

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΩΛΗΣΕΩΝ & ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ
151 ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑΣ

Κεφάλαιο 1: Η ΓΝΩΡΙΜΙΑ

- Μας βρήκατε εύκολα; Κλασική ερώτηση για να σπάσει ο πάγος και ν' αρχίσει η διαδικασία της συνέντευξης.
- Έχετε σκεφτεί τι σημαίνει να κρίνεις σε λιγότερο από μια ώρα έναν άνθρωπο; Να αποφασίσεις τι είναι καλό για εκείνον, για σένα, για την εταιρεία που εκπροσωπείς;
- Έχετε σκεφτεί μια ή δύο συνεντεύξεις, τι περιθώρια αποφυγής σφάλματος αφήνουν και για τις δύο πλευρές;
- Ερωτήματα που προβάλλουν κάθε φορά που κάποιος έχει την ευθύνη να καλύψει μια κενή θέση και να χαρακτηρίσει τον άνθρωπο που έχει απέναντι του ως κατάλληλο ή ακατάλληλο γι' αυτήν...
- Η διαδικασία είναι γνωστή. Βάζεις αγγελία, φιλτράρεις τα βιογραφικά καλούς κάποιους για συνέντευξη.

- Αρκετά, μένω σχετικά κοντά!
- Σας εξυπηρετεί μια συγκοινωνία;
- Ναι, παίρνω το λεωφορείο της περιοχής μου. Μ' αφήνει λίγο πιο κάτω από εδώ.
- Ξέρετε αν συνεργαστούμε αυτό είναι θετικό. Η ευκολία μετακίνησης στην διαδρομή σπίτι-δουλεία-σπίτι αποτελεί πλεονέκτημα για τον εργαζόμενο, το αντίθετο φέρνει κούραση.
- Θα συμφωνήσω μαζί σας!

Έτσι ξεκίνησε η κουβέντα μας. Το βιογραφικό της είχε περιέλθει στα χέρια μου και άρχισα να ρωτάω για τις σπουδές της, για την εργασιακή της εμπειρία, γιατί έκανε την μια και όχι την άλλη επιλογή. Γρήγορα επιβεβαιώθηκε η αρχική καλή εντύπωση μου. Ήταν άμεση, επικοινωνιακή, της άρεσαν οι συνεχείς επαφές με πολλούς ανθρώπους. Πάμε καλά, σκέφθηκα. Της ζήτησα να της μιλάω στον ενικό. Το δέχτηκε.

- Σε κούρασα με τις πολλές μου ερωτήσεις;
- Όχι, το αντίθετο. Μόνο που δεν μου έχετε πει ακόμα τίποτα για την εταιρεία σας, αποκρίθηκε.
- Μην ανησυχείς. Εδώ συζητάμε μόνιμη συνεργασία, εάν φυσικά καταλήξουμε θετικά. Δεν θέλω να σε ταλαιπωρήσω, ούτε να με ταλαιπωρήσεις, γι' αυτό, θα ξέρεις όλα όσα πρέπει τελειώνοντας αυτή η συνάντηση.

Άρχισα την παρουσίαση της εταιρείας που εκπροσωπούσα, από τη θέση του διευθυντή πωλήσεων. Ένα μικρό ιστορικό, το αντικείμενο της δραστηριότητας, τα προϊόντα, τα κανάλια διανομής, καταλήγοντας στο τμήμα μου και την περιγραφή της κενής θέσης. Όμως, η ομαλή και συγκροτημένη παρουσίαση μου δεν πρόλαβε να τελειώσει.

- Συγγνώμη, δηλαδή πρόκειται για πωλήσεις; -με διέκοψε.
- Ναι, η θέση αφορά πωλητή.
- Όμως στην αγγελία γράφετε ότι η θέση αφορά το τμήμα τηλεφωνικών παραγγελιών!
- Μιλάμε για το ίδιο πράγμα! Απλώς αποφεύγουμε στις αγγελίες μας την λέξη πωλητής γιατί δημιουργεί αρνητικούς συνειρμούς, κατάσταση για την οποία δεν ευθυνόμαστε εμείς. Από την στιγμή όμως που θα υπάρξει συνάντηση όπως αυτή που πραγματοποιούμε τώρα, δεν υπάρχει περίπτωση να φύγει κανείς από εδώ εάν δεν γνωρίζει ακριβώς τι ζητάμε και τι προσφέρουμε...
- Αυτό όμως δεν αναιρεί την αρχική αντίφασή!
- Όσο ο κόσμος δεν αποβάλλει την αντίληψη του πωλητή ως ενός κατατρεγμένου πλαστέ και όσο κάποιες εταιρείες ταλαιπωρούν τους ανθρώπους τους με περιέργα προϊόντα και ποσοστά επί των πωλήσεων, τόσο φοβόμαστε ότι θα εξακολουθήσουν να υπάρχουν μικρά ψέμματα. Όταν αυτά οδηγούν σε ευκαιρίες συναντήσεων όπως αυτή που πραγματοποιούμε και σε αμοιβαία επικερδείς συνεργασίες, πιστεύω να συγχωρούνται! Δεν ήρθατε από μακριά. Μέχρι αυτή τη στιγμή έχετε μετανοιώσει που είσατε εδώ;
- Ομολογώ πως όχι! Θέλω όμως να γνωρίζετε ότι παρόλο που είμαι σχετικά μικρή έχω ήδη καταταλαιπωρηθεί από κάποιες δουλειές όπου άλλα μου είπαν και άλλα τελικά βρήκα. Δεν θα ήθελα να μου ξανασυμβεί!
- Κανείς να μπορεί να αποκλείσει την περίπτωση μιας ακόμη κακής συνεργασίας. Γι' αυτό θα αναφέρω ένα εργαλείο αντιμετώπισης αυτού του ενδεχομένου: Εμπιστευθείτε τον άνθρωπο που σας μιλάει εάν αυτός είναι ο άμεσος προϊστάμενος σας. Εάν δεν κερδίσει την εμπιστοσύνη σας, τρέξτε μακριά! Οι άνθρωποι κάνουν τις εταιρείες, εάν αλλάξουν οι άνθρωποι μιας εταιρείας, μιλάμε απλά για μια άλλη εταιρεία. Καλό θα ήταν τέτοιου είδους εργαλεία να τα έχει κανείς σε μια φανταστική, προσωπική εργαλειοθήκη, έτοιμα προς χρήση!
- Όλα αυτά αποτελούν καλές ιδέες! Αισθάνομαι να έχετε κερδίσει ένα κομμάτι της εμπιστοσύνης μου, όμως με προβληματίζει το επάγγελμα του πωλητή.
- Θα σε διευκολύνω. Το επάγγελμα του πωλητή αφορά έναν ανοχύρωτο χώρο. Σήμερα το βράδυ μπορείς να ισχυριστείς στην καλύτερη σου φίλη ότι θα είσαι πωλήτρια από ...αύριο το πρωί; Μπορείς, ναι ή όχι;
- Εάν το ήθελα, ναι.
- Μπορείς να ισχυριστείς στο ίδιο πρόσωπο ότι θα είσαι αύριο δικηγόρος ή γιατρός;
- Όχι βέβαια!
- Όχι, γιατί θα γινόντουσαν γελοία, έτσι δεν είναι;
- Φυσικά!
- Αφού το ξεκαθαρίσαμε αυτό, ας δούμε τι αντιπροσωπεύει η δουλειά του πωλητή. Θέλεις;
- Βεβαίως!
- Αντιπροσωπεύει έναν αυτοκαθοριζόμενο χώρο, μια δύσκολη αλλά πανέξυπνη εργασία. Είναι μια δουλειά απαιτήσεων και συγκινήσεων. Διάφοροι δηλώνουν πωλητές, λίγοι είναι επαγγελματίες. Όσοι είναι συνειδητοποιημένοι πωλητές βγάζουν λεφτά, είναι ευτυχείς. Οι άλλοι δεν αντέχουν, εξαφανίζονται χωρίς να τους διώξει κανείς.
- Τι ακριβώς δεν αντέχουν;

- Δεν αντέχουν τον κακό τους εαυτό και την αποτυχία. Δεν αντέχουν τη διαρκή ανάγκη για αυτοβελτίωση, να εμφανίζονται συνεχώς καλύτεροι σε σχέση με την προηγούμενη ημέρα. Δεν αντέχουν τις αλλαγές που πρέπει να καλοδεχτούν, τον ανταγωνισμό με τον εαυτό τους, τη σκληρή κριτική...

- Συγγνώμη που σας διακόπτω, αλλά αυτά εμένα μου εμφανίζονται περισσότερο θετικά από αρνητικά! Μου αρέσει να μαθαίνω, να γίνομαι καλύτερη, να βελτιώνομαι, να κριτικάρω τον εαυτό μου και γενικά...

- ...και γενικά κάνεις για πωλήτρια, αυτό δε σου λέω τόση ώρα; Όμως θέλω να σε ρωτήσω κάτι. Μπορείς να μείνεις στην εταιρεία για λίγη ώρα ακόμα;

- Ναι βέβαια, εάν νομίζετε ότι είναι απαραίτητο.

- Νομίζω...Μαρία, έλα λίγο σε παρακαλώ!

Επειδή η συζήτηση παρατάθηκε, όχι χωρίς λόγο και το επόμενο ραντεβού περίμενε, κατέφυγα σ' ένα τρύκ.

Πρότεινα στην Αγγελική - αυτό ήταν το όνομα της συνομιλήτριας μου - να ακολουθήσει την Μαρία στο γραφείο της και να την παρακολουθήσει λίγο στην εργασία της. Η Μαρία, έμπειρη πωλήτρια, θα της έδινε σίγουρα τον σωστό παλμό για το πώς η δύναμη των πωλήσεων της εταιρείας μας, περνάει την ημέρα της! Τελειώνοντας τα δύο επόμενα ραντεβού, ξανακάλεσα την Αγγελική στο γραφείο μου.

- Όλα καλά;

- Πολύ καλά, πολύ καλά.

- Τότε, έλα να σου δείξω κάτι...

Με ακολούθησε.

- Αυτό είναι το γραφείο σου, μικρό αλλά βολικό. Ο υπολογιστής σου, το τηλέφωνο σου. Έχουμε λίγο χώρο αλλά πιστεύω ότι τον αξιοποιούμε σωστά. Κάθησε αν θέλεις...

Την άφησα να καθήσει, να αγγίξει, να αισθανθεί. Σκέφτηκα το παλιό κόλπο των φοιτητών που μοίραζαν ημερολόγια. Άφηναν επίτηδες να φύγει από τα χέρια τους το ημερολόγιο και να συγκρατηθεί, προκειμένου να μην πέσει κάτω, από τα χέρια του υποψήφιου αγοραστή. Μετά το άγγιγμα, ο πελάτης ήθελε το ημερολόγιο, το αισθανόταν πλέον δικό του. Έμενε μόνο να το πληρώσει. Πολλά ημερολόγια πουλήθηκαν μ' αυτόν τον τρόπο. Η ιδιοκτησία ξεκινάει από το άγγιγμα σκέφτηκα για μια ακόμη φορά...

- Μπορώ να έρθω και αύριο; Η φωνή της Αγγελικής διέκοψε τις σκέψεις μου.

- Φυσικά, σε βολεύει εννιά ή θέλεις λίγο αργότερα κατά τις δέκα;

Κεφάλαιο 2: Η ΑΠΟΦΑΣΗ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑΣ

Στις δέκα ακριβώς, την επομένη, ήταν στην εταιρεία. Την σύστησα στο υπόλοιπο προσωπικό, έτσι γνώρισε ολόκληρο το τμήμα πωλήσεων, καθώς καμμία εκείνη την ώρα δεν έλειπε σε ραντεβού. Την άφησα να απασχοληθεί δύο-τρεις ώρες και μετά την κάλεσα στο γραφείο μου.

- Λοιπόν, πως σου φάνηκαν όλα όσα είδες;

- Καλά, μάλλον μου αρέσουν. Μπορώ να ρωτήσω κάτι;

- Ότι θέλεις.

- Θα τα καταφέρω;

- Θα σου έλεγα και εάν δεν με ρωτούσες. Πιστεύω ότι θα γίνεις μια πολύ καλή πωλήτρια, με κατάλληλη καθοδήγηση βέβαια. Αυτό είναι κάτι που δεν γνωρίζεις ακόμα, αλλά υποψιάζεσαι. Η επιτυχία σου στις πωλήσεις είναι θέμα χρόνου!

- Πως τα ξέρετε όλα αυτά;

- Υπάρχουν τρόποι να τα ξέρει κανείς και είναι αρκετά εγγυημένοι.

- Μακάρι να έχετε δίκιο!

- Ξέρεις, συμφωνώ με την ρήση που λέει "δεν υπάρχουν κακοί στρατιώτες, υπάρχουν κακοί αξιωματικοί"! Εάν κάτι πάει στραβά, μάλλον θα φταίω εγώ. Κάτι τέτοιο δεν θα το έλεγα αν ήσουν έμπειρη πωλήτρια με όμως αρνητικές εγγραφές. Τότε θα έφταιγε ο προηγούμενος, μάλλον κακός, διευθυντής σου. Δεν υπάρχει προσωπικό ανίκανο και αναποτελεσματικό. Υπάρχουν καλοί και κακοί διευθυντές. Γι' αυτό σχεδόν πάντα, είναι στο χέρι του διευθυντή να παίρνει το καλύτερο από τους υφισταμένους του, συμβάλλοντας παράλληλα με τον τρόπο αυτό και στη δική τους προσωπική ανέλιξη στη "σκάλα" της ιεραρχίας.

- Μου δίνετε την αφορμή να σας εκφράσω κάποιες απορίες μου. Γιατί ψάχνετε να προσλάβετε πωλητές χωρίς εμπειρία και γιατί το τμήμα σας αποτελείται μόνο από γυναίκες; Και κάτι ακόμα. Γιατί είστε τόσο καλός;

- Ξέρεις, δεν είμαι μόνο καλός. Ελπίζω αυτό να μην το διαπιστώσεις προσωπικά. Είμαι επικεντρωμένος στα αποτελέσματα. Γνωρίζω όμως πολύ καλά ότι αυτά θα έρθουν ή όχι, τυχαία, εάν δεν έχω δουλέψει σκληρά με τη δύναμη των πωλητών μου, ανά άτομο και ομαδικά. Οι έμπειροι πωλητές είναι καλοί, χωρίς όμως να στερούνται προβλημάτων. Τέλος, για να απαντήσω στην ερώτησή σου που αφορά τις γυναίκες, πιστεύω ότι πολλές γυναίκες μπορούν ν' ασκήσουν μ' επιτυχία το επάγγελμα του πωλητού. Δυστυχώς οι περισσότερες δεν το γνωρίζουν!

- Τι θα πεί αυτό;

- Θα πεί ότι δεν υπάρχει μόνο ο πληκτικός δρόμος της γραμματειακής υποστήριξης ή των βοηθητικών εργασιών. Οι πωλήσεις προσφέρονται για φούλ επίθεση στην εργασία, στην ζωή, στις υποθέσεις που μας ενδιαφέρουν. Γιατί η γυναίκα να μείνει έξω απ' όλα αυτά;

- Ε... δεν ξέρω. Θα ήθελα να το ξανασυζητήσουμε.

- Θα έχουμε την ευκαιρία. Θα δοκιμάσεις, έτσι δεν είναι;

- Ναί, είμαι σίγουρη ότι θέλω να δοκιμάσω!

- Ωραία! Περνάς από το λογιστήριο για τα τυπικά, φεύγεις για σήμερα και τη Δευτέρα τα επίσημα καλοσωρίσματα. Είσαι ευχαριστημένη;

- Είμαι.

Φεύγοντας η Αγγελική, έμεινα στη θέση μου ανακουφισμένος. Ήξερα ότι είχα κάνει μια επιτυχημένη πώληση και μάλιστα πολύ δύσκολη. Η αναζήτηση ανθρώπου κατάλληλου για πωλήσεις και η ένταξη του σε μια καλοστημένη ομάδα, ποτέ δεν αποτέλεσε εύκολη εργασία.

Το παραπάνω κείμενο είναι οι πρώτες σελίδες του βιβλίου «Τεχνικές Πωλήσεων & Επικοινωνίας. 151 Εργαλεία Αποτελεσματικότητας». Κόστος 25,00 ευρώ. Τηλ. παραγγελιών 2103414543, 2103467170, fax: 2103800040. Α' έκδοση 2006, Β' έκδοση 2008, ανατύπωση 2009.