

Оглавление

От автора	6
Магерам. Вместо предисловия	10
1. Место	14
2. Мой день	16
3. С чего я начинаю?	18
4. Реклама	20
5. Команда.	22
6. Я — красивый!	26
7. Реактивный двигатель	28
8. Как общаться с людьми	30
9. Профи	34
10. О честности.	38
11. Будь артистом	42
12. Об авторитетном мнении.	46
13. Про «бесплатно»	48
14. О ценах	50
15. О конкурентах	54
16. О партнерах	58
17. О вежливости.	60
18. О самом главном человеке на рынке	62
19. Про улыбку	66
20. О времени.	68
21. Про конфликты.	70
22. О «сложных людях»	74
23. О переменах	76
24. О новых технологиях	78

25. Про эксклюзив	82
26. О политике	84
27. О сути денег	86
28. О национальностях	88
29. О жалости к себе.	90
30. Об экономии	92
31. О материальном и духовном	94
32. О дополнительном заработке	96
33. О тратах, долгах и кредитах	98
34. О любимом деле.	100
35. О воле случая	102
36. О сегодняшнем дне	104
37. Умей прощать	106
38. Я есть я	108
39. Спрашивай и учись	110
40. О мудрости, словах и поступках	114
41. О людях рядом.	116
42. Про «чуть-чуть»	120
43. О волшебных словах	122
44. О пользе экспериментов	126
45. Об умении молчать	130
46. Слушать и слышать	132
47. Про справки	134
48. Про любовь.	136
49. О воровстве.	138
50. О золотых словах	140
51. Про пользу	142
52. О зависти	146
53. О навязчивости	148
54. Правило Магерاما	150

55. Про «спасибо»	154
56. Только для вас!	156
57. О тонкостях выбора	158
58. О рисках.	160
59. О низкой цене	162
60. О совести	164
61. О воспитании.	166
62. О женщинах	168
63. О гирях	170
64. Покупатель не дурак	172
65. Что от жизни нужно?	174
Вместо послесловия.	176



Эта книга посвящается всем, кто, несмотря на трудности, ошибки, поражения, проверки, наезды, разочарования, обманы и постоянное сопротивление со всех сторон, продолжает делать бизнес в нашей стране.

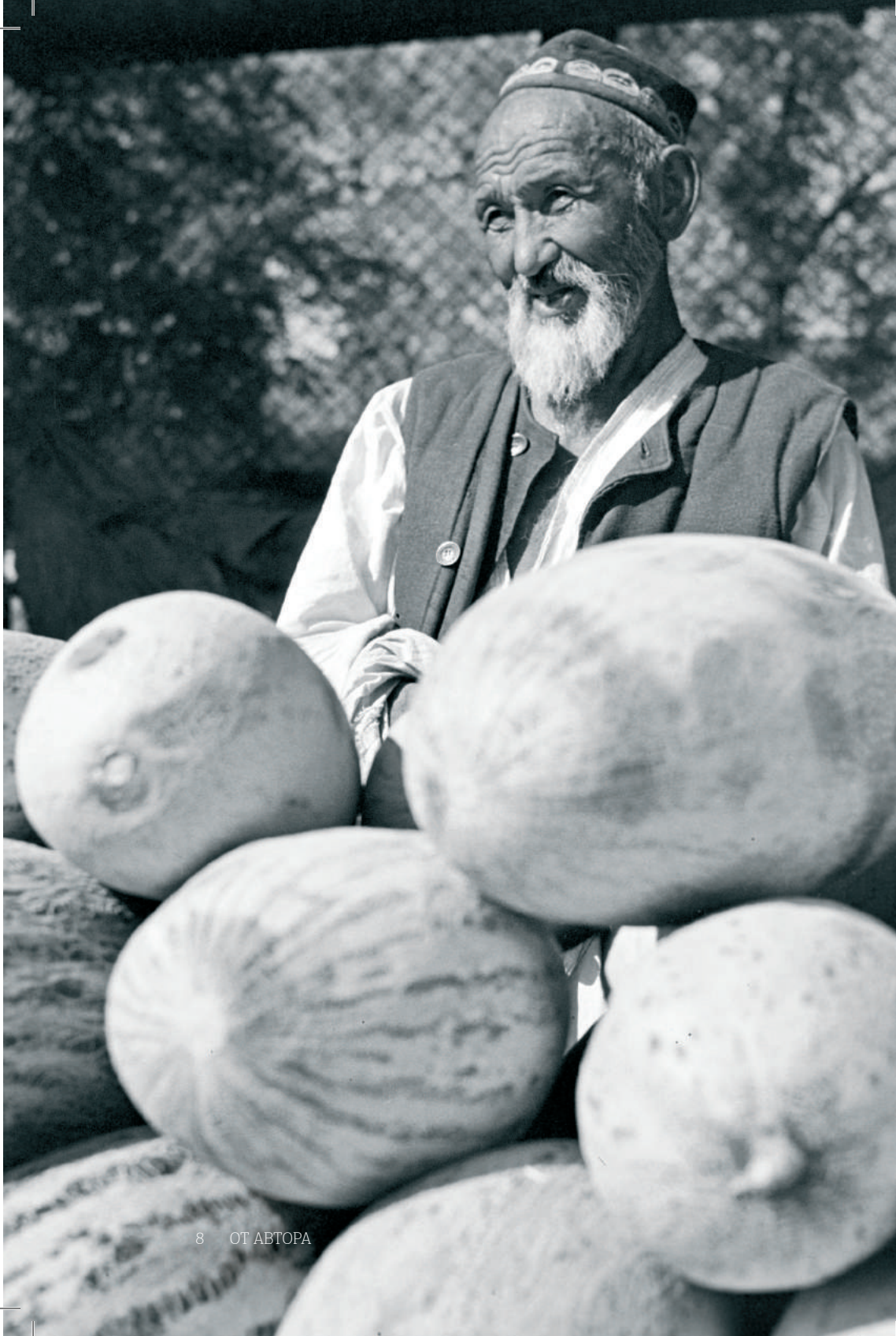
От автора

Помню, как в детстве, в восьмидесятые, мы с отцом часто ходили по выходным на Тишинский рынок. Мне очень нравился этот спектакль жизни — энергичный, разноцветный, вкусный.

Отец рассказывал, что сразу после войны торговля начиналась прямо от Садового кольца — вдоль улицы Красина стояли тысячи продавцов трофейных товаров. Купить можно было все — «парабеллум», лиможский фарфор, картину средневековых мастеров, велосипед, патефон...

Сейчас, приезжая в какой-нибудь город в любом конце света, я обязательно иду на рынок — посмотреть, пообщаться с людьми, что-нибудь купить. Мне довелось побывать на рынках Лондона, Лос-Анджелеса, Гонконга, Стамбула, Рима, Ниццы, Парижа, Флоренции, Одессы, Праги, Вены, Иерусалима, Будапешта, Ливерпуля, Пекина, Бангкока, Самарканда, Баку, Венеции, Киева, Еревана и Тбилиси. Плюс — на рынках десятков российских городов. И везде я окунался в многогололье продавцов, море ярких фруктовых красок, ни с чем не сравнимые ароматы специй, веселую суету и шуршание денег.

...Кто-то смеется, кто-то ругается, кто-то уснул на ящиках из-под яблок. Рынок — это всегда сгущенная атмосфера жизни, настроенной в соответствии с тысячелетней формулой: «товар–деньги–товар». Сколько раз меня обманывали, подкладывая какую-то дрянь! Сколько раз уговаривали купить совсем ненужную ерунду. Все это — рынок, со своими правилами и законами.



«Определяй религиозность человека по тому, как он ведет себя на рынке, а не в Храме» — эта древняя еврейская мудрость очень помогает понять многое из того, что тут происходит.

Чем больше наблюдаешь за жизнью рынка, тем больше понимаешь, что все обычаи, правила, взаимоотношения, принятые в большом бизнесе, абсолютно ничем не отличаются от принятых здесь.

Здесь царит жесточайшая конкуренция.

Здесь идет постоянная борьба за клиента.

Здесь знают, что такое риск.

Здесь бьются за «правильное» место.

Здесь решают вопросы с полицией и проверяющими.

Здесь улыбаются и ругаются матом.

Одним словом, здесь делают деньги.

Как и в любом большом бизнесе, на рынке работают богачи и неудачники, те, кто успешен и у кого все идет не очень хорошо.

Герой моей книги, Магерам, — человек, продающий на рынке больше всех. Он много лет работает в Москве. Даже когда у всех пусто, у его прилавка всегда есть покупатели. Ему завидуют. Он зарабатывает здесь самые большие деньги. И, общаясь с ним, я понимаю, что принципы, лежащие в основе его успеха, абсолютно универсальны — их может применять любой бизнесмен, ставящий перед собой самые большие цели.

Продаете ли вы акции, самолеты, недвижимость на Лазурном берегу, привлекаете ли инвесторов для миллиардного проекта или открываете свой первый магазин, — прочитайте эту книгу!





Магерам.

Вместо предисловия

Сейчас Магераму под пятьдесят. Он бодр, энергичен, всегда улыбчив. Солнце летом отражается в его золотых зубах так, что иногда приходится щуриться. Мы сидим с ним в хорошем московском ресторане, болтаем.

— Я в очень бедной семье родился, в Ленкорани¹. У меня было пять братьев и пять сестер. Еще трое умерли. Отец с коровами и баранами в совхозе возился, денег никогда не хватало. Трудно жили. А имя мое означает «неприкосновенный», странное такое, красивое имя. По-русски — дядя Миша.

Потом в армию забрали, в Житомир, в стройбат. Домой вернулся — отец сказал: «Все, теперь сам себя обеспечивай. Живи сам. Дома будешь сидеть — без штанов останешься». Отец прав был.

Ну, я в первый раз сто лимонов с дерева нарвал, поехал в Баку на рынок, продал. Получилось! Вижу — хорошие деньги могу делать. Потом тоннами стал продавать. Во Львов ездил, потом в Москву, в Воркуту, в Сыктывкар — лимоны, помидоры возил. КамАЗ купили, стали сами возить. Я в восемьдесят седьмом году за один рейс по 5–6 тысяч зарабатывал!² Двадцать пять лет мне было тогда. Машину себе купил, квартиру. Отцу с мамой дом перестроил. Богатым стал! Денег — море! Всю семью кормил!

Официант приносит овощной салат. Не пробуя, Магерам комментирует:

— Это помидор черри, чилийский. На базе — 110 рублей кило. А хороший бакинский — 300. Им в ресторане деньги надо делать, вот и берут чилийский, подешевле.

Бросает еще один взгляд.

— Огурец — «Белая дача». Сразу вижу. Нормальный — не хороший, не плохой.

¹ Ленкорань — город в Азербайджане. — *Прим. редактора.*

² Средняя зарплата в 1987 г. составляла 180–200 рублей в месяц. — *Прим. автора.*

Отправляет в рот вилку с салатом.

— Редиска польская, так себе. И лук красный — польский. Вот ялтинский лук — он совсем другой. И оттенок другой, и вкус. Я вообще эти импортные овощи дома не ем.

— А продаешь?

— Конечно, продаю — они в три раза дешевле. И рестораны у меня покупают, и кафе разные. Все импортное в основном берут.

...Хотел я одно время женским гинекологом стать, — неожиданно разворачивает разговор Магерам. — Нравятся очень мне женщины. Даже учиться пошел, но бросил — работать надо было. А вот жену свою я украл!

— Как украл?

— Вот так. Увидел ее, она мне понравилась, и через месяц украл. У нас закон такой: если ты украл девушку, назад ее никто не примет. Вот так схватил, в багажник — и увез.

— Кричала?

— Еще как. Поздно кричать уже было! Пять лет ее мама и братья со мной не разговаривали. Братья ее, очень боевые ребята, даже застрелить меня хотели. А жена позвонила и сказала им, что влюбилась и стрелять уже поздно.

— А в Москву когда перебрался?

— В девяносто третьем. Так на одном рынке и торгую все время. Отлично живу. Все меня знают, и я всех знаю.

Магерам не пьет. То есть вообще не пьет. Совсем. При этом спокойно относится к тому, что другие люди выпивают.

— Это я сам так решил. И мне так нравится.

Посидели еще. Магерам сразу определил, что картошка в его пюре — из Израиля, а жареный перец из Испании¹. Принесли кофе.

— А знаешь, что нужно, чтобы богатым стать? — спрашивает Магерам.

— Что?

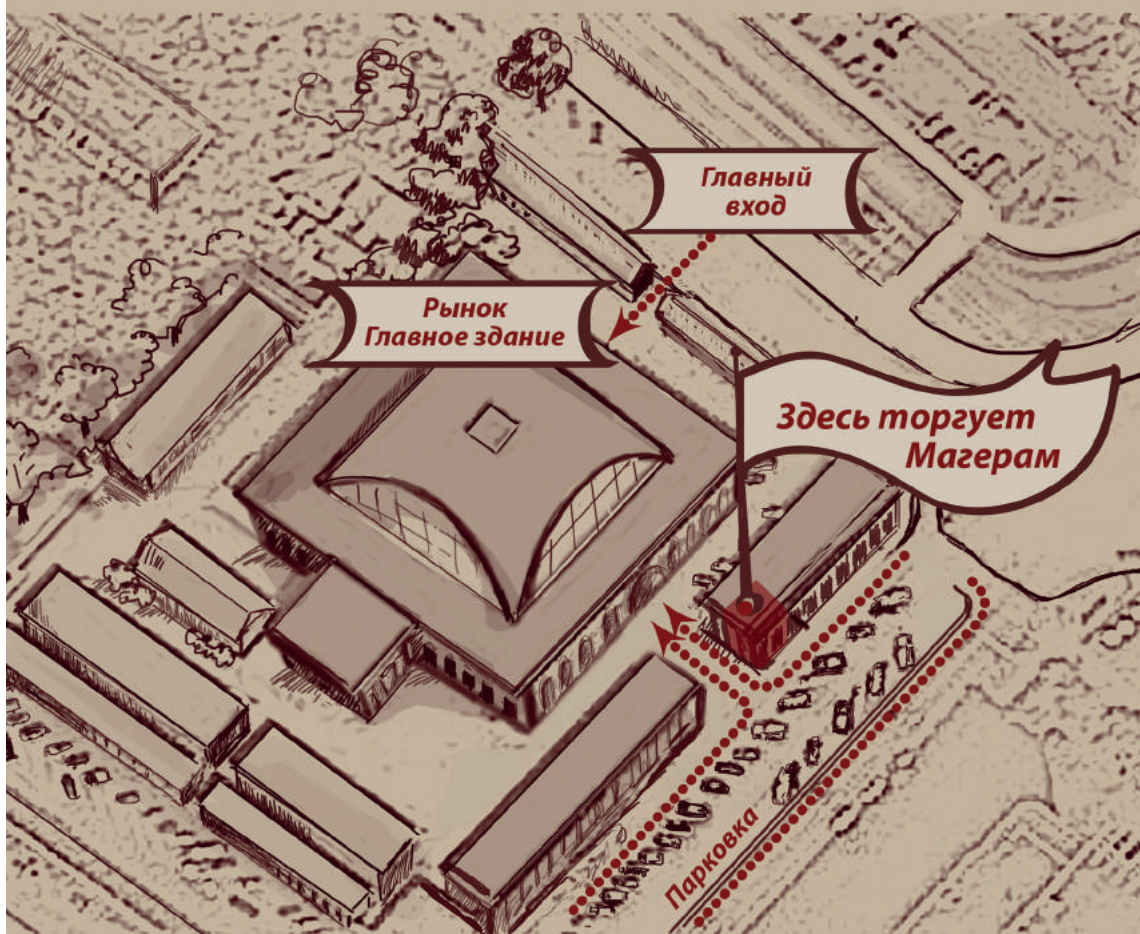
— В людях надо разбираться и хотеть стать богатым. Вот так. И жизнь любить. И трудности любить!

¹ Разговор проходил до введения продуктовых санкций. Сейчас тот же самый перец продается под видом азербайджанского, турецкого или сербского. — *Прим. автора.*

Я понял: все, что говорит этот человек, нужно записывать. Мы встречались с ним много раз. И в итоге родилась эта книга. Магерам не учился в институте и не читал книг по ведению бизнеса. Он не очень правильно говорит по-русски. Но у него лучше всех на рынке получается продавать, и зарабатывает он больше всех.

Он хитрый, умный и при этом добрый. У него действительно есть чему поучиться. Я собрал в этой книге секреты его успеха. Читайте на здоровье!





«Место должно быть там, где есть нужные тебе люди».

1. Место

— Я уже двадцать лет здесь на рынке торгую. И перепробовал все места. Понял одно — место должно быть там, где есть нужные тебе люди.

— А где они есть?

— Смотри: кто-то считает, что лучшее место — в центре торгового зала или на углу между рядами. Пусть считают! Моя палатка стоит между входом на рынок и автостоянкой. Человек с деньгами ставит машину и мимо меня идет, а бабушки или молодежь с центрального входа заходят, я их и не вижу.


И что получается? Я ловлю самых нужных и денежных покупателей — им даже в главное помещение рынка заходить не надо, у меня ведь все есть. А те, у кого денег поменьше, покупают на самом рынке. Вот и посчитай — у меня один покупатель сразу всего берет на 10–12 тысяч, а на рынке — на 2–3 тысячи, не больше.

Еще что важно — я всегда стою на проходе и приглашаю людей к себе. Покупатель остановился, посмотрел и зашел. И видит, что у тебя все есть, что ему нужно, а внутри рынка он у одного купит яблоки, у другого помидоры, у третьего — петрушку, лук. Он сам ходит и выбирает. А здесь он выбирает только у меня! Понимаешь? Только у меня!

И то, что народу там больше, для меня — очень хорошо. А у меня такой суперсервис получается: заходи, смотри, пробуй, покупай, общайся.

А все почему? Место правильное!





*Соблюдай режим,
организм тебе
«спасибо» скажет!*

2. Мой день

— Если хочешь, чтоб дела твои шли в гору, соблюдай режим. Организм тебе спасибо скажет.

Я первый на рынок приезжаю. В восемь ворота открываются — и я торгую. С утра половина палаток и прилавков не работает. А у меня уже первые покупатели!

Летом семья на дачу едет — конечно, с утра зайдут, купят на 8–10 тысяч, и поехали! У меня покупают, потому что другие закрыты или только товар раскладывают. А я уже деньги считаю!

Закрываюсь в девять вечера. Вот так, целый день — на ногах. Домой прихожу, с малышом час гуляю. Три годика ему. В двенадцать — засыпаю.

— Где силы берешь?


— Во-первых — отдыхаю. Домой, в горы, каждые три месяца езжу. Во-вторых — питание. Хорошие ягоды кушаю, мед горный, овощи, варенье. Кишмиш горный много ем — он нервы успокаивает.

Гранаты ем — очень полезно. Шиповник в чай — он почки очищает. Орехи ем.

Жена у меня вкусно готовит — курицу, мясо, плов. С ребенком играю. Жена у меня красивая, двадцать шесть лет ей. Не работает, меня любит. И я ее люблю.

Мне говорят — трудно тебе, дядя Миша, столько работать, а я привык. От трудностей не умирают. От трудностей еще сильнее я становлюсь.





*У кого больше покупают
на рынке? У тех, кто
лучше товар разложил!*

3. С чего я начинаю?

— У меня в палатке на рынке всегда чисто. Людей я научил хорошо убираться. Порядок у меня всегда — всё на своем месте. От этого и настроение хорошее, и покупатель всегда оценит. Лампочки должны все гореть, чтоб светло было и товар все видели.

Потом самое важное начинается — раскладка. Товар надо красиво разложить. Если бросаешь, неряшливо кладешь — никто у тебя ничего не купит.

Товарный вид продукту нужно дать, и это уметь надо — не каждый умеет раскладывать, или не хочет, а я хочу и умею.

Давно еще, в Баку, я смотрел, у кого больше покупают на рынке — у тех, кто лучше товар разложил! Я смотрел и учился.

— Сколько лет тебе тогда было?


— Двадцать. Сразу после армии. Молодой был, очень хотел много денег заработать.

Я там научился по цвету сортировать — например, когда положил мандарины, апельсины рядом нельзя класть. Надо пустить что-нибудь зеленое — яблоки, например, зеленые. Красное с красным рядом нельзя класть, и желтое с желтым. Надо между ними другой цвет пустить, разбавить. Тогда внимание больше привлечешь и каждый сорт выделяешь отдельно. А иначе покупатель мимо пройдет, ты его взгляд не зацепишь. Еще я сверху часто листья кладу — все видят, что товар свежий и натуральный.

Ценники разложи. Напиши все красиво. Там, где цена хорошая, там ценник обязательно большой сделай, чтобы все видели. Человек ведь как думает: если на эти помидоры цена такая низкая, значит, здесь все дешевле! Ну а у меня же разный товар есть, и дорогой есть, а покупатель все равно думает, что все у меня дешевле! Такой вот фокус получается.

Покупатель сейчас хитрый стал, разбирается во всем. Очень хорошо работает, когда азербайджанские помидоры лежат в ящике на азербайджанской газете. Сразу доверяют тебе. Вот так.

Иногда беру какой-нибудь новый фрукт, кладу его сразу на видное место, чтобы все обращали внимание и спрашивали. Если хорошо берут, в следующий раз больше куплю и хорошо продам!

A close-up photograph of a man with a mustache and a slight smile, holding a large watermelon. He is wearing a dark, vertically striped shirt. The background is a green, grid-like structure, likely a greenhouse or a covered walkway. The lighting is bright, highlighting the texture of the watermelon and the man's features.

*Лучшая реклама —
это качество твоего
продукта.*

4. Реклама

— Привлекай клиента как только можешь! Палатка твоя должна быть красивой, и товар красиво надо выложить, и ты сам должен быть нарядный и веселый!

Чисто в палатке — реклама!

Светло — реклама!

Улыбаюсь я — реклама!

Все, что я делаю, — это реклама!

И покупатель зайдет к тебе! А дальше твоя лучшая реклама — это качество твоего продукта. Потерять покупателя очень легко — если обвесил, пересчитал, гнилое подсунул — все, больше он к тебе не придет.

А если покупатель видит, что у тебя товар хороший, и считаешь ты правильно, и сам ты такой обаятельный, он к тебе всегда придет. Только к тебе!

Еще можно что-нибудь эдакое выложить, чтоб все видели, — арбуз какой-нибудь огромный или тыкву, — все будут рядом останавливаться, смотреть, улыбаться.

Еще я сам — реклама. Все знают дядю Мишу, я здесь — авторитет, и человек всегда у меня купит, а не у какой-нибудь молодой продавщицы. Я ведь в людях разбираюсь, я знаю, что говорю. Я сам — гарантия качества.



*Каждая твоя ошибка
с работником — это твои
неполученные деньги.*



5. Команда

— Мы сейчас работаем втроем — я, мой старший сын и девушка русская. Летом еще двоих-троих помощников беру. Я — главный. Без меня они — никто. Я их всему учу, но клиента всегда сам обслуживаю — они помогают. Важно очень, чтобы все доброжелательные были, все четко исполняли.

Я сыну всегда говорю: «Выбирай самые лучшие помидоры!» Клиент это видит, и ему это нравится!

Когда покупатель видит, что я здесь главный и все меня слушаются беспрекословно, он меня уважает и доверяет мне. Девушка — на подхвате, помогает. Сын товар кладет, взвешивает. Я с клиентом говорю и деньги считаю. Вот так мы работаем. Как часы.

— А людей как на работу берешь?

— Смотрю, разговариваю, беседую. В глаза смотрю — чтоб не бежали, на руки смотрю — чтоб чистые были. Покупатель — он же хитрый, все видит! Если у продавца глазки бегают или руки грязные — он попросту не будет у тебя покупать. И ты никогда не узнаешь, почему.

— Обманывают тебя работники?

— Раньше бывало. Сейчас нет, боятся. Меня трудно обмануть — я человеку в глаза умею внимательно смотреть, как на допросе в НКВД. Этому я в армии научился, у командира роты. Он так глядел, что вся душа наизнанку вылезала, и любой солдат сразу во всем сознавался.

Вообще-то, наемному человеку что надо? Работать меньше, а получать больше!

А мне что надо? Тоже получать больше и работать столько, чтобы получать больше всех! Вот тут какая разница в подходах получается. Если работник расслабленный, если ты за ним не следишь, демократию развел — значит, ты начинаешь деньги терять. Каждая твоя ошибка с работником — это твои неполученные деньги. Поэтому добрым с ним нельзя быть, а то без штанов останешься!

Вот царь у вас, Николай Второй, — добрый был, а чем все закончилось? Доброту работники не понимают, считают доброту твоей слабостью. А твердость сразу чувствуют, понимают, с кем имеют дело.



И все они, особенно женщины, все время меня «на слабо» проверяют — смотрят, какотреагирую.

— И как реагируешь?

— Ну, бить — никогда не бью. Это не наш метод. Рублем наказываю, разговариваю.

— Как разговариваешь?

— Так, чтобы ни у кого из работников не было желания меня не слушаться.

Знаешь, что интересно — вот мы ругаем своих работников, говорим им всякие слова обидные, удивляемся, почему он то не сделал, се не сделал. А я вот как рассуждаю: если б он умный, толковый и шустрый был — давно б уже свое дело открыл, богатым стал, и я ему на фиг не нужен был бы! Почти всем людям начальник нужен — им так спокойней, сами они боятся и шаг сделать, а не то что дело открыть и самим деньги зарабатывать!

Еще важно — не говорить друг с другом на своем языке при клиенте. Только на русском! А то он подумает, что мы его обмануть хотим. Мы же в Москве, а не дома.

Все в команде должны работать. Если покупатель пришел, а у тебя мобильный звонит — быстро ответь, скажи, что перезвонишь, и работай с покупателем. А то он уйдет.

Однажды девушка моя, продавщица, в наушниках пришла — музыку слушать. Я их сразу выбросил. Уши нужны на работе, чтоб клиента слушать и меня слушать, а не музыку.

— Сколько ты людям своим платишь?

— Больше, чем другие платят. Так и продаю я больше, чем другие, и работаем мы больше. Они это видят — больше работаешь, больше получаешь. Я им эту возможность дал. Они меня за это уважают.





*Как ты выглядишь —
такой и товар у тебя.*

6. Я — красивый!

— Я всегда перед работой привожу себя в порядок и красиво одеваюсь. Ты должен быть чистый, симпатичный и аккуратный. Обувь начищенная. Одеколон французский у меня есть.

Если я буду как неряха — а на рынке полно таких, — кто у меня купит?

Кто это стоит такой неряха, извини меня? Если покупатель уважает себя, он сразу на это смотрит. Как ты выглядишь — такой и товар у тебя.

А вот когда ты красивый такой стоишь, и все у тебя красиво — и на душе красиво, и на работе, — люди к тебе идут. И все, кто со мной работают, тоже должны выглядеть красиво.

— Ты следишь за этим?

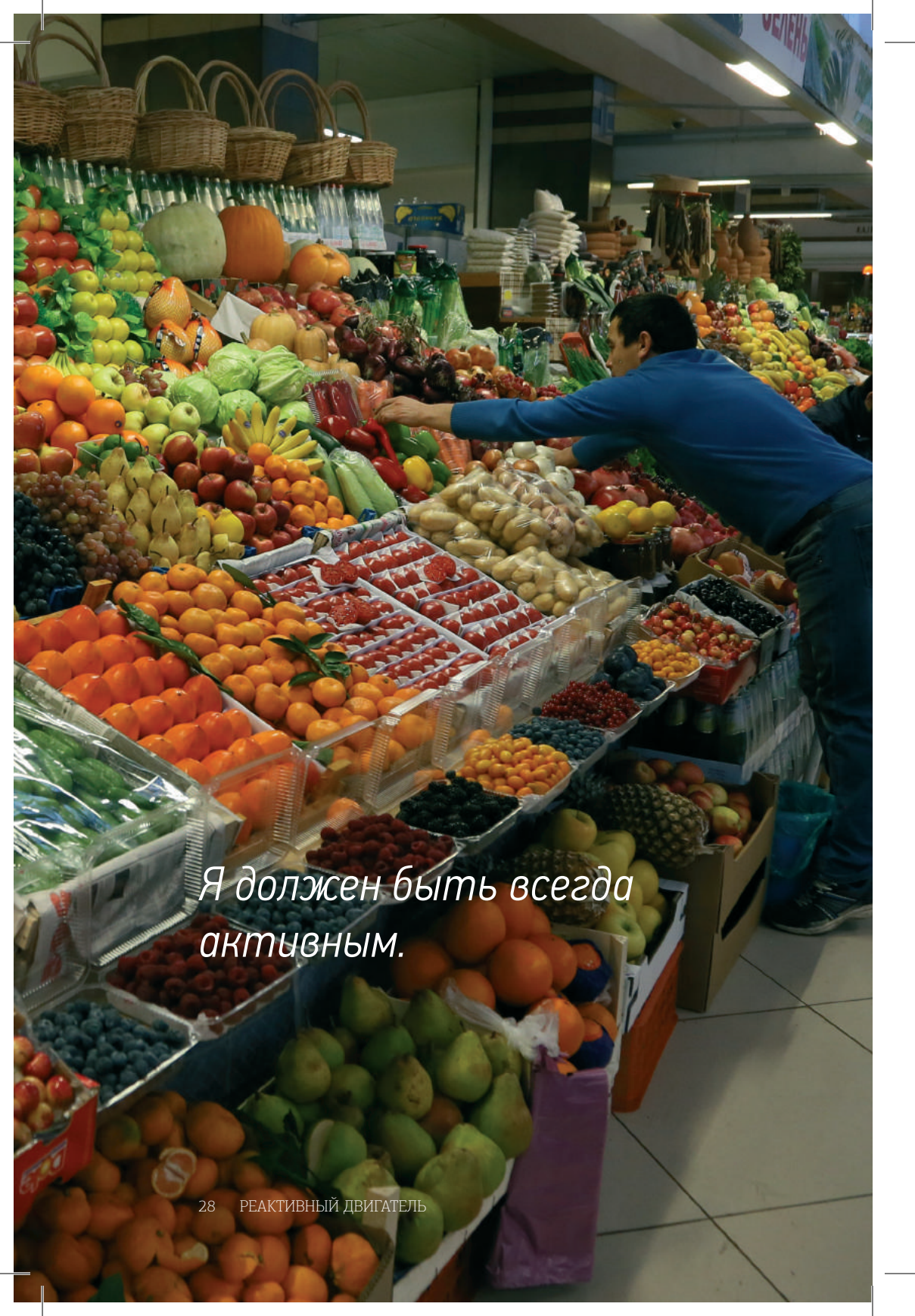
— Еще как. Все время слежу — чтоб чистые, аккуратные, веселые все были!

Но и перебор — тоже не годится. У нас тут был один продавец, Ваню из Грузии. Так он в костюме одевался, галстук, белую рубашку надевал — как певец эстрады. Люди к нему боялись подходить, думали — охранник чей-то.

Еще есть, которые летом в цветастых шортах, в тапочках на босу ногу — как будто на пляж приехали отдыхать, а не товар продавать.

Рынок — это место, где ты деньги зарабатываешь, а не девчонок клеишь. Иди потом на дискотеку, или там в клуб, если пустят, — тогда и одевайся как хочешь. А здесь ты — на работе.



A photograph of a man in a blue long-sleeved shirt and dark pants leaning over a large display of fresh produce in a grocery store. The display is filled with various fruits and vegetables, including oranges, apples, pears, grapes, and berries, arranged in clear plastic bins and baskets. The man is reaching for a red pepper. The background shows other grocery store aisles and shelves.

Я должен быть всегда активным.

7. Реактивный двигатель

— Чтобы хорошо продавать, я должен быть всегда активным, у меня мотор должен в одном месте все время работать. Даже не мотор, а двигатель реактивный. У тебя может быть самый лучший товар, самые хорошие цены и самое центровое место, но если ты просто стоишь, толку никакого не будет.

Вот посмотри в магазинах — там половина продавщиц спит на работе, им до лампочки, купят товар или нет, — зарплата идет и идет. А у нас так нельзя — аренду платить надо, товар закупать надо, жить хорошо надо, поэтому я вынужден быть активным.

— Быть активным — это как?


— Нельзя ждать, пока покупатель к тебе сам зайдет, нужно самому рекламировать товар, приглашать его к себе. Я всегда со всеми, кто мимо проходит, здороваюсь.

Всегда говорю: «Заходи, дорогой, у меня самый лучший товар!» И улыбаюсь всегда. Провожу в палатку, все расскажу-покажу. Когда ты добрый, энергичный, активный — люди это чувствуют и идут к тебе. Если у тебя настроение плохое или ты хмурый, лучше на работу не ходить. Дома сиди. Я всегда о хорошем думаю.

— А у тебя бывает плохое настроение?

— Нет, почти не бывает. Если что случилось, то хмурься — не хмурься, ничего сделать не сможешь. А если сможешь, тогда зачем хмуриться? Делай тогда! И — улыбайся! Это очень помогает. Раньше нервничал по пустякам, сейчас вообще не нервничаю. Думаю о хорошем.





*Покупателя надо
чувствовать.*

8. Как общаться с людьми

— Чтобы хорошо продавать, покупателя надо чувствовать. К каждому свой подход нужен. Я вот смотрю на человека — он вдали идет — и понимаю: хороший покупатель. А другой бывает — солидный такой, с охраной приходит, полчаса выбирает, всего килограмм помидоров берет, еще и скидку просит.

По одежде, по виду никогда не определишь покупателя, ему нужно в лицо смотреть — есть у него интерес или нет.

— Не ошибаешься?

— Почти нет, не ошибаюсь. Я же со всеми здороваюсь — смотрю, как человек реагирует. Если он в ответ тоже поздоровался, начинаю с ним говорить, приглашаю к себе. Если не поздоровался — пусть мимо идет. Зачем мне такой хмурый, толку от него никакого.

— А как ты строишь разговор с людьми?

— Тут чувствовать надо. Каждый человек — он особенный, и на каждого свои приемы есть. Иногда с человеком медленно нужно говорить, а иногда — быстро. Ты смотришь на него — и сразу определяешь свой подход.

Если девушка красивая мимо идет, говоришь: «Девушка, добро пожаловать в магазин. Красивые фрукты!» Вот так и говоришь — «красивые». Она улыбается и заходит. Или вот так говоришь: «Девушка, здравствуйте, фрукты хорошие нужны тебе?» «Хорошие» — это всем нравится.

Еще так говорю: «Здравствуй, красавица, мисс Москва», — обязательно зайдет.

А если ей пятьдесят лет, как я ей скажу «красавица»? Ну, хоть она и красавица, я ей не могу так сказать. Говорю ей: «Уважаемая хозяйка, здравствуйте». Ей нравится так. Вообще, всем нравится, когда уважительно с людьми говоришь.

А многие на рынке как говорят? «Девушка, иди сюда!» или «Мужчина, посмотри сюда!». Но мы же не в горах, так нельзя говорить, распугаешь людей.

Люди любые приходят, я всех видел. Есть грустные, есть веселые, есть спокойные. Если покупатель шутит немного, я тоже шучу.

Кто-то выбирает по цене, кто-то по качеству, но красивое обслуживание все любят!

— А с мужчинами как разговариваешь?

— «Брат, здравствуй, салам алейкум, давай заходи, фрукты хорошие!» А если постарше, то: «Уважаемый, добро пожаловать!» Дальше предлагаю — одно, другое. Смотрю, как реагирует. Тут такое тонкое дело. Одному нужно сказать, что у меня цена лучшая, а другого цена не интересует, скидка не интересует, ему надо, чтобы качественный фрукт был, узбекский, или азербайджанский, или армянский.

Так вот: если видишь, что серьезный такой человек пришел, ему о качестве говори; если все время о ценах спрашивает — говори о ценах.

Но вот чего молодые продавцы не понимают: пришел к тебе хороший покупатель, не торгуется, лучший товар набрал — будь с ним всегда честным. Они же все хорошо считают.

На рынок разные люди приезжают, и надо все делать, чтоб никого не обидеть. Помню, пришел на рынок мужчина, здоровый такой. Ходит-ходит и ничего не покупает. Все его зовут к себе — он мимо идет. А я вижу — хороший покупатель, хоть и злой. Подхожу к нему, говорю: «Дорогой, заходи, гостем будешь!» — и улыбаюсь. Он остановился, посмотрел, зашел и говорит: «Набери мне всего». На 60 тысяч купил! И сейчас приходит. Обслуживание ему понравилось.

— Женщины от мужчин как покупатели отличаются?

— Еще как! Женщина каждый помидор проверит, повертит. Если один помидор положил ей мягкий, она к тебе второй раз не придет. Надо такой товар давать, чтоб не обиделась на тебя.

А мужчины многие приходят, шутят — даже внимания не обращают, только говорят: «Набери». Но я помню всегда, что дома жена у него весь товар посмотрит и, если что не так, скажет: «Вот вам, мужикам, всегда ерунду суют!» А у меня никакой ерунды нет, и, если помидор мягкий, я его выкину, никогда в сумку не положу!

Еще вот такой случай был. Приходит мужчина. Серьезный, в костюме. Пьяненький немного. Набрал всего — и яблочко, и грушу, и ананас взял, и чернику, и малину — на 32 тысячи. Уходит довольный, улыбается! А на следующий день, представляешь, приезжает, удостоверение показывает — генерал милиции! «Ты, — говорит, — меня обманул вчера, дорого посчитал». Я говорю: «Как посчитал