

РОМАН КНЯЗЕВ

ПРОДАВЕЦ

Как понять профессию
и найти в ней себя

Личный опыт. Понятные принципы.
Практика общения с покупателем.



Роман Князев

**Продавец. Как понять
профессию и найти в ней себя**

«Автор»

2026

Князев Р.

Продавец. Как понять профессию и найти в ней себя /
Р. Князев — «Автор», 2026

Выбираете первую профессию или думаете сменить работу? Эта книга поможет познакомиться с продажами и понять, подходит ли вам ремесло продавца. Я Роман Князев. Начинал с рабочей профессии, затем ушёл в продажи. На одном из первых собеседований мне дали степлер и предложили его продать. С этой истории начинается книга. Я написал её для молодых людей, которые ищут своё дело, новичков в продажах и родителей, которые хотят познакомить подростка ещё с одной профессией. В 17 главах мы пройдём разговор с покупателем: от приветствия и вопросов до объяснения пользы товара, работы с сомнениями и следующего шага. Разберём и ситуации, когда человек отказывается или меняет решение. В каждой главе есть упражнение. Для начала достаточно знакомого предмета и человека, с которым можно потренироваться. Пишу простыми словами, на примерах из своей работы. Откройте ознакомительный фрагмент — начнём с того самого степлера.

© Князев Р., 2026

© Автор, 2026

Содержание

От автора	5
Глава 1	7
Глава 2	9
Глава 3	11
Глава 4	13
Конец ознакомительного фрагмента.	15

Роман Князев

Продавец. Как понять профессию и найти в ней себя

От автора



Меня зовут Роман Князев. Я продавец. И мне нравится называть свою работу именно так.

Я пришёл в продажи через работу консультантом в банке. Со временем рядом со мной ставили коллег, чтобы они слушали, как я общаюсь с клиентами. Я объяснял, показывал, разбирал разговоры. А потом захотел собрать свой опыт в понятную последовательность для человека, который только выбирает профессию.

В этой книге мы пройдем путь от первого приветствия до завершения покупки и дальнейшей работы с клиентом. Будем разбираться, зачем нужен каждый шаг, что замечать в разговоре и как находить пользу для покупателя.

Мне хочется, чтобы после чтения вы могли ответить себе на простой вопрос: хочу ли я заниматься этим ремеслом? А если хотите — понимали, с чего начать.

Роман Князов

© Роман Князов, 2026

Глава 1

Степлер на собеседовании

— Продай нам... ну, пусть будет вот этот степлер. Тебе нужно время подготовиться? Можешь выйти или подумать здесь.

— Зачем? Я готов сразу.

Когда мне дали это задание, опыта работы в продажах у меня ещё не было. Было желание работать в банке и убеждение, что я умею разговаривать с людьми. А началось всё с того, что я пришёл в главный офис Сбербанка в своём городе, спросил, где отдел кадров, и сказал, что хочу у них работать. Никакой сложной подготовки к этому разговору у меня не было.

Мне ответили, что сотрудники сейчас не нужны: если какому-то офису требуется человек, там обычно сами ищут кандидатов и проводят собеседования. Я повторил своё желание, причём довольно уверенно: «Нет, вы не поняли. Я хочу работать в банке. Я отлично продаю». Сейчас, рассказывая это, я понимаю, как звучало такое заявление от человека без опыта. Но тогда я действительно верил, что справлюсь.

Мне предложили зайти в соседний кабинет, где находились два руководителя: возможно, сотрудник нужен им. Мы познакомились. Меня спросили, кто я, откуда и был ли опыт в продажах. Я честно ответил, что опыта нет, но общаться умею и, думаю, смогу продавать. После нескольких вопросов мне предложили сразу перейти к делу.

Степлер лежал рядом. Обычная офисная вещь стала моим первым товаром на учебной продаже. Я не начал с его внешнего вида и не стал перечислять всё, что вообще бывает у степлеров. Сначала обратился к человеку, которому собирался его предложить.

— День добрый, меня зовут Роман.

— День добрый.

— Хочу уточнить: вы работаете здесь, в офисе?

— Да.

— И часто пользуетесь канцелярскими товарами?

— Да.

— А часто скрепляете бумаги?

— Да.

— Бывает такое, что скрепляете бумаги, а скобы гнутся? Или берёте пачку потолще, и скоба согнулась, но листы не скрепила?

— Да, правда, такое бывает.

После этого я перешёл к предложению. В той учебной сценке я представил степлер, у которого скобы не гнутся, и сказал, что компания предусмотрела работу с большой пачкой бумаги. Руководители уже улыбались. Но на этом испытание не закончилось: мне вернули вполне понятное сомнение покупателя.

— Хорошо. Но когда я покупала этот степлер, мне то же самое сказали.

— Так давайте я вам продемонстрирую.

Дальше разговор продолжился. Я предложил не ограничиваться одним степлером: сказал, что могу предоставлять и другую канцелярию, перешёл к обмену контактами и дальнейшему общению. Мне даже похлопали. Это была ненастоящая продажа, но ощущение я запомнил: столько энергии и радости дал мне короткий разговор. Тогда я почувствовал, что хочу этим заниматься.

Позже я начал работать консультантом в Сбербанке. А когда принялся записывать свои мысли о профессии, за плечами было уже семь лет в продажах. За это время я ещё сильнее утвердился в том, что мне нравится само ремесло: понять человека, разобрать его задачу, предложить подходящее и провести разговор так, чтобы он был полезен обоим.

Что важно в этой истории

Я рассказываю её не для того, чтобы вы выучили диалог со степлером. У каждого будет свой товар, свой покупатель и своя ситуация. Посмотрите на последовательность: я представился, уточнил, где человек работает и чем пользуется, заговорил о знакомой ему трудности и только потом сделал предложение. А когда услышал сомнение, предложил показать вещь в действии. Разговор двигался от ситуации человека к конкретному товару.

На собеседовании это было упражнение. В настоящей продаже сначала нужно знать свойства товара, чтобы обещание можно было подтвердить. Но сама последовательность разговора осталась для меня важной: понять человека, предложить подходящее и быть готовым показать, как это работает. С неё можно начать учиться, даже если опыта пока нет.

Разберите разговор

- 1.** Возьмите любой хорошо знакомый предмет. Запишите, кому он может понадобиться и какую понятную задачу решает.
- 2.** Составьте короткий разговор: приветствие, два-три вопроса о ситуации, предложение и способ показать заявленное свойство. Используйте только известные вам свойства предмета.
- 3.** Прочитайте диалог вслух или разыграйте его с человеком, который согласен помочь. Отметьте места, где вы начали хвалить товар раньше, чем поняли задачу покупателя.

Глава 2

Ремесло, которое можно выбрать

Возможно, сейчас вы выбираете, чем заниматься. Смотрите вакансии, сравниваете зарплаты, представляете себя на новом месте. В одном объявлении нужен продавец, в другом — консультант, в третьем — менеджер. Названия разные, а за ними всё тот же вопрос: что именно мне придётся делать и получится ли у меня? С него и предлагаю начать. Прежде чем выбирать работу, полезно увидеть её изнутри.

У продаж есть внешняя сторона, которую замечают все: человек разговаривает с покупателем, показывает товар, называет цену, оформляет покупку. Но большая часть работы находится между этими действиями. Нужно понять, зачем человек пришёл, разобраться в его задаче, объяснить предложение и не потерять нить разговора. А ещё — помнить о договорённостях, возвращаться к отложенным вопросам и доводить начатое до результата.

Я хочу познакомить вас именно с этой работой. Показать, как мыслит продавец, на что обращает внимание и почему делает следующий шаг. Чтобы, открыв дверь магазина или офиса в свой первый рабочий день, вы уже представляли, что происходит. Знакомство с профессией помогает и тому, кто решил строить карьеру, и тому, кто пока просто ищет возможность начать зарабатывать.

Сам я люблю продажи. Когда рядом со мной ставили коллег, чтобы они послушали мои разговоры с клиентами, когда просили показать, как я провожу консультацию, мне нравилось делиться тем, что умею. Но даже в такие моменты я прежде всего оставался продавцом. Для меня это самостоятельное ремесло, которым можно гордиться. Совсем не обязательно оправдывать его тем, что когда-нибудь станешь руководителем или откроешь своё дело.

Особенно ясно я чувствую это, когда сам оказываюсь покупателем. Бывает, приходишь с понятной задачей, готов обсуждать условия и платить, а встречаешь равнодушие или грубость. Разговор оставляет осадок, хотя покупка ещё даже не началась. А бывает иначе: с вами спокойно знакомятся, слышат ваш вопрос и помогают разобраться. После такой встречи остаётся хорошее впечатление и желание обратиться к этому человеку снова.

Мне хочется, чтобы таких встреч становилось больше — в наших магазинах, офисах, телефонных разговорах. Поэтому я и взялся за эту книгу. Здесь будет моя логика продаж: как подготовиться к работе, встретить клиента, понять его, сделать предложение и продолжить отношения после первой беседы. Мы будем разбирать действия по порядку, чтобы у каждого из них появился смысл, а не только заученная формулировка.

Книга прежде всего для человека, который начинает работать с покупателями или присматривается к профессии. Опытному продавцу она тоже может помочь: знакомые действия иногда выполняются по привычке, и полезно заново понять, какую задачу решает каждое из них. Но здесь я не строю отдел продаж и не описываю систему управления компанией. У руководителя своя ответственность: определить продукт, условия, процесс и требования к сотрудникам. Мы будем смотреть на работу со стороны самого продавца.

Желание зарабатывать в этой профессии совершенно естественно. Деньги нужны для обычной жизни, семьи, отдыха, любимых занятий. При этом одна прочитанная книга не превращается в доход сама по себе. Между пониманием и заработком стоят действия, продукт, условия работы, покупатели и практика. Наша задача — разобраться в той части, за которую вы можете отвечать, и начать выполнять её осознанно.

Не требуйте от себя немедленного решения на всю жизнь. По мере чтения присматривайтесь к самой работе. Нравится ли вам разбираться в вопросах другого человека? Готовы ли вы изучать товар, повторять простые действия, замечать свои ошибки? Сможете ли спокойно

вернуться к разговору, который не завершился покупкой? Ответы помогут понять, подходит ли вам это ремесло. Такой результат тоже важен.

Читайте последовательно и оставляйте время на небольшие задания. Для начала не придётся ходить по квартирам с товаром или уговаривать знакомых что-нибудь купить. Многие вещи можно проверить в обычной жизни: понаблюдать за работой магазина, разобрать знакомый продукт, произнести своё приветствие. После упражнения записывайте, что заметили. Так у вас постепенно появится собственная рабочая тетрадь — с вопросами, наблюдениями и выводами, к которым можно вернуться.

Ваша точка начала

1. Коротко опишите, где вы сейчас: выбираете профессию, ищете работу, проходите стажировку или уже продаёте. Если уходили с предыдущей работы, запишите, что именно вам не подошло.

2. Выберите две конкретные цели чтения. Например: понять работу консультанта и научиться понятно представляться. Укажите, какое действие покажет, что вы продвинулись, и когда проверите результат.

3. После каждой главы возвращайтесь к этим целям. Дополняйте их по мере того, как профессия становится понятнее.

Глава 3

Что вы будете продавать

Прежде чем учиться продавать, полезно ответить на очень простой вопрос: что вообще можно продать? На первый взгляд он почти смешной. Вокруг полно магазинов, вещей и услуг. Но видеть товар на полке и понимать, как он связан с работой и заработком, — разные ступени внимания. Предлагаю пройти этот путь без спешки, начиная с того, что уже находится перед глазами.

Возьмите обычную ручку. Для чего она нужна? Ею пишут. Фен сушит волосы. На стуле сидят. Еду покупают, чтобы есть. Пока этого достаточно. Сейчас мы не составляем красивую презентацию и не придумываем десять необычных способов применения ручки. Учимся замечать предмет и просто объяснять его назначение. Чем понятнее получится объяснение, тем удобнее будет двигаться дальше.

Я предлагаю выписать не меньше ста таких связок: предмет — для чего он нужен. Это не сто разных названий одной и той же вещи. Посмотрите шире: одежда, посуда, техника, продукты, мебель, канцелярия. Не пытайтесь закончить упражнение за один присест. Возвращайтесь к нему несколько дней подряд, хотя бы три дня. Если внимание ещё не включилось, продолжите в течение недели.

Постепенно вы начнёте замечать то, мимо чего раньше проходили. Вода — её пьют. Газета — её читают. Шапка — её носят, чтобы голове было тепло. Это наблюдение кажется слишком простым, пока вы не попробуете удержать его некоторое время. Нам сейчас важно научиться видеть вокруг предмет работы продавца, а не сразу искать эффектные слова для продажи.

От предмета к компании

Теперь вернитесь к своему списку и рядом с каждым предметом запишите, какой бизнес может его продавать. Ручка — магазин канцелярии. Фен — магазин техники. Мясо — мясная лавка. Автомобиль — автосалон. Здесь появляется следующий участник: компания, которая организует работу, закупает или производит товар, предлагает его покупателям и нанимает людей. Увидеть её так же важно, как увидеть сам товар.

Если вы выбираете первую работу, одного интереса к вещам мало. Нужно понять, чем занимается организация. Что она предлагает? Кому? Как происходит покупка? Какую часть этого процесса поручат вам? Красивое название вакансии ещё не отвечает на эти вопросы. Зато ответы помогают представить рабочий день: о чём вы будете разговаривать, что изучать, какие задачи решать и за какой результат получать вознаграждение.

Для первых шагов я советую присмотреться к продукту, назначение которого вы можете объяснить без долгого вступления. Это не означает, что в нём совсем нет сложностей. Даже у знакомой техники бывают важные особенности, которые придётся изучить. Но простая общая картина облегчает начало. Если вы способны своими словами рассказать близкому человеку, что продаёт компания и зачем это покупают, у вас уже есть хорошая отправная точка.

Для первого учебного примера выберите продукт, устройство которого можно объяснить через две-три понятные составляющие. Не усложняйте себе начало. Когда общая картина станет ясной, разберитесь в особенностях, условиях и порядке покупки. Если сама основа пока непонятна, вернитесь к вопросу: для чего этот продукт нужен человеку?

Кому это нужно

На следующем шаге в вашей записи появляется человек. Мясная лавка продаёт мясо. Кто его покупает? Человек, который собирается приготовить ужин. Семья, закупающая продукты. Возможно, представитель ресторана. Магазин канцелярии продаёт ручки и тетради. Рядом с учебным заведением среди его покупателей могут быть студенты. Один и тот же предмет попадает в разные обстоятельства, и причины покупки становятся понятнее.

Здесь воображение обычно начинает работать само. Вы уже пишете не только «кофе пьют», но и «его берут по дороге на работу» или «за кофе встречаются». Магазин канцелярии, возможно, ещё печатает документы, делает копии и переплетает работы. Не останавливайте эти мысли, но отмечайте, где наблюдение, а где ваше предположение. Слова «возможно» и «надо проверить» в рабочей тетради полезнее уверенности, которой пока не на что опереться.

У нас складывается цепочка: есть продукт, есть компания, есть покупатель и есть задача, ради которой он готов платить. Для новичка это уже гораздо яснее, чем отвлечённый вопрос «где взять деньги?». Вы начинаете видеть конкретные места, в которых происходит обмен, и можете выбирать, в каком из них хотите участвовать своей работой.

Мне здесь нравится простая аналогия с автобусом. Можно долго стоять на остановке и смотреть на весь поток. А можно знать нужный номер, свой маршрут и место, куда собираешься доехать. В выборе работы тоже полезно сначала разобраться в маршруте. Знание товара, компании и покупателя не заменяет обучение продажам, но помогает понять, чему именно вам предстоит учиться.

И ещё одна важная вещь. Если при слове «продажи» у вас сразу возникает «навязывать», не отмахивайтесь от этого ощущения. Разберите его. Навязывать ненужное и помогать выбрать подходящее — разные действия. Дальше мы будем учиться второму. Для этого и требуется знать, что вы предлагаете, кому это подходит и что человек получит в действительности.

Найдите свою цепочку

1. Составьте список из ста знакомых предметов и их простого назначения. Дополняйте его в течение нескольких дней.

2. Рядом укажите компании или виды бизнеса, где эти товары продают. Выберите три понятные вам сферы.

3. Для каждой запишите: продукт → компания → возможный покупатель → его задача. Предположения пометьте и проверьте по доступной информации о компании.

4. Выберите одну сферу для дальнейших упражнений. Вам не обязательно уже работать в ней: сейчас это ваш учебный пример.

Глава 4

Войти в работу

Человек приходит на первую работу, получает инструкции, знакомится с коллегами — и вдруг оказывается, что от него уже многого ждут. Нужно разговаривать уверенно, знать товар, соблюдать порядок, выполнять план. Иногда новичок старательно запоминает фразы, но всё равно не понимает, чего именно от него хотят. Через некоторое время он уходит, устраивается в другое место и встречает похожую ситуацию.

Я видел, как люди меняют один магазин на другой, один офис на другой и снова проходят стажировку. Не всегда дело в том, что они неспособны продавать. Бывает, им так и не объяснили основу: за что отвечает продавец, зачем нужны этапы разговора и как его действия связаны с работой компании. При этом и сами руководители порой ждут готового сильного сотрудника, хотя перед ними человек, которому сначала нужна понятная опора.

Со своей стороны вы можете начать с того, чтобы разобраться в условиях. Есть назначенная зарплата, процент, премия, план или сочетание нескольких показателей. Узнайте, что относится именно к вашей работе и как оценивают результат. Слова «хорошо продавать» слишком общие. А конкретное требование уже можно связать с действиями: что изучить, что предложить, что зафиксировать, с кем связаться и когда.

Модель работы сотрудника отличается от работы собственника. В компании уже существуют продукты, цены, правила, ресурсы и способы взаимодействия с покупателями. Поэтому начинать полезно с изучения этой системы. Даже если у вас есть собственные идеи, сначала поймите, как устроен процесс и почему он выглядит именно так. Тогда вы сможете работать внутри него осмысленно и обсуждать изменения предметно.

Что значит быть надёжным

На собеседовании, стажировке и в первые дни рядом с вами будет человек, отвечающий за вашу работу: руководитель или сотрудник, который помогает освоиться. Ему важно понять, можно ли на вас положиться. В том числе потому, что ваш результат связан с результатом его команды. Показать надёжность можно вполне обычными действиями: услышать задачу, уточнить непонятное, выполнить договорённость и сообщить, что получилось.

Мне важна уверенность продавца, но я не имею в виду привычку изображать знание там, где его нет. Спокойное «Я этого пока не знаю, уточню» гораздо полезнее ответа наугад. Вы можете ещё не уметь выполнять действие и при этом уверенно взяться его освоить. Руководитель видит не только готовый навык, но и ваше отношение: включились ли вы в работу, поняли ли задачу, довели ли её до конца.

Такая позиция не требует соглашаться со всем без понимания. Если инструкция неясна, разберите её. Если два требования противоречат друг другу, уточните порядок. Хороший вопрос помогает работать, когда за ним следует действие. Постепенно у вас складывается представление о том, где можно принимать решение самостоятельно, а где нужно обратиться к руководителю. Эта ясность снижает лишнее напряжение и у вас, и у коллег.

Зачем нужен сценарий

Во многих компаниях есть сценарий продажи. Его могут называть скриптом или алгоритмом. Также может использоваться система учёта клиентов, где записывают договорённости и планируют дальнейшие действия. Сначала всё это бывает похоже на набор требований: скажи

так, спроси об этом, заполни поле. Но если разбирать каждую часть по её назначению, вместо набора фраз появляется последовательность работы.

Приветствие помогает начать контакт. Представление объясняет, кто перед клиентом. Следующие вопросы помогают разобраться в задаче. Предложение связывает эту задачу с продуктом. Договорённость определяет, что произойдёт дальше. Запись сохраняет важное, чтобы потом не заставлять человека рассказывать всё заново. А повторный контакт нужен там, где он согласован и действительно помогает продолжить начатое.

В работе могут быть и дополнительные предложения. Их тоже важно понимать внутри общей задачи клиента, а не как обязанность произнести ещё несколько названий. До каждого этапа мы дойдём отдельно. Сейчас достаточно увидеть, что продажа не заканчивается умением хорошо рассказать о товаре. В неё входят подготовка, порядок действий, ведение договорённостей и внимание к тому, что происходит после разговора.

Не пытайтесь отточить всё одновременно. Возьмите одно действие, разберитесь в нём, потренируйтесь, посмотрите на результат. Потом добавьте следующее. Так постепенно появляются и навык, и свобода внутри него. Вы перестаёте держать в голове каждое слово и можете больше внимания отдавать человеку. Но эта лёгкость обычно вырастает из понятной последовательной работы.

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.