

Copyrighted Material
"Ryan is not only charming and hilarious, he could sell milk to a cow." —**ANDY COHEN**,
host of *Watch What Happens Live* . . . and New York Times bestselling author of *Superficial*

SELL IT LIKE SERHANT

HOW TO SELL MORE, EARN MORE, AND
BECOME THE ULTIMATE SALES MACHINE

RYAN SERHANT

*Star of Bravo's **Million Dollar Listing New York** and **Sell It Like Serhant***



Add el, mint Serhant!

Hogyan adj el többet, keress többet, és válj
utolérhetetlen értékesítőgéppé!

Ryan Serhant

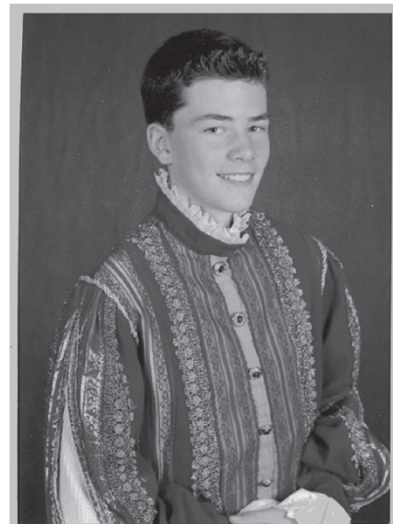
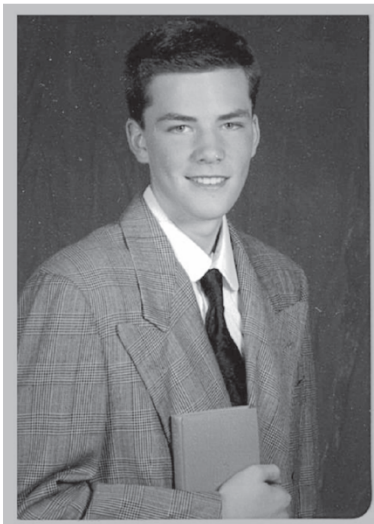
Ezt a könyvet feleségemnek, Emiliának ajánlom, aki első naptól fogva hitt bennem. Köszönöm, hogy nyomást gyakoroltál rám, és ezáltal többet értem el minden egyes nap. És édesapámnak, aki bevezetett a #ReadySetGO gondolkodásmódba, és megtanította, hogy sok olyan dolog van az életben, amire nem vagyunk hatással, de a kemény munka nem ezek közé tartozik.

A szerző jegyzete

Néhány megkülönböztető részletet és nevet megváltoztattam a könyvben. Azt is hozzá szeretném tenni, hogy minden egyes eladott lakás címét, amit valaha is értékesítettem, pontosan tudom, mint ahogy azt is, hogy mikor történt. Ennek ellenére nem emlékszem, hogy szóról szóra hogyan is történt az összes beszélgetés. Ezeket a részleteket emlékeim alapján a lehető legjobb tudásom szerint próbáltam felidézni.

Bevezetés

2008. szeptember 15-én hétfőn kezdődött el az értékesítési karrierem. Emlékszel még, mi történt aznap? A világtörténelem addigi legnagyobb csődje. A Lehman Brothers beadta a kulcsot, és ezzel elindította a jelzálog iparág összeomlását. Új időszámítás vette kezdetét, amit ma már csak úgy hívunk: a nagy gazdasági világválság. Gondolj csak bele, milyen nehéz lehetett akkor egy új értékesítőnek, mint én – akinek se önbizalma, se egy normális öltönye nem volt, és ráadásul fogalma sem volt arról, hogyan kellene egy értékesítési tranzakciót lebonyolítani – bármiféle ingatlant eladni. Igen, pontosan úgy volt, ahogy gondolod. Csapnivalóan rosszul indult az értékesítői pályafutásom. 2009-ben éppen csak kilencezer dollár fölött tudtam teljesíteni éves szinten. 2017-ben, mindössze nyolc évvel később, harminchárom éves koromban éves szinten már 472 üzletet kötöttem, kb. egymilliárd dollár összértékben. A globális pénzügyi válság és az egyik legkeményebb piaci helyzet a világon *megteremtette az értékesítőt*. A *Million Dollar Listing New York* (New York-i millió dolláros eladó ingatlanok, amerikai értékesítési reality show) műsorában olyan fickót alakítok, aki gyönyörűszép öltönyökben jár, saját sofőrrel közlekedik Manhattanben, és mindennap lezár egy 2-3 millió dolláros ingatlanügyletet. Abban a műsorban pedig, ami a könyvem címét viseli (*Sell it Like Serhant*), az értékesítési tapasztalataimat arra használom, hogy küszködő értékesítőknél segítek, hogy képesek legyenek mindent eladni, a golflabdától a jakuzzikig. De a fejlődésem során egyáltalán nem hasonlítottam erre a tévén keresztül megismert fickóra. A családom rengetegszer költözött. Én kifejezetten túlsúlyos és borzasztóan visszahúzódtam, és kilógtam a sorból. Minden sportot kipróbáltam, de egyikben sem voltam jó. Ha kezembe adtál egy labdát, elejtettem. Ha ezer labdát is dobáltál felém, egyiket sem tudtam elkapni. Nulla önbizalommal rendelkeztem, és mindentől be voltam rezelve. Olyan sokszor kerülgetett a sírás, hogy becenevet is kaptam: „Cryin’ Ryan”, azaz „Rinya Ryan”. A színjátszóköros srácokkal tudtam csak igazán jól érezni magam, mert itt mindenféle nevetséges jelmezbe és valaki más bőrébe bújhattam.



Én voltam az a kölyök, aki péntek esténként otthon gyümölcszelé pudingot evett, a Nickelodeont nézte, és egy Shakespeare-korabeli bársonyfelöltőt viselt. Ez a Shakespeare-fázis oda vezetett, hogy a főiskolán színjátszást kezdtem el tanulni, és miután lediplomáztam, New Yorkba mentem, hogy színész legyek. Csupán csak egymilliárd versenytársam akadt!

Pár évvel ezelőtt még munkanélküli előadóként próbáltam kipengetni az albérleti díjat New York Cityben. Az álmom, hogy egyszer majd híres színésszé válok, önbecsülésemmel együtt összezúzva a porban hevert. Itt-ott kerestem egy kis pénzt mint modell, de mindez kevés volt arra, hogy az alapvető költségeimet kifizessem. Mikor a zöldségesnél már nem tudtam fizetni a hitelkártyámmal, a reklámszakmát is kipróbáltam: az utcán röplapokat osztogatva hívtam embereket a helyi konditerembe, hogy ingyen kipróbálhassák. Nagyon tré dolog anyagilag padlón lenni, New Yorkban meg különösen az. Mindenképpen több pénzt kellett keresnem, ha túl akartam élni, vagy irány vissza a szüleimhez. Első alkalommal voltam önellátó, és szerettem volna, ha működik a dolog. Lehettem volna a klasszikus sztereotípiá megtestesítője, aki főállásban pincérként, mellékállásban színészként dolgozik. Na de mi van akkor, ha pont akkor van a meghallgatás, amikor éppen a TGI Fridaysben kéne nyomnod a műszakot? Kiváltottam tehát az ingatlankereskedői engedélyemet, hogy bármikor tudjak dolgozni, és saját magam oszthassam be az időmet. Majd megtanulok értékesíteni az embereknek, és így egy-két sikeres ügylettel fedezni tudom minden költségemet.

Teljes katasztrófa voltam, amikor elkezdtem. Egyetlen ügyletet sem tudtam lezárni. A többiek folyamatosan kötöttek és kötöttek, én meg magamat a sírba kergetve azon agyaltam, hogy vajon hogy a fenébe csinálják, és hogyan tudnám ezt én is megtenni? Fáradhatatlanul próbáltam ki minden taktikát, aztán évek múlva rájöttem a titokra, ami aztán óriási előnyömnek

bizonyult: *nekem volt a legtöbb golyóm a levegőben*. Sosem csak egy golyóra fókuszáltam ezerrel. Ahogy egy üzletet megkötöttem, már mutattam a következő ügyfélnek a következő lakást, és a taxiban további ajánlatokat gyűjtöttem be. Nem egy ügyleten múlt az életem. Sosem volt olyan, hogy lezártam volna egy tranzakciót, és azon gondolkodtam volna: „Hogyan tovább?“, mert már benne voltam a következőben. Ez a *több labda a levegőben* technika óriási versenyelőnyöm lett, és nagyon gyorsan ott voltam a legjobbak között.

Ha visszaemlékszel a gyerekkorodra, különböző játékokkal játszottál egész álló nap. Építettél legóból tornyokat, aztán úgy gondoltad, játszol a versenyautókkal. Anyám azt mondta, mindig rakjam el azt a játékot, amivel játszottam, mielőtt a következővel játszani kezdenék. Ha nem így történt, teljesen kiakadt, és elkezdett kiabálni, hogy mekkora kuplerájt csináltam. *Miért nem vagy fegyelmezett?! Nincs rend a szobádban!* Tudjuk, hogy a gyerekek sosem akarják eltenni a játékaikat. Miért is akarnák, ha teljesen körbe tudják magukat bástyázni a legklafább játékokkal, és egyik játékról a másikra tudnak váltani? Bevallom, kicsit kényszeres vagyok. Nagyon szeretek tiszta, áttekinthető környezetben létezni. De szerintem az a tanács, amit gyerekként belénk sulykolnak, hogy mindent tökéletesen vissza kell helyezni a helyére még *mielőtt arra gondolnánk*, hogy elővegyünk valami mást, nem jó tanács. Mi a baj azzal, ha minden játékot a kezünk ügyében tartunk, hogy könnyen elkezdhessünk velük játszani, amikor csak kedvünk szottyán rá? Mire felnőttek leszünk, ez az „egyszerre csak egy dolog” üzenet teljesen bevésődik az agyunkba, és ezt a mentalitást visszük magunkkal az üzleti életbe is. Le akarunk zárni egy ügyletet még mielőtt a másikra elkezdenénk fókuszálni. Úgy bánunk az ügyfeleinkkel is és az ügyleteinkkel is, mint azokkal a játékokkal, amiket gondosan el kell tennünk a polcra még mielőtt mást a kezünkbe vennénk. Az én értékesítési elveimben pont az a lényeg, hogy az ügyfeleink legyenek mindig a szemünk előtt, legyenek elérhetőek, hogy tökéletesen tudjuk mindig menedzselni őket, és ezáltal több eredményt tudjunk elérni. Mi van azzal a gyerekkel, aki kellőképpen rendezetten tudja tartani maga előtt a játékokat, és könnyen tud az egyikről a másikra váltani? Ez a gyerek szenzációs értékesítővé válhat. Megvan benne a megfelelő gondolkodásmód, a „dobjuk fel a golyóinkat” gondolkodás.

Több golyó¹ fent a levegőben annyit jelent, hogy körül vagy véve lehetőségekkel, és előnyt is kovácsolsz ezekből a lehetőségekből: új ismeretségekre teszel szert, bevételt hozó ajánlásokat kapsz és minden

¹ Észrevetted már, hogy a golyók vagy labdák több alkalommal szerepelnek nálam már az első oldalakon is kifejezésként, és pontosan tisztában vagyok azzal is, hogy a golyók utalhatnak a férfi nemzőszervekre is? Ha a fantáziád állandó jelleggel ebbe az irányba kanyarodik, amikor a golyókról beszélek, akkor jó eséllyel végig fogod röhögni ezt a könyvet.

ében töltött órád maximálisan ki tudod használni. Annak ellenére, hogy gyerekként és az értékesítés területén is azt tanultuk, hogy mindig csak egy üzletre fókuszáljunk egy adott időben, én arra jöttem rá, hogy egy ügylet lebonyolítása is ugyanannyi energiát igényel, mintha hat üzletet bonyolítanál. Vannak gyorsan mozgó golyók, olyan üzletek, amelyeket azonnal le tud zárni az ember. Ha nagyon magasra dobsz fel egy golyót, amíg vissza nem hull, számtalan más labdával is foglalkozni tudsz. Megtanultam, hogyan lehet jól kontrollálni a golyó levegőben megtett útját – magyarul, lehetséges az, hogy egy időben több golyóval is sikeresen zsonglőrködj. Miért foglalkoznál csak egy golyóval, amikor ötöt is képes vagy ezzel egy időben kezelni? Játssz nagyban!

Mindenkinek lehet szerencséje, belebotolhat egy-egy bomba üzletbe. Eladtál egy harmincezer dollár értékű zongorát vagy egy árban hat számjegyű perzsa szőnyeget? Szuper! De vajon képes vagy holnap is ugyanezt megtenni? És mi van holnapután? Volt valami más is, amit ezenfelül el tudtál adni? Ha sikeres értékesítési karriert szeretnél magad mögött tudni, akkor tisztában kell lenned azzal, hogy az értékesítés alapvetően a mennyiségről szól. Ilyen egyszerű a dolog. Ha sikeres akarsz lenni, több terméket kell tudnod eladni, mint bárki más. Nem egy értékesítési ügyletről van szó; minden ügyletről szó van, amit csak csinálsz. Hogy utolérhetetlenül jó legyél a szakmában, nem jelent egyet azzal, hogy egy csomó tippet és trükköt alkalmazol. Erre bárki képes. Néha ahhoz, hogy jó értékesítők legyünk, el kell határolódnunk a régi, jól bevált ötletektől és egy teljesen új ént kell kialakítanunk, egy sokkal hatékonyabbat, egy sokkal jobb verzióját önmagunknak. Újra kell tanulnunk, hogy mit jelent értékesítőnek lenni. Te már rendelkezzel azzal, ami a sikerhez szükséges, és ez a könyv segít majd abban, hogy még hatékonyabb legyél és ki tudd bontakoztatni a benned rejlő lehetőségeket.

Gyakran megkérdezik tőlem: „Hogy voltál képes rá? Hogyan lehet valaki ilyen sikeres értékesítő?” Azért örületes ezt hallani, mert nemrég még én is *ugyanezeket* a kérdéseket tettem fel. Pontosán tudom, milyen olyan értékesítőnek lenni, aki elmarad a célszámaitól. 2009-ben még nem volt túl jó kapcsolatrendszerem. Nyolcéves koromig semmit nem adtam el, első értékesítési sikerem a tesómmal arattam: a szomszédoknak adtunk el tűzifát. Ebben a könyvben megosztom veled egy csomó elképesztő üzletkötésem történetét, és hogy hogyan építettem fel a semmiből az értékesítési karrieremet és hogyan törtem egyre feljebb. Ez a könyv nem az élettörténetem – komolyan nem az. Csak 33 éves vagyok. Nem egy memoár, ami arról szól, hogyan adj el New York Cityben ingatlant (ásítás). Ebben a könyvben minden kereskedelmi titkomat átadom neked. Amit a

kezeden tartasz, az gyakorlatilag a módszertanom, ami megmutatja, hogyan adhatsz el bármit, amit csak akarsz.

Megismered majd, hogyan kell beosztani a napodat, hogy a legjobban tudd kihasználni az időt és minél több golyót tarts a levegőben. Megmutatom neked az utánkövetés művészetét, és olyan értékesítési technikákat osztok meg veled, amit a karrierem során kifejlesztettem – ezek tették az én csapatomat az egész országban az egyik legkiemelkedőbb értékesítési csapattá. Azt is megtanulod majd, hogy élvezd az értékesítést mint folyamatot. Az értékesítés egy jó buli – mindegy, mit értékesítesz. Ma mindenhol, ahova csak mész, eladnak különböző cuccokat. MINDEN EGYES NAP. Ezért ez neked is összejöhet. Ha ez a Ryan nevű kisrác, aki nem tudott úgy végigsétálni a folyosón, hogy bele ne kössenek, ma havonta több mint hatvanmillió dollár értékben ad el (egyébként a legutóbbi hónapomat 101 861 229 dollárral zártam, de ki számolja már ezt?), és teszi ezt a világ legkomolyabb versennyel bíró piacán, akkor erre mindenki képes. Gyere velem, és lépünk együtt a következő szintre, oké?

Vigyázz, kész, RAJT!

1. FEJEZET

Értékesítő születik

New Yorkban viszonylag könnyű eligazodni. A legtöbb utca szépen tervezett és rendezett, négyzettrácsos kialakítású, sugárutak keresztezik az utcákat. Ha a kilencvenkét éves nagymamámat Wisconsinból kitenném a Times Square-en, Nagyika is simán eligazodna, gond nélkül. De Downtown Manhattan 14. utcától délre fekvő része már teljesen más jellegű. A West Village különösen az, kockaköves, csendes utcáival és amerikai klasszicista, ún. Federal-stílusú házaival. Az utcák elrendezése itt olyannyira nehezen értelmezhető, mint amennyire kihívás egy óvodás számára egy bonyolult algebrafeladat megoldása. Az egész eligazodás kifejezetten zavaros. Ez magyarázza azt, hogy Jessica, az egyik első kliensem miért is volt annyira, de annyira ideges velem. Jessica a Craigslisten² feladott hirdetésemre válaszolt. 2008-ban még így dolgoztak a hozzám hasonló ügynökök. Feladtunk egy hirdetést, az ügyfél jelentkezett, és utána személyes találkozót hoztunk össze velük. Hasonló módon, mintha egy prostituálttal jöttünk volna össze egy alkalmi numerára.

Jessica havi kétezer-ötszáz dollárt tudott albérletre fordítani. Szerette volna, ha három hálószobássá tud alakítani egy két hálószobás lakást, hogy így ő és két szobatársa (akiket egyébként szintén Jessicának hívtak) együtt tudjanak lakni. Egy olyan Morton Streeten fekvő apartmant mutattam neki, ami számára és édesanyja számára tökéletes lehetett volna. Édesanyja volt a kezes, ha Jessica nem tudta volna fizetni az albérletet, és az összes többi Jessica is állástalanná vált volna, vagy esetleg divatos, méregdrága táskákra dobják ki a lányok az összes pénzüket. Az egyes számú Jessica állandóan édesanyjához irányított telefonon, aki bár Michiganben élt, szerette volna, ha riporterként élő közvetítésben számolok be az albérletkeresés minden pillanatáról.

Már vagy húsz perce kószáltunk, ami New York-i kontextusban kb. 10 évnek felel meg, hiszen itt minden esemény ultragyorsan *kell* történjen. Tudtam, hogy már a közelben vagyunk, de még mindig nem találtam meg a megfelelő utcát. A városnak ezen a részén, a Village-ben akkor is el tudsz tévedni, ha pontosan tudod, hol vagy. A Christopher Street és a Hetedik sugárút kereszteződésében álltunk, de fogalmam sincs sem volt, merre van

² Craigslist – népszerű amerikai apróhirdetési oldal.

a Morton Street. Nekem akkoriban nem futotta se Palmra, se BlackBerryre, amik az akkor divatos okostelefonok voltak. Az iPhone-t éppen csak akkor dobták a piacra, de szinte senkinek nem volt még. Én minden reggel kinyomtattam a kis térképeket és az útvonaltervet, ami a találkozóm helyszínét jelölte. Összehajtottam őket és a zsebembe tettem, hogyha kell, akkor elő tudjam kapni. Mikor Jessicával kerestük az apartmant, próbáltam belelesni a térképembe, de nem tudtam anélkül megtenni, hogy észre ne vegye. Próbáltam beadni neki a szöveget, hogy most egy kicsit „a környéket mutatom be” számára. Megmutattam, hol forgatták a *Jóbarátokat*, az NBC sitcomját és elmondtam, innen már csak pár utcasarokra van a Morton Street. Tíz perccel később kiderült, hogy ugyanazt a háztömböt jártuk körbe, mert ugyanaz előtt az újságosbódé előtt találtuk magunkat. Mentosok és Snapple ice tea üvegek között hatalmas betűkkel sokkolóan a „Válság!” és „Összeomlás!” szalagcímek voltak olvashatók: a pénzügyi piac teljes mélyrepülésbe kezdett. Én pedig saját miniválságomat éltem meg szemtől szemben Jessicával.

Egy ponton elege lett belőlem. Rám nézett. A szeme olyan volt, mint egy ostor, amivel a fenekemre csap. És az arcomba ordított: „Istenem! Maga meg mi a fenét művel? Magának ki kellene szállni ebből a szakmából. Mostantól soha, de soha ne mutasson lakásokat az embereknek. Ért engem? Soha.” Leintett egy taxit, ami csikorogva fékezett és megállt. Bepattant a kocsi, és eltűzött, én meg úgy éreztem magam a westerncsizmámban, hogy valóban szánalmas és nevetségesen gáz alak vagyok.

Mi van, ha igaza van? Visszanéztem az újságosbódéra. A szalagcímek elborzasztottak. Nagyon kemény válság volt. Miért pont akkor szeretnék értékesíteni lakásokat, mikor a piac épp darabjaira hullik? Már alig volt pénzem. Úgy éreztem, arra a sorsra kárhoztattak, hogy visszamenjek a szülői ház pincéjébe, ahol alsógatyában videojátékokkal játszom, és cukros Yodels nasikat zabálok egész nap.

És ekkor jött Ben Kennedy.

Rég éreztem magam ilyen rosszul, ahogy a 49. utcán levő irodánkba visszafelé tartottam. De a java csak ezután jött, ahogy Ben Kennedyyel találkoztam, aki szinte bosszút állva rajtam, megadta a kegyelemdöfést. Ben Középnnyugatról származott. Szinte alig szólt egy szót az irodában a többiekhez, a visszafogott hellón kívül. De baromi jó ügynök volt. Odavonszoltam magam az íróasztalához. Hallottam, ahogy épp lezár egy zsíros üzletet, aznap valószínűleg a tizediket. Halomba hozta be az aláírt szerződéseket, óriási jutalékcsekket tett zsebre, én meg eközben eltévelyegve kószáltam a városban. Hogyan csinálta? Kiváló oktatásban részesültem, jó családi háttérrel rendelkeztem, jól néztem ki, színész voltam

szakmám szerint, a fogsorom villant, ahogy mosolyogtam. Vajon mit tud ő, amit én nem? Alig beszél a fickó. Az egóm nem értette a dolgot. Hogy lehet, hogy ő folyamatosan köti az üzleteket, én meg beégek egy egyszerű három hálószobás albérlet kiadásával, amit Jessica-a-köbön venne ki?

Mélyponton voltam, beszélnem kellett valakivel. Felhívtam a bátyámat, Jimmyt. Tíz évvel volt idősebb nálam, és valóban olyan életet élt, amire én is vágytam. Volt felesége, gyerekei, és egy biztos állása pénzügyi területen. Mindig támogatót. Segített New Yorkba költözni, bankszámlát nyitni és hitelkártyát igényelni. Biztos voltam benne, hogy rájön majd Ben Kennedy titkára, és arra is, hogy én meg miért szívok nagyokat. Kikúsztam a nyitott ablakon keresztül a tűzlépcsőhöz, és tárcsáztam Jimmy hivatali számát. De még mielőtt üdvözölhetett volna, már kántáltam, hogy kilépek, szívok, az egész élet szívás, Ben Kennedy is szopot, én pedig miiiiiilyen keményen tolom! Folytattam a siránkozó történetemet, miközben hallottam a háttérben, hogy Jimmy irodájában csörög a telefon, és a többi ember fontos dolgokat csinál, mint mondjuk pénzt keresnek, meg sikereket érnek el az életben. A tesóm egyértelműen elfoglalt ember volt, és mielőtt még kimondtam volna az „Elegem volt az egészszből! Fölado...”, közbevágott: „Ne rinyálj má! Öt perce próbálsz ingatlanügynökként érvényesülni a piacon. Szívd fel kicsit magad! Ha az a Ben Kennedy képes király lenni, te is az leszel!”

Katt.

„Halló! Jimmy, ott vagy?”

Istenem! Csak nem rám rakta a kagylót???

De. Igen.

Visszakúsztam a kinyitott ablakon, Ben Kennedy épp ekkor tette le a kagylót. Elégedett mosollyal hátradőlt a székében – úgy tűnt, mintha épp most béreltek volna ki tőle egy teljes apartmanházat, de az is lehet, hogy épp az Empire State Buildinget adta ki! Odasétáltam az íróasztalához. Még mielőtt elkapott volna az idegesség, odaszóltam hozzá: „Hé, Ben! Hogyan adsz ki ennyi apartmanházat? Mit csinálsz? Én, tudod, új vagyok még, és próbálok rájönni, te meg annyira király vagy benne, nagyon örülnék, ha kaphatnék pár tippet az üzlet legjobbjától! Mit szólsz, barátom?”

Ben végignézett rajtam – westerncsizma, khaki nadrág, az övemem fénylő, túlméretezett övcsat (ez volt az ünnepi szerkóm, egyébként) és annyit mondott: „Sajnálom haver, nem fogok neked semmit elárulni.” Ennél több mondanivalója soha nem volt számomra.

FORDULÓPONT, CSAPÓ EGY!

Nincs kétség. Az, hogy olyan értékesítő géppé változtasd magad, mint a Terminátor – kivéve persze az erőszakos gyilkosságok elkövetését –, nyilván nem fog egy nap alatt megtörténni. Lesznek olyan időszakok a pályafutásod során, amikor sokkal több lesz a kérdésed, mint a válaszod. Nem fogod tudni, hogyan kell minden ügyletet lezárni, hogyan kell minden ügyfél problémáját kezelni, és nem lesz meg minden válaszod a csapat felé sem. De ha teszel egy lépést még akkor is, ha az egy kis lépés, közelebb leszel a válaszokhoz. Ne vond kétségbe a kis lépések hosszú távú erejét. Senki nem lesz, aki átnyújtja neked a siker formuláját. Csak azután fogsz rájönni a képletre, miután sikeressé váltál.

SERHANT 1. TITKA

A SIKERED TITKA CSAK AKKOR VÁLIK LÁTHATÓVÁ,
MIUTÁN ELÉRTED, ÉS VISSZANÉZEL. NEM FOGOD TUDNI
FELISMERNI, AMÍG NEM ÉLTED MEG A SIKERT.

Ben Kennedytől tehát szart sem tudtam meg. Rendben. Reagálhattam volna úgy is: „Ben mekkora seggfej. Az emberek személtládák!” Már ezen a ponton eldönthettem volna, hogy kiszállok az ingatlanbizniszből. Kérhettem volna anyámtól, hogy küldjön egy repülőjegyet, hogy mindörökre ott hagyhassam New York Cityt. Ki a fenét érdekel Manhattan, mikor hazaköltözhetsz a szüleihez, ahol van kábeltévé, a konyha tele finomságokkal, Oreóval és fagyival – két kedvenc kajámmal a Twizzler, a Lucky Charm (két cukros rágcsa) és a csirke fetuccini alfredo mellett. De a bátyám helyretevős reakciója nagyon zavart. Vajon tényleg ilyen keményen dolgozom? Azt nem mondhatnám, hogy éppenséggel felgyulladt a lámpa, de volt egy halvány kis pislákolás, ami eléggé egyértelművé tette, hogy lehet, hogy Jimmynek igaza van. Talán tényleg rinyáltam. Egy pillanatra el kellett gondolkozznom. Tényleg ilyen emberré szeretnék válni? Az apartmanházamban a koreai negyedben huszonöt emberrel van közös vécénk. Esténként fellépek egy pincében, és feltartott kézzel harminc percen keresztül azt mantrázom, „tiktak-tiktak”, egy óra szerepét játszom ugyanis egy Edgar Allan Poe darabban. És tudod, ki volt, aki nem az óra szerepét játszotta ebben a gyengécske színműben? Ben Kennedy. Ben

Kennedy nem ezt a szerepet kapta. Valóban ez az életem? És talán még fontosabb, valóban ez az, amit akarok?

Most volt az első alkalom, hogy valóban elkezdtem gondolkozni azon, milyen életet szeretnék magamnak. Valóban használt autót szeretnék-e vezetni, vagy Gap khaki öltözékben szeretnék-e járni, alkalmanként elmenni egy Karib-tengeri cruise hajózásra és az Outback Steakhouse-ban enni minden pénteken? A Gap cuccok kényelmesek, és ki ne szeretne egy hétvégét Kookaburra csirkeszárnyakkal és egy finom Melbourne Porterhouse steakkal zárni? Vagy valóban mást szerettem volna? Valami olyan életet, ahol semmi nem hátráltat? Korlátlan lehetőségeket. Ahol minden irányban kiterjedhetek. Ez sokkal jobban hangzott, mint a jelenlegi anyagi mélypont és siránkozás, amiben voltam. Döntenem kellett, ez világossá vált a számomra. Csak kicsit szerettem volna sikeressé válni? Vagy eszméletlenül sikeres szerettem volna lenni? Egy jó ingatlanügynök szerettem volna lenni vagy a legjobb?

Odapillantottam Ben Kennedyre. Megint a telefonon beszélt, boldogan csevegett egy ügyféllel. Lehet, hogy most épp nagyon gyengén muzsikálok mint ingatlanügynök. De mi okból ne tudnék ezen változtatni?

Nem számított, mi tette Ben Kennedyt olyan sikeressé. Nem volt szükségem rá, hogy megtudjam, mi az ő sikerének a titka. Még akkor is, ha odahajolt volna és azt súgta volna nekem: „Rendben, Serhant, elmondom. A következőképp csinálom: csak narancsból készült ételeket eszem, és telihold idején meztelen táncot lejték, mert egyébként az okkult tanok mestere is vagyok.” Hogyan segíthetett volna ez az infó nekem? Ben Kennedy megtalálta a saját sikerének kulcsát. Eljött az idő, hogy én is rátaláljak a sajátomra. Nem tudtam, hogyan legyek kiváló értékesítő (még azt sem, hogyan legyek egy valamirevaló értékesítő), de itt volt az idő, hogy átvegyem az irányítást. Nem tudtam, mi lesz az első lépés, amit megteszek, de tudtam, hogy meg akarok tenni egy lépést.

Sosem terveztem, hogy értékesítő leszek. Nem volt nagy, villámcsapásszerű „ahapillanat”³ az életemben. Amikor a bátyám szembesített azzal, milyen szánalmas a hozzáállásom, és milyen nevetségesek az elvárásaim, hogy úgy hiszem, olyan könnyű lesz ingatlanokat értékesíteni, mint mikor valaki cserkészsütiket árul, az életem egyik fordulópontját jelentette. Apró pillanat volt, de jelentős. De erre csak később jöttem rá. Ezt a fordulópontot könnyen figyelmen kívül hagyhattam

³ Nem volt „ahapillanat”, ami elindította a karrieremet. De amikor egy Shakespeare-darabot játszottunk egy „parkban” – ami a West Side-i autósstráda melletti kis zöld terület volt New York City kellős közepén –, és az idős Capuletet játszó 75 éves férfi úgy gondolta, ez a szerep az ő igazi áttörése, emlékszem, azt gondoltam: *Biztos nem akarom, hogy ez legyen a jövőm!* Minden alkalommal hálát adtam az úrnak, hogy nem gázolt minket egy autó sem halálra.

volna. Nem volt erőteljes, nem volt olyan, mint amikor egy buszbaleset után hirtelen rádöbbenés: „Húúú, kijöttem a kómából annak ellenére, hogy esélyem sem volt rá. Most valószínűleg valami értelmeset kell majd kezdenem az életemmel.” Ne várj nagy drámai pillanatokra, hogy megtedd az első lépést, mert lehet, hogy ez a drámai pillanat sosem következik be. Soha. Ha azt tervezted, hogy különlegesen klassz lesz az életed, akkor itt az idő, hogy ezt a tervet megvalósítsd. Minek tovább várni? Most legyél lenyűgöző!

A KEDVENC SZAVAM: KEZDEMÉNYEZŐKÉSZSÉG

Itt volt az ideje komoly változást hozni az életembe, de fogalmam sem volt, mi legyen az első lépésem. Keveset kereső modell voltam a világ legdrágább városában, és egy nap ingatlanügynökként ébredtem. Mi volt a közös ebben a két énemben? Az, hogy mind a két srác le volt égve anyagilag. Nem volt fizetésem, nem voltak munkahelyi extrák, és nem volt kézikönyvem, hogyan legyek sikeres az ingatlanpiacon. Nem mentem keresztül varázslatos átváltozáson, hogy másnapra kiterjedt kapcsolati tőkével, biztos anyagi háttérrel, jó értékesítési készségekkel rendelkező, minőségi cipőkben járó ember lehessen. De egy valami megváltozott bennem: Lelkesen mentem be az irodába! Eddig sosem történt ilyen, mindig kedvetlen voltam, úgy éltem meg a munkába járást, mint valami büntetést, és közben arra vártam, hogy egy rendező felfedezzen, és én lehessen a következő Brad Pitt. Meg-megálltam a lakások mutogatása közben, hogy lecsekkoljam a hangüzeneteimet. „Önnek egyetlen új üzenete sincs”, és közben a Starbucksban elfogyasztottam egy chai-lattét, majd mentem a következő lakáshoz. Miután megtörtént a Jimmy helyretette Rinya Ryant telefon, pozitívan éreztem magam, ahogy munkába indultam. Biztos kapaszkodónak éreztem az irodát. Jobban kihúztam magam, könnyebb voltam. A Burger Haven fölött volt az íróasztalom, és még mindig nem tudtam, hogyan jutok majd el A-ból B-be (A – nulla értékesítés, B – bármit képes vagyok eladni), de azt biztosan tudtam, hogy ehhez kezdeményezőkézség és nagyon kemény munka kell. Álljunk csak meg egy pillanatra – igen, a kezdeményezőkézség részét határozottan megértettem.

New York Citybe is a kezdeményezőkézség hozott, a westerncsizmámban, és a barna hajfestékemmel egyetemben (16 éves korom óta őszültem ugyanis). Első albérletemet két sráccal osztottam meg, akik jogot tanultak a Hamilton Főiskolán. Olyan tanulmányokat folytattak, ahonnan neves ügyvédi irodákban helyezkedhettek el – ahol vagy ötvenen

dolgoznak, és eszméletlen mennyiségű munkaórát tesznek bele egy héten. Színészi álmokat kergettem. Nem volt főnököm. Nem volt olyan szoros időbeosztásom, mint a szobatársaimnak. De apám, aki mindig nagyra becsülte a kemény munkát, emlékeztetett, hogy ha sikeres akarok lenni, keményebben kell majd dolgoznom, mint a jogon tanuló, Advil tablettákat zabáló, agyonkoffeinezett szobatársaimnak. Korábban kell kelnem, mint ők, sokáig kell dolgoznom, teljesen a színészi pályának kell szentelnem magam. Jó tanács volt. Nagyon sok színész nyüzsög New Yorkban. Szerintem körülbelül annyi színészkarriert dédelgető arc él itt, mint ahány patkány szaladgál a sikátorokban, akik a szemeteszsákokat rágják ki ennivalóért. Nem szembetűnő a jelenlétük, de ha megállsz egy pillanatra és körülnézel, azonnal látod, hogy mindenütt ott vannak. Valamit tennem kellett. Nem mehettem csak úgy be egy kisboltba, azt remélve, hogy az előttem sorban álló hölgyike, aki ipari méretű macskaeledeles zsákot vásárol, valójában egy szereposztó rendező, aki majd leszerződött a *Fűrész XXIII.* részében az „első szerencsétlen hulla” szerepére. Nekem kellett magamhoz ragadnom a kezdeményezést.

Rájöttem, hogy a kezdeményezés nem várt irányokba vitte a színészkarrieremet. Eljátszottam egy gonosz biokémikus szerepét egy szappanoperában, egy alacsony költségvetésű független filmben például el kellett gázolnom egy ipsét, szerepeltem a *Rómeó és Júliában*, amit a West Side mellett húzódó autópálya mellett állítottunk színpadra. És elmondhattam, hogy nem akármilyen modell lettem: kézmodell voltam. Teáskancsók és sárkányok díszítették a kezeimet. Ezekkel a fotókkal aztán telefon-előfizetések reklámjaiban szerepeltem. Mindenhol a kezeimet láttad a plakátokon. A kezeim híressé tettek. A színészi karrieremről ugyanez nem volt elmondható. Kiderült, nem vagyok egy Brad Pitt. Nem voltam egy lapon említhető a Baldwin vagy a Culkin színészdinasztia tagjaival. Leghíresebb szerepemet egy *As the World Turns* című szappanoperában kaptam, ahol a kidobófiú felé intézett híres sorom annyi volt, hogy én vagyok negyedik Dr. Even Walsh. Ő erre megengedte, hogy bemenjek a VIP-terembe, de pénzem nem volt már rá, hogy egy italt is rendeljek magamnak. Pár héttel később egyébként a nagyanyám tett el láb alól a sorozatban.

Ültem a furcsa frizurájú és rendíthetetlen Ben Kennedy íróasztalával szemben, és rájöttem, teljesen más háttérből jövünk. Olyan különbözőek voltunk, mint a *Breakfast Club* vagy a *Pretty in Pink* című John Hughes filmek két szereplője – bár talán a motivációnk megegyezett. Mindkettőnk számára igaz volt a mondás: „Ha nincs üzlet, nincs jutalék sem.” – És ki tudja, Ben vajon mit tett volna ebben az esetben. Lehet, hogy ha nem lett

volna pénze, vissza kellett volna költöznie oda, ahonnan jött, kis lélekszámú szülőfalujába, ahol tizenheten élnek. Fogalmam sem volt. De hozzám hasonlóan Ben sem akart visszanézni – csakis előre, mind a kettőnknek szüksége volt tehát arra, hogy üzleteket kössünk.

New Yorkban szerettem volna maradni, ebben a nagy zajban és nagy tömegben megvalósítani az álmaimat. Rémképek jelentek meg a szemeim előtt, amikor arra gondoltam, hogy vissza kellene költözöm Coloradóba, ahova szüleim a főiskolai diplomám megszerzése után költöztek. Kényszerképzeitemben egy végeláthatatlan hosszú kerítést festettem, majd elvettem egy parasztlányt, csináltam neki néhány gyereket, vettem egy traktort, volt egy kutyánk meg pár csirke az udvaron... aztán szépen lassan elmúltam. Azt szerettem volna, ha ennél sokkal többről és jobbról szól az életem. Ki akartam teljesíteni a bennem rejlő lehetőségeket, és emiatt mindenképp New Yorkban kellett maradnom. Lehet, hogy színészként nem volt bennem ennél több, de emberként bizonyosan igen. Nagyon komoly erőfeszítést és kezdeményezőkétsztséget igényel életre-halálra megküzdeni tizenkét másik színésszel az *As The World Turns* szappanopera egyik szerepéért, miután az ember sikerrel szerepelt az *InTurn* nevű internetes valóságshow meghallgatásán! És miért ne használhatnám ki ugyanezt a kezdeményezőkétsztséget, hogy az értékesítési karrieremet beindítsam?

Azon gondolkoztam, hogyan is használhatnám ki ezt a kezdeményezőkétsztséget, hogy előremozdítsam vele a karrieremet minden egyes nap. Több tapasztalt ügynököt is megkérdeztem, rájuk tapadhatok-e egy nap erejéig, vagy segíthetek-e egy ún. nyílt nap lebonyolításában, amikor egy adott ingatlant egy napon minden érdeklődő megtekinthet. Még több apróhirdetést adtam fel a Craigslisten. Egyre kevésbé voltam visszafogott. Egyre kevesebbet jártam el meghallgatásokra, és egyre nagyobb izgalommal töltött el az értékesítés. Lassan, de biztosan haladtam előre. Voltak kisebb-nagyobb buktatók helyenként, de lankadatlanul mentem mindig tovább. Kezdetben a coloradói hazatérés gondolatától való félelem hajtott. Aztán, ahogy egyre több üzletet sikerült kötnöm, a motivációm is megváltozott. Átalakult. Már nem az járt a fejemben, hogy elég üzletet sikerül majd kötnöm a hónapban, hogy egy új inget vásárolhassak, hanem az: „Húúú, úgy tűnik, ebből a jutalékból két évre rendezni tudom az albérletemet! Vajon mire lehetek még képes?” A legkeményebb dolog az volt, hogyan tegyem világossá a kezdeményezőkétsztségsben rejlő erőt a Serhant Team új értékesítői számára. Lehet, hogy örülten hangzik, de tudod, van az a pillanat, amikor úgy érzed, megrekedtél. Mikor arra gondolsz, hogy már nem vagy képes több sikeres üzletet megkötni, soha nem lesz új ügyfeled. Ilyenkor a

mindent meggyógyító varázsital a kezdeményezőkézség. Vedd a kezébe a telefont, és tárcsázz, küldj ki egy e-mailt, keresd vissza a korábbi ügyfeleidet vagy jelöltjeidet. Csinálj valamit. A kezdeményezőkézség minden értékesítő számára a levegővétellel egyenértékű. Ha nincs meg benned, nem éled túl. Minden dologgal kapcsolatban, ami eléd kerül, kezdj valamit, és mindennap sikereket érsz majd el.

Amikor komolyan elkezdtem ingatlanban utazni, és sikeres akartam lenni, hátráltató tényezőnek tűnt, hogy nem született New York-i vagyok. Nem voltak ismerőseim. Kinek adom majd el az ingatlanokat? Nem volt meg a kellő helyismeretem sem, mint azoknak, akik itt nőttek fel. Sokszor, mikor az ember beindul, jönnek a kétségek, és megkérdőjelezzük magunkat. De hála istennek, komoly hasznát vettem korábbi színészi pályafutásomnak. A színészi szakmában ugyanis mindennapos az elutasítás, ezért ettől a szemem sem rebbent. Jól tudtam az emberek viselkedéséből olvasni, és nagyon jól memorizáltam is az épületek és lakások adatait. Ezenfelül a különleges modorom és a koraősz hajam is bejött egy csomó embernek. Semmi gond, ha más a háttered, mint a többieknek, akik az iparágadban dolgoznak. Ne fogjon vissza, ne kérdőjelezd meg saját magad. Ha más vagy, az jól is elsülhet. A készségeid, mondjuk, hogy jó vagy a konyhaművészet vagy a sport, esetleg a tanítás területén, mind-mind értéket adnak ahhoz, aki vagy. Ha például remekül tudsz rendet tenni a rendbontásra hajlamos hetedikesek között, vagy szakértő módon meg tudsz vizsgálni egy kígyót, az értékesítési szakmában is hasítani tudsz majd. Számít az, ki és mi voltál, mielőtt az értékesítés területére csöppentél. Önazonos kell legyél, még akkor is, ha ez egy kicsit rendhagyóvá tesz téged. Nagyon sikeres értékesítőim vannak, akik különböző területeken dolgoztak korábban, bármixer, katona, bankár stb. Mindegyikük egy sajátos tudásbázissal rendelkezik, ami új nézőpontokat ad hozzá az értékesítési szemléletükhöz. Korábbi munkatapasztalatuk érdekessé és sokoldalúvá teszi őket az ügyfelek szemében, és ez veled is így lesz. Gondold át, ki is vagy, lásd meg a személyedben és történetedben levő előnyt, és ez segíteni fogja az értékesítési karriered.

Négyéves korom óta sikeres akartam lenni. Szerinted tudtam, hogyan lehetek az? Egyáltalán nem. Készségeim pár bűvésztrükkben meg néhány elcsépelet „kipp-kopp, ki kopog” viccbe merültek ki. Aztán kiderült, hogy az, hogy a sikert helyeztem az első helyre, és csak a második volt az, hogy milyen pályán akarom ezt megvalósítani, a lehető legjobb döntésemnek bizonyult. Nyitott voltam ugyanis arra, hogy ne csak egy területen lehessen sikeres – ugyanis színészként nem tudtam volna sikereket elérni. És mikor erre rájöttem, és feladtam a színészi álmaimat, azzal még nem tettem le

arról, hogy másban sikeres lehessenek. Továbbra is elkötelezetten sikeres akartam lenni, de ezúttal más útvonalon kellett közelítenem. Sokan vannak, akik beleütköznek egy buckába és arra gondolnak: „Ennyi volt, vége a karrieremnek!”, de ez nem igaz. Ha elkötelezed magad, hogy sikeressé válsz, mindegy, milyen buktatók vagy akadályok kerülnek eléd – a végső célod ugyanis a siker, és kerül, amibe kerül, megteszed majd, hogy ezt elérd.

SERHANT 2. TITKA

KERÜL, AMIBE KERÜL, A SIKER MELLETT KÖTELEZD EL MAGAD – CSAK EZUTÁN GONDOLKOZZ EL AZON, MILYEN PÁLYÁN SZERETNÉL SIKERESSÉ VÁLNI.

TARTS KI, AMÍG GYŐZELMET NEM ARATSZ

Minden évben ötvenezer futó jön el, hogy részt vegyen a New York Maratonon, mintha valami nagy dolog lenne lefutni 42 kilométert. Tudod, mi történt az első fickóval, aki teljesítette a távot? Belehalt. Jól van, jól van. Ez az ókori Görögországban történt, ahol baromi nagy a forróság, 490-ben Krisztus előtt. Nem voltak még kifejlesztve futócipők, meg nem voltak vízzel telt műanyag kulacsok sem, hogy hidratálják magukat az emberek. Ma már kisebb felkészüléssel bárki képes egy maratont lefutni. Óvatosan kezdesz neki, szépen növeled a távot, megfelelő módon étkezel, aztán felveszel egy pólót a „Hajrá Ryan!” felirattal, és arra kényszeríted magad, hogy fuss, ahelyett, hogy a sarkon lecsücsölnél, és rendelnél egy pizzát. Megfelelő felkészüléssel simán át tudsz menni a célvonalon, és élőben tolhatsz róla egy Insta live-ot. De mi van abban az esetben, ha a maratonból hirtelen egy sprintté válik a verseny? Kényelmes tempót futsz, és jól tartod, aztán valami nem várt okból eszméletlenül el kell kezdened hajrázni, hogy átjuss időben a célvonalon? Elkezded növelni a sebességed, és egyre gyorsulsz. De várj csak, állj meg! Felejtsd el! Menjünk csak vissza a nagyon hosszú, kimerítő versenyhez... és sok szerencsét, Barátom!

Lehet, hogy alkalmazottként dolgozol értékesítőként, vagy vállalkozó vagy, biztosan érted, miről is beszélek. Vannak baromi hosszú és elnyújtott

üzletek, amik éveken keresztül húzódnak, és csendes zarándokúttá alakulnak a végén. És vannak azok az üzletek, amelyek villámgyorsan jönnek össze, amikor zseninek érzed magad – csak biccentesz a fejeddel, és már át is nyújtják a kupát. Aztán olyanok is vannak, ahol folyamatosan változik a tempó, és minden energiádat kiszívja belőled. Az értékesítéshez eszméletlen kitartás kell, és az, ha mindenféle terepen felkészíted magad, hogy helytállj, óriási előnyt biztosít majd neked a versenytársaidal szemben. Szóval golyókat a levegőbe!

Az értékesítés egy verseny, annyi különbséggel, hogy senki nem fogja közölni veled, milyen jellegű a verseny, amíg el nem dördül a startpisztoly. Ahogy egyre több üzletet kötsz, világossá válik, hogy a siker a kemény munka eredménye – a kitartásodról szól, és arról, mennyi golyót vagy képes a levegőbe juttatni. Minél több hirdetést adtam fel, minél több lakást mutattam meg, minél több kapcsolatot építettem, annál több üzletet kötöttem. Nem olyan volt, mint a színészet, ahol elküldtek, mert nem jöttél be nekik. Senki nem mondott ilyesmit: „Ezt a hatalmas terű, számomra minden szempontból tökéletes lakást azért nem veszem ki, mert nem tetszik a pofád.” Az értékesítés a munkáról szól, nem pofára játsszák.

Az a legjobb az értékesítésben, hogy tudsz dolgozni a kitartásodon, túl tudod élni a versenyt, és át tudsz haladni a célvonalon. Senki nem mondja, hogy most van vége a munkaidőnek. Te döntesz, mikor fejezed be. Te döntöd el, milyen keményen teszed oda magad, és mennyit keresel. Egyetlen üzletkötő sem kapott még olyan telefonhívást, hogy: „Halló, Pam vagyok. Tudod, a személyzeti osztályról. Túl sok üzletet kötöttél a hónapban, jóval többet, mint bárki más. És ezáltal túl sok pénzt termelsz a vállalatnak. Vegyél vissza! Ez most egy baráti figyelmeztetés volt.” Ugye, igazam van?

Karrierem kezdetén, bármivel is szembesültem, sosem riadtam meg. Ez versenyelőnyt biztosított számomra a többiekkel szemben. A többi üzletkötő elment szabadságra, meg a Hamptons környékére, moziba, étterembe vacsorázni, vagy éppen jól kialudta magát, én viszont keményen dolgoztam, és kész voltam beelőzni őket. Az értékesítés egy örült verseny. Míg a többiek bikram-jóga órákat vettek, vagy sushiztak a barátaikkal, én sorra pipálgattam a to-do listám napi feladatait.

A MÉG TÖBB ÜZLET HAT SZABÁLYA

1. Sose legyen a fókuszkod kizárólag egy golyón! Nem egy eladás fogja meghatározni a sorsod.
2. Sosem gondolkozz azon: „Na vajon most mihez kezdjek?” Ezt már régen tudnod kell.
3. Számptalan lehetőség vesz körül – új ismeretségek, ajánlások kérése, új üzleti lehetőségek kialakítása. Mindig nyúlj egy új golyóért, amit feldobhatsz.
4. Ugyanannyi energiába telik egy golyót menedzselni, mint négyet, ötöt vagy hatot.
5. Te határozod meg egy golyó röppályáját. Te tudod, melyiket kell gyorsan elintézni, és melyikre kell több időt és energiát szánni.
6. Ne csak vakon dobáljuk fel a golyókat a levegőbe. Arra is figyelünk, hogy ha feldobjuk, hol fog majd leesni.

A FÉLELEM VEZESSEN A SIKER FELÉ

4:53 van, decemberben, egy hideg téli reggel, és épp azon filózom, milyen hajpántot vegyek fel a konditerembe. A rózsaszín és a bíbor között vacillálok, de közben egyre nehezebb a fejemben keringő gondolataimat figyelmen kívül hagynom. Ilyesmi gondolatok, de nem csak ezek, mint például:

Mi történik, ha felrobban Manhattan? Mi lesz, ha Emilia megharagszik rám, mert túl sokat dolgozom? Mi van, ha összetöröm a csípőcsontom, és képtelen leszek lakásokat mutogatni. Mi van, ha szétszakít a csapatom, és egy ponton mindenkinek elege lesz belőlem, és kilépnek? Szerintem megfáztam. Valóban megfáztam? Vagy ez az a bizonyos madárinfluenza, ami halállal végződik? És mi lenne a legeslegmegalázóbb? Ha a könyvemem egyedül a szüleim vásárolnák meg, senki más.

Félelemmel telve keltem fel. Mindennap. De a félelem a leghatékonyabb üzemanyagom. Oly módon hajt előre, mint semmi más. Az élet, amit magamnak építettem (A Serhant Team, a két tv-show a Bravo műsorán, a vlogom a YouTube-on, két gyönyörű családi házam, és a feleségem, aki még a családi házaimnál is szebb és elbűvölőbb), ma már teljesen más, mint a karrierem kezdetén. Aznap, amikor 2008. szeptember 15-én csődöt jelentett a Lehman Brothers, beindította a világgazdaság összeomlását. Bizonytalanságérzés itatott át mindent, nekem sem volt könnyű optimistának lenni az új munkámmal kapcsolatban. Mikor aznap eljöttem az irodából, beugrottam a Food Emporiumba, hogy bevásároljak kedvenc olcsó fehérjeforrásaimból: tofut és joghurtot vettem. Átnyújtottam a hitelkártyám a kasszánál, de a pénztáros visszaadta. NINCS FEDEZET. Szívembe markoló érzés volt. Motyogtam valami olyasmit, hogy mindjárt visszajövök egy kis káféval, és kirohantam a boltból. Lerohantam a metróba, leültem, és sírva fakadtam. Annyi pénzem nem volt konkrétan, hogy egy doboz olcsó joghurtot vegyek. Sosem felejttem el ezt a napot – össze voltam törve, és féltem, hogy képtelen leszek önállóan életben maradni. Tűz gyúlt bennem. Minden üzlet, amit megkötök, minden projekt, amit elindítok, minden túlóras munkanap, amit végigtolok, azért történik, mert ez a pillanat belém égett, és ettől a pillanattól akarom egyre messzebbre vinni magam.

Te is legyél tisztában a motivációddal. Kapcsolódj össze a lelked mélyén levő igazi mozgatórugóddal. Ez meg tudja változtatni az életed. Nem elég azt mondani: „Király akarok lenni, és sok pénzt akarok keresni.” Ki ne akarna így tenni? Gondolkozz el azon, mi az, ami keményebb és jobb munkára készíted? Mi az, ami a lelked mélyén olyan különleges rakétákat gyújt be benned, ami túlpörgeti a motort? Ne engedd, hogy azok a dolgok okozzanak álmatlanságot, amelyektől rettegsz, hanem ezeket használd fel arra, hogy egészen elképesztő szintű sikerek hajtóanyagává formáld őket.

MAGABIZTOSSÁG NÉLKÜL NEM FOG MENNI

Nagyon magabiztos vagyok. A könyvem alcíme is ezt tükrözi. Nem volt könnyű eljutnom odáig, hogy kijelentsem: nagyszerű értékesítő vagyok. Ha hagynám, hogy a félelem elhatalmasodjon rajtam, képtelen lennék hideghívásokra, vagy leülni tárgyalni egy új potenciális ügyféllel. A félelem érintése tart mindent egyensúlyban. De sosem ülhetsz folyamatosan a libikóka magabiztos oldalán. Ez rutinjelleggé teszi a munkád, és a rutin az ügynök halála. Ezentúl arrogáns, túlzottan is beképzelt seggfejet csinál belőled. Nincs ennél undorítóbb.

Általában a napi edzéseim után érzem magam újra teljesen magabiztosnak. A nap kihívásai járnak a fejemben: Egy japán házaspárt kell majd felkészítenem egy társammal együtt, akik egy 31 millió dolláros lakást szeretnének megvenni, és van egy SoHoban található 16 milliós penthouse lakás, aminek a tulajdoni lapján a valóstól eltérő négyzetméterérték szerepel, és a szerződést holnap írná alá az ügyfelem. Tíz évvel ezelőtt a legnagyobb problémát az albérleti díj kifizetése okozta, meg az, hogy még Jun Woo és Ha Rin⁴ előtt érjek be a zuhanyba, mert ők minden forró vizet elhasználnak fürdéskor. Most a kihívásaim arra kényszerítettek, hogy feszegessem a határaitam, és még magabiztosabb legyek. A legjobb módon kellett navigálnom a hajómat az élet tengerének zavaros vizein. A kérdések, a problémák, a készségek és a félelmek nem feltétlenül tűnnek el az életünkből, hanem inkább velünk együtt fejlődnek, és lesznek idővel egyre nagyobbak. Most visszaemlékezve, hogy kezdetben milyen gázul dolgoztam, már hálás vagyok Ben Kennedynak, hogy így bánt velem. Nem mutatta meg, hogyan kell albérletet kiadni, de azt igen, hogy mit történik, ha szemtől szembe találok magam a félelmeimmel: megállíthatatlanná válok.

Minden reggel, miután megnéztem a napi beosztásomat, indulásra készen állok. Megcsókolom alvó feleségemet, és beteszem a fülhallgatómat. Ahogy kinyílik a lift ajtaja, veszek egy mély lélegzetet, és elmondom a mantrám: „Vigyázz, kész, RAJT!”, tudván, hogy mindennel képes leszek szembenézni, amit csak az élet akadályként dob az utamba.

⁴ Azért emlékszem ilyen jól a nevükre, mert ki volt írva az ajtójukon a hatalmas, mosolygós poszterük alá.

SERHANT ÍGY CSINÁLJA

Meghoztad a döntést, hogy értékesítőgéppé formálsz magad, ez szuper. Jegyezd meg, senki nem fog ehhez útvonaltervet biztosítani számodra! Higgy nekem, te már most szenzációs értékesítő vagy – csak nem tudsz róla. Minden, ami az értékesítéshez szükséges, ott van benned, csak rá kell találnod, és alkalmazd. Most ezt a könyvet használd arra, hogy a benne levő információval a siker felé vedd az irányt. Döntsd el, hogy az értékesítési volumened elképzelhetetlen magasságokba emeled. Már eleve jól indulsz, mert magadhoz ragadtad a kezdeményezést, hogy megváltozz. Ezentúl is a kezdeményezés lesz, ami árad majd belőled. De ne állj meg ezen a ponton. Legyen a beceneved a kitartás, adj el többet és légy kitartóbb a versenytársaidnál. És ha az egész félelemmel tölt el egy kicsit, akkor mi van? A félelem legyen, ami üzemanyaggal lát el, hogy végigszáguldj a siker autópályáján!

Négy dolgot tegyél:

- Kezdeményezz! Mit értesz kezdeményezés alatt?
- Áss mélyre, és találj rá a kitartásra, hogy végig tudj menni a célig.
- Engedd, hogy a félelmeid vezessenek a siker felé.
- És tudd, magabiztosság nélkül nem működik a dolog.