



CEL MAI RAPID CONSULTANȚĂ & VÂNZĂRI

Tu cum ești așteptat/ă?

„Când dai vina pe alții, renunți la puterea de a te schimba.” – Dr. Robert Anthony



Astăzi vom aborda un aspect care sper să-ți stârnească interesul față de această întrebare și, mai ales, față de răspunsurile posibile.

Nu o dată ne-am oprit și ne-am analizat propriile reacții, dar și reacțiile interlocutorului.

Ți-ai pus măcar o dată serios problema, cum ești așteptat/ă la o întâlnire programată, ce reacții stârnești și ce impact are prezența ta acolo?

Dar la despărțire, în urma unei vizite, ce impresie ai lăsat?

De curând am fost la doi clienți vechi, cu care mă cunosc de peste 10 ani. Ce-i drept, cu unul știu sigur că m-am văzut ultima dată în urmă cu exact 5 ani. Voi începe cu acesta din urmă.

L-am sunat, anunțându-mi intenția de a-i face o vizită. Am stabilit ora de comun acord și mi-am respectat promisiunea. Am intrat entuziasmat în biroul lui și i-am întins o mână prietenească. S-a uitat la mine circumspect, citind pe fața lui o întrebare de genul „de unde atâta bună dispoziție în aceste vremuri atât de grele?” Eu vorbeam în timp ce el butona ceva la computer. Am făcut o pauză, la un moment dat, pentru a-i atrage atenția. A sesizat că nu mai spun nimic și parcă s-a trezit, întrebând nevinovat... despre ce discutam?

În acel moment m-am gândit că ne pierdem timpul. Eu cu lipsa lui de atenție, el cu „poveștile mele”. M-am ridicat, i-am mulțumit pentru timpul acordat și i-am promis că îl voi mai căuta dacă, între timp, nu mă va suna. În acel moment a realizat că nu a reținut nimic din ce i-am spus și mi-a cerut o ofertă. M-am scuzat că... sunt așteptat la alt client și-mi place să-mi țin promisiunile, așa că îi voi trimite oferta pe mail, mai târziu.

Am fost surprins și m-a întrebat contrariat, înainte de a ieși pe ușă:

- *Cum, nu vrei să-mi vinzi nimic acum?*
- *Nu de asta am venit. Nu ne-am văzut de multă vreme și voiam să aflu ce mai este nou. Eu știu să ascult și-mi place să ajut, nu doar să vând... am răspuns relaxat.*



CEL MAI RAPID CONSULTANȚĂ & VÂNZĂRI

- *Păi de ce nu spui așa, că mi-aș fi făcut timp să povestim. Sunt sătul de toți ofertanții și nu mai vreau să cumpăr nimic, dar de povestit îmi place.*
- *Cu plăcere, data viitoare.*

I-am simțit regretul pierderii unei ocazii rare de a comunica.

Ce crezi, am procedat bine sau am greșit prin modul meu tranșant?

De la el, am plecat către cel de-al doilea client din lista mea. Nu m-am grăbit, datorită faptului că pe agenda am alocat mai mult timp cu primul client, doar că am ales voluntar să scurtez vizita pentru că nu-mi place să-mi pierd timpul cu oameni plictisiți, care nu pot lăsa pentru 10 minute orice problemă, dându-mi atenția cuvenită.



Al doilea client, era unul dintre primii mei clienți cu care mi-am făcut lista în urmă cu peste 12 ani – lista care în prezenta are peste 3000 de nume. Nici nu mai știu de cât timp nu ne-am văzut, dar, cu siguranță, minim 5 ani. Am intrat într-o încăpere mare, din care se intra în biroul lui. Ușa era întredeschisă, secretara îmi pregătea deja cafeaua, iar el s-a ridicat de la birou și, cu un zâmbet larg și mâna întinsă, se îndrepta să mă întâmpine. Am fost surprins că m-a îmbrățișat, cu toate că eu nu aveam, inițial, această intenție.

A început să povestească bucuros despre câteva etape grele prin care a trecut victorios. I-am povestit și eu... aproape că nu rămâneau pauze. Când luam o gură de cafea, nu pierdea nicio ocazie să-mi pună întrebări. În această atmosferă, nici nu știu când s-au scurs 45 de minute. În acest timp, nici unul dintre noi nu s-a uitat la ceas și nici nu a răspuns la telefon.

[...]

În general, situațiile neașteptate dau naștere la mirare, mânie, dorință de justificare, pentru a masca inferioritatea necontestată care există, din nefericire, în noi – chiar dacă este greu să o recunoaștem – deoarece așa este natura umană.

Nu când ne așteptăm la o situație, reușind să ne controlăm, ci atunci când vine inopinat, se evidențiază un segment al caracterului nostru. Declanșați de emoțiile noastre devenim **vulnerabili**. Suntem disperat de slabi și înșelători.



CEL MAI RAPID CONSULTANȚĂ & VÂNZĂRI

Ce se întâmplă cu noi după astfel de incidente sau circumstanțe neașteptate? Mergem acasă și ne facem radiografia, întrebându-ne ceva de genul: „Cum am putut să-mi ies de sub control? De ce a trebuit să-mi dau cu părerea când ar fi trebuit să tac?” Astfel, minute în șir, ne amintim de unele momente neplăcute, jenați de unele întâmplări, încercați de un sentiment de frustrare, deoarece nu ne-am descurcat după așteptări într-un moment de criză, consecința fiind un eșec. Bineînțeles că durerea se mai amplifică dacă au fost prezente mai multe persoane. „Gafele” făcute în plen se „iartă” cu atât mai greu.

Astfel, repetând inconștient, zilnic sau chiar mai frecvent, cu obstinație, doar prin această repetare, frustrarea va deveni și mai profundă, ceea ce va conduce la convingere personală. După acest stadiu, va fi greu să te mai convingă cineva că nu este adevărat ce crezi tu despre tine.

Din ce în ce mai revoltați, căutam explicații. Dacă s-ar putea să fim scutiți ori să ne întâlnim cât mai rar cu asemenea stări incomode!

Ți s-a întâmplat vreodată să experimentezi asemenea sentimente?

Însă cât de benefică și reconfortantă poate fi o întâlnire cu un client, partener sau potențial client, cu care uiți de timp și ți-ai dori ca următoarea întâlnire să fie cel târziu mâine?

Astfel îți pui o întrebare justificată. **Cum sunt eu așteptat la întâlnirea de astăzi?**

Să concluzionăm!

În primul caz, reacția clientului a fost oarecum justificată din cel puțin trei motive:

1. Nu am mai ținut legătură cu el de aproximativ 5 ani, deci nu eram pe lista cu furnizorii lui preferați.
2. Nu a știut bine cu ce mă mai ocup, după o perioadă atât de lungă de absență.
3. Era plictisit de tot felul de oferte cu care este bombardat zilnic.

Ce ar fi trebuit să fac pentru a evita acest... tratament? E simplu. Încă din primele secunde, ar fi trebuit să-i spun scopul și durata vizitei. Dacă i-aș fi spus că îi rețin atenția doar 5 minute pentru că sunt așteptat în altă parte și nu vreau să întârzii, cu siguranță i-aș fi atras atenția. În astfel de situații, poveștile nu-și au loc de la primele discuții, deoarece relația este una rece, pierdută în timp, iar reacția clientului este justificată. În următorul interval, aproximativ 3



minute ar fi trebuit să-i spun principalele avantaje a maxim două produse de top. Ar fi fost suficient să plec de la el și cu o primă vânzare sau măcar promisiune de cumpărare.

În al doilea caz, clientul era unul dintre cei mai buni. Am stabilit relații puternice și nu a mai fost nevoie să mă văd personal cu el. Aveam colegi care aveau misiunea de a face vizite la clienți, iar eu am fost doar ca o etichetă valoroasă pe care o purta colegul meu pe unde avea intrare. Faptul că după mai bine de 5 ani s-a bucurat să mă vadă, mi-a confirmat cât de puternică poate fi o relație de parteneriat bazată pe încredere și calitatea serviciilor.

Din păcate, nu toți clienții fac parte din a doua categorie, iar, din fericire, nu toți clienții sunt la fel.

Data viitoare, voi aborda – în linii mari – câteva tehnici cu efect maxim în eficientizarea relațiilor cu clienții, dar și cum ar trebui să mă port, în calitate de client, cu un furnizor.

Cu drag,

GG FILIP

P.S. Te rog să-mi lași un comentariu mai jos. Voi ține cont de el pentru următorul articol din această perspectivă.