

Об авторах

Отношения Эндрю Собеля и Джерольда Панаса напоминают отношения между Оскаром и Феликсом из фильма *«Странная парочка»*. Они до сих пор спорят о том, кто из них зануда Феликс, а кто больше похож на непринужденного разгильдяя Оскара.

Как бы то ни было, они оба шли удивительно похожими путями и стали общепризнанными экспертами, каждый в своей области. Джерри — ведущий специалист в том, как привлекать спонсоров-благотворителей на всю жизнь, Эндрю — в том, как устанавливать с клиентами отношения на всю жизнь. Если сложить их опыт, то за 70 лет консультирования и проведения тренингов для руководителей они научились использовать мощь вопросов, чтобы укреплять отношения, привлекать новых клиентов и оказывать влияние на других людей. Книга *«Мощные вопросы»* — плод их замечательного сотрудничества.

Эндрю Собель

Эндрю Собель — один из самых публикуемых в мире авторов, занимающихся проблемами установления и поддержания доверительных деловых взаимоотношений с клиентами. Его первая книга *«Клиенты на всю жизнь»*, ставшая бестселлером, положила начало новому жанру в деловой литературе о верности клиентов. Среди других его произведений — книга *«Создавая дождь»* и удостоенная награды книга *«Все ради одного: десять способов создать доверительные партнерские отношения»*.

Эндрю Собель уже 30 лет консультирует ведущих топ-менеджеров, читает лекции и проводит тренинги. Среди

его клиентов — ведущие корпорации, в том числе Citigroup, Xerox, Cognizant, а также крупнейшие компании, работающие в мировой сфере услуг, — Ernst & Young, Booz Allen Hamilton, Towers Watson и многие другие. Статьи и отрывки из книг Собеля регулярно публикуются в солидных печатных изданиях, таких как *The New York Times*, *Business Week* и *Harvard Business Review*. Эндрю окончил Миддлбери-колледж и получил степень MBA в Дартмутской школе Така.

Эндрю часто приглашают в качестве основного докладчика на крупные конференции и другие мероприятия благодаря тому, что его выступления полны идей и заряжают энергией. Темы его выступлений — «Установление долгосрочных отношений с клиентами», «Создание организации, привлекательной для инвесторов, спонсоров, клиентов», «Сотрудничество по увеличению доходов», «Принципы “Битлз”», «Привлечение новых клиентов и построение прочных отношений с помощью эффективных вопросов». Адрес его персонального сайта: <http://andrewsobel.com>.

Джерольд Панас

Джерри является управляющим партнером компании Jerold Panas, Linzy & Partners, одной из самых признанных в мире фирм в области поиска, привлечения и развития финансовых ресурсов. С момента основания в 1968 году его фирма работала с более чем 2500 учреждениями. Клиенты Джерри — многие ведущие некоммерческие организации. Среди них все крупные университеты, музеи и центры по охране здоровья в Соединенных Штатах. В числе его зарубежных клиентов был Оксфордский университет, Американский госпиталь в Париже и крупнейший детский дом в мире Nuestros Pequeños Hermanos в Мексике.

Джерри — автор 13 популярных книг, в том числе бестселлеров «*Задавайте вопросы*» и «*Мегаподарки*». Основатель и председатель совета директоров Института благотворительности, одного из самых значительных учреждений по организации обучения в сфере благотворительности.

За всю историю существования этой специальности почти никто не добился такого большого влияния, какого сумел достичь Джерри благодаря известности фирмы и его трудам. Он желанный докладчик на конференциях и семинарах во всех уголках Соединенных Штатов. Он делает более 50 крупных докладов в год на различные темы, в том числе «Потрясем денежное дерево», «Стремитесь к лучшему», «Волшебное партнерство», «Внимание!», «Я чувствую подарок. Ставьте высокие цели». Адрес его сайта: <http://jeroldpanas.com>.

Отзывы о книге «Мощные вопросы»

«Мы все стремимся установить доверительные человеческие отношения с клиентами, друзьями, семьей. *“Мощные вопросы”* — это полное практическое руководство о том, как составлять и задавать правильные вопросы, чтобы построить такие отношения. Прочитайте его, прочувствуйте его, применяйте его на практике, и оно преобразит вашу речь и, возможно, вашу жизнь».

*Стив Томас, директор отдела международных продаж
компании Exharian*

«Что общего между Рузвельтом, Сократом, Шекспиром и Иисусом Христом? По мнению Собеля и Панаса, они все знали, как задавать “мощные вопросы”. Прочитайте эту книгу, и вы тоже будете знать!»

Маршалл Голдсмит, автор бестселлеров, по версии New York Times, «Моjo. Как его получить, как его сохранить и как вернуть, если вы его потеряли» и «Что эффективно в одном случае, неприемлемо в другом»

«Книга *“Мощные вопросы”* — это свежее, острое и завораживающее руководство, которое учит добиваться успеха в личных и профессиональных отношениях и деятельности. Книга прокладывает четкий путь к искусству применять тщательно выверенные вопросы, которые помогут выудить самые полезные ответы и добиться желаемого результата. Читать обязательно!»

*Достопочтенный Джозеф П. Райли, мэр г. Чарльстон,
Южная Каролина*

«Поздравляю. Название говорит само за себя. Это мощная книга. *“Мощные вопросы”* должен прочитать каждый, кто думает о клиентах, сотрудниках и инвесторах. Всем рекомендую немедленно приобрести экземпляр книги и приступить к чтению».

Роберт Л. Диленшнайдер, генеральный директор и председатель группы компаний The Dilenschneider Group, Inc.

«Книга *“Мощные вопросы”* предлагает крайне важные заготовки, которые помогут лучше понять потребителя и клиента, жену и ребенка. В книге описаны навыки, необходимые для правильной постановки правильных вопросов. Это шедевр. Потрясающая книга».

Роберт Миллиган, бывший председатель Торговой палаты США, основатель и председатель компании Nature’s Variety

«Правильно заданный клиенту вопрос выльется в плодотворную беседу, а она перерастет в доверительные отношения. *“Мощные вопросы”* — отличное чтение, полное захватывающих примеров. Книга поможет читателям построить более глубокие и ценные отношения и в жизни, и в работе».

Джеймс Бардрик, сопредседатель банковского департамента Citi в регионе Европы, Ближнего Востока и Африки

«*“Мощные вопросы”* — ошеломительная книга о том, как овладеть реальной силой — умением решать проблемы и устанавливать прочные связи, попутно познавая себя».

Кэл Тернер, бывший генеральный директор и председатель совета директоров Dollar General

«Мне безразлично, что вы думаете, пока я не увижу, что вам не безразлично». Этой мудростью со мной поделился один очень успешный человек. А Панас и Собель ответили на вопрос: «Как показать, что мне не безразлично?» Надо задавать вдумчивые и значимые вопросы и внимательно слушать ответы. Только так можно научиться, показать неравнодушие и понимание, внушить доверие. Книга «Мощные вопросы» — выдающаяся работа».

Бернард Джозеф Уайт, почетный президент, лауреат премии Джеймса Ф. Тауи, профессор факультета бизнеса и управления Университета штата Иллинойс и автор бестселлера «Природа управления»

«Книга «Мощные вопросы» показала мне настолько важной, что сейчас я заставляю всех своих сотрудников читать ее в обязательном порядке. Эндрю и Джерри еще раз напоминают нам о том, как важно слушать заинтересованно. Эта книга вооружает нас бесценной и полезной информацией. Это просто находка».

Аристотель Халикиас, генеральный директор и председатель правления Республиканского банка

«Читая «Мощные вопросы», я составил список из сотен вопросов, которые можно использовать. Мне всегда приходилось прилагать усилия, чтобы задавать хорошие, открытые и зондирующие вопросы, дающие возможность многое выяснить о собеседнике. Эта книга помогла мне взять данный барьер. Она будоражит мысль и в то же время чрезвычайно занимательна. Если вы читали другие книги Эндрю Собеля и Джерри Панаса, то, наверное, думали, что лучше написать нельзя. Книгой «Мощные вопросы» они доказали, что можно, и превзошли самих себя».

Мишель Истон, президент Института политики Клэр Бут Люс

«*“Мощные вопросы”* — настольная книга для всех — продавцов, руководителей, разработчиков и даже родителей. Джерри Панас и Эндрю Собель сообщают нам, как задавать самые подходящие вопросы таким образом, чтобы получить от собеседника ответ по существу. Авторы приводят сотни вопросов, которые вы, к сожалению, не задавали раньше. Благодаря книге *“Мощные вопросы”* ваши встречи и переговоры станут продуктивнее. Книгу следует включить в список обязательной литературы — в своей организации я это сделаю».

Рон Робинсон, автор книги «Отцы-финансисты»

«Задайтесь вопросом: “Можно ли позволить себе не читать *“Мощные вопросы”*?” Книга Эндрю и Джерри отличается новизной, она насыщена случаями из жизни и советами, в ней есть вопросы, которые вам необходимы, если вы хотите привлечь к себе людей и получать нужную информацию. Читается легко, я нашла в ней массу идей, которые помогут мне укрепить отношения с клиентами».

*Диана Брайтмор-Армор, исполнительный директор,
руководитель подразделения
корпоративного банкинга Lloyds TSB*

«Ваши взаимоотношения никогда не бывают неизменными. Написанная логично и доступно в стиле повествования, книга *“Мощные вопросы”* одновременно занимательна и глубока, а примеры одинаково важны и значимы не только для 500 лучших директоров компаний, по версии Fortune, но и для учителей, родителей и моего 14-летнего сына. Эндрю Собель и Джерри Панас извлекли из искусства общения суть — то, как сформулировать и задать нужный вопрос в нужное время — вопрос, который откроет перед

8 □ Мощные вопросы

вами двери и приведет к встрече, способной перерасти в конструктивные отношения и подлинное сотрудничество».

Адам Л. Ридер, генеральный директор Building Products and Basic Materials и глава международного отдела банка Credit Suisse First Boston