве у тебя не было проблем с мечтами, поэтому в детстве ты был активен. Давай, разбуди своего внутреннего ребёнка, не стесняйся! Это не безответственно и не стыдно, а наоборот — полезно. Это очень позитивно повлияет на твои результаты в продажах.

После того, как напишешь, нарисуй каждую. Заряжай

свой мозг красками! Выполняй это задание раз в неделю или хотя бы раз в месяц, заведи альбом для рисования, используй цветные карандаши. За год такой практики твоя жизнь поменяется, поверь)

**МОРАЛЬ:** Продавец умеет мечтать и всегда знает, чего хочет! Регулярно хоти.

О нематериальном. Важно дать себе позитивную установку «я помогу людям». Сегодня минимум 10 человек получают от меня помощь! Я решу проблему минимум 10 человек, вне зависимости от полученной награды и будет ли вообще она или нет. Вы получите истинную радость вечером, когда осознаете, что решили проблему другого человека. Мир станет лучше благодаря тебе, если ты хотя бы одному человеку в чём-то поможешь! УСЛУГА = ПОМОЩЬ. Помогайте людям! Это ваше призвание.

Утром, продумывая свой план на день, обязательно учти в нём помощь другим людям. Это кредо продавца.

**МОРАЛЬ:** Настоящий продавец всегда помогает людям и делает это с радостью!

## Часть 2. Внешний вид.

Помню, когда я был начинающим агентом прямых продаж, я выявил одну простую формулу — когда я был в рубашке, а не в футболке, в день реализовывал на одну сделку больше. За 310 активных дней в году (а я работаю 6 дней

в неделю) у меня было на 310 довольных клиентов больше, чем у коллег в футболках. Только благодаря внешнему виду. У меня уже была любимая рубашка, которая являлась своеобразным артефактом и символом результата.

Когда ты выглядишь на все сто — ты повышаешь в себе уровень уверенности, и это сказывается в коммуникациях и в общении, в продажах.

**МОРАЛЬ:** «Встречают по одежке», будь приятен внешне!

### Часть 3. Физическая форма.

Твоя энергия, твоя способность эффективно мыслить и заряд на день зависят от физической формы, от энергии. Чем больше твоё тело подготовлено, тем бодрее ты в течение дня. Делай по утрам зарядку, ходи в зал, занимайся элементарным спортом. Как минимум дома выполняй простые упражнения, минимальный фитнес. Даже по 20 минут раз в три дня выполнять элементарные физические упражнения — и тело тебе скажет «спасибо», взамен отблагодарив тебя энергией и бодростью. Взял и сделал 30 приседаний, и уже чувствуешь энергию. Найди в середине дня паузу и пройди, прогуляйся, разомнись!

**МОРАЛЬ:** Здоровое тело – здоровый дух!

### Часть 4. Знания, актуальность информации

Ты эксперт, тебе доверяют люди, а значит тебе просто необходимо быть в курсе своего продукта/услуги и обладать

актуальной информацией. Повышай свой уровень образованности на регулярной основе — читай новости своей индустрии, следи за рынком, запрашивай инфу у руководителя, посещай тренинги по продукту, общайся с коллегами. Будь ЭКСПЕРТОМ!

Я множество раз наблюдал, как компетентные продавцы делают в 2–3 раза больше продаж, чем те, кто посредственно кое-как разбираются в продукте. Начитанность и осведомленность всегда видна на лицо, с тобой интересно общаться, у тебя можно спросить совет, к тебе хочется обратиться, ведь ты — эксперт!

**МОРАЛЬ:** Всегда будь квалифицированным и осведомлённым экспертом.

Часть 5. Боже, как ты хорош!

Я однозначно могу сказать следующее: продажи — лучшая в мире профессия! Тебе нереально повезло быть в этом элитном клубе. В продажах весь мир перед тобой открыт! Здесь самые большие доходы, здесь ты помогаешь людям, здесь ты самореализуешься, развиваешься, растёшь. В продажах твой стакан всегда полон, ты бодр и даришь энергию другим людям! Ты творческий, ты ответственный, ты эксперт, с тобой хочется разговаривать. Боже, как ты хорош! С такой установкой ты можешь всё.

Я всегда на тренингах показываю один мощный визуальный образ — известный мем, где стая волков идёт след в след

через заснеженный лес по единственной узкой тропе, которую протаптывает впереди идущий волк. Представьте: глухой зимний лес, сугроб по пояс. Все волки подстраиваются под сложную извилистую тропу. Те, кто в центре и в конце стаи, уже не видят цели; кто-то говорит: «Реально запарился уже туда-сюда шарахаться». Все мучаются, жалуются и терпят. А впереди — тот самый волк. Тот, кто первым ломает снежный наст, первым пробивает тропу. Его настрой бодрый, решительный и позитивный, он в азарте. И он говорит то, что ты должен говорить себе каждый день:

**«Я ШЕРСТЯНОЙ ВОЛЧАРА! БОЖЕ, КАК Я ХОРОШ!  
КАК МОЩНЫ МОИ ЛАПИЦИ!»**

# Глава 5. Этап №1. Вступление в контакт. Коннект.

Готов, шерстяной волчара?) Вступление в контакт — важнейший шаг в коммуникации. Больше половины успеха в продажах, в общении, достигается именно в этой главе. Вперёд!

Часть 1: Эмоциональный интеллект.

Этап вступления в контакт с клиентом — это не только «здравствуйте». Важно установить коннект (connect) так, чтобы расположить собеседника к себе, чтобы он понял, что вы «свой» человек. Цель — помочь клиенту, помочь собеседнику. А помочь можно только тогда, когда у вас установилась эмоциональная связь. Приятно ли вам общаться с роботом? Приятно ли вам общаться с хмурым грустным закрытым продавцом? Вряд ли «робот» полностью вас поймёт и сможет стать вашим персональным менеджером. Как к консультанту вы сможете к нему обратиться, но не более и не долго, как к справочнику. Продажи — это эмоции. Люди отличаются от роботов тем, что есть эмоции. Для создания эмоционального коннекта необходимо тренировать свой ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ. Лучший способ для тренировки эмоционального интеллекта — чтение стихотворений Александра Сергеевича Пушкина, т.к. Великий мастер вло-

жил смысл и душу в каждое слово и междустроchie.

Прочитайте прямо сейчас вслух отрывок из романа «Евгений Онегин»:

...

«Мой дядя самых честных правил,

Когда не в шутку занемог,

Он уважать себя заставил

И лучше выдумать не мог.

Его пример другим наука;

Но, боже мой, какая скука

С больным сидеть и день и ночь,

Не отходя ни шагу прочь!

Какое низкое коварство

Полуживого забавлять,

Ему подушки поправлять,

Печально подносить лекарство,

Вздыхать и думать про себя:

Когда же черт возьмет тебя!»

...

Александр Сергеевич Пушкин,  
«Евгений Онегин», 1831 г.

А теперь попробуй применить приём, который повысит уровень твоего эмоционального интеллекта в два или даже

в десять раз! Основная цель — развить эмпатию. Чтобы отличаться от робота, нужна эмпатия, эмоции. Это полезно в общении на всех уровнях. Читая стихотворение, или любую речь, придавай эмоциональный окрас.

Как это сделать: Говори каждое слово/выражение с такой интонацией и чувством, какое заложено по его смыслу. Например, грустные слова читай грустно, загадочные моменты читай с интригой в голосе, важные слова читай медленно, а стремительные события читай быстро и громче. Безмятежные события проговаривай тихо и медленно. Регулируй у себя громкость, загадочность, теплоту, холодность, грусть, радость. Чем больше ты сможешь охватить эмоциональных диапазонов, тем будет более выразительная речь. С эмпатичным человеком приятно общаться, приятному человеку хочется рассказать о своих проблемах, поделиться своим сокровенным, потому что ему не всё равно — он понимает и чувствует.

Прочитай стихотворение ещё раз, но теперь прочувствуй каждое слово, каждую строчку, каждый смысл. Давай!

Улыбка — это тоже часть эмоционального интеллекта. Её слышно даже по телефону.

Улыбаться даже можно только глазами, без использования мышц лица, не используя губы и рот. Потренируйтесь перед зеркалом: улыбнись губами, присмотришь как изменились твои глаза, и повтори улыбку только уже без губ.

# Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «Литрес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на Литрес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.